

MEMO- RIA RSE



MERCAGRANADA
www.mercagránada.es

2019





1

CARTA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



MERCAGRANADA
www.mercagranada.es

MERCAGRANADA S.A. PRESENTA SU OCTAVA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, BAJO LA METODOLOGÍA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI). DE NUEVO, 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, y con el resto de los 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 2019, a fin de reiterar - a corto, medio y largo plazo - que nuestro principal objetivo, es incrementar nuestro nivel de excelencia en la gestión interna.

Mercagranada sigue avanzando de forma 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 2019 - dentro de un marco de responsabilidad, innovación y transparencia - en nuestro 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 educación dirigidas a colectivos infantiles, futuros profesionales del sector Horeco y la distribución alimentaria, así 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 desfavorecidas de nuestro entorno.

- Acciones de **colaboración y patrocinio con instituciones, fundaciones, organizaciones y empresas**, para fomentar la práctica del deporte, promocionar la cultura, desarrollar 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 con el desarrollo de su actividad a través de una clara orientación a la atención de sus grupos de interés y, especialmente, a los clientes. Igualmente, a través de la implantación de medidas que mejoran el clima laboral entre nuestros trabajadores, a la realización una gestión empresarial basada en la eficiencia, transparencia y excelencia, a la vez que, se mantiene una sostenibilidad económica, social y medio ambiental; 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 desempeño empresarial.

2

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN





MERCAGRANADA
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 COMPONEN 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.

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

- **Adjudicaciones mediante licitaciones públicas con contratos de arrendamiento al amparo del derecho civil y mercantil de módulos, derechos de superficie, locales y oficinas** en naves de Frutas y Hortalizas, Pescados, Polivalencia y Zona de Actividades Complementarias.
- **Servicios de frío en cámaras,** para productos perecederos.
- **Venta de hielo en escamas,** a operadores y usuarios del mercado.
- Recinto totalmente **cerrado y controlado** por accesos **automatizados.** Servicio 24 horas, 365 días del año.
- **Seguridad** en el recinto, mediante modernos **sistemas de control y personal de vigilancia.**
- **Servicios de Limpieza y DDD** en zonas comunes y viales de la Unidad.
- **Retirada, separación y tratamiento de residuos.**
- **Parking** para tráilers, autobuses, caravanas y vehículos industriales.
- **Servicios de marketing y comunicación** para Operadores y clientes detallistas, HORECO y Usuarios.
- **Digitalización.** Ofreciendo servicios telemáticos que constituyen una alternativa a la realización de trámites y gestiones administrativas de carácter presencial (Oficina Virtual).
- **Atención personalizada,** a través de personal de Att. al Cliente las 24 horas del día y **asesoramiento** al cliente.



- Servicios de **mantenimiento** a medida con respuesta ágil y eficiente.

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

- **Cesión de la infraestructura y servicios** necesarios 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 SE PRESTAN EN MERCAGRANADA:

- **Lavado y engrase** de camiones, autobuses, caravanas, turismos y vehículos industriales.
- **Combustibles** para automoción, en el acceso a la Unidad Alimentaria.
- Puntos de **recarga eléctrica** para vehículos.
- Restauración y **Cafetería/s**.
- Estanco y Gestorías.
- **Servicios financieros**, Caja Rural

LOCALIZACIÓN (DOMICILIO SOCIAL)

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

A 10 min. del centro de Granada.

Accesos por:

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

A92G por acceso a Maracena (a 3 min.)

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



www.mercagranada.es



958 276 300



958 276 208



info@mercagranada.es



facebook.com/mercagranadasa



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



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



Mercagránada SA



DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

Hectáreas que ocupa
el polígono

2019
22,3615*

2018
27,4922

Valor activos fijos
NETOS (€)

2019
10.851.103,71

2018
10.279.456,92

(*) La superficie total ha cambiado en 2019, tras la cesión del vial de acceso al Excmo. Ayuntamiento de Granada y por reajustes en el Catastro.

Número de
empleos directos

2019
22,41

2018
22,39

Facturación Empresa
IVA incluido (€)

2019
3.645.989,41

2018
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 31/12/2019

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

ÍNDICE DE MUJERES

LA3
25%

PRESIDENTE

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

VICEPRESIDENTE I

D. Jesús Moreno Vivas MERCASA SA SME MP

VICEPRESIDENTE II

D. César Díaz Ruiz Excmo. Ayuntamiento de Granada

SECRETARIO NO CONSEJERO

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

VOCALES

D. Francisco Cuenca Rodríguez	Excmo. Ayuntamiento de Granada
D. Manuel José Olivares Huertas	Excmo. Ayuntamiento de Granada
D ^a . Elisa María Cabrerizo Medina	Excmo. Ayuntamiento de Granada
D. Onofre Miralles Martín	Excmo. Ayuntamiento de Granada
D. Manuel López Mora	MERCASA SA SME MP
D ^a . Silvia Llerena Muñoz	MERCASA SA SME MP
D. José Luis Illescas Llanos	MERCASA SA SME MP
D ^a . Vanessa Moreno Vincent	MERCASA SA SME MP



COMITÉ DE DIRECCIÓN:

ÍNDICE
DE
MUJERES

IA13

33,33%

D. Adolfo Orti García-Vicente

Director-Gerente

D^a. Margarita López de Pablo López

Directora Técnica y de Servicios

D. Juan F. Cosano Aranda

Director de Administración y Finanzas

D. Julián Garcia Braojos

Director Comercial

D. Rafael López-Cantal Sánchez

Asesor Jurídico y RRHH

D^a. Mónica Álvarez de Morales Mercado

Responsable de Calidad

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



ADMINISTRACIÓN

M^a Soledad Torices González Rocio Suárez Jiménez
JEFE DE ADMINISTRACIÓN OFICIAL ADMINISTRATIVA
J.Parcial 25%

MÁRKETING Y COMUNICACIÓN

M^a Angustias Cueto Martín
JEFE DE MÁRKETING Y COMUNICACIÓN

COMERCIAL

Manuela Cabezas Amurgos
J.Parcial 75%

ATENCIÓN AL CLIENTE

Emilio Ruiz Vigil
ENCARGADO
Ana Gracia Medina Rescalvo
ADMINISTRACIÓN J.P. 75%
María Martín Orti
ADMINISTRACIÓN

Agentes At. Cliente

Miguel Jiménez López
J.Miguel Jiménez Yedra
Antonio Jesús Losilla Rueda
J.M. Ladrón de Guevara Moratalla
Jesús Valverde Rodríguez J.P. 75%
José A. Fernández Sánchez J.P. 15%
José Lastra Avalos J.P. 25%
Antonio Córdoba Jiménez J.P. 25%

ÁREA TÉCNICA

Félix Castillo Morales
TÉCNICO ADMINISTRATIVO

MANTENIMIENTO

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

3

LA RSE EN NUESTRA GESTIÓN





MERCAGRANADA
www.mercagranada.es

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

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.



VISIÓN

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.

