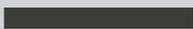




MERCAGRANADA  
www.mercagranada.es

# MEMORIA 2018







**MEMORIA DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL  
2018**

# ÍNDICE

CARTA DEL  
CONSEJO DE  
ADMINISTRACIÓN

6

RELACIÓN CON  
LOS GRUPOS  
DE INTERÉS

18

PERFIL DE  
LA ORGA-  
NIZACIÓN

8

COMPROMISO  
CON EL EQUIPO  
HUMANO

20



CLIENTES

27



LA RSE EN  
NUESTRA  
GESTIÓN

13



**PRO-  
TECCIÓN  
MEDIOAM-  
BIENTAL**

**34**



**GENERAN-  
DO VALOR  
PARA LA  
SOCIEDAD**

**44**

**RESUMEN  
DEL INFORME  
ECONÓMICO**

**58**

**ÍNDICE  
GRI**

**60**

**TABLA DE  
INDICADORES  
CLAVE**

**62**



# 1 CARTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



MERCAGRANADA  
[www.mercagranada.es](http://www.mercagranada.es)



**M**ercagranada S.A. presenta su séptima 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 medioambientales 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 2018, a fin de reiterar - a corto, medio y largo plazo - el que nuestro principal objetivo es el de 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 2018 - 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 **protección medioambiental**, optimización del consumo de energía y agua.

- Acciones de **separación y valorización de los residuos** producidos en la Unidad Alimentaria.

- 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 **formación y educativas dirigidas a colectivos infantiles, futuros profesionales del sector Horeco y la distribución alimentaria, así como a la sociedad** destacando la importancia de adquirir hábitos de vida saludable, la necesidad de cuidar el medio ambiente y la relevancia de promover el valor de la solidaridad.

- Acciones de **colaboración y patrocinio con instituciones, fundaciones, organizaciones y empresas**, para el fomento de la práctica del deporte, la promoción de la cultura, el desarrollo de la igualdad real entre hombres y mujeres e impulsar acciones de I+D+i.

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

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, la igualdad y la solidaridad con los más desfavorecidos. Todo ello, forma parte de nuestro desarrollo empresarial.

# PERFIL DE LA ORGANI- ZACIÓN



MERCAGRANADA  
[www.mercagranada.es](http://www.mercagranada.es)

# QUIÉNES SOMOS

**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 %), empresa pública de la Administración del Estado, cuyos accionistas son la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) y el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, a través del Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA).**

**M**ercagranada tiene como actividad principal, la promoción y explotación de los Mercados Mayoristas de la ciudad de Granada, así como la mejora de todas las 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 116 empresas establecidas en el recinto de la Unidad Alimentaria.

Entre ellos, destacamos:

- Adjudicaciones mediante licitaciones por ser empresa pública con contratos de arrendamiento al amparo del derecho civil y mercantil de los módulos, derechos de superficie, locales y oficinas en naves de Frutas y Hortalizas, Pescados, Polivalencia y ZAC (Zona de Actividades Complementarias).
- Servicios de frío en cámaras, para productos perecederos.
- Venta de hielo en escamas, a operadores y usuarios del mercado.
- 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, autobuses, caravanas y vehículos industriales.
- Servicios de marketing, comunicación y publicidad para Operadores, clientes detallistas, HORECO y usuarios.
- Oficina Virtual para ofrecer servicios telemáticos que constituyan una alternativa a la realización de trámites y gestiones administrativas de carácter presencial.
- Patrocinio y colaboración en jornadas de promoción comercial, acciones deportivas, culturales, solidarias, igualdad e I+D+i.
- 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, adquisición de hábitos nutricionales saludables, la gestión medioambiental sostenible y el fomento del valor de la solidaridad.

**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:



[www.mercagranada.es](http://www.mercagranada.es)



[facebook.com/mercagranadasa](https://facebook.com/mercagranadasa)



958 276 300 | 625 198 092



[@mercagranadasa](https://twitter.com/mercagranadasa)



625 198 092



[@mercagranada](https://www.instagram.com/mercagranada)



958 276 208



Mercagranada SA



[info@mercagranada.es](mailto:info@mercagranada.es)

# DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

	2017	2018
Hectáreas que ocupa el polígono	27,4922	27,4922
Valor activos fijos NETOS (€)	10.251.923,27	10.279.456,92
Número de empleos directos	22,20	22,39
Facturación Empresa IVA incluido (€)	3.599.704,99	3.622.328,80

# 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 31/12/18

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

ÍNDICE DE MUJERES

LA3  
**41,66%**

### PRESIDENTE

Excmo. Sr. D. Francisco Cuenca Rodríguez      Excmo. Ayuntamiento de Granada

### VICEPRESIDENTE I:

D. Jesús Moreno Vivas      MERCASA SA SME MP

### VICEPRESIDENTE II:

D<sup>a</sup>. 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<sup>a</sup>. Marta Gutiérrez Blasco      Excmo. Ayuntamiento de Granada

D<sup>a</sup>. Raquel Fernández Cruz      Excmo. Ayuntamiento de Granada

D. Manuel López Mora      Empresa Nacional MERCASA

D<sup>a</sup>. Silvia Llerena Muñoz      Empresa Nacional MERCASA

D. José Luis Illescas Llanos      Empresa Nacional MERCASA

D<sup>a</sup>. Vanessa Moreno Vincent      Empresa Nacional MERCASA

## COMITÉ DE DIRECCIÓN:

ÍNDICE DE MUJERES

LA13  
**33,33%**

**Sr. D. Adolfo Orti García-Vicente**

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

**Sr. D. Juan F. Cosano Aranda**

**Sr. D. Julian Garcia Braojos**

**Sr. D. Rafael López-Cantal Sánchez**

**Sra. D<sup>a</sup>. Monica Alvarez de Morales**

Director-Gerente

Directora Técnica y de Servicios

Director de Administración y Finanzas

Director Comercial y de Calidad

Asesor Jurídico y RRHH

Secretaria de Dirección y RRHH

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

## DIRECCIÓN GENERAL

Adolfo Orti García-Vicente  
DIRECTOR - GERENTE

## 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.Pacial 50%

## MÁRKETING Y COMUNICACIÓN

MªAngustias Cueto Martín  
JEFE DE MÁRKETING Y COMUNICACIÓN

## 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%

## ADMINISTRACIÓN

MªSoledad Torices  
JEFE DE ADMINISTRACIÓN  
J.Pacial 25%

Rocio Suárez Jiménez  
OFICIAL ADMINISTRATIVA

## COMERCIAL

Manuela Cabezas Amurgos  
J.Parcial 75%

# LA RSE EN NUESTRA GESTIÓN



MERCAGRANADA  
[www.mercagranada.es](http://www.mercagranada.es)



## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE MERCAGRANADA RESPECTO A LA RSE

La **MISIÓN** de Mercagranada 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 Mercagranada 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

**D**urante 2018 y bajo el modelo EFQM de excelencia en la gestión, Mercagránada ha definido su tercer Plan Estratégico que comprende el período 2018-2020. En este se incluyen estrategias, objetivos, planes de acción y procesos, todos ellos medidos con indicadores certificados y reconocidos en esta memoria.

