



**Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas**  
C/ Núñez de Balboa 116, 5ª Planta, Oficina 27  
28006 Madrid

Grupo el Árbol por medio de la presente quiere manifestar su voluntad de renovar el compromiso voluntario de abrazar y desarrollar los diez principios establecidos inicialmente en el foro Económico Mundial de Davos (Suiza de 1999) en sus prácticas corporativas individuales a través de un apoyo complementario a iniciativas públicas.

Adjuntamos la memoria de RSC correspondiente al año 2010 en la que resalta entre otras acciones el compromiso de la defensa del Medio Ambiente que junto con otras se ejemplifica la adhesión con compromiso voluntario a la estrategia aragonesa de cambio climático y energías limpias.

Como objetivo también para el próximo ejercicio y entre otras muchas acciones comprometidas en el Pacto Mundial, estamos trabajando en el programa de reducción de bolsas de plástico

Atentamente,

**JUAN PASCUAL SANSANO**  
(CONSEJERO DELEGADO)



## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

### M E M O R I A - 2010

Durante el año 2010 nuestra Compañía GRUPO EL ARBOL ha continuado implantando la aplicación de los principios de la Responsabilidad Social Corporativa, basada en la idea de que el funcionamiento general de una Empresa debe evaluarse teniendo en cuenta su contribución conjunta a unos resultados económicos positivos, la calidad del Medio Ambiente y el Bienestar Social de la Sociedad en que se integra.

Esta práctica lleva consigo entender la Responsabilidad Social Corporativa de integración, por parte de la Empresa, de las cuestiones Sociales y Medio Ambientales en las actividades empresariales, en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores y todas las partes interesadas, como son los Directivos de la Empresa, Proveedores, Clientes, Trabajadores, Administraciones Públicas y Comunidades Locales, en base a una iniciativa de carácter voluntario.

Nuestro primer objetivo y principal motor de nuestra actividad es obtener la máxima satisfacción de nuestros clientes, con quienes día tras día nos relacionamos a través de los 528 establecimientos de que dispone actualmente la Compañía. En este sentido, nuestro programa de fidelización constituye una sólida y eficaz herramienta para dotar de agilidad y fluidez a las comunicaciones con nuestros más fieles clientes, para quienes se desarrollan campañas y acciones específicas, no sólo comerciales sino de diversa índole, como acciones formativas, culturales, etc.

Por otro lado, nuestra Compañía cuenta para el desarrollo de su actividad con la colaboración de 6.760 trabajadores (4.800 mujeres y 1.960 hombres), esto es, 6.760 familias cuyo presente y futuro depende de ésta Empresa y de su capacidad para generar recursos, de su sostenibilidad. Esta sostenibilidad, y por ende la estabilidad laboral que proporciona, cobra especial relevancia en el contexto general de nuestra economía, en el que el trabajo en sí mismo se valora como unpreciado activo.

Las condiciones en que todas éstas personas desenvuelven su actividad laboral, afectan a su calidad de vida, no sólo en lo que atañe al aspecto económico, sino también en lo que refiere a su bienestar personal, a su estado de ánimo, y por todo ello a su salud. Por ello, la mejora en las condiciones laborales de nuestros empleados viene siendo objetivo prioritario de GRUPO EL ARBOL, porque entendemos que, en la medida que con arreglo a los principios de la Responsabilidad Social Corporativa se pretende mejorar las condiciones de vida de quienes trabajan en la Empresa, una de las cuestiones básicas que debemos de abordar es la salud y la seguridad de los trabajadores, el ambiente de trabajo, la no discriminación, la justa remuneración y otra serie de principios que implican un compromiso de los elementos esenciales del concepto de Empresa.

Todos los pilares de la responsabilidad social de GRUPO EL ARBOL se soportan mediante la determinación y la adecuada defensa de unos principios de comportamiento ético, que sean asumidas en todas las instancias, sin restricción ni salvedad alguna.

