



2013

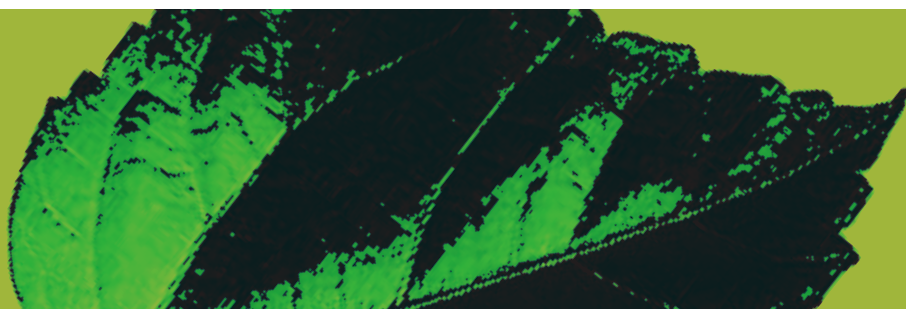
UN MODELO DE NEGOCIO
CON SÓLIDAS RAÍCES



Salud Natural
desde 1771

herbolarionavarro.es

| | |
|-----------------------------------------|-----------|
| COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL | 4 |
| Comité de Dirección | 5 |
| MISION, VISION Y VALORES | 6 |
| AMBITO ECONOMICO | 7 |
| AMBITO MEDIOAMBIENTAL | 14 |
| AMBITO SOCIAL | 16 |
| Clientes | 17 |
| Empleados | 19 |
| Proveedores | 21 |
| Sociedad: Fundación Jose Navarro | 23 |



COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL



Valencia Octubre de 2014

Desde el comienzo de la andadura actual de Herbolario Navarro siempre hemos buscado el bienestar de nuestros clientes a través de nuestros productos, además de participar activamente en la sostenibilidad de nuestro planeta mediante el impulso de una agricultura respetuosa con el medio ambiente y un cambio de actitudes en nuestros consumos.

Siendo socios reafirmamos nuestro compromiso de adhesión con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y el cumplimiento de sus 10 Principios. Los cuales nos sirven como marco de actuación en la gestión y planificación de nuestra empresa. Siempre de parte de los valores humanos y el respeto al medioambiente.

Asimismo seguimos apostando por los compromisos adquiridos con Pacto Mundial para el próximo año.

A handwritten signature in black ink, which appears to be 'Jose Navarro Catalá'.