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. Las 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 2018 y es la séptima desarrollada por Mercagránada, 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

Mercagránada, 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.

# CAMBIOS SIGNIFICATIVOS RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

## Sistema Integral de Gestión

...

Puesta en marcha de un sistema integral de gestión ERP Primavera que permite optimizar los recursos, el tiempo y mejorar la satisfacción de nuestro capital humano, además de automatizar y agilizar la información. También posibilita la toma de decisiones de forma rápida y eficaz a nivel estratégico.

## Reunión de Gerentes de Unidades Alimentarias

...

Mercagranada como sede, por primera vez, de la reunión anual de Directores Gerentes de las Unidades Alimentarias de la red Mercasa. En el transcurso de la misma tuvieron lugar dos jornadas de trabajo; una de reuniones para tratar asuntos de actualidad, de sinergias de red y el enfoque del modelo futuro de Merca y otra, de visita a las instalaciones de Mercagranada y debate de las innovaciones aplicadas en nuestra Unidad Alimentaria. Tanto la organización, como los temas tratados durante esos días, han sido de elogio por parte de toda la red, hacia Mercasa y Mercagranada.

## Cooperación Institucional

...

Participación de Mercagranada junto a Mercasa en el estudio de viabilidad de la construcción de un mercado de abastecimiento en La Habana (Cuba). El proyecto encomendado a Mercasa por parte del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad de España, dispone de un presupuesto de 640.000 euros procedentes del Fondo de Internacionalización de la Empresa (FIEM).

## Nueva Reglamentación

...

En relación a la gestión, se han aprobado los nuevos Reglamentos de Prestación de Servicios, Organización y Funcionamiento de la Unidad Alimentaria de Mercagranada y presentado propuesta de los nuevos contratos a suscribir con los Operadores a partir del 1 de diciembre de 2019.



Las actuaciones realizadas en **Responsabilidad Social** se han centrado en las siguientes facetas:

- **Potenciar la práctica del Deporte y hábitos de Vida Saludable** mediante el patrocinio o colaboración de eventos como:

XXXI Gran Premio de Fondo de la Diputación de Granada.

Media Maratón y Carreras en Familia, Juegos Municipales, Campeonato de Gimnasia Rítmica y Carrera Nocturna de San Silvestre. Promovidas por el Excmo. Ayuntamiento de Granada.

Otros eventos: Carrera de las Fuerzas Armadas "Las Dos Colinas", Carrera ASPACE (Asociación de Parálisis Cerebral), Ultra Sierra Nevada, Torneo Benéfico Fundación Mi Pequeño Deseo, etc.

- **Fomentar la Cultura** patrocinando los ensayos abiertos de la OCG (Orquesta Ciudad de Granada), los conciertos y actividades organizadas por Juventudes Musicales de Granada, Semana de la Vega, Granada Joven Chef, etc.

- **Organización de Actividades Educativas** como son las visitas de Colectivos Infantiles y de Profesionales a la Unidad Alimentaria: Un total de 57 centros de toda la provincia han participado en el programa nutricional "Conoce Mercagranada

y los Alimentos". Han sido 4.203 escolares, tanto de centros educativos normales como los de necesidades especiales. También han participado Institutos, la Universidad de Granada y Jaén, entre otros. Nuestro programa nutricional cada año introduce novedades, en el año 2018 se han puesto en marcha dos: el experto en el producto estrella de temporada y el artista de nuestra visita.

- **Impulsar el I+D+i** patrocinando JIFFI (Jornada para el fomento de la Interdisciplinariedad entre Investigadores Universitarios) y colaborando con la Universidad Rovira y Virgili y el Centro Tecnológico de Química de Cataluña para realizar un estudio de mejora del sistema de refrigeración de Mercagranada.

- **Apoyar la Igualdad** entre hombres y mujeres mediante la Incorporación al Consejo Asesor de la Cátedra Mujer, Empresa y Sociedad del Instituto San Telmo y la colaboración con la 9ª Carrera de la Mujer a beneficio de la Asociación Española contra el Cáncer.

- **Promover la Solidaridad:** colaborando activamente con la ONG Banco de Alimentos al fomentar el que los Operadores aporten productos. Cediendo de forma gratuita seis módulos en la nave de Polivalencia para el desarrollo de su actividad. Patrocinando y difundiendo los eventos y actividades que generan donaciones en beneficio de la ONG.

## RECONOCIMIENTOS Y DISTINTIVOS

**D**esde el año 2012 trabajamos bajo el modelo de Gestión EFQM. En noviembre de 2018, como resultado de la **homologación por el consultor oficial Lideria**, se ha obtenido la calificación de 525 puntos, por lo que **Mercagranada** se encuentra en el grupo de las empresas con sellos **EFQM 500+**.

Destacar que en Andalucía tan sólo existen 8 empresas homologadas por Club de Excelencia en la Gestión con este sello 500 + y son:

- Universidad de Cádiz.
- Universidad de Granada. Biblioteca.
- Universidad de Jaén
- Universidad de Sevilla. Biblioteca.
- Área de deportes de la Universidad de Cádiz
- Colegio San José de los Sagrados Corazones en Sevilla
- Colegio Virgen del Carmen en Córdoba
- El Centro Inglés, S.L. en Cádiz

A lo largo de los años 2019 y 2020 se trabajará, mediante la lógica REDER (resultado, enfoque, despliegue, evaluación y revisión), en las áreas de mejora detectadas en la homologación.

# RELACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



MERCAGRANADA  
[www.mercagranada.es](http://www.mercagranada.es)

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 Mercagránada es responsable.

## **CLIENTES**

### **OPERADORES**

Ubicados en la Unidad Alimentaria.

### **DETALLISTAS**

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**

HORECO y usuarios de empresas de servicios (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**

En Mercagranada se han establecido diferentes canales y mecanismos para articular el diálogo 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.



# 5 COMPRO- MISO CON EL EQUIPO HUMANO



MERCAGRANADA  
[www.mercagranada.es](http://www.mercagranada.es)

# OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**E**l Área de Recursos Humanos es la encargada de la selección, formación, y contratación y despido de las distintas categorías de empleados de la empresa. Además realiza el seguimiento del mercado laboral y establece coordinación con el resto de las áreas para estimar las necesidades de reclutamiento y formación de la plantilla.

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:



1

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

2

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

3

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.

4

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

5

Elaboración de un Plan de seguridad e higiene.

# PLAN DE FORMACIÓN



**E**n 2018 se realizaron sesiones, grupales e individuales, de mejora en las habilidades cognitivas a través del programa de desarrollo del talento impartido por la compañía *Open4 Talent*, que fue finalizado en su primera parte.