Bajo estas premisas que hemos apuntado, la compañía ha venido desarrollando los siguientes objetivos:

### **1º) TRANSPARENCIA:**

Esta Sociedad, en aplicación de los principios de transparencia en la gestión y buen gobierno, viene publicando anualmente su Memoria, que comprende también las cuentas anuales depositadas en el Registro Mercantil. Esta publicación es accesible a todo el público a través de la página web de la Compañía. Gran parte de su información facilitada es voluntaria y recoge la triple dimensión, Económica, Social y Medioambiental.

### **2º) CODIGO ETICO:**

Esta es la pieza que sustenta la responsabilidad social dentro de la Empresa y que previene de la innecesaria asunción de riesgos implícitos en las decisiones que se adoptan en la gestión de la Compañía. Nuestro código ético se asienta sobre diez principios inspiradores De Davo y promueve el comportamiento ético, la justicia, la honestidad, la igualdad, la lealtad, y rechaza la discriminación, la utilización de información privilegiada, los conflictos de intereses y cualquier tipo de corrupción.

### **3º) POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS:**

Esta ha sido una de las prioridades de la Compañía a lo largo de 2010. Se ha centrado la atención en dos aspectos fundamentales: las nuevas incorporaciones de personal, con la ampliación de nuevos establecimientos y la formación, ligada al adecuado desarrollo profesional. Nuestro manual de acogida está destinado a facilitar la incorporación del nuevo personal, que cuenta, además, con el apoyo de tutores de acogida; éstos tutores no tienen como misión instruirles sobre cómo desarrollar su trabajo, sino proporcionales una imagen de la Empresa que les permita conocerla mejor, saber a quién deben dirigirse ante determinados problemas y, en definitiva, proporcionarles calor humano en su incorporación.

Por lo que a formación se refiere, ésta Sociedad ha llevado a cabo diversos cursos de formación en materias como prevención de riesgos, higiene alimentaria, gestión de secciones, jefes de tienda, etc, impartiendo numerosas horas de formación continua y de formación ocupacional, a través de la Escuela de Formación que ésta Sociedad constituyó en la ciudad donde tiene su sede, Valladolid.

#### **4º) CLIENTES:**

El otro gran objetivo de nuestra empresa en el ejercicio se ha centrado, como sigue siendo habitual, en proporcionar un trato cálido al cliente, satisfaciendo sus necesidades de forma eficiente y realizando nuestro cometido con transparencia y profesionalidad.

Para ello, y desde ejercicios anteriores, seguimos intentando conocer sus necesidades, que ellos mismos nos han manifestado en las reuniones organizadas con clientes.

Una vez analizadas las conclusiones se han puesto en marcha una serie de acciones, activas y reactivas, para corregir o implantar las oportunidades de mejora detectadas. Esta actividad es recurrente en la Compañía y es nuestra pretensión continuarla en sucesivos ejercicios. Esta iniciativa está reforzada con la gestión del teléfono de atención al cliente, en la que se dan solución al 98% de sus llamadas.

Por otra parte, se ha continuado el apoyo a determinados colectivos de clientes como familias numerosas (descuentos especiales), familias de celíacos (incorporando continuamente nuevos productos sin gluten), y otros numerosos colectivos. En éste mismo orden, se ha llevado a cabo una revisión del etiquetado de nuestros productos de marca propia, todo en relación con su composición e información nutricional, completándola con datos por ración para proporcionar al consumidor el máximo conocimiento posible sobre el producto.

GRUPO EL ARBOL cumple y respeta la normativa vigente en materia de seguridad de los productos que pone al alcance de sus clientes, incluyendo gran parte de esta información en nuestra página web. A través del Departamento de Calidad y Clientes de la Compañía se realizan controles constantes que actualizan los procesos de seguridad y confirman sus cumplimientos. El alcance de todos estos controles llega hasta los proveedores, especialmente, de los productos frescos y hasta los productos que se comercializan con la marca "Super" de El Arbol.