Jose Navarro Catalá
Gerente

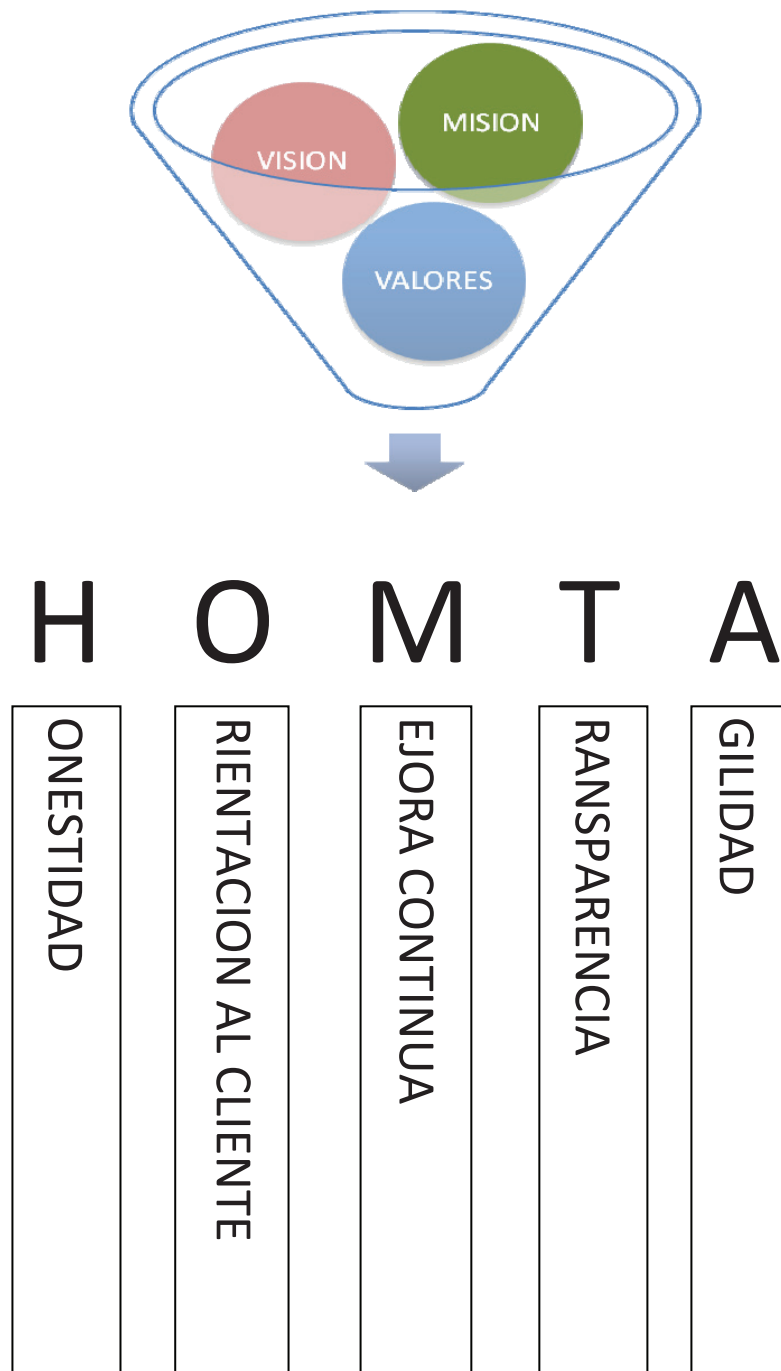
COMITÉ DE DIRECCIÓN



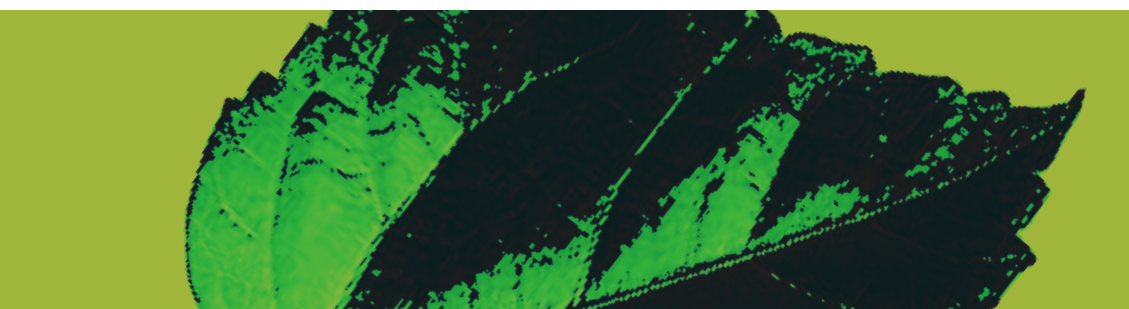
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Herbolario Navarro ha buscado desde sus orígenes compartir con sus empleados una visión única. Lo que supone tener un equipo motivado, orientado a la satisfacción del cliente, con gran capacidad de decisión y orgullosos por su actitud en su vida profesional.

Este compromiso por parte de los que componen Herbolario Navarro, se ha traducido en un acercamiento cada vez más real a la visión de la compañía, “CONVERTINOS EN UN REFERENTE NACIONAL EN EL MUNDO DE LOS HERBOLARIOS Y ECOTIENDAS”.



