



# Memoria de Sostenibilidad

## Ejercicio 2017

# Índice

1. Introducción
2. Principales Magnitudes
3. Laboral
4. Acción Social
5. Comunidad: Social
6. Comunidad: Retail
7. Medio Ambiente
8. Gobierno Corporativo



# 1. Introducción

En Condis estamos comprometidos a contribuir a la mejora de nuestro entorno social con un modelo de negocio responsable y sostenible.

**Nuestro Plan de Responsabilidad Social Corporativa** lleva desarrollándose desde mediados de la década de los 90 y agrupa toda una serie de actuaciones en el ámbito de la Responsabilidad Social y que **se proyecta en 5 esferas:**





## 2. Principales Magnitudes

### Facturación

(Millones de €)



2017	866 (+6%)
2016	816

### Supermercados



2017	537 (+8%)
2016	496

### Colaboradores



2017	6.027 (+5%)
2016	5.748

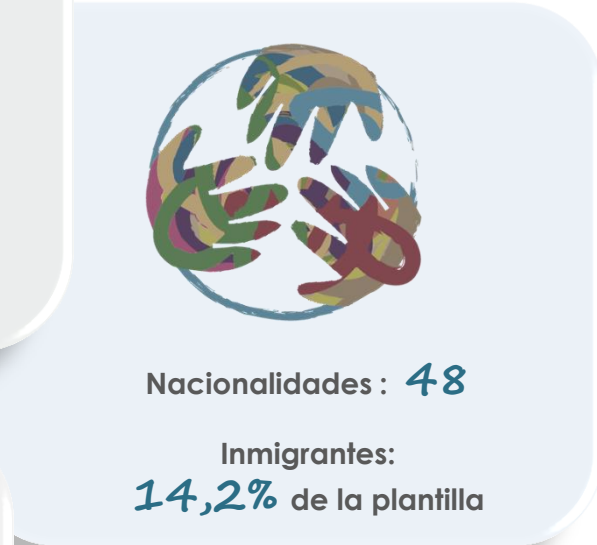
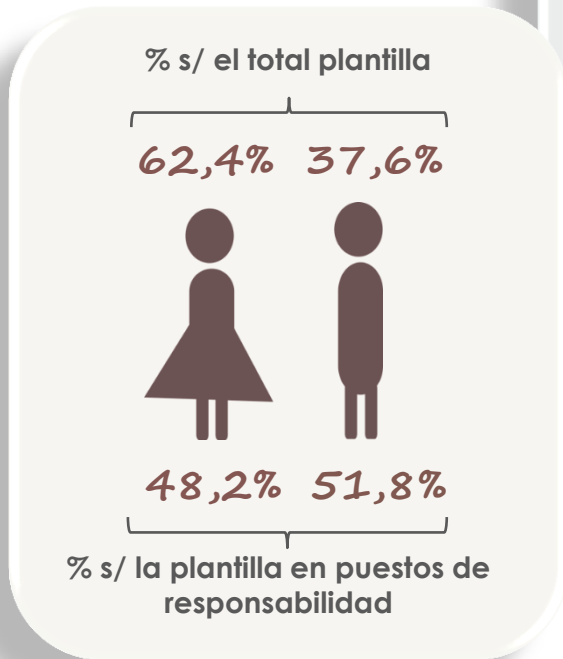
### Superficie Cial.

(m2)



2017	220.893 (+4%)
2016	211.865

### 3. Laboral



### 3. Laboral (Cont.)

Programas, Proyectos y Colaboraciones más significativos:

**incorpora**  
de "la Caixa"



**Programa de colaboración con la Obra Social "La Caixa"** para que personas con exclusión social puedan encontrar un puesto de trabajo.

**SOC**

Servei d'Ocupació  
de Catalunya



Condis forma parte del **XE@C (Red de empresas con compromiso)**. Esta red centra sus actuaciones en impulsar acciones que mejoren el posicionamiento de las personas en el mercado laboral.

**AECOC**



Condis forma parte del grupo de trabajo creado por AECOC para impulsar el modelo de **Formación Dual**.

**ESCUDI**  
ESCUELA  
SUPERIOR de  
COMERCIO y  
DISTRIBUCIÓN



**Condis es partner de la actividad universitaria de Escodi**, acogiendo visitas y estudiantes en prácticas, aportando fondos para becas y patrocinios, participando como ponentes invitados y aportando otras facilidades a los estudiantes y profesorado.