VALORES

Nuestros VALORES, con 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

DURANTE 2019 Y BAJO EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN, MERCAGRANADA HA TRABAJADO EN SU **TERCER PLAN ESTRATÉGICO** QUE COMPRENDE EL PERÍODO 2018-2020. EN ESTE SE INCLUYEN ESTRATEGIAS, OBJETIVOS ESTRATEGICOS, 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 a través de 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.**

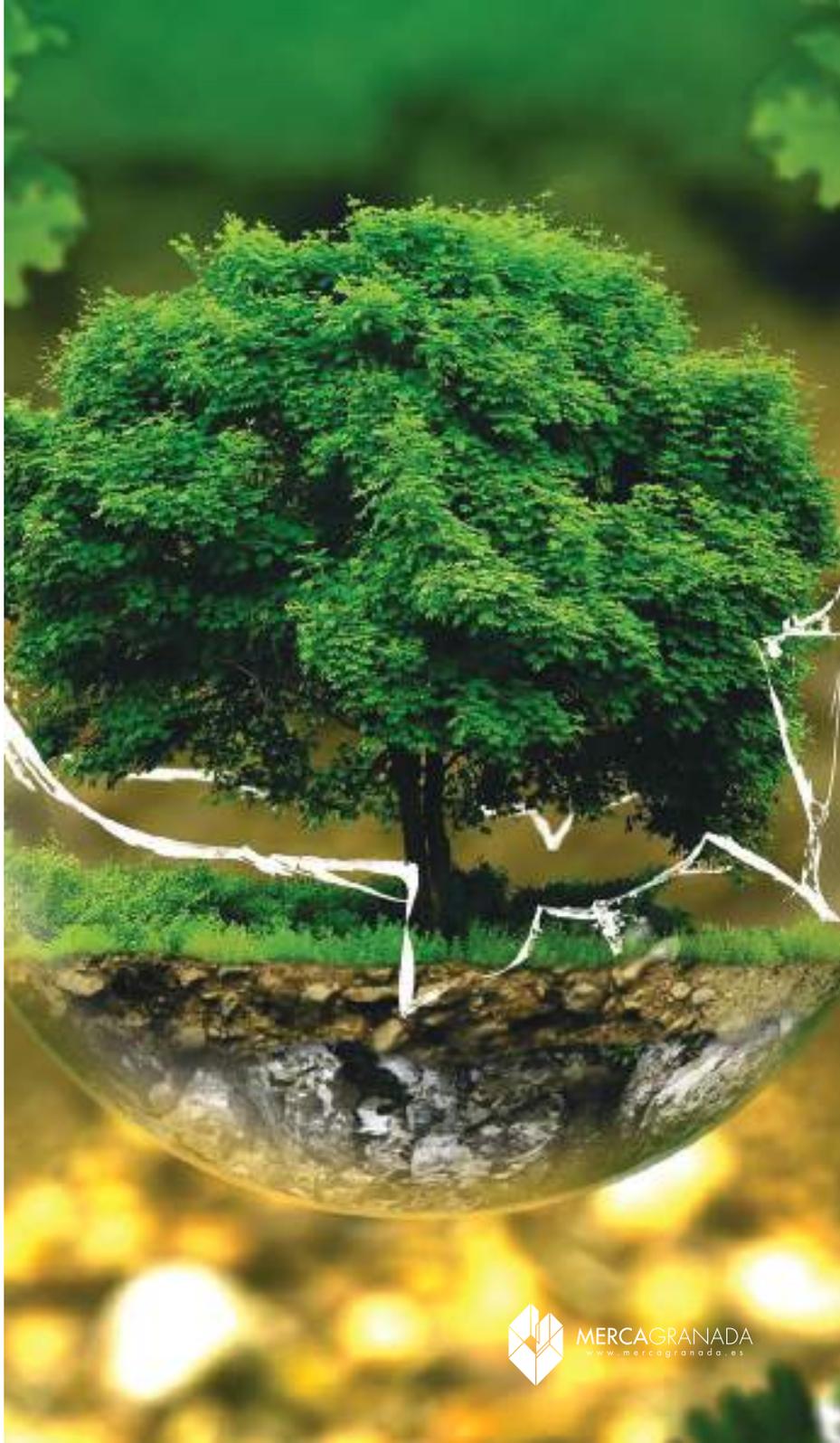
PERFIL DE LA MEMORIA

LA PRESENTE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ABARCA EL EJERCICIO 2019 Y ES LA OCTAVA DESARROLLADA POR **MERCAGRANADA, S.A.**

LA SOCIEDAD REITE SU PROPÓSITO DE CONTINUAR PUBLICÁNDOLA ANUALMENTE Y BAJO LAS DIRECTRICES ESTIPULADAS POR LA METODOLOGÍA GRI.

ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

Mercagranada, 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.



MERCAGRANADA
www.mercagranada.es

OBJETIVOS **DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



PRINCIPALES PROYECTOS RESPECTO AL AÑO ANTERIOR



Procesos de adjudicación de los derechos de uso y de explotación comercial temporal de los módulos de polivalencia y de los módulos frutas y hortalizas de la Unidad Alimentaria. **Nuevos contratos** firmados desde el 1 de diciembre de 2019.



Planta Fotovoltaica para autoconsumo de cámaras frigoríficas. Una vez constada la eficiencia de dicha tecnología, se propone un proyecto fotovoltaico conjunto para que los Operadores se puedan beneficiar de los ahorros.



Presentación y entrega, al Gobierno de Cuba, del **estudio de viabilidad de un mercado de abastecimiento en La Habana (Cuba)** por el Ministerio de Comercio de España. Dicho proyecto fue encomendado a Mercasa y en el mismo, Mercagranada colaboró con la definición del tipo y estructura de la Sociedad gestora, así como de su modelo de gestión.



Renovación integral de muelles de la nave de polivalencia (Ángulos, pavimento, frontales).



Ampliación de capacidad de pluviales en naves de polivalencia, frutas y hortalizas e instalación de sobrecubiertas.

MERCAGRANADA PARTICIPA EN TRES DE LAS COMISIONES DE TRABAJO CREADAS POR MERCASA:

- COMISIÓN DE COMUNICACIÓN.
- COMISIÓN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL.
- PROYECTO DE DISTRIBUCIÓN DE ÚLTIMA MILLA (DUM).

La voluntad de Mercasa es la de involucrar a la red de mercas en análisis, reflexiones y acciones relacionadas con nuestra actividad común.

Mercagranada tiene definidas 5 líneas de trabajo en materia de **Responsabilidad Social:**

Educativa, Solidaria, Deporte y hábitos de Vida Saludable, Cultura e Igualdad en todas ellas hemos aumentado el número de acciones patrocinadas o en las que hemos colaborado de forma activa.

En el 2019 hemos creado los premios "**Mercagranada a la Mujer**" con dos modalidades: reconocimiento a la trayectoria profesional y al emprendimiento.

RECONOCIMIENTOS Y DISTINCIONES



Resultado de la evaluación **EFQM (500 +)** surgen varias áreas de mejora, entre ellas la definición y desarrollo, en **2019**, de **planes de área anuales**: RRHH y Asesoría Jurídica, Comercial. Administración y Finanzas, Técnico y de servicios; y Calidad

MC Mutual certifica a la empresa por su contribución de forma eficaz y contrastable a la **reducción de la siniestralidad laboral** y realizando actuaciones efectivas en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

MERCAGRANADA, DESDE EL AÑO 2012, TRABAJA BAJO EL MODELO DE GESTIÓN EFQM Y EN EL 2018 COMENZÓ SU **TERCER PLAN ESTRATÉGICO**, QUE SE DESARROLLARÁ HASTA EL 2020.