Igualmente destacable fue la formación recibida para la nueva implantación de un *sistema de gestión integral, ERP Primavera*.

La formación ha sido y será, un plan de acción de relevancia, dentro de los objetivos marcados por la Dirección, cumpliendo en cada ejercicio con las expectativas de mejora marcadas, tanto en el *porcentaje de formación realizada, como en la calidad de los cursos*. Se realizaron acciones formativas dirigidas a mejorar habilidades en distintas tareas en las que es necesario disponer de la formación correspondiente.

Los cursos impartidos durante el ejercicio según el Plan de Formación, además de los nombrados previamente, fueron:

- Experto Superior en Derecho Mercantil.
- Trabajos en altura.
- Licitación Electrónica a través del PLACE.
- PPDT 1.
- Curso de reciclado en Soporte Vital Básico (svb) y uso del desfibrilador externo automatizado (DEA).
- Curso de contabilidad y costes.
- Experto en Controller Contable.

## INDICADORES

2017

2018

LA10

Número medio de horas de formación por persona LA10 es el indicador

81 h.

85,48 h.

El porcentaje del personal que ha realizado formación

60,86 %

100 %

El porcentaje de inversión en formación s/de la masa salarial

2,37 %

0,36 %

Eficiencia de la formación, medida por la obtención de certificados de aptitud/diplomas

100.00 %

100.00 %

# CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN 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 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. En el año 2018, se han mejorado aspectos económico-sociales, entre los más significativos destacan:

- Evaluación del puesto de mantenimiento.
- Evaluación del puesto de agente de mercados al haberse instaurado un sistema de marcajes.
- Se realizó un estudio sobre el impacto del salario emocional y se dio a conocer entre los empleados para buscar una mejora de la motivación y el clima laboral
- También se envió la información relativa a políticas sociales recogidas en el convenio y las no recogidas, lo que ha afectado muy positivamente al indicador de clima y satisfacción laboral, tal y como se establece en el Plan de Acción correspondiente del Plan Estratégico 2018-20.



INDICADOR	2017	2018
-----------	------	------

Resultado encuesta sobre clima y satisfacción laboral del empleado	7,88 / 10	8,77/ 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 2017, solamente al personal que no había participado en la formación Open4 Talent. En 2018 no se ha hecho, dada la periodicidad bianual que establece el procedimiento.

Se ha realizado una fase experimental con Open4 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 Mercagranada y que en el 2019 se orientará a la concienciación de los trabajadores sobre la transformación digital.

## PLAN DE PREVENCIÓN 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, siguiendo los parámetros contenidos en el plan de prevención de riesgos laborales específico de Mercagranada

### INDICADOR

2017

2018

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

LA13

## INDICADORES

2017

2018

Personal indefinido a jornada completa	86,71 %	83,70 %
Personal de relevo por jubilación parcial y media jornada y de duración determinada	13,29 %	16,30 %
Porcentaje de mujeres en plantilla	26,92 %	35,24 %
Porcentaje de mujeres en el Comité de Dirección INDICADOR LA13	33,33 %	33,33 %

## INDICADORES

2017

2018

	H	M	H	M
Trabajadores fijos en plantilla	16	5	14	5
Trabajadores fijos a tiempo parcial (jornada 15, 25 y 50 %)	2	1	4	1
Trabajadores temporales con contrato de relevo (jornada 75 %)	1	0	1	2
Trabajadores temporales duración determinada (jornada 50, 100 %)	1	1	1	1

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



## CONDICIONES SOCIOLABORALES

**D**urante el periodo 2018, se han establecido nuevos convenios de colaboración dirigidos a aumentar y mejorar las condiciones sociolaborales de nuestros trabajadores, como el firmado con la Cátedra de la Mujer de la Universidad de San Telmo.

## DERECHOS HUMANOS

**E**l 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

**L**a conciliación familiar se encuentra regulada en el artículo 12, 24 y 25 de nuestro Convenio Colectivo, refiriéndose fundamentalmente a los periodos de lactancia y guarda legal, ayudas a la natalidad, ayudas de estudios y para discapacitados.



# CLIENTES

**E**l 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.



**MERCAGRANADA**  
[www.mercagranada.es](http://www.mercagranada.es)

# NUESTROS CLIENTES POR SECTORES

OCUPACIÓN	PESCADOS	FRUTAS 1	FRUTAS 2	POLIVALENCIA	SUBTOTAL	PAB.COM	LOCALES	SUBTOTAL
TOTAL (m2)	1.980 m2	3.312 m2	3.258 m2	4.320 m2	12.870 m2	495 m2	2.250 m2	2.745 m2
OCUPACIÓN (m2)	1.980 m2	3.312 m2	3.042 m2	3.960 m2	12.294 m2	405 m2	1.231 m2	1.636 m2
% OCUPACIÓN (m2)	100,0%	100%	993,4%	91,7%	95,5%	81,8%	54,7%	59,6%
TOTAL (nº módulos)	20	42	44	49	155	11	31	42
OCUPACIÓN (nº módulos)	20	42	41	45	148	9	23	32
% OCUPACIÓN (nº módulos)	100,0%	100%	93,2%	91,8%	95,5%	81,8%	74,2%	76,2%

# SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES OPERADORES Y DETALLISTAS

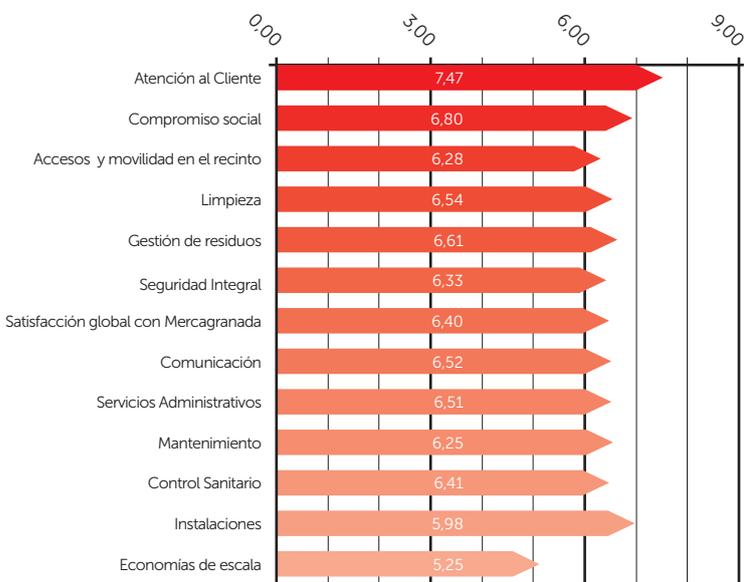
**E**n Mercagranada estamos en continuo crecimiento, introduciendo diferentes herramientas para obtener el mejor resultado a nivel empresarial y profesional. Trabajamos para ofrecer a nuestros clientes los mejores servicios con confidencialidad de datos e implementando medios que les permitan manifestar quejas, opiniones o sugerencias.

