

[illegible]

2014

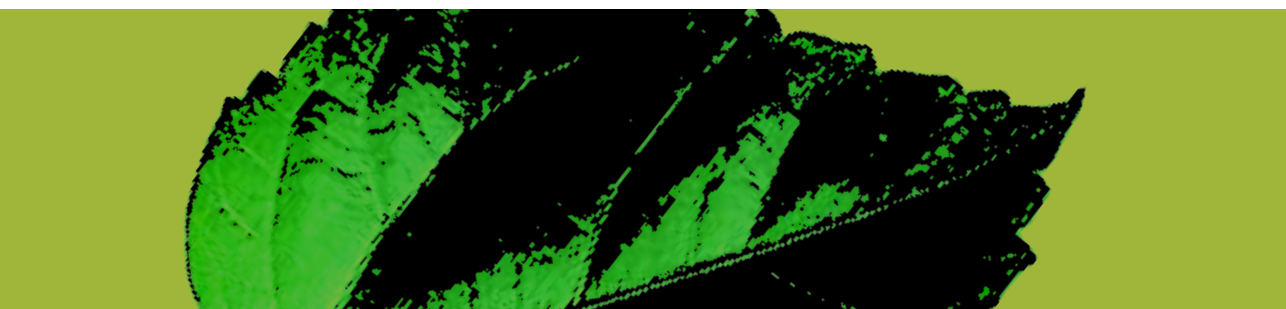
UN MODELO DE NEGOCIO CON SÓLIDAS RAÍCES



Salud Natural
desde 1771

herbolarionavarro.es

COMPROMISO CON EL PACTO MUNDIAL	4
Comité de Dirección	5
NUESTROS VALORES	6
DIMENSION ECONOMICA	7
DIMENSION AMBIENTAL	14
DIMENSION SOCIAL	16
Empleados	17
Clientes	19
Proveedores	21
Sociedad: Fundación Jose Navarro	23



COMPROMISO DE HERBOLARIO NAVARRO



Con estas líneas me complace presentar nuestra memoria de 2014, donde se pone de manifiesto un año más el compromiso que Herbolario Navarro tiene con Pacto Mundial y con 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 medio ambiente.

En Herbolario Navarro pensamos que la organización, debe crear valor no solo en la dimensión económica sino también en la ambiental y en la social, contribuyendo al progreso de las generaciones presentes y futuras.



Jose Navarro Catalá

COMITÉ DE DIRECCIÓN

En la gestión y planificación de Herbolario Navarro, el Comité de Dirección busca que los clientes puedan adquirir los productos de mayor calidad y con la mayor atención personalizada, participando activamente en la sostenibilidad de nuestro planeta impulsando una agricultura respetuosa con el medio ambiente y un cambio de actitudes en nuestros consumos.



JOSÉ NAVARRO CATALÁ – Director General

DOLORES CATALÁ Y CODONYER – Directora General

AMPARO SERRANO BENJUMEA – Responsable de tiendas y marca propia

FRANCISCO BRULL LLIMERA – Responsable de finanzas

CAROLINA GIRBÉS FERRER – Responsable de marketing y comunicación

LORENA MATEO RUIZ – Responsable de recursos humanos

TEREBEL PLÀ SELMA – Responsable de calidad y medio ambiente

DANIEL UREÑA LA RODA – Responsable de logística

NUESTROS VALORES

Desde sus orígenes, Herbolario Navarro ha buscado compartir con sus empleados un objetivo común. 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.

A

GILIDAD

T

RANSPARENCIA



M

EJORA CONTINUA

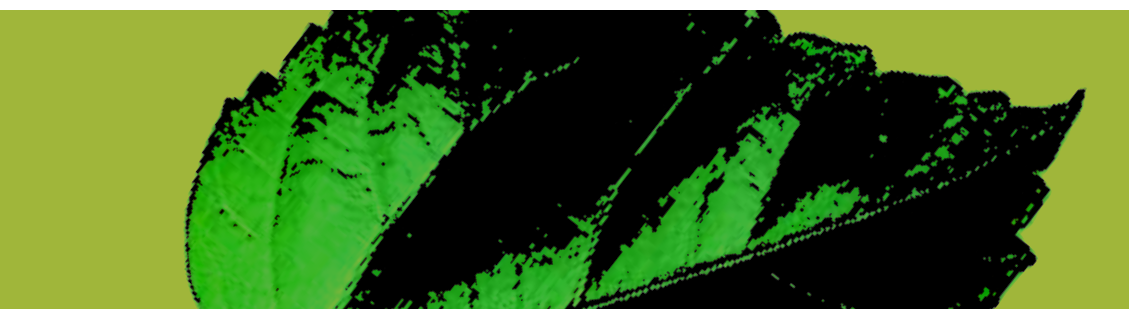
O

RIENTACION AL CLIENTE

H

ONESTIDAD

DIMENSIÓN **ECONÓMICA**



TRAYECTORIA DE HERBOLARIO NAVARRO

Herbolario Navarro está al servicio de la Salud Natural de las personal desde 1771. Desde entonces hasta la actualidad la empresa ha pasado de ser un pequeño herbolario en el corazón de la ciudad de Valencia a una red de supermercados ecológicos en las provincias de Valencia, Castellón, Madrid y Baleares, con un total de 13 establecimientos.