AMBITO ECONÓMICO



TRAYECTORIA DE HERBOLARIO NAVARRO

Cerca de 250 años avalan nuestra trayectoria de empresa. Lo que empezó siendo un pequeño herbolario tradicional en el corazón de la ciudad de Valencia ha ido creciendo hasta convertirse en la actual red de tiendas propias, con 11 establecimientos situados en Comunidad Valenciana, Mallorca y Madrid.

El buque insignia de la empresa, es la tienda Central, que se encuentra situada en el centro de la ciudad de Valencia. Este establecimiento cuenta con cerca de 1500 m².

Otro de los factores diferenciadores de esta entidad bicentenaria es que todas sus acciones se centran en conseguir la máxima calidad de los productos que ofrece y del servicio que presta a sus clientes.

En este último año 2013, se han aperturado dos establecimientos nuevos. Uno en el mes de junio en la localidad Valenciana de Burjassot y otro en el mes de noviembre en la céntrica calle madrileña de Fuencarral



En la ciudad de Valencia la empresa además de la Central cuenta con tres tiendas más:



Herbolario Navarro Ángel
Guimera



Herbolario Navarro Aragon



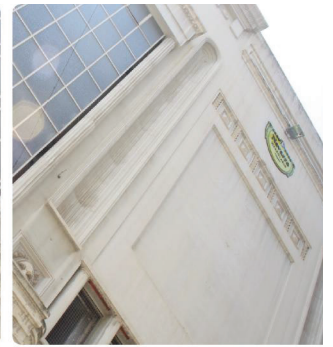
Herbolario Navarro Campanar



Herbolario Navarro Torrent



Herbolario Navarro Alzira



En mayo 2012 en el corazón de la capital castellonense, abrimos Herbolario Navarro Castellón.

En la ciudad de Palma de Mallorca se encuentra otra de las tiendas del grupo

Herbolario Navarro Palma



Además de las tiendas físicas, Herbolario Navarro cuenta con una plataforma de compra on-line, donde cualquier persona puede hacer sus pedidos y recibirlos en su hogar.

A través de esta Tienda Virtual, los usuarios pueden consultar la ubicación de las tiendas físicas, darse de alta en el Club Navarro y conocer todo lo relativo a la empresa.



www.herbolarionavarro.es

**VISITA NUESTRA
TIENDA VIRTUAL**



En 2013 abrimos 2 nuevos establecimientos:



Herbolario Navarro Burjassot



Herbolario Navarro Fuencarral
Madrid



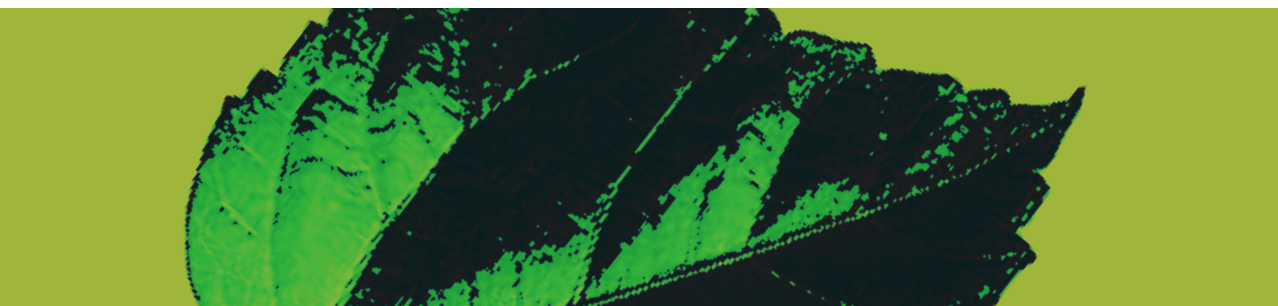
9.037.000€
en productos vendidos

580.235€
tickets de compra emitidos

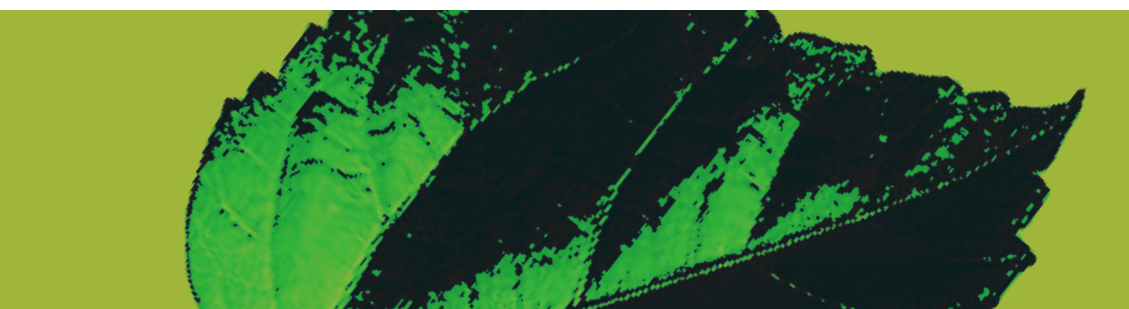
653.000€
en inversiones

11 establecimientos

3.850 m² de superficie de ventas



AMBITO **MEDIOAMBIENTAL**



Durante 2013, uno de nuestros objetivos más significativos fue la reducción del desperdicio alimentario y continuará siendo uno de nuestros principales compromisos para futuros ejercicios.

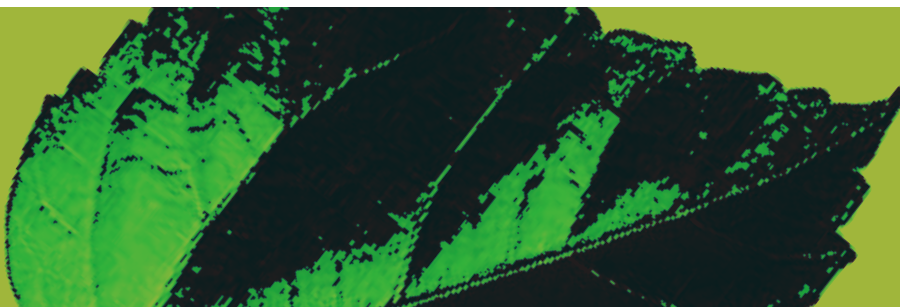
Herbolario Navarro gestiona todos sus residuos, realizando una correcta segregación de los mismos con el objetivo de que se incorporen a un nuevo proceso productivo. De esta forma se reduce el impacto medioambiental en todas nuestras tiendas.

En todos nuestros establecimientos disponemos de recogedores de pilas, para facilitar el reciclaje a nuestros clientes y a nosotros mismos, contando con gestores autorizados para todos nuestros residuos.

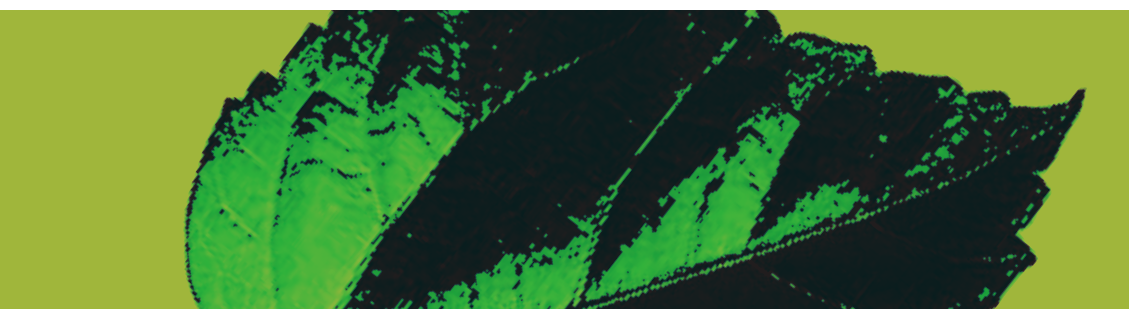
De acuerdo con nuestra filosofía, para los envíos a domicilio en la zona de Valencia, contamos con un vehículo