Anualmente evaluamos la satisfacción con los servicios prestados mediante la "Encuesta de Satisfacción a Clientes". Los resultados nos permiten obtener

información medible y cuantificable para realizar un seguimiento de la valoración de los servicios prestados e identificar aspectos susceptibles de mejora en base a las necesidades de los clientes.

En el año 2018 se ha introducido, en todas las encuestas realizadas, la posibilidad de responderlas de manera digital lo que ha permitido acceder a un mayor número de participantes.

OCUPACIÓN	MULTIUSO	ENVASES	PARCELAS	SUBTOTAL	TOTAL
TOTAL (m2)	2.160 m2	1.600 m2	43.078 m2	46.838 m2	62.453 m2
OCUPACIÓN (m2)	2.160 m2	1.040 m2	35.557 m2	38.757 m2	52.688 m2
% OCUPACIÓN (m2)	100,0%	65,0%	82,5%	82,7%	84,4%
TOTAL (nº módulos)	12	20	23	55	252
OCUPACIÓN (nº módulos)	12	13	17	42	222
% OCUPACIÓN (nº módulos)	100,0%	65,0%	73,9%	76,4%	88,1%



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES 2018

**PR5**

Como se puede observar, se obtuvo una **Satisfacción Global, de 6,4 (sobre 10)**.  
**INDICADOR PR5**

Analizando la evolución encontramos que la satisfacción global, se mantiene en el rango de los 6 a los 7 puntos sobre 10 desde el 2012 al 2018 lo que nos sitúa en valoraciones altas.

- Satisfacción Global con Mercagránada (**Operadores**): **6.85**
- Satisfacción Global con Mercagránada (**Detallistas**): **6.16**

Número de quejas recibidas y reclamaciones por parte de los clientes durante el año y comparativa de los anteriores, hemos conseguido un menor número de reclamaciones y quejas.

	2017	2018		2017	2018
<b>Satisfacción Global</b>	6.87	6.40		<b>Reclamaciones</b>	11
<b>Operadores</b>	6.51	6.85			
<b>Detallistas</b>	7.02	6.16			
					5

## MEJORA DE LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS

**D**urante 2018 las principales inversiones realizadas para la **mejora de instalaciones** han sido:

- **Mejoras en los viales** reparando firmes en mal estado, renovación de la señalización vial para mejorar su visibilidad y la circulación.
- **Compra de maquinaria** específica para el área de mantenimiento (carretilla elevadora, taladros, plataforma elevadora de tijera).
- **Adecuaciones en módulos de polivalencia** para su comercialización.
- **Reformas en cámaras frigoríficas** comunes.
- **Renovación de las naves de la Unidad Alimentaria** como la instalación de dobles cubiertas en frutas y hortalizas para evitar problemas de goteras, ampliación de la capacidad de las bajantes para mejorar los sistemas de recogida de aguas pluviales.
- **Instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos.**
- **Montaje de luminarias Led** en Nave Multiusos, pabellón de envases y edificio administrativo, al objeto de mejorar la eficiencia y la sostenibilidad, proporcionar ahorro energético, disminuir el consumo y mejorar el flujo lumínico existente.

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.

Mejoras realizadas en el año 2018 en la oficina:

- Ampliación del horario de Atención al Cliente.
- Actualización de todos los modelos de solicitud.
- Clasificación de clientes en el control de accesos.
- Posibilidad de adquirir pases de entrada para facilitar el acceso al recinto con mayor rapidez.
- Mejora y actualización de la base de datos de clientes.



Número de incidencias atendidas 897 en el año 2018.

La mejora y aumento de uso por parte de los grupos de interés de la **Oficina Virtual**, han sido el objetivo de las campañas de información y promoción para dar a conocer sus utilidades y beneficios de este canal de comunicación, accesible 24 horas del día, los 365 días del año. En el 2018 se realizaron dos encuestas cuya media final fue de **7,33 cuando en el 2017 fue de 7,21**.

Se ha actualizado nuestro **Portal de la Transparencia** con el objetivo de garantizar nuestro compromiso con la sociedad y compartir toda la información de relevancia de nuestro Centro Logístico y de Servicios.

La **página web de Mercagránada** se renueva periódicamente para dar a conocer de la forma más completa posible la información, noticias y actualidad de la Unidad Alimentaria. En el año 2018 creció el número de visitas a las diferentes secciones de la web así como el tiempo de estancia.

Estar **conectad@s** con nuestros grupos de interés es la razón de tener presencia en las principales redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube) además de dar a conocer a la sociedad novedades.



# INTERCOOPERACIÓN

**M**ercagranada apuesta por la colaboración e intercooperación entre empresas y organizaciones al 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 20 años llevamos suscribiendo convenios para disfrute de clientes y trabajadores, con el punto de mira en la sociedad. Es uno de nuestros planes de acción que a propuesta de la Consejera Vanesa Moreno se redefinió en el 2017 lo que nos hizo partir de 41 en enero de 2018 y se ha finalizado con **47 convenios**.

Los acuerdos y colaboraciones que se han suscrito en el año 2018 aparecen reflejados en la siguiente tabla:



<b>SAN TELMO-CATEDRA DE LA MUJER</b>	Incorporación al Consejo Asesor de la Cátedra mujer, Empresa y Sociedad	10 de Enero
<b>JUVENTUDES MUSICALES</b>	Desarrollo de actividades musicales	10 de abril
<b>AYUNTAMIENTO DE GRANADA-DEPORTE</b>	Promoción de hábitos saludables a través de la alimentación	16 de mayo
<b>CAJA RURAL</b>	Domiciliación de nóminas y pensiones. Mejoras para trabajadores	8 de junio
<b>SEPI</b>	Adhesión para promover la sensibilización sobre violencia género	12 de junio
<b>MERCASA/AYUNTAMIENTO</b>	Estudio de viabilidad de un mercado mayorista en La Habana	26 de septiembre





# 7 PROTECCIÓN MEDIOAM- BIENTAL



MERCAGRANADA  
[www.mercagranada.es](http://www.mercagranada.es)

**E**n 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 2018-2020 en relación con el medioambiente son varias:

ESTRATEGIA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PLAN ACCIÓN
Optimización de gastos	Optimizar costes internos	Optimizar el consumo eléctrico
Adaptación de nuestras infraestructuras, normativa y servicios a la realidad del mercado.	Mejora de la calidad de las infraestructuras	Renovación de redes de saneamiento Auditoria de infraestructuras Renovación de instalaciones eléctricas, realización de una planta fotovoltaica, entre otras acciones Compra de maquinaria necesaria en mantenimiento