Somos un modelo de negocio con sólidas raíces, que es posible gracias al trabajo en común que realizan los diferentes grupos de personas que participan en él.

Durante 2014, hemos inaugurado dos establecimientos nuevos en la ciudad de Valencia.



Establecimientos en la ciudad de Valencia



CENTRAL



AV. ARAGÓN



AV. PIO XII



C/ ÀNGEL GUIMERÀ



TORRENTE



ALZIRA



MISLATA



BURJASSOT



CASTELLÓN



PALMA DE MALLORCA



C/ FUENCARRAL (MADRID)



En 2014 Herbolario Navarro creó una plataforma logística para centralizar prácticamente la totalidad de sus compras y ofrecer un mayor servicio a sus clientes. Mediante esta iniciativa, hemos conseguido obtener un mayor control de stocks y un menor desperdicio alimentario, con el correspondiente beneficio para todos los grupos de interés que definen nuestra organización.

LOGÍSTICA



Nuevas aperturas 2014



C/ ALBORAYA



AV. PERIS Y VALERO

Además de las tiendas físicas, Herbolario Navarro cuenta con una plataforma on-line donde los clientes pueden realizar sus pedidos.

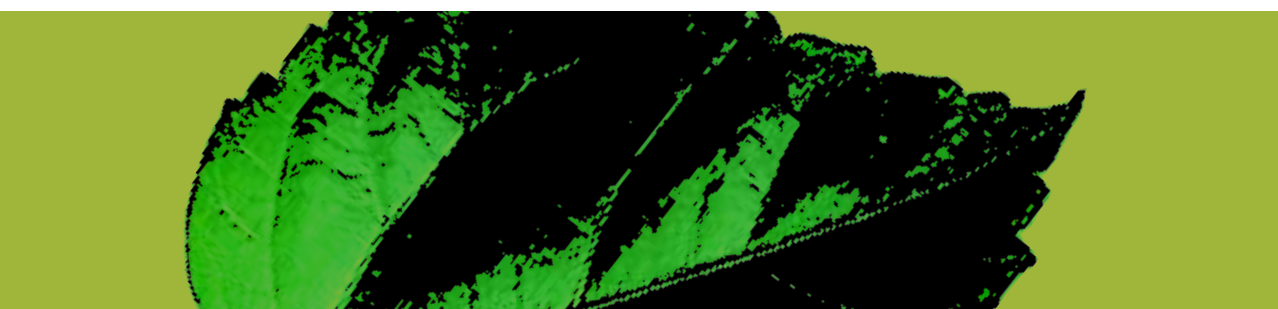


11.413.000€
en productos vendidos

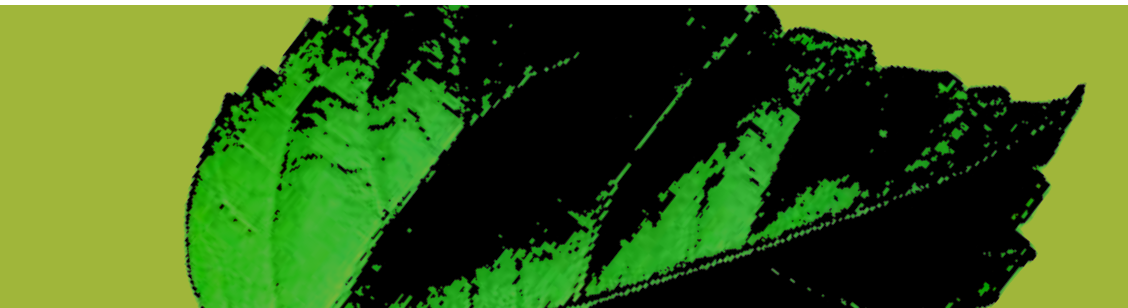
721.310
tickets de compra emitidos

13 establecimientos

4.325 m² de superficie de ventas



DIMENSIÓN **MEDIOAMBIENTAL**



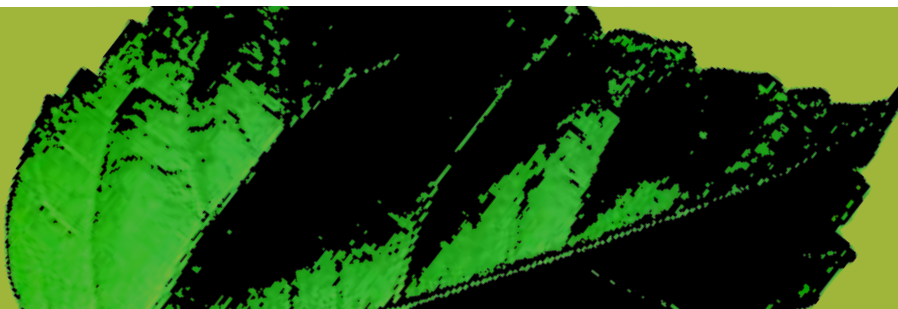
1.154.166 kw 2014
de consumo de electricidad