### 3. Laboral (Cont.)

En el ámbito de la Comunicación Interna de Condis para / con sus colaboradores:

**Condis** *actual*

**11**  
Revistas  
Publicadas

**6.013**  
Visitas

*club***Condis**

**4**  
Revistas  
Publicadas

**17.200**  
Ejemplares  
Enviados



**64**  
Comunicados  
Emitidos



### 3. Laboral (Cont.)

En el ámbito de Clima Laboral:

**VENTAJAS SOCIALES**  
(43 VENTAJAS SOCIALES)

**VALE DE NAVIDAD A TODA LA PLANTILLA**

**SEGURO DE VIDA A TODA LA PLANTILLA**

**PREMIO DE RECONOCIMIENTO A LA TRAYECTORIA PROFESIONAL**

**DESCUENTO DEL 7%**  
(TITULAR Y BENEFICIARIO DE LA TARJETA CONDIS FAMILY)



**CONCURSO DE DIBUJO**  
para l@s hij@s de colaboradores







## 4. Acción Social

**Condís**  
 .....UNA BUENA GESTIÓN.....  
 DE LOS EXCEDENTES ALIMENTARIOS

Condís PLATAFORMAS

TIENDAS CONDÍS

COMEDORES SOCIALES

BANCO DE ALIMENTOS

OTRAS ENTIDADES BENÉFICAS

**42 toneladas**  
 de producto donado  
 valoradas en 115.673 €.  
**289 toneladas**  
 desde 2013.



**UNA MANZANA**  
 Por la vida

**56.831 manzanas**  
 vendidas con una  
 recaudación de 85.247 €.  
**556.629 euros**  
 recaudados desde 2007.



**HUMANA**  
 Fundación Pueblo para Pueblo

**64 toneladas**  
 de ropa usada recogida en  
 los contenedores situados en  
 los Supermercados Condís.  
**280 toneladas**  
 desde 2012.

**49.570 bolsas**  
 de pimientos vendidas con  
 una recaudación de 74.355 €.  
**217.574 euros**  
 recaudados desde 2015.

**GRAN RECAPTE D'ALIMENTS**

BANC DELS ALIMENTS

**450 toneladas**  
 de alimentos recogidos en  
 los Supermercados Condís  
**2.195 toneladas**  
 desde 2011.

**Posem-li PEBROTS al Càncer**

Condís

# 5. Comunidad: Social

Condis.es

240.465

Visitas



En 2017 se han realizado mejoras en la **Web Corporativa**, con el objetivo de renovar su imagen, mejorar la comunicación con nuestro cliente, dar a conocer mejor nuestra compañía y facilitar la interacción de los usuarios con nuestras **Redes Sociales**.

Web 2.0



twitter

7.479

Followers



facebook.

64.864

Fans

+21.400

Reacciones



Instagram

1.348

Seguidores

YouTube

2.642

Suscriptores

1.462.807

Reproducciones



Condislife.com

99.391

Visitas

Tour virtual  
¡CONÓCENOS!



Siendo fieles a nuestra apuesta por la innovación, **Condis es el primer supermercado por el que se puede realizar una visita virtual**. A partir de julio de 2015 ya se podía visitar nuestra tienda Condislife de la C/Europa, a través de **google maps street view** y en 2016 se incorporaron 2 tiendas más.



## 5. Comunidad: Social (Cont.)

**Condis**life  
*te cuida*♥

99

Talleres  
Realizados

2.695

Participantes  
Totales

27

Participantes  
por Taller

A finales del 2013 inauguramos el **«Espacio Condislife»**, situado en el local anexo a la tienda de la C/ Prats de Molló (Barcelona). Este espacio es nuestro local social. Es un espacio en el que se realizan charlas y talleres bajo el marco de actividades de **«Condislife te cuida»**. Es una iniciativa que pretende conectar y fidelizar a nuestros clientes, preocupándonos por su salud y bienestar.



Con el afán de dar **servicios de valor añadido a nuestros clientes**, en el año 2013 se empezó a desplegar el **servicio wifi gratuito** en las tiendas.

Actualmente, este servicio está implantado en la totalidad de tiendas propias, tanto de Cataluña como de Madrid.



## 5. Comunidad: Social (Cont.)



Condis y Correos han firmado un acuerdo para instalar **Terminales CorreosPaq** en nuestros establecimientos.

**Con este servicio innovador Condis quiere dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes, facilitándoles la recogida de sus compras online en nuestros establecimientos.**

Actualmente, disponemos de este servicio en 140 establecimientos.



## 6. Comunidad: Retail



<b>328.042</b>	Visitas
<b>100.763</b>	Cientes Registrados
<b>52.514</b>	Cientes Compradores (52%)

**Condisline** fue el primer supermercado virtual en internet en España, lanzado en Enero del 2000.

En mayo de 2016 tuvo lugar el lanzamiento del nuevo supermercado online de Condis: [www.Condisline.com](http://www.Condisline.com). **Se renovó con importantes novedades en el servicio y una óptima experiencia de usuario.** El nuevo Condisline ofrece una web más ágil e intuitiva, que no necesita registro previo para navegar por los lineales virtuales. **Está pensado para “Gente on”**, personas de hoy con un estilo de vida activo, que quieren ahorrar tiempo para dedicarlo a las cosas que más les gusta hacer.