4

RELACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



MERCAGRANADA
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 MERCAGRANADA ES RESPONSABLE

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

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

ACCIONISTAS

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE GRANADA
EMPRESA NACIONAL MERCASA

SOCIEDAD

CONSUMIDORES DE GRANADA
Y ÁREA DE INFLUENCIA
INSTITUCIONES Y ORGANISMOS PÚBLICOS

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
DELEGADO DE PERSONAL

PROVEEDORES



5

**COMPROMISO
CON EL EQUIPO
HUMANO**



MERCAGRANADA
www.mercagranada.es

OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS ES LA RESPONSABLE DE LAS DECISIONES Y ACCIONES QUE AFECTAN A LA RELACIÓN ENTRE EMPRESA Y LOS TRABAJADORES. ENTRE OTRAS: LA SELECCIÓN, LA FORMACIÓN, LA CONTRATACIÓN Y LA DESAFECTACIÓN 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

El plan de formación, elaborado por el Área de Recursos Humanos, tiene la finalidad de facilitar la capacitación de las personas de la organización, a través de un programa de formación.

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

- Cubrir necesidades de conocimiento de trabajadores, en sus puestos de trabajo.
- Enriquecer las aptitudes de los empleados.
- Mejorar el rendimiento de la empresa.
- Facilitar nuevos conocimientos.
- Adecuar actitudes.
- Posibilitar empleados polivalentes.
- Aumentar la satisfacción del personal.

Se realizaron acciones formativas dirigidas a mejorar habilidades en distintas tareas, en las que es necesario disponer de la mayor cualificación posible.

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.



Los cursos impartidos durante el ejercicio según el Plan de Formación fueron:

- Monitoriza Asexor.
- Transformación digital para empresas.
- Director de Seguridad.
- Smart Agrifood Summit.
- Programa del desarrollo del talento y transformación.
- Valores de la empresa
- Gestión del salario emocional.
- Uso pantalla interactiva
- Productos químicos.
- Espacios confinados.
- Resolución de conflictos.
- Atención al cliente.
- Redacción de artículos.
- Plataforma elevadora.
- Depuración de aguas.
- Mantenimiento industrial.
- Mantenimiento eléctrico industrial.
- PRL puesto de trabajo.
- PRL recurso preventivo.

Número medio de horas de formación por persona (LA10)



El porcentaje del personal que ha realizado formación



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



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



CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

El clima laboral es el ambiente que se respira en el medio en el que los trabajadores llevan a cabo sus labores.

La calidad del clima laboral se encuentra íntimamente relacionada con la labor organizativa de los directivos, con la actitud de los trabajadores, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con los equipos que se utilizan y con las características de la propia actividad de cada uno.

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.

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

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

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

Conocimiento Valores de la Empresa

2019
9,62 / 10

.....

2018
9,19 / 10



Resultado encuesta sobre clima y satisfacción laboral del empleado

2019
8,30 / 10

.....

2018
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.

En este período estratégico, la totalidad de la organización realizará su evaluación del desempeño en 2020.

Se ha realizado 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 S.A. En 2020 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 se desarrolle, incluidos todos los niveles jerárquicos.

Índice de siniestralidad por accidente

2019

0%

.....

2018

0%

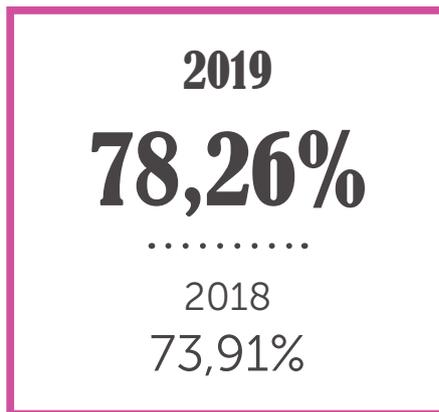
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

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.

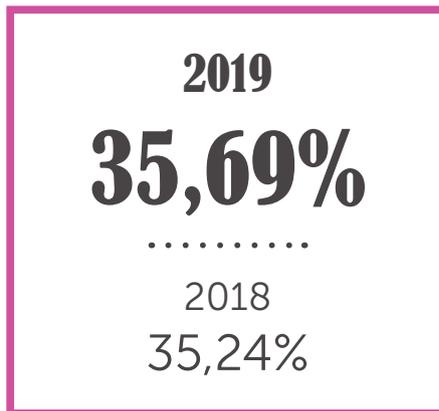
LA13

INDICADORES SOCIALES

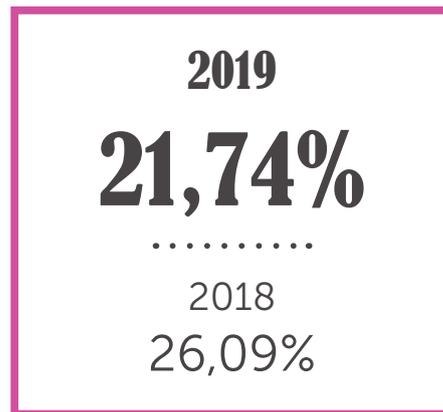
Personal indefinido a jornada completa



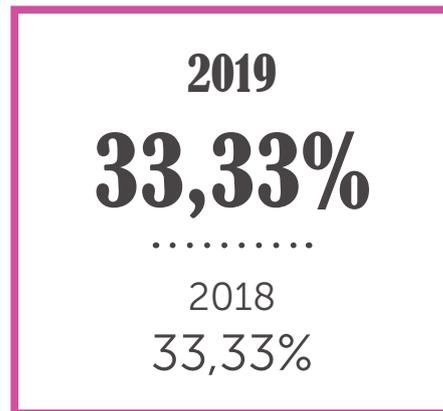
Porcentaje de mujeres en plantilla



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



Porcentaje de mujeres en el Comité de Dirección



Trabajadores fijos en plantilla



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



Trabajadores temporales con contrato de relevo (jornada 75 %)



Trabajadores temporales duración determinada (jornada 50, 100 %)



Nota: En la Memoria RSE de 2018, se han observado las siguientes erratas:

- Trabajadores fijos en plantilla: Donde dice 14 hombres, debe decir 12.
- Trabajadores fijos a tiempo parcial: Donde dice 4 hombres, debe decir 6.
- Trabajadores temporales con contrato de relevo: Donde dice 1 hombre, debe decir 2.
- Trabajadores temporales duración determinada: Donde dice 1 mujer, debe decir 0.
- Indicadores porcentuales correspondientes a personal indefinido a jornada completa y de relevo por jubilación parcial y media jornada y de duración determinada: Quedan modificados en función de los cambios previamente descritos.

CONDICIONES SOCIOLABORALES

Las condiciones sociolaborales se regulan en el Convenio Colectivo propio acordado y firmado por la Sociedad y sus trabajadores.

CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL

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

DERECHOS HUMANOS

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



6

CLIENTES





MERCAGRANADA
www.mercagranada.es

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.

