



En Valladolid, a 18 de diciembre de 2008

Muy señores míos :

Me satisface presentarle nuestro Informe de Progreso, en el que se detallan las acciones que Grupo El Arbol ha desarrollado en el año 2007, en relación a cada uno de los Principios del Pacto Mundial.

Esta Compañía, ha focalizado su atención en la gestión avanzada de nuestras relaciones con los clientes bajo una perspectiva responsable, habiendo obtenido los avances que se reflejan en el informe de progreso que adjuntamos a esta carta.

Durante el período de referencia del Informe que ahora presentamos, destacamos la firmeza de nuestra Compañía en desarrollar el cumplimiento de los principios del pacto mundial.

Aprovecho, por tanto, esta ocasión por la que enviamos el Informe de Progreso, para reafirmar el Compromiso de Grupo El Arbol con el Pacto Mundial de las Naciones unidas y nuestro propósito de seguir avanzando en la implantación de sus Principios.

Atentamente,

Juan Pascual Sansano
Director General y Consejero Delegado

INFORME DE PROGRESO 2007

PACTO MUNDIAL

Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Cuestion 1

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

El Arbol ha través de la consolidación de la publicación de la revista interna ha conseguido una mejora en la información que se proporciona acerca del primero de los principios que comprende no solo a los trabajadores de la Compañía sino también a nuestros clientes y proveedores.

Además se siguen realizando actividades diversas como son las donaciones de alimentos con la finalidad de favorecer a diversos colectivos desfavorecidos, así como participación en campañas como “un juguete una ilusión” dirigida a prestar ayuda a los niños desfavorecidos del tercer mundo así la promoción del consumo de frutas y hortalizas (5 al día) para favorecer el hábito de consumos favorables.

Cuestion 2

¿Posee la entidad una declaración de principios, políticas explícitas y procedimientos en torno a los Derechos Humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de mecanismos de seguimiento y sus resultados?

Indicador 1

Indicar si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad : No

El referido diagnóstico todavía no ha sido abordado por esta Compañía, pero sigue siendo un proyecto incluido dentro de nuestros planes. En este sentido indicar, que a nivel interno los trabajadores están amparados por los convenios colectivos, superándose las exigencias marcadas por este principio.

Indicador 2

Indique en qué medida se han implantado las políticas de Derechos Humanos en la estructura organizativa/organigrama de la entidad (%) 100%

Se fija como requisito exigible en la documentación relativa a la contratación el compromiso de defensa de los Derechos Humanos para su inequívoco cumplimiento. Esta

documentación se puede consultar a través de diferentes medios accesibles a todo el público, como es intranet a nivel interno e Internet a nivel externo de la Compañía.

Indicador 3

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la Entidad SI

El mecanismo de seguimiento ha sido uno de los pilares en los que se ha centrado la Compañía a lo largo del año 2007. Se ha desarrollado un manual de acogida destinado a facilitar la incorporación de nuevo personal en la Compañía, entre las medidas incluidas es proporcionar apoyo a los nuevos empleados a través de tutores de acogida cuya finalidad en definitiva es proporcionar una agradable acogida a los nuevos compañeros.

Indicador 4

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos NO

La tarea de verificación del cumplimiento de las políticas de Derechos Humanos se realiza por el departamento de Auditoría interna de la Compañía.

Indicador 5

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad SI

El Arbol identifica las necesidades llevándose posteriormente a la práctica con el uso de los recursos necesarios.

Question 3

¿Comparte y detalla la entidad a sus empleados los principios éticos por los que se rige (códigos éticos o de conducta)?

Indicador 1

Uno de los motores principales asumidos por esta Compañía ha sido la implantación de un código ético sobre la base de 9 principios (promover el comportamiento ético, la justicia, la honestidad, la igualdad, la lealtad y rechaza la discriminación, la utilización de información privilegiada y los conflictos de intereses), cuya finalidad es llegar a constituir una norma autoimpuesta, general, exigible y susceptible de control en todas las direcciones. Hasta su completa implantación se sigue informando a los empleados de los principios éticos a través de intranet e Internet, de forma que la totalidad de los empleados tienen conocimiento.

Question 4

¿Dispone la entidad de una política sobre salud y seguridad del cliente?