# GASTOS DE EXPLOTA- CIÓN EN MEDIOAM- BIENTE 2018

GASTOS DE EXPLOTACIÓN EN MEDIOAMBIENTE EN €	2017	2018
Limpeza, desinfección y recogida de residuos dentro de la U. A.	469.740	495.045
Tasa Municipal por transporte y tratamiento de residuos en la planta de tratamiento de Alhendín	33.112	36.106
Coste de tratamiento de residuos orgánicos para su compostaje	7.844	0
Alquiler de compactadores para residuos en punto de vertido: alquiler compactador de cartón incluida retirada	780	0
Desratización, desinsectación, prevención y tratamiento anti legionelosis en las instalaciones de la U.A.	5.918	5.918
Amortización de punto de vertidos	3.739	3.739
Amortización Depuradora	10.371	6.664

## INGRESOS POR SEPARACIÓN DE RESIDUOS

2017 2018

Ingresos reciclaje cartón

1.165 0





## PROYECTOS DE COLABORACIÓN EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL

### CONVENIO CON LA UNIVERSIDAD ROVIRA I VIRGILI

**E**n 2018 se recibieron los resultados y propuestas para la mejora de la eficiencia energética tras el análisis del consumo energético de Mercagranada, entre otras soluciones, se encuentran las de instalación de plantas fotovoltaicas conectadas a red, unificación de contadores o nuevos sistemas de generación de frío industrial.

Los resultados de este informe de propuestas se están analizando para su puesta en marcha durante el 2019-2020.



# INDICADORES MEDIOAMBIENTALES

## CONSUMOS DE ENERGÍA Y AGUA

**N**uestra política medioambiental presta especial atención a la disminución progresiva de los consumos de electricidad y agua.

Las inversiones realizadas en Mercagranada durante 2018 y mediante licitación por el procedimiento abierto, que afectan al consumo de energía han sido:

### COMPRA DE LUMINARIAS LED EN LAS NAVES DE MULTIUSOS Y ENVASES (EXP 13M/2018)

...

En 2018 se sustituyeron los báculos de alumbrado exterior de las naves de multiusos y la nave de envases, dicha sustitución ha producido un rendimiento de un 48% respecto al consumo de KWh de las luminarias anteriores, ya que éstas eran lámparas de descarga y tenían un alto consumo energético.

---

### VARIADORES DE VELOCIDAD Y VÁLVULAS DE EXPANSIÓN EN LAS CÁMARAS DE PESCADO (EXP 25M/2018)

...

Este proyecto tiene como cometido el control de la velocidad de acción de los motores lo que significará ventajas en:

- Operaciones más suaves
- Control de la aceleración
- Distintas velocidades de operación para cada fase del proceso
  - Compensación de variables en procesos variables
- Permitir operaciones lentas para fines de ajuste o prueba
  - Ajuste de la tasa de producción
  - Permitir el posicionamiento de alta precisión

Lo que también supondrá un ahorro de energía eléctrica.



## REDUCCIÓN CONSUMO ELÉCTRICO, por EFICIENCIA ENERGÉTICA



## EVOLUCIÓN CONSUMO DE AGUA

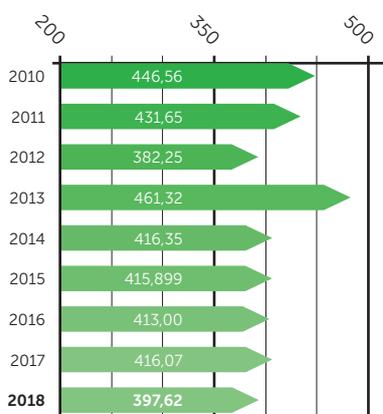


## RESIDUOS PRODUCIDOS

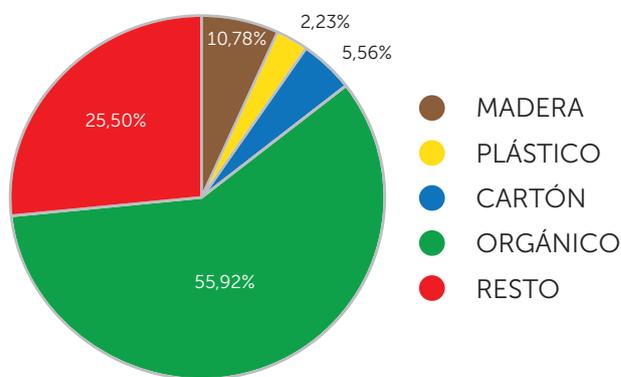
**E**n la unidad alimentaria se realiza de forma continuada una amplia labor de separación y clasificación de residuos, lo que permite reducir las toneladas llevadas al vertedero y aumentar las de reciclaje. El nivel de separación de residuos en 2018 ha sido de 74,49 %, consolidándonos como una de las Unidades Alimentarias de referencia en España.



### RESIDUOS FRACCIÓN RESTOS LLEVADOS A PLANTA DE GESTIÓN DE RESIDUOS (TN)



### TIPOS DE RESIDUOS. MERCAGRANADA 2018



### INDICADOR EN22: 74,49 % - Peso total de los residuos gestionados según tipo y método de tratamiento

Toneladas madera	Toneladas plástico	Toneladas cartón	Toneladas orgánico	Toneladas resto
2018 <b>168,08</b>	2018 <b>34,79</b>	2018 <b>86,73</b>	2018 <b>871,90</b>	2018 <b>397,62</b>
.....	.....	.....	.....	.....
2017 145,44	2017 28,46	2017 69,07	2017 966,51	2017 416,07

**TOTAL RESIDUOS 2018** → **1.559,12**

Porcentaje de residuos  
separados frente a residuos  
totales producidos

2018  
**74,49%**

.....

2017  
75,37 %

Media últimos años

**74,93 %**



## VERTIDOS DE AGUAS RESIDUALES

Mercagranada posee planta depuradora de aguas residuales.  
Los m<sup>3</sup> de agua depurada en los últimos años equivalen a:

m<sup>3</sup> Agua  
depurada

2018  
**9.544**

.....

2017  
10.934

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.

.....  
**EN21**  
.....

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

2017					
	valor límite	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM
FECHA		02/03/2017	07/06/2017	07/09/2017	28/12/2017
SOLIDOS EN SUSPENSIÓN mg/l	35 mg/l	2,3	12,9	8,3	6,5 ± 1,6
DBO5 mg O2/l	25 mg O2/l	<5	<5	9,8	20 ± 7
DQO mg O2/l	125 mg O2/l	18	<15	42	70 ± 16

2018					
	valor límite	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM
FECHA		06/03/2018	05/06/2018	27/09/2018	11/12/2018
SOLIDOS EN SUSPENSIÓN mg/l	35 mg/l	<2	24,3+-6,8	13,5+-3,8	22,9 +- 6,4
DBO5 mg O2/l	25 mg O2/l	6 +-2,3	7,8+-3	13+-5	<5
DQO mg O2/l	125 mg O2/l	28+-6	22+-7	53+- 16	<15

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.