	Espacios	Superficie	NºCliente	Importe	Ocupación	Disponible
PESCADO	20	1980m ²	16	404.304€	100,00%	0m ²
FRUTAS Y HORTALIZAS	86	6570m ²	28	905.424€	95,62%	288m ²
POLIVALENCIA	47	4320m ²	15	244.546€	79,17%	900m ²
PARCELAS	23	43078m ²	15	285.099€	83,16%	7254m ²
Mercados+Parcelas (ZAC)	176	55948m ²	74	1.839.373€	84,91%	8442m ²
MULTIUSOS	12	2160m ²	5	71.212€	100,00%	0m ²
ENVASES	19	1520m ²	6	14.241€	57,89%	640m ²
BARES Y RESTAURANTES	8	704m ²	3	57.144€	83,38%	117m ²
LOCALES COMERCIALES	7	285m ²	3	24.754€	100,00%	0m ²
OFICINA	7	302m ²	5	37.167€	100,00%	0m ²
OTROS	50	1427m ²	6	21.721€	28,38%	1022m ²
Resto ZAC	103	6398m ²	28	226.239€	72,19%	1779m ²
TOTAL	279	62346m ²	102	2.065.612€	83,61%	10221m ²

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES OPERADORES Y DETALLISTAS

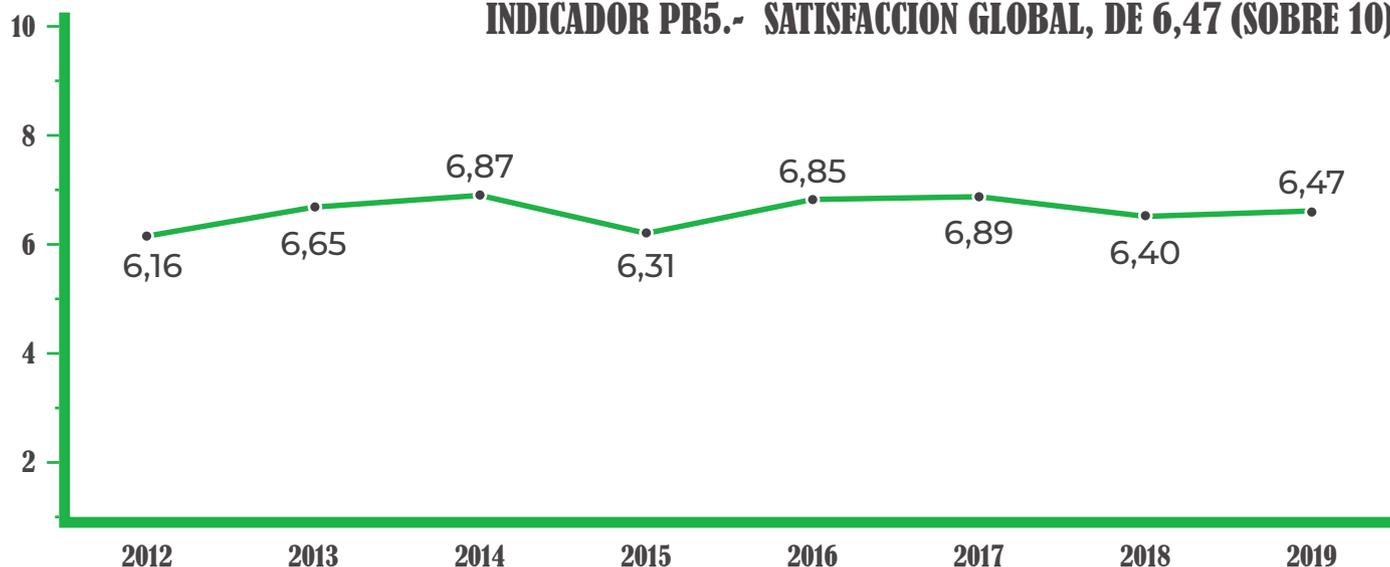
ESTAMOS EN CONTINUO CRECIMIENTO, INTRODUCIENDO DIFERENTES HERRAMIENTAS PARA OBTENER EL MEJOR RESULTADO A NIVEL EMPRESARIAL Y PROFESIONAL. TRABAJAMOS PARA OFRECER A NUESTROS CLIENTES LOS MEJORES SERVICIOS CON CONFIDENCIALIDAD DE DATOS E IMPLEMENTANDO MEDIOS QUE LES PERMITAN MANIFESTAR QUEJAS, OPINIONES O SUGERENCIAS.

Anualmente evaluamos la satisfacción con los servicios prestados mediante la "Encuesta de Satisfacción al 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 mejorar en base a las necesidades de los clientes.

En el año 2019 hemos continuado con la mejora de hacer las encuestas de manera digital lo que ha permitido aumentar el número de participantes.



INDICADOR PR5.- SATISFACCIÓN GLOBAL, DE 6,47 (SOBRE 10)



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

Satisfacción Global con Mercagranada (Operadores): 6.71

Satisfacción Global con Mercagranada (Detallistas): 6.32

Satisfacción Global



Operadores



Detallistas



Reclamaciones



El número de quejas y/o reclamaciones recibidas por parte de los clientes durante el año 2019 ha disminuido.

MEJORA DE LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS

DURANTE 2019 LAS PRINCIPALES INVERSIONES REALIZADAS PARA LA MEJORA DE INSTALACIONES HAN SIDO:



Acciones sobre el cambio climático y medioambiente:

1

Reducción de consumo: se han instalado variadores de frecuencia en las cámaras frigoríficas de la nave de pescados, con una inversión de 32.083 €, se estima que produzca una disminución en consumo del 20 %.

2

Autoconsumo: mediante la colocación de tres plantas fotovoltaicas, de 80 Kw, 5.5 Kw y 3 Kw, que comenzarán a funcionar en 2020 con una estimación de producción, entre las tres de 109.553 Kw, generando un ahorro en consumo de 19 %.

3

Depuradora: se ha finalizado el proyecto de construcción de una nueva depuradora e iniciado el concurso para la adjudicación de las obras, que tendrán lugar en 2020.

Acciones en las infraestructuras, edificios y servicios:

1

Mejoras en los viales de Mercagranada, reformando zonas de firmes en mal estado, repintado y señalización para mejorar la circulación.

2

Renovación del parque informático: mejoras en servidores, ordenadores, licencias, sustitución de discos duros necesarias para operar correctamente.

3

Renovación de los **elementos de transporte** de la empresa, para disminución del coste de mantenimiento, comprando un nuevo dumper.

4

Auditoria de infraestructuras: se ha realizado un informe integral sobre el estado de las infraestructuras en la Unidad Alimentaria, un análisis del mantenimiento de las mismas y de las necesidades de mejora, por categorías, así como definido, la periodificación de las inversiones a futuro.

5

Mejoras en módulos de polivalencia, para su comercialización.

6

Renovación de las naves de la Unidad Alimentaria. Se han instalado dobles cubiertas, en frutas y hortalizas, en las zonas que presentaban problemas de goteras, con ampliación de la capacidad de las bajantes para mejorar los sistemas de recogida de aguas pluviales.

7

Renovación de la **iluminación de emergencia** en naves.

8

Instalación de ascensor en edificio administrativo.