Indicador 1

Indique si la entidad informa sobre la seguridad de sus productos y servicios: SI

Desde esta Compañía se mantiene la política de información rigurosa a los clientes sobre el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad de los productos que se ponen al alcance de los clientes. Además se prosiguen los controles sobre los productos realizados por el Departamento de Calidad de la Compañía.

Indicador 2

Indique si la entidad cuenta con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.): SI

El Arbol dispone de un Servicio de Atención al Cliente.

El Servicio de Atención al Cliente del Arbol atendió en el año 2007 un total de 580 llamadas de clientes realizadas a través de la línea telefónica, de las que un 90,69% de ellas tuvieron solución satisfactoria para el cliente.

Indicador 3

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente: ninguna

No tenemos registrado incumplimiento de normativa alguna en relación a la salud y seguridad de nuestros clientes.

Indicador 4

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: ninguna

La regulación de la documentación sobre la salubridad y seguridad de productos y servicios esta debidamente actualizada. Destacar el especial desarrollo del Plan de APPCC.

Indicador 5

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidas : ninguna

No dispone de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos. Dispone de actas sobre corrección y subsanación en etiquetado por motivos de confusión que nos ayudan a realizar correcciones para mejorar la información al consumidor. Un equipo interno de profesionales técnicos especializados trabaja, coordinadamente con los proveedores, para garantizar el correcto cumplimiento de la legislación vigente sobre etiquetado e información sobre producto.

Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Cuestion 1

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

Indicador 1
SI

Se mantienen los controles sobre los procedimientos seguidos por nuestros proveedores en la producción, lo que permite examinar de primera mano el cumplimiento de la normativa vigente de los mismos, de manera que si existiese un incumplimiento quedaría invalidada la relación comercial.

Cuestion 2

¿Describe la entidad de forma expresa políticas y procedimientos para evaluar y tratar los DDHH en la cadena de suministros y en sus contratistas?

Indicador 1

Indique si la entidad dispone de una clasificación de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) en función de su tamaño, país, etc. y si favorece a aquellos que disponen de certificaciones (SA8000, ISO 9001, etc.): SI

Se ejerce un especial control en relación con el perfil de los proveedores con los que trabajamos en función de la labor realizada por determinados departamentos de la Compañía, encargándose los mismos de certificar la calidad, la veracidad de la información y control de los productos.

Indicador 2

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total: 20%

El Departamento de Calidad del Arbol verifica permanentemente la información de los proveedores, en especial, de los relacionados con productos frescos y aquellos que son comercializados con la marca propia.

Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Cuestion 1

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

Indicador 1

Dentro de esta Compañía se aplica la normativa establecida en materia de afiliación y reconocimiento del derecho de negociación.

Cuestion 2

La entidad dispone de una declaración formal de la política de asociación y negociación colectiva

Indicador 1

La entidad cuenta con una política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa): SI

A través del Departamento de RRHH se fijan mecanismos de información, consulta y negociación con los empleados.

Indicador 2

La entidad tiene procedimientos de seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas, que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión, tanto para la organización como para la cadena de suministro: SI

El Arbol cuenta con un Comité de empresa en el que están representados los trabajadores y a través del cuál se les da participación.

Cuestion 3

La entidad realiza un análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales), así como de los procedimientos/programas relacionados con este tema

Indicador 1

La entidad dispone de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos: SI

Los mecanismos con que cuenta la Compañía para escuchar y saber la situación de los empleados son entre otros, las relaciones con los representantes de los trabajadores y las comunicaciones internas.

Indicador 2

Número de empleados amparados por convenios colectivos : 5600

La totalidad de las personas que trabajan en El Arbol están amparados por los convenios colectivos que establece la legislación vigente.

Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Question 1

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

Indicador 1

Desde esta Compañía se da cumplimiento integro a la normativa laboral que regula lo comprendido en el presente Principio, además se efectúan seguimientos para asegurar su cumplimiento.