887.757 kw
de consumo de electricidad

3.353 m³
de consumo de agua



AMBITO SOCIAL



CLIENTES: una relación de cercanía

Durante el año 2013, se ha consolidado el Club Navarro, a través del cual hemos querido corresponder a la fidelidad de nuestros clientes. Y esta ha sido la forma más natural que hemos encontrado de darles las gracias. Mediante la tarjeta de socio, pueden beneficiarse de descuentos y acumular puntos canjeables por regalos de nuestro catálogo.

Herbolario Navarro dispone de un servicio de correo electrónico y buzón de sugerencias in situ en cada uno de sus establecimientos en el cual se canalizan todas las inquietudes que plantean los clientes, medio que la compañía ha destinado exclusivamente para esta actividad. En nuestra organización este canal de comunicación permanentemente abierto con el cliente, nos permite escuchar su opinión y responder a sus necesidades de forma ágil. Para nosotros una queja de un cliente es considerada “un regalo” ya que es una herramienta valiosísima para ser mas críticos y exigentes con nosotros mismos y poder mejorar en el día a día. Con ello detectamos puntos de mejora, ofreciendo las mejores soluciones.

Seguimos apostando por productos frescos ecológicos de proximidad. Contamos con una amplia gama de productores locales.

Venimos ampliando la variedad de productos dietéticos, cosméticos y alimenticios de todo tipo con certificación ecológica.

En el año 2013, en nuestros establecimientos se han realizado diferentes cursos y conferencias al igual que degustaciones de productos.

Con la tienda on-line, Herbolario Navarro apuesta por el ahorro de tiempo para los clientes, manteniendo la calidad de los productos y acercándolos a aquellas zonas donde no disponemos de puntos de venta.

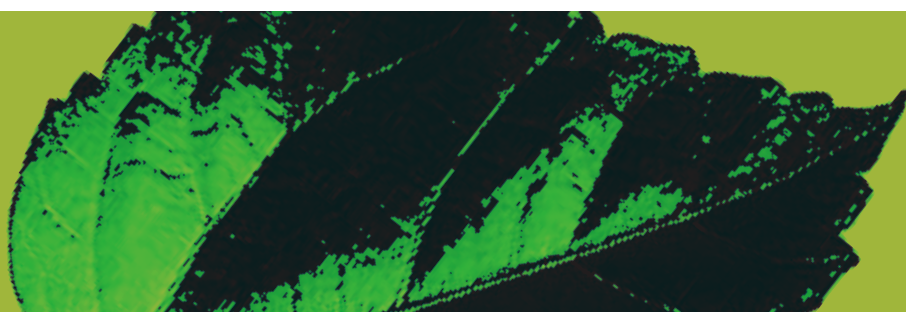
151 conferencias realizadas

56 degustaciones realizadas

67.279 clientes Club Navarro

300.952 visitas a la web

1.177 pedidos a través de la web



EMPLEADOS: centrados en el liderazgo

A lo largo de 2013 hemos seguido apostando por nuestro equipo humano, base de nuestro negocio y nuestra mayor inversión, ampliando nuestra plantilla, incrementando las horas de formación de todos nuestros colaboradores y garantizando la igualdad de todos ellos ante las mismas oportunidades.

La relación que Herbolario Navarro mantiene con su plantilla está basada en la honestidad y la transparencia. Una de las premisas que siempre se tienen en cuenta en la empresa es que para poder satisfacer a los demás, primero hay que estar satisfecho con uno mismo. Por ello, uno de sus principales objetivos es ofrecer puestos de calidad, que premien el esfuerzo y que permitan a las personas seguir creciendo tanto personal como profesionalmente, puesto que cuanto mayor son las expectativas reales que se ofrecen a las personas, mayor es también el compromiso y la productividad que de ellas se obtienen.