9

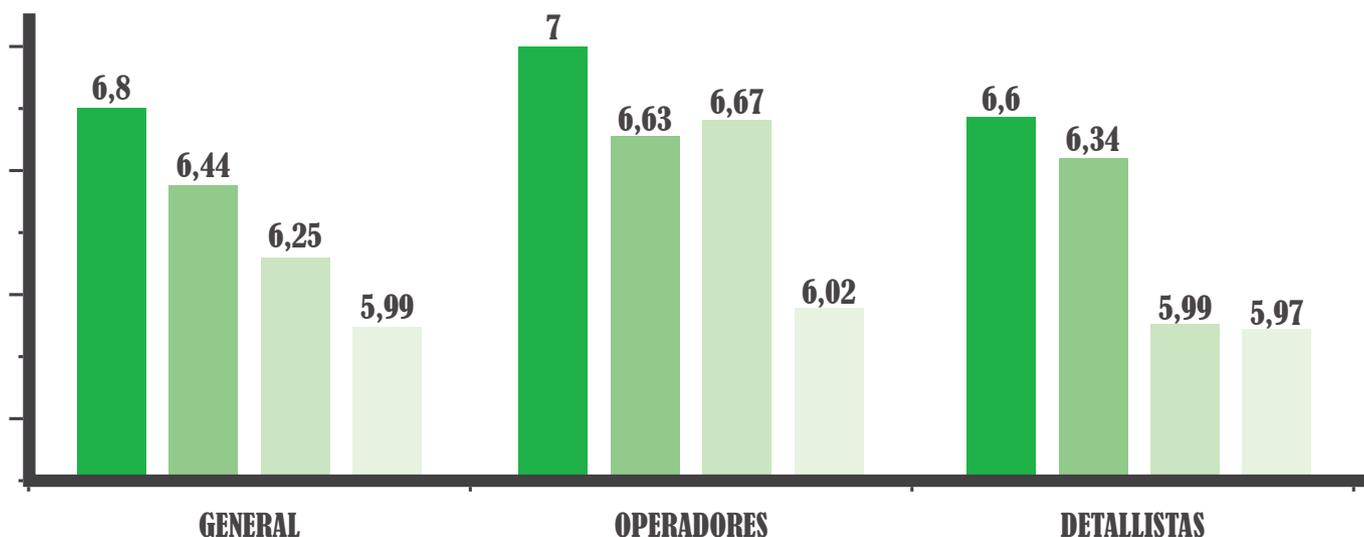
Mejoras estructurales en Edificio Administrativo: Área de Gerencia y Comercial



EN LA ENCUESTA DE CLIENTES EN ESTE AÑO FUERON EVALUADAS LAS MEJORAS REALIZADAS EN EL ANTERIOR OBTENIENDO LA SIGUIENTE PUNTUACIÓN:

- Punto de Recarga
- Asfaltado y Señalización
- Luminarias LED
- Muelles de Polivalencia

Análisis de la Mejoras y Reformas realizadas



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 SOLU-
CIONES HOMOGÉNEAS
Y ESTANDARIZADAS**

**CONTROL TOTAL
DE ATENCIÓN
AL CLIENTE**

**REGISTRO Y
NOTIFICACIÓN**

**MEJORAS REALIZADAS DESDE LA
OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE:**

- 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
- Recogida de datos de cliente minoristas para una mejora en los servicios
- Promover y facilitar el acceso a la Oficina Virtual
- Facturación mensual de tickets de entrada
- Mejorar la comunicación B2C

**Nº de incidencias
atendidas en el año 2019**

1.851



INTERCOOPERACIÓN

Mercagranada desde hace 21 años apuesta por la colaboración e inter-cooperación 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 y el año 2019 finalizó con 53 convenios en total, de los cuales fueron suscritos los siguientes:

Colaboración de formación

**AIRNET
TECHNOLOGY
COLLEGE**

11 de marzo

Colaboración comercial. Dispositivo privado CITYPAQ

**CORREOS Y
TELEGRAFOS,
S.A**

19 de febrero

Convenio acciones de promoción Granada ciudad Europea del Deporte

**AYTO.DE
GRANADA
DEPORTE**

20 de marzo

Patrocinio del programa Conoce los Alimentos

**CAIXABANK
BANCO DE
ALIMENTOS**

7 de mayo

Colaboración II carrera solidaria Medicus Mundi

**MEDICUS
MUNDI SUR**

25 de abril

Colaboración en remodelación de la Base

**BASE AÉREA
DE ARMILLA**

28 de mayo





7

**PROTECCIÓN
MEDIOAMBIENTAL**



MERCAGRANADA
www.mercagranada.es

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 2018-2020 en relación con el medioambiente son varias:

ESTRATEGIA

Optimización de gastos

Adaptación de nuestras infraestructuras, normativa y servicios a la realidad del mercado.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Optimizar costes internos

Mejora de la calidad de las infraestructuras

PLAN ACCIÓN

Optimizar el consumo eléctrico.

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 EXPLOTACIÓN EN MEDIOAMBIENTE 2019

GASTOS DE EXPLOTACIÓN EN MEDIOAMBIENTE EN €

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

2019
495.045

.....
2018
495.045

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

2019
35.709

.....
2018
36.106

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

2019
5.018

.....
2018
5.918

Amortización punto de vertidos

2019
3.739

.....
2018
3.739

Amortización Depuradora

2019
6.779

.....
2018
6.664



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 2019 y mediante licitación por el procedimiento abierto, que afectan al consumo de energía han sido las siguientes:

Compra de luminarias led de EMERGENCIA para naves. (Exp.24M/2019)

Se sustituyeron las luminarias de emergencia existentes en las naves por luminarias led de emergencia.

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 supondrá un ahorro de energía eléctrica además de ventajas como:

- 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.

CONSUMO ELÉCTRICO

El consumo eléctrico en MERCAGRANADA durante 2019 ha sido de 573.272 Kwh, un 0,82% más que en 2018.

Debido a que no se pudo finalizar, como estaba previsto, la puesta en marcha de las plantas fotovoltaicas instaladas durante 2019. Aunque fueron instaladas en tiempo y forma, se retrasó la autorización administrativa.

Con la ejecución de la planta fotovoltaica situada en la cubierta del edificio administrativo se han unificado seis contadores, lo que permitirá un ahorro en cuotas de potencia en el futuro.

En diciembre de 2019 se ha iniciado el concurso para elegir una consultora que ayude a definir el futuro proyecto de planta fotovoltaica

de consumo compartido, con las empresas ubicadas en la Unidad Alimentaria, **lo que permitirá un ahorro en costes a todos los usuarios y además que la Unidad Alimentaria pueda ser considerada como Socialmente Responsable en el consumo eléctrico.**

Consumo de Energía en Mercagranada



Ahorro

+0,82%

EN3



**Se destaca que en la memoria RSE de 2018 se publicó como consumo global en 2018, 564.184 Kwh, por un descuadre en la facturación de algunos de los contratos. Este año se publica el dato real de 2018.*

EVOLUCIÓN CONSUMO DE AGUA

Durante 2019 se han producido dos grandes averías de agua de difícil localización y que fueron subsanadas en septiembre lo que ha supuesto un aumento de consumo de un 120,8 %.

A solicitud de la empresa municipal que presta el servicio de suministro de agua, EMASAGRA, y con nuestra colaboración se han regularizado los contratos con todas las empresas instaladas en la Unidad Alimentaria.

Consumo de Agua en Mercagranada

m³

2019

15.204

.....

2018

6.886





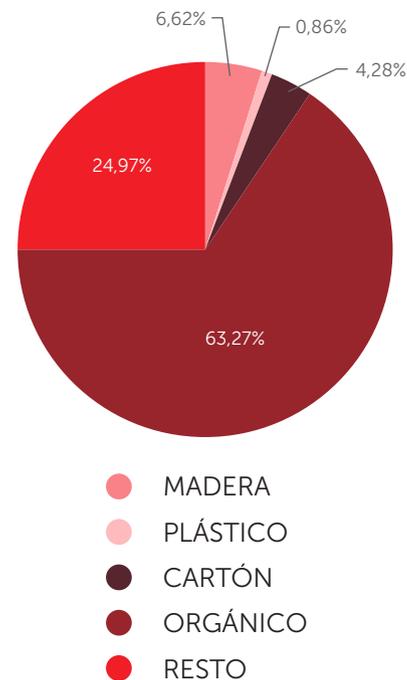
RESIDUOS PRODUCIDOS

Durante 2019, la crisis internacional de compra de cartón generada por China ha afectado a la gestión de residuos, con la caída de los precios de recompra de cartón y el aumento de las exigencias de la pureza del residuo. Actualmente, no se admiten cartones contaminados con restos orgánicos. Para minimizar el impacto económico, Mercagranada ha acordado el traspaso al

Ayuntamiento de la gestión del cartón de los grandes productores de la Unidad Alimentaria, que son los Cash and Carry.