Question 2

La entidad dispone de una descripción de políticas para prevenir el trabajo forzoso o realizado bajo coacción, que se hacen públicas entre los diferentes grupos de interés

Indicador 1

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica: No

En atención a la actividad desempeñada por El Arbol, empresa de distribución, las actividades practicadas no se desempeñan bajo una situación de riesgo de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Indicador 2

Indique si la entidad dispone de directrices claras sobre las horas de trabajo establecidas, la seguridad en el trabajo y la remuneración de los trabajadores: SI

El Arbol mantiene una política de claridad en relación con estos aspectos, de forma que en cuanto a los horarios de trabajo y la remuneración de los trabajadores los mismos se rigen según la normativa vigente. La seguridad en el trabajo está controlada a través de la aplicación de políticas de prevención de riesgos laborales

Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Question 1

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

Indicador 1

El Arbol no ha llevado a cabo ninguna política específica relativa a la erradicación del trabajo infantil, pero desde esta parte se da cumplimiento a la normativa vigente.

Cuestion 2

La entidad posee una política específica que prohíbe el trabajo infantil tal y como lo define la Convención 138 de la OIT y evalúa hasta qué punto esta política se hace visible

Indicador 1

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica: **NO**.

Indicador 2

Indique si la entidad dispone de directrices claras sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente: **SI**

A través de los mecanismos de selección de personal se realiza un control exhaustivo del trabajo infantil.

Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Cuestion 1

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

Indicador 1

El Arbol aboga por cumplimiento exhaustivo de este principio, evitando las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Cuestion 2

La entidad expresa sus políticas de anti-discriminación en la contratación, promoción, formación y despidos de los empleados y cuenta, además, con políticas o programas de igualdad de oportunidades, así como con sistemas de control y seguimiento de resultados

Indicador 1

La entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad

de género (mujeres/hombres), y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados: **SI**

La información referida a la Dirección, es publicitada a través de documentación corporativa.

Indicador 2

La entidad estudia caso por caso con el fin de valorar si una distinción es un requisito inherente a un puesto de trabajo y evitar que los requisitos exigidos para determinados puestos presenten sistemáticas desventajas para determinados grupos: **No**

El Arbol no aplica distinciones en la definición de los puestos de trabajo.

Indicador 3

La entidad mantiene actualizados los archivos sobre contratación, formación y promoción que faciliten la transparencia en la igualdad de oportunidades para el empleo y la trayectoria seguida por la organización a este respecto: **SI**

El Departamento de Recursos Humanos mantiene actualizados los archivos y facilita una vía de constante información sobre la contratación, formación y promoción lo que proporciona transparencia en la igualdad de oportunidades.

Cuestion 3

La entidad ha implementado los procedimientos pertinentes para tratar las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo

Indicador 1

Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación?: **SI**

A través del Departamento de Recursos Humanos, los empleados disponen de mecanismos para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación.

Indicador 2

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo : **ninguno**

Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Cuestion 1

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

Indicador 1

Desde esta Compañía se ha participado en actividades relacionadas con la preservación del medio ambiente como es la plantación de árboles.

Cuestion 2

La entidad adopta el principio, o enfoque, de precaución en temas medioambientales. Para ello la entidad identifica,registra y evalúa aquellos elementos de sus actividades,productos y servicios que causan o pueden causar impactos al ambiente.

Indicador 1

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas internas de educación medioambiental: no cuantificado.

El Arbol reserva, dentro de sus programas de formación, parte de los temarios a la educación medioambiental en el puesto de trabajo.

Indicador 2

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad: SI

El Arbol está diseñando una serie de proyectos tendentes a la mejora para favorecer la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad dentro de las distintas estructuras que componen la Compañía.

La actividad se centra, por el tipo de negocio, en el ahorro de energía y el reciclado. Realiza separación de residuos de fracción orgánica, chatarra y plástico; recogida selectiva de pilas; campañas de compra amigas con el medio ambiente; guías informativas para clientes orientadas a la sensibilización del público; cursos de formación para empleados de tienda sobre sistemas y operativa en los reciclajes; reciclaje masivo de cartón...

Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Cuestion 1

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

Indicador 1

Para promover una mayor responsabilidad en materia medioambiental se practican auditorias por parte del Departamento de Calidad de la Compañía a los proveedores con los que trabajamos, especialmente los dedicados al suministro de productos frescos, evaluándose la existencia de un sistema de autogestión y su certificación. Entre las acciones contempladas en el marco de este principio se encuentra el Punto Verde.

Question 2

La entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas

Indicador 1

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas : no hay una política medio ambiental independiente

No hay datos disponibles sobre el gasto total en materia de medio ambiente.