A finales de 2014 se implantó el nuevo servicio **Click&Collect**, a través del supermercado virtual Condisline.com. Mediante este servicio, **el cliente realiza su pedido online pero pasa a recogerlo directamente por el establecimiento seleccionado.**

Con este nuevo servicio, en Condis facilitamos la gestión del tiempo a nuestros clientes, además de ahorrar los gastos del servicio a domicilio.

## 7. Medio Ambiente

Condis dispone de 3.000 m<sup>2</sup> de membranas solares en la cubierta de la nave logística central en Montcada i Reixac.



## Vehículos



Condis dispone de 6 furgonetas eléctricas para el reparto a domicilio sin emisión de CO<sub>2</sub>, silenciosas y aptas para el acceso a zonas urbanas de movilidad restringida. Dos de ellas han sido incorporadas durante el 2017 (autónomos)

También se han instalado, en 2017, 2 puntos adicionales de recarga vinculados en 2 tiendas para la recarga de las nuevas furgonetas.

En 2017 se ha adquirido un tráiler 100% a gas.

Condis también dispone de un plan de renovación de la flota de vehículos de autónomos. En caso de renovación, se optaría por vehículos con bajas emisiones de CO<sub>2</sub>.

Con estas actuaciones seguimos avanzando en nuestro plan de RSC, reduciendo emisiones de CO<sub>2</sub> y fomentando la sostenibilidad.



## 7. Medio Ambiente (Cont.)

### Descarga Nocturna

Condis cuenta con vehículos y combis preparados (con menor emisión de ruido) para realizar la descarga nocturna:

- Se dispone de **41** Camiones y **1** Tráiler preparados para la descarga nocturna.
- **125** Tiendas tienen descarga nocturna.



### Sistema de Localización y Gestión de la flota

Condis tiene implantado un **Sistema de Localización y Gestión de toda su flota propia** (camiones y furgonetas de servicio a domicilio y Condisline), permitiendo, entre otros aspectos, una mayor optimización de las rutas.

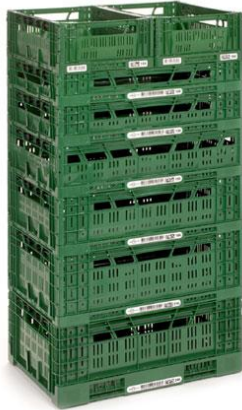
En 2017 también se ha implantado en 2 operadores de servicio a domicilio y Condisline.



Mencionar, también, que **Condis participa en distintos foros de distribución urbana y está presente en los Comités de Logística y Grupo de Trabajo de Transportes de AECOC.**

## 7. Medio Ambiente (Cont.)

### Envases Pool (fruta y verdura)



Condis mantiene acuerdos con distintos proveedores para la utilización de envases pool en la fruta y verdura. Se trata de envases estándar reutilizables que permiten una optimización de la gestión, tanto en el almacenamiento como en el transporte de la mercancía.

- **43** Proveedores con envases pool.
- Grado de implantación del **52%** s/ el total cajas.

Condis se adhirió, en 2009, al “Pacto de la Bolsa”. En 2 años (2011 – 2012) el consumo de las bolsas de plástico disminuyó un **62%** y aumentó el de las bolsas reutilizables en un **122%**.

En Condisline se han sustituido, en 2017, las bolsas de plástico por otras **100% reutilizables**.

Condis realiza, en sus tiendas, una **recogida selectiva de residuos** que se gestionan en las plataformas (separación, compactación, etc.) para permitir su posterior reciclaje.

En 2016 se han gestionado **6.084 toneladas de residuos**, principalmente de cartón (86%).

### Gestión de Residuos





## 7. Medio Ambiente (Cont.)

### Sistemas Eco eficientes



Condis está continuamente adoptando medidas para la eficiencia de las instalaciones de frío y equipos de iluminación en las tiendas, siendo alguna de ellas las siguientes:

- Colocación de puertas más eficientes en murales y tapas en los congeladores.
- Modernización y mejora de las instalaciones de frío.
- Instalación de equipos de iluminación electrónica.
- Realización de cambios en la luminaria abogando por un mayor rendimiento y menor consumo.

Condis adopta medidas para reducir el consumo eléctrico, de papel y de agua, que consisten en:

- El cambio, en 2013, del parque de impresoras.
- La virtualización de los sistemas que permite reducir el nº de servidores, propiciando un menor consumo eléctrico.
- El cambio del sistema de aire acondicionado del CPD por otro de menor consumo.
- El cambio de los servidores de tiendas por otros más eficientes energéticamente.
- La implantación de boquillas especiales en los grifos que mezclan el agua con aire, implantación de cisternas de doble sistema y mejoras en los sistemas de nebulizadores, conllevando un menor consumo de agua.