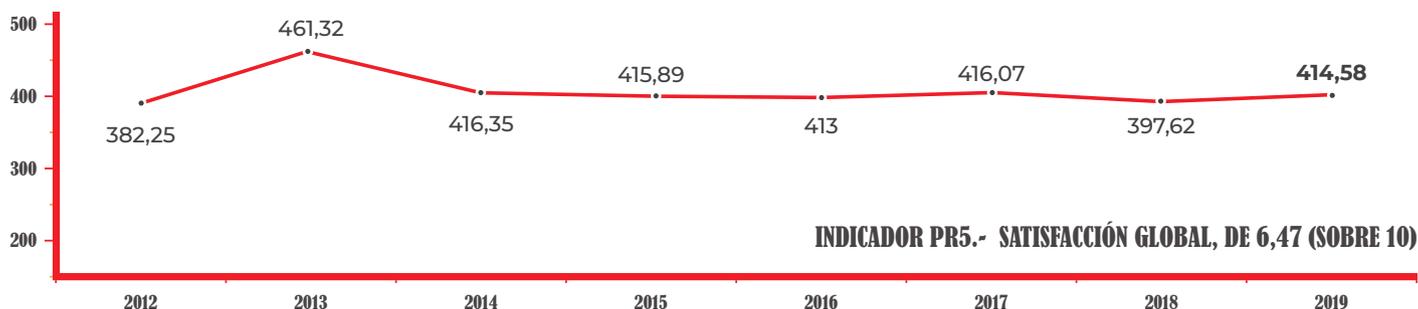
No obstante, y pese a las dificultades, el porcentaje de separación de residuos ha sido en 2019 del 75,03 %, muy por encima de la media del municipio que está en el 24% y la media española que está en el 29,7 %.

TIPOS DE RESIDUOS 2019





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



INDICADOR PR5.- SATISFACCIÓN GLOBAL, DE 6,47 (SOBRE 10)

EN22: **75,03 %** - Peso total de los residuos gestionados según tipo y método de tratamiento:

Maderas	Plásticos	Cartón	Orgánica	Resto	TOTAL
2019 109,86 2018 168,08	2019 14,305 2018 34,79	2019 71,085 2018 86,73	2019 1050,51 2018 871,90	2019 414,48 2018 397,62	2019 1660,34 2018 1559,12

Porcentaje de residuos separados frente a residuos totales producidos

2019
75,03%

.....

2018
74,49%

Media últimos años

74,64%



Vertidos de aguas residuales

m³ agua depurada

2019
7.853

.....

2018
9.544

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.

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
DB05 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

2019

	Valor Límite	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM
FECHA		05/03/2019	04/06/2019	5/09/2019	11/12/2019
SOLIDOS EN SUSPENSIÓN mg/l	35 mg/l	22,9	9,7	5,4	8,6
DB05 mg O2/l	25 mg O2/l	5,7	<5	7,3	<5
DQO mg O2/l	125 mg O2/l	29	<15	30	18
Caudal (m³)		1.755	2.040	2.110	1.948



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**

2019
84,7
.....
2018
104,1

Plan de control de plagas

Debido a la especialización necesaria para el control de plagas, Mercagranada tiene externalizado el servicio. La calidad de este es controlada anualmente mediante una encuesta a los usuarios con objeto de medir el nivel del servicio prestado. El resultado de esta indica que la satisfacción de los clientes con el servicio prestado es óptima.

Como proyecto de mejora, en 2020, se va a implantar un servicio directo a cliente final, de aviso, por correo electrónico, de cualquier incidencia que se detecte.

Grado satisfacción
con el servicio

2019

98,98%

• • • • •

2018

96,22%

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

2018
Ausencia

2019
Ausencia





8

**GENERANDO
VALOR PARA
LA SOCIEDAD**



MERCAGRANADA
www.mercagranada.es

MERCAGRANADA CON LA EDUCACIÓN

ESTA LÍNEA DE TRABAJO SE DESARROLLA MEDIANTE EL **PROGRAMA CONOCE MERCAGRANADA Y LOS ALIMENTOS** ORIENTADO A MEJORAR LA CALIDAD DE LA DIETA DE NUESTROS MENORES, EDUCAR SUS HÁBITOS EN EL CONSUMO DE ALIMENTOS Y FOMENTO DE LA PRÁCTICA DEL DEPORTE.

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, EN LA VISITA A LAS INSTALACIONES REALIZAN ACTIVIDADES Y TALLERES DONDE PUEDEN TOCAR, OLER, GUSTAR Y SENTIR CADA ALIMENTO.

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



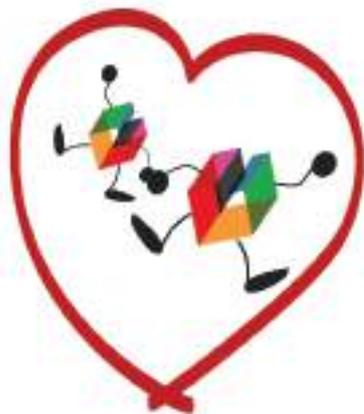
En el año 2019 consolidamos las actividades creadas en el 2018 “El experto en el producto estrella de temporada” y “El artista de nuestra visita” y se ha intensificado el trabajo para que nos visiten centros con necesidades especiales además de aumentar contenidos sobre la labor que realiza la ONG Banco de Alimentos y que de ese los escolares conozcan la importancia de la #Solidaridad #ToleranciaCeroconelHambre.







me gusta mi
mercado

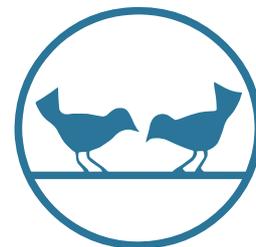


MERCAGRANADA
www.mercagranada.es

#mercasolidaridad



MERCAGRANADA SOLIDARIA



COLABORAMOS CON LA ONG BANCO DE ALIMENTOS, LA PLATAFORMA SALVEMOS LA VEGA Y LA BASE AÉREA DE ARMILLA.

Son 24 años los que Mercagranada lleva colaborando activamente con la ONG Banco de Alimentos; fomentando el que los Operadores aporten productos, cediéndoles instalaciones de forma gratuita (540 m² en la nave de polivalencia), prestándoles servicios como la retirada de basura, pesada de vehículos, bonos de acceso y suministro de agua, entre otros.

Mercagranada, además, colabora 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: 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

49.858€

Cesión de módulos

40.338€

Prestación de Servicios y Patrocinio

9.520€

Otros programas:
Salvemos la Vega, Base Aérea y
Médicos Mundis

2.450€

**TOTAL RECURSOS
LINEA SOLIDARIDAD**

52.308€

Toneladas enviadas
por la Merca

2019

2,81

.....

2018

20,38

Toneladas gestionadas por
el Banco de Alimentos

2019

5.023

.....

2018

4.986

CON EL DEPORTE Y HABITOS DE VIDA SALUDABLE

Mercagranada apuesta 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 a más de 30 este año. Todas ellas actividades con mayor número de participantes en los que se ha mejorado la difusión en medios de comunicación internos y externos.