#### **5º) DIFUSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA ENTRE NUESTROS PROVEEDORES:**

En GRUPO EL ARBOL tenemos la convicción de que podemos colaborar en la difusión de los principios éticos en la gestión de las Empresas y de las prácticas responsables mucho más allá de los muros de nuestra propia Compañía. En éste sentido, venimos desarrollando una actividad que tiene como objetivos esenciales: sensibilizar, difundir y proporcionar los principios de la Responsabilidad Social Corporativa en las Empresas con las que GRUPO EL ARBOL mantiene relación; y adoptar la valoración resultante como un criterio más, añadido a los puramente comerciales, para la selección de proveedores. Nuestro modelo de gestión tiene uno de sus fundamentos en el mantenimiento de una relación estable con nuestros proveedores.

Potenciamos en éste sentido intensificar las relaciones comerciales con los centros de producción regionales, por lo que supone potenciar las economías de ámbito local y colaborar con la reducción del transporte, a la mejora del Medio Ambiente.

#### **6º) INICIATIVAS DIVERSAS:**

Asimismo, la Sociedad sigue colaborando en muy diversas iniciativas de promoción Cultural y Medioambiental, ha realizado aportaciones periódicas de productos a Entidades de ámbito Estatal o Regional, como Banco de Alimentos Remar, Fundación Down, etc. Y ha desarrollado campañas puntuales de recogida de productos "operación kilo" a favor de determinados colectivos necesitados. También ha colaborado GRUPO EL ARBOL en campañas como "un juguete una ilusión" (de ayuda a niños desfavorecidos del tercer mundo), "5 al día" (promoción de hábitos de consumo saludables), festivales para niños en Hospitales, etc.

En el área Medioambiental, se ha continuado la participación en campañas de recogida selectiva de pilas y baterías, de papel y cartón. Se ha fomentado entre los proveedores de marcas propias, la optimización de envases y embalajes, al mismo tiempo que, en el caso de los productos frescos, se han utilizado cajas de plástico retornables para su transporte, con el fin de evitar la generación de residuos.

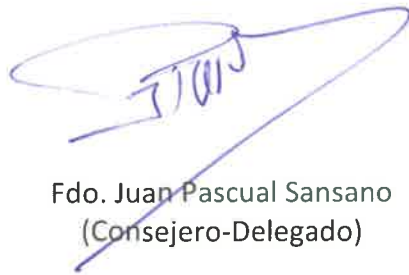
Se han realizado ciertas promociones mediambientales, tales como la operación "árbol" consistentes en la recogida y replantación de árboles, y plantación de especies autóctonas, que se han realizado en colaboración con diversos Grupos Sociales y con las Administraciones Públicas en territorios donde GRUPO EL ARBOL está establecido.

Asimismo se ha hecho extensivo "Ecopilas" a nivel nacional y también se han confeccionado bolsas de rafia con la marca "Tierra de Sabor" durante la campaña de Navidad, con el fin de evitar la degradación del medio ambiente, al limitarse el uso de las bolsas de plástico en nuestros establecimientos.

En este sentido se han firmado diversos Convenios en varias Comunidades Autónomas, y en Aragón hemos suscrito el acuerdo de "Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias" como Entidad adherida con compromiso voluntario.

Por otro lado y aprovechando las posibilidades que nos proporciona nuestra Escuela de Formación, seguimos colaborando con diversas entidades como Fundación Mujeres, Cruz Roja, Acceder, Dirección General de la Mujer de la Junta de Castilla y León y de la Diputación General de Aragón, en la formación de personas integrantes de colectivos laboralmente marginados. Con Cruz Roja se ha participado activamente en el programa "Incorpora, integración laboral" formando a colectivos desfavorecidos con el fin de facilitar su integración en el mercado laboral. También hemos colaborado activamente con la consultora de Recursos Humanos de la Fundación de la Once "Fundosa" impartiendo cursos a personas discapacitadas.

Con la exposición sucinta que hemos realizado, la Empresa GRUPO EL ARBOL asume, en la medida de sus posibilidades El Pacto Global anunciado en el Foro Económico Mundial de Davos (Suiza) en enero de 1999 y los diez principios que hoy lo forman.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. Sansano', written over a large, light blue diagonal stroke that extends from the top right towards the bottom left.

Fdo. Juan Pascual Sansano  
(Consejero-Delegado)