Corroborando los resultados en los últimos estudios de clima realizados en la empresa, estos son muy positivos, decir que nuestra organización tiene una esencia muy familiar, donde el ambiente que se respira en cuanto a compañerismo y colaboración es casi perfecto, es cierto que el objetivo también se ha perseguido y fomentado durante años.

En Herbolario Navarro se fomenta la formación y prioriza el desarrollo profesional de cuantos componen la organización, labor que se realiza desde el primer día de incorporación a la misma a través del Plan de Formación diseñado.

La conciliación de la vida familiar y laboral del personal que desarrolla su actividad profesional en la organización es sumamente importante y destacada en la empresa, conocida por la cantidad de mujeres que la componen ya que representan un 40% de la plantilla, porcentaje que se ha alcanzado de forma natural. Esto es posible gracias a diferentes medidas perseguidas durante años como diversidad de horarios y mejor planificación del personal, evitando abrir los domingos y festivos, evitando al máximo los desplazamientos innecesarios, y lo más importante fomentando el compañerismo y la empatía entre los componentes de la organización, ya que esto no sería posible sin la colaboración de todos ellos.

Herbolario Navarro invierte en el bienestar de su equipo con beneficios sociales como un seguro médico privado, el cual se consigue como recompensa al esfuerzo particular realizado. También cada componente de la plantilla, desde el primer día de su incorporación, dispone de descuento en cada una de las compras y un masaje terapéutico mensual.

Desde el año 2012, Herbolario Navarro decidió repartir en su política de retribución, una prima por objetivos y basaba en una buena gestión de la empresa.

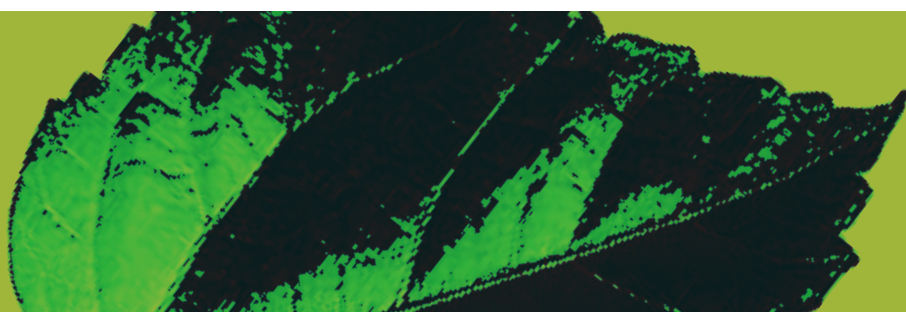
95 N° total de empleados

68,42% de mujeres en plantilla

8,42% de directivos

62,5% de mujeres directivas

3.871 horas anuales de formación



PROVEEDORES

Sin nuestros proveedores sería imposible cumplir con todas nuestras expectativas.

Colaboramos con ellos creando relaciones de mutuo beneficio, impregnándoles de nuestra filosofía de sostenibilidad y honestidad, ayudándoles para que al igual que para nosotros los principios de Pacto Mundial sean fundamentales en sus políticas empresariales.

Escoger a los proveedores no debe ser un simple impulso, sino debe ser elegido a través de un proceso de análisis y planteamientos. Es importante conocer al futuro proveedor, no solo en cuanto a las tarifas que nos ofrece, sino que es vital saber de la responsabilidad y el compromiso que tiene la empresa y todos los procesos.

La política que Herbolario Navarro tiene para elegir a sus proveedores consta de diferentes requisitos.

Para poner en valor y dar a conocer a los clientes el esfuerzo y compromiso de los proveedores, Herbolario Navarro en 2013 puso en marcha una campaña conocida como “Compra con el Corazón”. A través de la misma, todos los clientes que se acercaban a nuestros establecimientos descubrían que los productos que se comercializan en ellos procedían de zonas cercanas al comercio, que eran respetuosos con el medio ambiente, más frescos y saludables, además de estar elaborados o cultivados desde el cariño y la tradición por personas de carne y hueso.