Toneladas lodos

2018  
104.1

.....

2017  
63.63

## PLAN DE CONTROL DE PLAGAS

**D**ebido 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.

Entre las mejoras implementadas en el 2018, la de que los usuarios han manifestado sus propuestas directamente a la empresa que realiza el control de plagas, dando como resultado mayor satisfacción con el servicio prestado.

	2017	2018
Presencia de roedores	Ausencia	Ausencia

Grado satisfacción con el servicio

2018  
**96.22%**

2017  
93,33%



# GENERAN- DO VALOR PARA LA SOCIEDAD



MERCAGRANADA  
[www.mercagranada.es](http://www.mercagranada.es)

# PROGRAMA NUTRICIONAL 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. El programa de trabajo consta de tres fases:

**1** Una previa de preparación a la visita, en la que los colegios pueden acceder a material didáctico alojado en la página web y así trabajar en clase 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** La visita a la Unidad Alimentaria, donde se trabajan todos los capítulos anteriores.

**3** Una posterior donde se evaluará el aprovechamiento de las sesiones por el/la alumno/a y los profesores podrán expresar sus impresiones acerca del programa.



**E**l programa "Conoce Mercagranada y los Alimentos" permite conocer qué es un mercado mayorista, qué productos se venden en él, cómo se trabaja, de dónde vienen los alimentos que ellos ven en las tiendas de cercanía y 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, el valor de la solidaridad, etc #mercaproducto #Economicircular #Kmcero.

Se persigue un aprendizaje real, con el que los/las

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 de este programa, 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 las 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, cómo 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. El experto en el producto estrella de temporada y el artista de nuestra visita

En "Conoce Mercagranada y los Alimentos" asisten centros de Granada capital y la provincia. En el 2018 fueron un total de 57 centros educativos y 4.203 escolares los que participaron. 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.

57

Nº DE COLEGIOS QUE NOS HAN VISITADO

5.706,80 €

RECURSOS DESTINADOS A LA COMUNIDAD

4.203

Nº PARTICIPANTES

80 CENTROS ESPECIALES  
4.123 CENTROS NO ESPECIALES

**C**ontamos 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 que se realizan en el aula de los sentidos.

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. Se ha intensificado el trabajo para que nos visiten centros con necesidades especiales además de mayor presencia de la ONG Banco de Alimentos para que los escolares conozcan la importancia de la #Solidaridad y #ToleranciaCeroconelHambre.

Nº de niños

2018  
4.203

.....

2017  
4.148



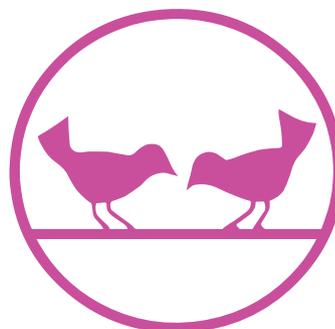
# COLABORACIÓN CON EL BANCO DE ALIMENTOS

**M**ercagranada colabora desde 1995 con esta ONG. El volumen de alimentos gestionado por el Banco de Alimentos en el año 2018 fue de 4.986 toneladas, aportando los mayoristas de la Unidad Alimentaria 20,38 toneladas (0,40 % del total).

El número total de donantes del Banco de Alimentos de Granada durante el año 2018 han sido 183. El número de mayoristas de Mercagranada donantes del Banco de Alimentos han sido 15.

La superficie comercial de Mercagranada cedida al Banco de Alimentos en el año 2018 ha sido de seis módulos de 90 metros en la nave de Polivalencia. En total 540 m<sup>2</sup>, con una valoración económica de 39.684 €, impuestos excluidos.

Mercagranada, colabora activamente con el Banco de Alimentos creando y participando en eventos que generan donaciones para la ONG. Publicitando y difundiendo en nuestros medios de comunicación las acciones que promueven directamente como: Reparto de Alimentos del Plan FEAD, "Ningún niño sin bigote", la Gran Recogida de Alimentos, Operaciones 'kilo' en cadenas de grandes supermercados, Campaña solidaria "Envía Sonrisas", Ten Sonrisas a mano, Concierto Solidario, etc.



## RECURSOS DESTINADOS AL BANCO DE ALIMENTOS

CESIÓN DE MÓDULOS **39.684€**  
PATROCINIO LOTERÍA **90€**

**39.774€**

Toneladas enviadas  
por la Merca

2018  
**20,38**

.....

2017  
**21,74**

Toneladas gestionadas  
por el Banco  
de Alimentos

2018  
**4.986**

.....

2017  
**5.012**

\* Indicadores de Benchmarking Banco de Alimentos:

# MERCAGRANADA CON EL SECTOR DE LA HOS- TELERÍA Y LA GASTRO- NOMÍA GRANADINA

**M**ercagranada trabaja en fortalecer la relación entre el canal HORECO y los operadores, a la vez que promocionar y difundir la cultura gastronómica de la ciudad de Granada.

Participamos en el Concurso Granajoven Chef, certamen que busca jóvenes talentos de la gastronomía granadina que apuesten por la cocina saludable, los productos de proximidad y la creatividad e innovación.

RECURSOS DESTINADOS

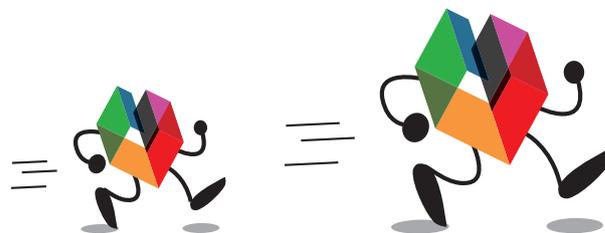
**360€**

GRANADA JOVEN CHEF



# MERCAGRANADA CON EL DEPORTE

Mercagranada ha apostado por promover la práctica del deporte y los hábitos saludables en la alimentación, y por ello, hemos aumentado el número de eventos deportivos en los que hemos sido patrocinadores o colaboradores. Han sido además actividades con mayor número de participantes en los que se ha mejorado la difusión en medios de comunicación internos y externos.



## DEPORTE Y APOYO A "ME GUSTA MI MERCADO"

### COLABORACIÓN CON LA CONCEJALÍA DEPORTES DEL AYUNTAMIENTO DE GRANADA

...

En el año 2018 se reforzó la presencia de Mercagranada en los eventos deportivos organizados por la Concejalía del Ayuntamiento de Granada, promocionando en todos ellos la campaña "Me gusta mi mercado" y el programa "Conoce Mercagranada y los Alimentos". Se aportó la fruta que consumieron los deportistas en la Gran Maratón de Granada y las Carreras en Familia. La primera es considerada como una de las más bellas a nivel nacional por su recorrido que transcurre por el monumento de la Alhambra y los barrios del Albayzín y Realejo.

En la carrera nocturna de San Silvestre se entregaron cestas de #mercaproducto a los premiados de una nueva modalidad patrocinada por Mercagranada "Premios a los disfraces más saludables".