Indicador 2

Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente, o un departamento de medio ambiente o canales de comunicación directa con los altos niveles de la entidad para la gestión y toma de decisiones estratégicas sobre temas medioambientales: **NO**

Indicador 3

Indique si la entidad ha establecido unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía y si se han documentado **No**

No está contemplado

Indicador 4

Indique si la entidad posee certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001,

EMAS certification, etc.) : **NO**

Dispone de reconocimientos por parte de administraciones públicas a las iniciativas desarrolladas en materia de reciclaje.

Question 3

La entidad da prioridad a proveedores que evidencian buena conducta con el medio ambiente y/o si utiliza entre los criterios de selección de sus proveedores el que dispongan de políticas medioambientales o sistemas de gestión del medio ambiente

Indicador 1

Porcentaje de proveedores de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO14001,EMAS, etc.): 100%

Uno de los criterios principales a la hora de seleccionar a los proveedores es que los mismos dispongan de políticas medioambientales y especialmente cuando se trata de proveedores de la marca Super (marca propia del Arbol). El departamento encargado del control y seguimiento es el Departamento de Calidad.

Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Cuestion 1

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

Indicador 1

Se han practicado iniciativas respetuosas con el Medio Ambiente en diferentes Departamentos de la Compañía tal y como se ha descrito en los indicadores descritos con anterioridad.

Cuestion 2

La entidad tiene iniciativas para el uso de fuentes de energía renovables y para aumentar la eficiencia energética

Indicador 1

Número de estudios e informes desarrollados en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética: ninguno

Cada uno de los departamentos implicados en la responsabilidad con el respeto al medio ambiente tienen el compromiso de revisar sus actuaciones de forma permanente para que las tecnologías usadas en el ámbito de actuación de la compañía sean acordes al principio Nueve del Global Compact. En el campo de la energía

El Arbol continúa trabajando en sus estructuras internas y externas para generar constante ahorro de energía. Establece horarios específicos de encendidos de iluminación de sus establecimientos comerciales, sus estructuras administrativas y sus centros de distribución. Incorpora progresivamente iluminaciones de bajo consumo.

Objetivos: Unificar los proyectos de respeto medioambiental para maximizar los resultados globales de la compañía en este campo.

Indicador 2

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente: ninguna

No disponemos de una cifra global relativa al desarrollo y la divulgación de tecnología no agresiva con el medio ambiente.

Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Cuestion 1

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

Indicador 1

Dentro de la Compañía hay redactado un protocolo en el que se prevén las situaciones referidas en este principio y que es suscrito por todos los trabajadores que conforman la plantilla de la Compañía.

Cuestion 2

¿Cuenta la entidad con una política, sistemas de gestión/procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados?

Indicador 1

Indique el porcentaje de empleados, proveedores, clientes, subcontratistas, sucursales/filiales y socios empresariales que conocen los códigos de conducta y las políticas de corrupción y soborno de la entidad

Empleados: 100%

Proveedores: 60%

Cientes: Sin Contestar%

Subcontratistas: 40%

Sucursales/filiales: 100%

Socios empresariales: 100%

Empleados, proveedores, subcontratistas, sucursales, socios, en definitiva todos los agentes colaboradores con El Arbol conocen los códigos de conducta y las políticas en contra de la corrupción y soborno de la empresa.

Indicador 2

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción y la extorsión y si realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo: **No**

El régimen interior de conducta está establecido por el máximo órgano de Gobierno de la compañía que es el Consejo de Administración. La información fluye a toda la

organización por medio de las vías de comunicación establecidas en cada caso.

Question 3

¿Todas las contribuciones políticas de la entidad son transparentes y se hacen sólo de acuerdo con la ley pertinente?

Indicador 1

El Arbol no realiza contribuciones políticas.

Question 4

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?

Indicador 1

Las donaciones benéficas realizadas por El Arbol se rigen por la suscripción de convenios que son revisados por el Departamento Jurídico de la Compañía dando cumplimiento a la normativa vigente.

Question 5

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos?

Indicador 1

El Arbol mantiene la política de control sobre los regalos, invitaciones y gastos empresariales, fijándose límites y la información necesaria.

Question 6

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales y para evitar la existencia de subcontratas, órdenes de compra o contratos de consultoría como medio para canalizar pagos a funcionarios, empleados de socios empresariales o a sus familiares o socios comerciales?: SI

El Arbol no realiza actividades de esta naturaleza.