La comunicación con todos nuestros proveedores es constante, lo que hace tener una relación fluida por ambas partes. Esta comunicación se obtiene a través de visitas a sus instalaciones, reuniones, etc.





BIO  **CON**
co+razón



BIO  **CON**
co+razón



SOCIEDAD: Fundación José Navarro

La “Fundación José Navarro, para el fomento de la Alimentación Inteligente” es una entidad sin ánimo de lucro, de carácter cultural, que tiene como principal objetivo fomentar la Salud Natural en las personas desde todas sus perspectivas.

La Fundación José Navarro ha querido centrar su actuación en el marco de la Alimentación Inteligente. Es decir, esta entidad se propone fomentar en las personas un comportamiento inteligente en el establecimiento de sus pautas de alimentación.

Un objetivo que se alcanza trabajando sobre los ámbitos de la alimentación verde, la alimentación saludable y la alimentación responsable.

La Alimentación Inteligente solicita a las personas que se alimenten con responsabilidad, cooperando con la salud y siendo coherentes con el propósito de un desarrollo sostenible.

La Fundación José Navarro para el Fomento de la Alimentación Inteligente se presenta en sociedad el día 27 de noviembre de 2007, en conmemoración a la fecha de nacimiento de José Navarro, a cargo de Herbolario Navarro desde mediados de los años 60. Por lo tanto, éste es un acto de homenaje a las personas que en diferentes etapas han gobernado la empresa Herbolario Navarro con responsabilidad y eficacia.

Durante el 2013, se han desarrollado los siguientes proyectos:

- Agrobiodiversidad Sostenible, una alternativa de compra inteligente

Este proyecto tiene como objetivo reducir la huella de carbono de los productos que consumimos.

- Dinamización y comunicación de Slow Food

En esta ocasión, la Fundación Jose Navarro y Slow Food aúnan esfuerzos para destacar la importancia del sentido de la responsabilidad, en cuanto a las elecciones alimentarias que abogan por la defensa de la biodiversidad agroalimentaria, el compromiso ético con los productores, el equilibrio con el ecosistema y el placer gastronómico, todos como aspectos integrados en el marco de una alimentación inteligente.

- Apoyo a ONG.

La Fundación Jose Navarro y Herbolario Navarro colaboraron con Casa de la Caridad en el proyecto “365 días de comidas solidarias”.

El respeto por la naturaleza es un aspecto intrínseco en la filosofía tanto de la Fundación José Navarro como en la de Herbolario Navarro, por eso ambas

entidades han pasado a formar parte de la red de socios de WWF España, la organización no gubernamental dedicada a la conservación de la naturaleza desde 1968.

Socio de Greenpeace.

- Colaboraciones con distintas asociaciones y entidades cívicas.

Día del paciente, Asociación de Jubilados, Asociación Cultural DIVISI, Yacimiento Arqueológico Íbero de Kelin, Exposición sobre Pintoras del siglo XIX

- Charlas y conferencias.

Ciclo alimentactivate. Un modelo de alimentación inteligente.

Hábitos saludables, en centros educativos Jesús Kind

Ecología y sostenibilidad en la Biblioteca de Valencia.

Jornada sobre sostenibilidad en el Día Mundial de la Biodiversidad.

Discapacidad y nutrición en la Asociación de Esclerosis Múltiple de Castellón.

Hábitos saludables en asociaciones deportivas y de personas de la tercera edad.

La Fundación Jose Navarro concede los Premios Verdes, donde premia la labor de entidades y personas en el ámbito de la Alimentación Inteligente y el Desarrollo sostenible.



HERBOLARIO Navarro

www.herbolarionavarro.es

VALENCIA · MADRID · CASTELLÓN · PALMA DE MALLORCA