En todas las pruebas deportivas se ha mejorado nuestra presencia de imagen de marca realizando talleres para niños, animaciones de la mascota de Mercagranada y mejora de la comunicación generando noticias y publicaciones en nuestro blog y redes sociales.

### INDICADORES DE LA ACCIÓN

#### Nº de participantes

<b>Media Maratón</b>	4.000 corredores
<b>Nº de participantes de Carrera en Familia</b>	1.200 participantes
<b>Final de Juegos Deportivos</b>	5.726 jugadores - 409 equipos
<b>Campeonato de Gimnasia Rítmica</b>	2.000 gimnastas - 105 clubes
<b>Carrera Nocturna San Silvestre</b>	2.000 participantes
<b>Recursos destinados a la Comunidad</b>	2.100 €



## COLABORACIÓN EN LA IX CARRERA DE LAS FUERZAS ARMADAS

...

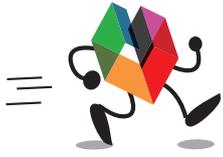
Más de 3.200 corredores participaron en esta prueba con un recorrido de 15 kilómetros por los barrios más bellos y emblemáticos de la capital granadina. La carrera consta de 9 categorías que comprenden desde la absoluta hasta pre- benjamines.

Mercagránada aportó la fruta de las carreras y dimos información a participantes y asistentes a este evento sobre la importancia de una buena alimentación y su relación con el deporte. Se promocionaron los programas “Me gusta mi mercado” y “Conoce Mercagránada y los Alimentos”.

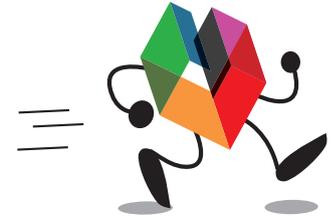
## INDICADORES DE LA ACCIÓN

Nº de participantes	3.200 adultos 800 niños
Número de carreras	9
Recursos destinados a la Comunidad	466 €





## OTROS EVENTOS DEPORTIVOS



### PATROCINIO GRAN PREMIO DE FONDO DE LA DIPUTACIÓN DE GRANADA

...

En su 31 edición, el Gran Premio de Fondo Diputación tuvo las siguientes cifras: superó los 15.000 participantes de los cuales han sido 1.221 hombres y 282 mujeres en sus 15 pruebas en 15 municipios implicados --Armillá, Albolote, Loja, Baza, Alhama de Granada, Órgiva, Salobreña, Huétor Tájar, Dúrcal, Huéscar, Gójar, Guadix, Almuñécar, Salar y Santa Fe-- casi 200 kilómetros recorridos, más de 1.000 atletas de media en cada prueba y 1.326 atletas como participación máxima en una prueba.

Es el cuarto año en el que somos uno de los patrocinadores principales, además de tener presencia en cada prueba deportiva con elementos como: el camión pódium para entrega de premios, pantalla gigante para retransmitir la prueba, presencia de la mascota, amplia difusión tanto previa como posterior a cada carrera en medios de comunicación locales y los propios de Mercagranada. Entrega de cestas #mercaproducto a ganadores de cada carrera.



### INDICADORES DE LA ACCIÓN

Nº de participantes	15.000
Nº de carreras por la provincia	15
Recursos destinados a la Comunidad	5.860 €



### III CARRERA URBANA UNIVERSIDAD CIUDAD DE GRANADA

...

Tuvo lugar el 17 y 18 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.

### ULTRA SIERRA NEVADA Y URBAN TRAIL

...

Participaron corredores de 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.

La Ultra Sierra Nevada es una carrera de montaña de 100 kilómetros de ascenso continuo 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.

### CARRERA ASPACE

...

Prueba de 5 kilómetros, dirigida a personas con o sin discapacidad, acompañantes y otros participantes. Entregamos cestas de #mercaproducto y estuvimos presentes con nuestra mascota #Mercagranada.

### COLABORACIÓN CON LA PLATAFORMA SALVEMOS LA VEGA: SEMANA DE LA VEGA Y II ECO MARATÓN VEGA DE GRANADA

...

Presencia con stand en la Feria promocionando la #compraentubarrio #mercaproducto especialmente los de #Km0 y presencia de nuestra mascota.

### INDICADORES DE LA ACCIÓN

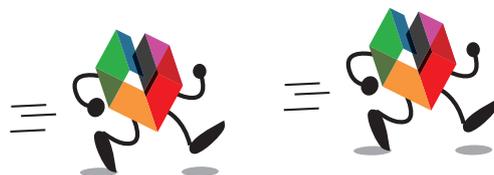
Nº de participantes	1.600
- Prueba para Adultos	1.400
- Categorías Inferiores	200
Recursos destinados a la Comunidad	549 €

### INDICADORES DE LA ACCIÓN

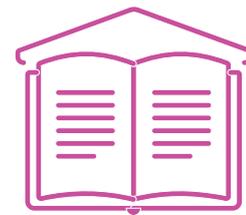
Nº de participantes	1.500 (10% extranjeros) 38 países representados
Nº de Zonas de la ciudad	Granada Capital y Sierra Nevada

### INDICADORES DE LA ACCIÓN

Nº de participantes	1.000
Recursos destinados a la Comunidad	367 €



# MERCAGRANADA COMPROMETIDA CON LA EDUCACIÓN



**C**olaboramos con la Jornada JIFFI (Jornada para el Fomento De La Interdisciplinariedad entre Investigadores de distintas disciplinas).

Renovamos nuestra colaboración con la Universidad Tarragona mediante el Convenio firmado Sept 2017 con la [Universidad Rovira y Virgili](#) y el [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".

## INDICADORES DE LA ACCIÓN

Recursos destinados a la Comunidad

2.056 €

# MERCAGRANADA COMPROMETIDA CON LA CULTURA



## COLABORACIÓN CON LA OCG

...

Patrocinio exclusivo de los Ensayos Abiertos de la OCG, han sido en total 8 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 los ensayos ha tenido una asistencia entorno a las 150-200 personas, en colaboración con el Centro Federico García Lorca. Han sido difundidos tanto en prensa local como en los medios de comunicación de la OCG y Mercagranada.

## INDICADORES DE LA ACCIÓN

Nº de participantes

16.000 espectadores

Recursos destinados a la Comunidad

4.800 €

## JUVENTUDES MUSICALES DE GRANADA

...

Mercagranada ha patrocinado los conciertos, actividades y Ópera organizadas por Juventudes Musicales con el objetivo de reconocer a los jóvenes valores granadinos y estimular sus carreras #apoyamos la cultura.