N.º de eventos deportivos

Más de 30

**TOTAL RECURSOS
LINEA DEPORTE**

10.726,37€



DE LAS PRUEBAS DEPORTIVAS DEL AÑO 2019 DESTACAMOS:

COLABORACIÓN CON LA CONCEJALÍA DEPORTES DEL AYUNTAMIENTO DE GRANADA

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". Aportamos la fruta que consumieron los deportistas en la

Gran Maratón de Granada, las Carreras en Familia, final de los Juegos Municipales y la carrera nocturna de San Silvestre. Como colaboración especial, por ser nuestra ciudad elegida "Ciudad Europea del Deporte 2019", Mercagranada ha sido el patrocinador principal de todos los eventos organizados.

Hemos mejorado nuestra presencia de imagen de marca realizando talleres para niños, animaciones con la mascota de Mercagranada y mayor repercusión en medios de comunicación generando noticias y publicaciones.



Media Maratón

3.700
corredores

Carrera en Familia

850
participantes

Final de Juegos
Deportivos

5.400
jugadores

350
equipos

Granada Ciudad
Europea del Deporte

2.500
deportistas

105
clubes

Carrera Nocturna
San Silvestre

1.800
participantes

RECURSOS DESTINA-
DOS A LA COMUNIDAD

2.667,37€

COLABORACIÓN EN LA IX CARRERA DE LAS FUERZAS ARMADAS

Mercagránada aportó la fruta de las carreras y dimos información a participantes y asistentes a este evento sobre la importancia que tiene para la salud la práctica del deporte y mantener una buena alimentación.

Nº de participantes **3.200** adultos
800 niños

Nº de Carreras **9**

Recursos destinados a la Comunidad **480,99€**

PATROCINIO GRAN PREMIO DE FONDO DE LA DIPUTACIÓN DE GRANADA

Es el quinto año en el que colaboramos con el Gran Premio de Fondo Diputación que en el 2019 superó los 13.030 participantes en total con una media de 869 por carrera en sus 15 pruebas en los municipios implicados --Armillá, Albolote, Loja, Baza, Alhama de Granada, Órgiva, Salobreña, Huétor Tájar, Dúrcal, Huéscar, Gójar, Guadix, Almuñécar, Salar y Santa Fe.



Nº de participantes **13.030**

Nº de Carreras por la provincia **15**

Recursos destinados a la Comunidad **6.822,01€**



III CARRERA URBANA UNIVERSIDAD CIUDAD DE GRANADA

En colaboración con el Centro de Actividades Deportivas de la Universidad de Granada y la Concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Granada junto a otras empresas patrocinadoras.

Nº de participantes

1.600

Prueba para adultos

1.400

Categorías inferiores

200

Recursos destinados a la Comunidad

458,40€

ULTRA SIERRA NEVADA Y URBAN TRAIL

En esta edición participaron corredores de treinta países y actuamos como intermediario en la compra de la fruta para los corredores. Hemos difundido en los medios de comunicación nuestra presencia (web, blog y redes) además de compartir las publicaciones. Es 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.

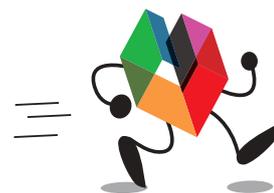
Nº de participantes

1.500 (10% extranjeros)

38 países representados

Nº de Zonas de la Ciudad

**Granada Capital
y Sierra Nevada**



CARRERA ASPACE

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

Nº de participantes **1.000**

Recursos destinados a la Comunidad **297,60€**



MERCAGRANADA CON LA CULTURA

Mantuvimos nuestro apoyo a la OCG (Orquesta Ciudad de Granada) y a Juventudes Musicales en nuestro compromiso con la sociedad granadina #apoyamoslacultura.

N.º de conciertos patrocinados **17**

**TOTAL RECURSOS
LINEA CULTURA 6.500€**



COLABORACIÓN CON LA OCG (ORQUESTA CIUDAD DE GRANADA)

Patrocinio exclusivo de los Ensayos Abiertos de la OCG. Han sido, en total, 8 ensayos, en los que se ha querido acercar las claves de la preparación del concierto de una forma más personal y distendida a su público joven y adulto. Cada uno de ellos ha tenido una asistencia del entorno a las 200-300 personas, en el auditorio Manuel de Falla.

Nº de participantes **2.000** espectadores

Recursos destinados a la Comunidad **4.800€**

JUVENTUDES MUSICALES DE GRANADA

Mercagranada ha patrocinado los conciertos y actividades realizadas por Juventudes Musicales de Granada con la finalidad de reconocer y promocionar a los jóvenes valores granadinos. Este año han celebrado nueve conciertos y numerosas actividades culturales entre ellas su concierto nº 1.000.

Nº de participantes **3.000** espectadores

Recursos destinados a la Comunidad **1.700€**



MERCAGRANADA CON LA IGUALDAD

Durante el 2019 hemos renovado el convenio con la Cátedra de la Mujer, Empresa y Sociedad del Instituto Internacional San Telmo, con el objetivo de fomentar la participación de la mujer en los puestos de dirección y aumentar su visibilidad.

Colaboramos con 11ª Carrera de la Mujer en Granada contra el cáncer de mama a beneficio de la Asociación Española contra el Cáncer.

En el año 2019 Mercagranada ha creado los premios "Mercagranada a la Mujer" con dos modalidades: reconocimiento a la trayectoria profesional y al emprendimiento.

Cátedra Mujer, Empresa
y Sociedad

2.500€

Carrera a la Mujer

389,08€

Premios Mercagranada
a la mujer

573,70€

**TOTAL LINEA
IGUALDAD**

3.462,78€

MERCAGRANADA CON EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA Y LA GASTRONOMÍA

Mercagranada 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, por ello hemos participado en Granada Gourmet y colaboramos con Mercasa en la creación de seis recetas Gastro- Merca elaboradas por el prestigioso restaurante Ruta del Veleta.

Granada Gourmet

3.698,24€

Recetas Gastro-Merca

1.569,50€

**TOTAL LINEA
HORECO**

5.267,74€



INDICADORES DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y COMUNICACIÓN

Mercagranada es consciente de la importancia de mantener informados a sus grupos de interés de las actividades y trabajos que se realizan en la Unidad Alimentaria. Por ello, utilizamos medios internos y externos de comunicación, diferentes canales y formatos para difundir noticias y novedades de interés. Los contenidos son variados como: actividad de la Unidad Alimentaria, servicios prestados, patrocinios y colaboraciones con la sociedad, mejoras en instalaciones y servicios, etc.

Nº total
de Apariciones

545

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

6,40

Valoración apariciones
en Prensa

62.530€

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

10.933,54€

La **página web de Mercagranada** 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 2019 aumentó el número de visitas a 102.193 a las diferentes secciones de la web, así como el tiempo de estancia.

Mantenemos 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. Hasta la fecha, no han existido denuncias.

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 conocer sus utilidades y beneficios de este canal de comunicación, accesible 24 horas del día, los 365 días del año. En el 2019 se visitó 1.973 veces y se realizaron dos encuestas a lo largo del año, cuya media final fue de 7,40 frente a los 7,33 de 2018.