### Otras medidas



## 8. Gobierno Corporativo

### ESTRUCTURA



Contamos con Consejo de Administración y Comité de Dirección.

Disponemos de Comisiones y Comités dependientes del Consejo, tales como la Comisión Delegada, la de Auditoría y Control, la de Retribuciones y Nombramientos y el Comité de Ética y Compliance, entre cuyas funciones destacan, entre otras, fomentar un sistema eficaz de control interno y la gestión de la prevención de los riesgos de negocio.

### MANUALES Y PROTOCOLOS



Contamos con los siguientes manuales y protocolos:

- Manual de Buen Gobierno del Consejo.
- Protocolo Familiar.
- Manual de Inversiones.
- Código Ético.

### TRANSPARENCIA



La información financiera se audita anualmente y se comparte con los stakeholders.

Se realizan otras auditorías reglamentarias, tales como las de PRL (prevención de riesgos laborales) y LOPD (Ley orgánica de protección de datos) cuyos resultados también son compartidos con los distintos grupos de interés.



## 8. Gobierno Corporativo (Cont.)

### Programas, Proyectos y Colaboraciones más significativos:



En 2013, Condis se unió a más de un centenar de empresas de gran consumo en el proyecto: **«La alimentación no tiene desperdicio, aprovéchala»**. Esta iniciativa, pionera en Europa y coordinada por AECOC, nace con un claro objetivo: **evitar que se pierdan alimentos aptos para el consumo y optimizar al máximo los excedentes**.

AECOC ha elaborado un **decálogo de buenas prácticas**, por el que las compañías se comprometen a colaborar para avanzar en temas como la innovación en modelos de envasados, garantizar un transporte y manipulación adecuada, mejorar el intercambio de información a lo largo de la cadena de valor etc.

Se trata de un paso importante y de un ejercicio de responsabilidad y es que, juntos, podemos ofrecer a la sociedad importantes mejoras, porque **«La alimentación no tiene desperdicio»**.



Condis ha firmado un **acuerdo de colaboración** con TLANTIC & KAIZEN INSTITUTE, empresa especializada en soluciones de comercio minorista, **con el objetivo de llevar a cabo un proyecto que nos permitirá potenciar metodologías Kaizen en nuestras operaciones logísticas**.

Las metodologías Kaizen serán un **componente que nos ayudarán significativamente en la trayectoria de mejora continua de nuestros procesos**, en la que ya estamos inmersos con buenos resultados, **y nos permitirán ofrecer un mejor servicio** a todos nuestros clientes.

## 8. Gobierno Corporativo (Cont.)

Premios:



Condis recibió, en 2016, el premio “Carles Ferrer Salat” al Compromiso Social, otorgado anualmente por la patronal catalana Fomento del Trabajo, en un acto presidido por el Rey Felipe VI en Barcelona.

Se trataba de la IX edición de las Medallas de Honor y Premios Carles Ferrer Salat, en un reconocimiento que se otorga a las empresas más excelentes o relevantes del ámbito empresarial.

El jurado nos reconoció como una **empresa “pionera y modelo en el desarrollo de un Plan de Responsabilidad Social Corporativa** desde hace más de 20 años” y valoró el compromiso de la compañía por contribuir a la mejora del entorno social, también desde el modelo de negocio responsable y sostenible.

## 8. Gobierno Corporativo (Cont.)

Condis realiza actuaciones que velan por...

*La calidad y seguridad  
alimentaria*

*La competitividad,  
buscando la mejor  
relación calidad- precio*

*La comercialización de productos  
locales, de proximidad, ecológicos  
y aptos para celíacos*

*La difusión de hábitos  
de consumo saludables*

*Facilitar la mayor  
información sobre nuestros  
productos al consumidor*

## 8. Gobierno Corporativo (Cont.)

La opinión de nuestros clientes...



Condis, como empresa responsable y diligente, se ocupa y preocupa por sus clientes.

**Se realizan encuestas a los clientes** de tienda física (bienal) y online (anual) **para conocer su grado de satisfacción y expectativas.**

**El grado de satisfacción resultante es notable** tanto para el cliente de tienda física como para el cliente de tienda online.

La opinión de nuestros franquiciados...



Condis, también se ocupa y preocupa por sus franquiciados.

**Anualmente, se realizan encuestas a los franquiciados para conocer su grado de satisfacción y expectativas.**

**En este caso, el grado de satisfacción resultante es notable.**

Todo lo bueno que nos une...