## INDICADORES DE LA ACCIÓN

Nº de participantes  
6 conciertos o recitales  
1 Ópera

3.000 espectadores

Recursos destinados a  
la Comunidad

1.500 €



# INDICADORES DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

**M**ercagranada 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 comunican en medios internos y externos utilizando diferentes canales y formatos para difundir noticias y novedades de interés. Los contenidos son variados entre ellos: entrevistas realizadas a los Operadores y Usuarios del mercado, recetas saludables con #mercaproductos, fotografías de las visitas a la Unidad Alimentaria, eventos relacionados con el mundo de la hostelería en Granada, mejoras en instalaciones y servicios, etc.

Otras acciones han sido:

- Operador destacado: acción de comunicación para hacer protagonista a un Operador en redes sociales.
- Envíos por mail y whatsapp a grupos de interés con información, noticias y actividades de la Unidad Alimentaria.
- Programa de TV, Andalucía Directo, realizado en Mercagranada y Merca 80 para potenciar la compra de #mercaproductos en las tiendas de cercanía.
- Publireportaje y anuncios en el periódico IDEAL.

## INDICADORES DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

PR6

Nº total de Apariciones	510 apariciones
Valoración apariciones en Prensa	68.663 €
Grado de satisfacción del cliente sobre la labor de Mercagranada (Encuesta Satisfacción a Clientes)	6,40
Recursos destinados a la Comunidad Memoria de RSE y Acción Navidad	3.354 €



# INDICADORES REDES SOCIALES

**E**l 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 y medio e interacción entre otros. Las publicaciones se han realizado en el mejor horario para nuestros seguidores.



**7.950**

SEGUIDORES

 **7.900**



**1.900**

SEGUIDORES



**169**

SEGUIDORES



**1.396**

VISUALIZACIONES

**1.958**min

Difusión digital de la  
Mercarevista-Newsletter



**6.700**emails

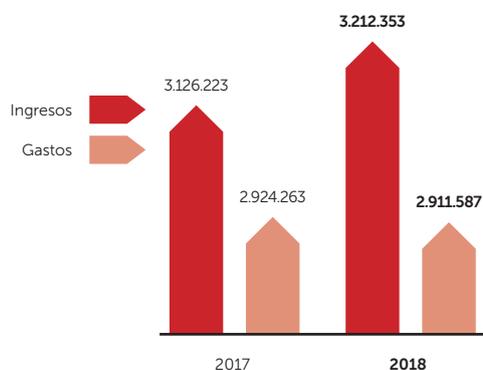
# RESUMEN DEL INFORME ECONÓMICO

Las magnitudes económicas de Mercagranada, a 31 de diciembre de 2018, mantienen la tendencia positiva en su evolución, continuando con la generación de beneficios y mejorando 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 del mismo, respetando el principio de sostenibilidad económica e incrementando las actuaciones en calidad medioambiental y responsabilidad social.

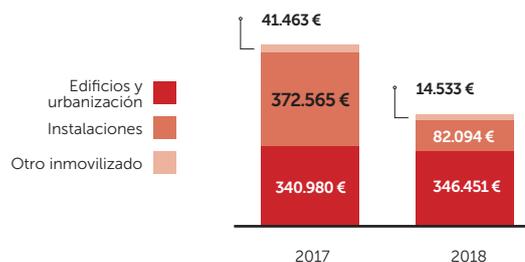


MERCAGRANADA  
[www.mercagranada.es](http://www.mercagranada.es)

# INGRESOS Y GASTOS



# INVERSIONES



## CIFRAS DE MERCAGRANADA A 31 DE DICIEMBRE DE 2018-2017

EC8

(DATOS EN EUROS REFLEJADOS EN CCAA)	2018	2017
Ingresos de explotación	3.212.036	3.122.125
Gastos de personal	(1.137.845)	(1.109.530)
Gastos de explotación	(1.312.986)	(1.371.397)
Amortizaciones (EC8)	(419.566)	(402.496)
<b>RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>341.639</b>	<b>238.702</b>
Ingresos financieros	317	4.100
Gastos Financieros	(41.190)	(40.841)
<b>RESULTADOS FINANCIEROS</b>	<b>(40.873)</b>	<b>(36.742)</b>
<b>BAI</b>	<b>300.766</b>	<b>201.960</b>
<b>BAII</b>	<b>341.956</b>	<b>242.801</b>
<b>EBITDA</b>	<b>761.562</b>	<b>645.298</b>
<b>RENTABILIDAD FINANCIERA (ROE)</b> (EC1) Indicador de Rentabilidad = BAI / Patrimonio Neto	<b>3,50 %</b>	<b>2,42 %</b>
<b>RENTABILIDAD ECONOMICA (ROI)</b> Indicador: BAII / Activo Total	<b>2,98 %</b>	<b>2,18 %</b>
<b>PRODUCTIVIDAD POR EMPLEADO (€)</b> (EC1) Ingresos explotación/nº empleados	<b>143.460</b>	<b>140.320</b>

# 100 ÍNDICE GRI

## INDICE GRI

Estrategia y análisis	14-15
Declaración del más alto responsable de la organización	7
Perfil de la Organización	11-12
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	9
Mercados a los que sirve la organización	10
Escala de la organización que elabora la memoria	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	15
Fecha de la memoria anterior más reciente	7
Ciclo de elaboración de la memoria	15
Punto de contacto para resolver preguntas	10
Proceso para definir el contenido de la memoria	7
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.	7
Cambios significativos respecto de periodos anteriores.	16-17
Índice de contenidos GRI	62

## **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.	10
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	62
EC1 RENTABILIDAD	62
EC1 PRODUCTIVIDAD	62
EC 8 AMORTIZACIONES	62
EN22 TN DE CADA TIPO DE RESIDUOS	40
EN 3 CONSUMO ENERGÍA EN KW	39
EN 21 m3 AGUA DEPURADA	41
LA13 % MUJERES EN COMITÉ DE DIRECCIÓN	11
LA3 % MUJERES EN CONSEJO ADMINISTRACIÓN	11
PR6 N° APARICIONES EN PRENSA	56
PR5 % SATISFACCIÓN CLIENTES	29

# TABLA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO

INDICADOR	CÓDIGO GRI	VALOR
<b>ECONÓMICOS</b>		
Rentabilidad. Beneficio Neto	EC1	300.766 €
Productividad. € / empleado	EC1	143.460 €
Amortizaciones en €	EC8	419.566 €
Residuos. Separación	EN22	74,49%
Electricidad. Kw/h consumidos	EN3	564.184 Kw/h
Depuración Aguas. M3 depurados	EN21	9.544 m3
Participación Mujer. % Mujeres equipo directivo	LA13	33,33%
Formación. Nº horas formación por empleado	LA10	85,48 h
Comunicación. Nº apariciones en medios de comunicación	PR6	510
Satisfacción Clientes. % General de Satisfacción de Clientes	PR5	6,4



MERCAGRANADA  
www.mercagrà.es

# CENTRO LOGÍSTICO Y DE SERVICIOS ESPECIALIZADO EN ALIMENTACIÓN





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](mailto:info@mercagranada.es)

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