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



8.100

SEGUIDORES



8.025



1.900

SEGUIDORES



180

SEGUIDORES



1.050

VISUALIZACIONES

1.600min

9

RESUMEN DEL INFORME ECONOMICO



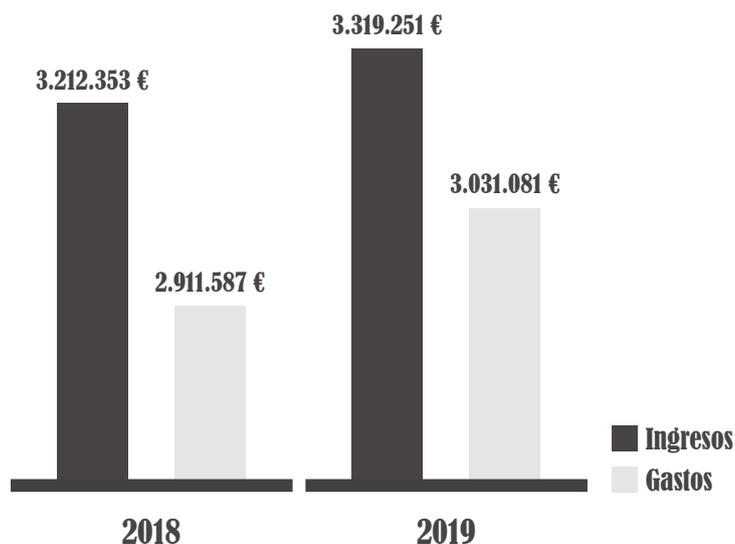


MERCAGRANADA
www.mercagranada.es

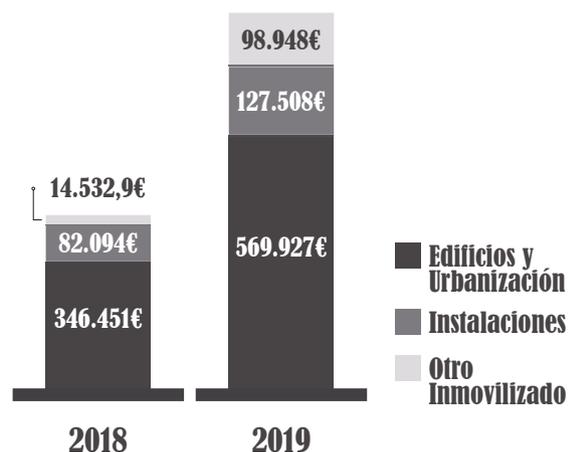
LAS CUENTAS ANUALES, COMO EN EJERCICIOS ANTERIORES, HAN SIDO AUDITADAS POR BDO AUDITORES, S.L. EMITIENDO SU INFORME SIN SALVEDADES, COMO VIENE SIENDO HABITUAL. DICHO INFORME, JUNTO A LA MEMORIA, SE DEPOSITA EN EL REGISTRO MERCANTIL DE GRANADA.

LAS CIFRAS DE MERCA-GRANADA A 31 DE DICIEMBRE DE 2019, REFLEJAN SU TENDENCIA A BENEFICIOS MANTENIENDO LOS PRINCIPIOS DE TODO SERVICIO PÚBLICO: CUBRIR SUS COSTES DE EXPLOTACIÓN, COMPLETAR EL PROGRAMA DE INVERSIONES PARA EL MANTENIMIENTO INTEGRAL Y MEJORA DE SUS INSTALACIONES Y, RESPETANDO EL PRINCIPIO DE SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, INCREMENTAR LAS ACTUACIONES EN CALIDAD MEDIOAMBIENTAL Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Ingresos y Gastos



Inversiones



Cifras de Mercagranada a 31 de diciembre

(DATOS EN EUROS REFLEJADOS EN CCAA)	2019	2018
INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	3.319.178	3.212.036
GASTOS DE PERSONAL	(1.103.580)	(1.137.845)
GASTOS DE EXPLOTACIÓN	(1.445.441)	(1.312.986)
AMORTIZACIONES	(442.606)	(419.566)
RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN	327.551	341.639
INGRESOS FINANCIEROS	73	317
GASTOS FINANCIEROS	(39.454)	(41.190)
RESULTADOS FINANCIEROS	(39.381)	(40.873)
BAI	288.170	300.766
BAII	327.624	341.956
EBITDA	770.230	761.522
RENTABILIDAD FINANCIERA (ROE) <small>(EC1) Indicador de Rentabilidad = BAI / Patrimonio Neto</small>	3,26 %	3,50 %
RENTABILIDAD ECONOMICA (ROD) <small>Indicador: BAII / Activo Total</small>	2,86 %	2,98 %
PRODUCTIVIDAD POR EMPLEADO (€)	148.111	143.460

10 INDICE GRI



MERCAGRANADA
www.mercagranada.es

Estrategia y análisis	23
Declaración del más alto responsable de la organización	7
Perfil de la Organización	11
Nombre de la organización	14
Principales Marcas, productos y/o servicios	14
Estructura operativa de la organización	17
Ubicación de la sede de la organización.	14
Número de países en los que la organización opera	14
Naturaleza de la titularidad y forma jurídica	11
Mercados a los que sirve la organización	14
Escala de la organización que elabora la memoria	24-25
Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	27
Premios recibidos durante el periodo cubierto por la memoria	29
PARÁMETROS DE LA MEMORIA	7
Periodo que cubre la memoria	7
Fecha de la memoria anterior más reciente	7
Ciclo de elaboración de la memoria	7
Punto de contacto para resolver preguntas	14
Proceso para definir el contenido de la memoria	7
Cobertura de la memoria	25
Limitaciones concretas del alcance o cobertura de la memoria	

Base para incluir en la memoria información sobre empresas conjuntas, filiales, instalaciones arrendadas, operaciones subcontratadas y otras entidades.	-
Explicación del sentido que tiene repetir información incluidas en memorias anteriores y razones de dicha repetición.	7
Cambios significativos respecto de periodos anteriores.	27
Índice de contenidos GRI	96-97
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.	33
Estructura de gobierno de la organización	16
Indicar si el Presidente del órgano superior de gobiernos es además un directivo	16
Declarar el número de miembros del órgano superior de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos	16
Mecanismos en virtud de los cuales los accionistas y los empleados pueden hacer recomendaciones u ofrecer indicaciones al órgano superior de gobierno.	-
Lista de grupos de interés que participan en la organización	33
Base para identificar y seleccionar a los grupos de interés que participarán.	33
INDICADORES DE DESEMPEÑO GRI	98
EC1 RENTABILIDAD	94
EC1 PRODUCTIVIDAD	94
EC 8 AMORTIZACIONES	94
EN22 TN DE CADA TIPO DE RESIDUOS	67
EN 3 CONSUMO ENERGÍA EN KW	64
EN 21 m3 AGUA DEPURADA	68
LA13 % MUJERES EN COMITÉ DE DIRECCIÓN	43
LA3 % MUJERES EN CONSEJO ADMINISTRACIÓN	16
PR6 N° APARICIONES EN PRENSA	89
PR5 % SATISFACCIÓN CLIENTES	51

11

TABLA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO



MERCAGRANADA
www.mercagranada.es

INDICADOR	CÓDIGO GRI	VALOR
ECONÓMICOS		
Rentabilidad. Beneficio Neto	EC1	288.170 €
Productividad. € / empleado	EC1	148.111 €
Amortizaciones en €	EC8	442.606 €
Residuos. Separación	EN22	75,03 %
Electricidad. Kw/h consumidos	EN3	573.272 Kwh
Depuración Aguas. M3 depurados	EN21	7.853 m3
Participación Mujer. % Mujeres equipo directivo	LA13	33,33%
Formación. Nº horas formación por empleado	LA10	96,94 h
Comunicación. Nº apariciones en medios de comunicación	PR6	545
Satisfacción Clientes. % General de Satisfacción de Clientes	PR5	6,47