887.757 kw 2013
de consumo de electricidad

3.782 m³ 2014
de consumo de agua

3.353 m³ 2013
de consumo de agua

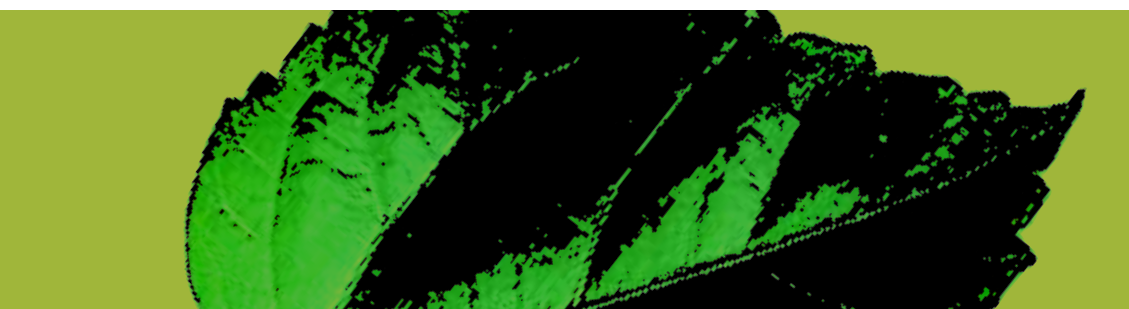
*en 2014 se han contabilizado los consumos de las tiendas inauguradas a finales de 2013



Siguiendo con nuestra filosofía y debido a la gran acogida que ha tenido por parte de nuestros clientes la incorporación de un vehículo eléctrico para el reparto a domicilio en la zona de Valencia, hemos decidido que en 2015 se amplié la capacidad y el ámbito de reparto de este, adquiriendo un vehículo mayor.



DIMENSIÓN **SOCIAL**



NUESTRO EMPLEADO: centrados en el liderazgo

La base del negocio y la mayor inversión de Herbolario Navarro son los EMPLEADOS, ya que la premisa que se tiene en cuenta es que para poder satisfacer a los demás, primero hay que estar satisfecho con uno mismo. Bajo este prisma, los empleados disfrutan tras su inmediata incorporación de un plan de formación que les garantiza la igualdad de condiciones y las oportunidades de promoción.

Por ello, uno de nuestros principales objetivos es ofrecer a nuestros trabajadores un empleo estable y de calidad que les permita seguir creciendo tanto personal como profesionalmente.

La conciliación de la vida familiar-laboral, la representación de la mujer en la empresa (69,44% de la plantilla, 62,5% de mujeres directivas) y diversos beneficios sociales complementan las ventajas de los empleados de Herbolario Navarro.

Durante 2014, Herbolario Navarro ha estado implementando la OSHAS 18000 para seguir avanzando en el compromiso que adquirimos en 2011 al adherirnos al Pacto Mundial de Naciones Unidas en cuanto a Normas Laborales.



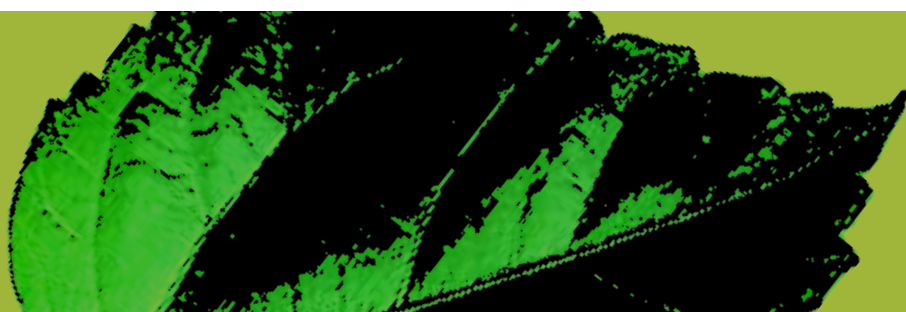
108 N° total de empleados

69,44% de mujeres en plantilla

8,42% de directivos

62,5% de mujeres directivas

5.301 horas anuales de formación



NUESTRO CLIENTE: una relación de cercanía

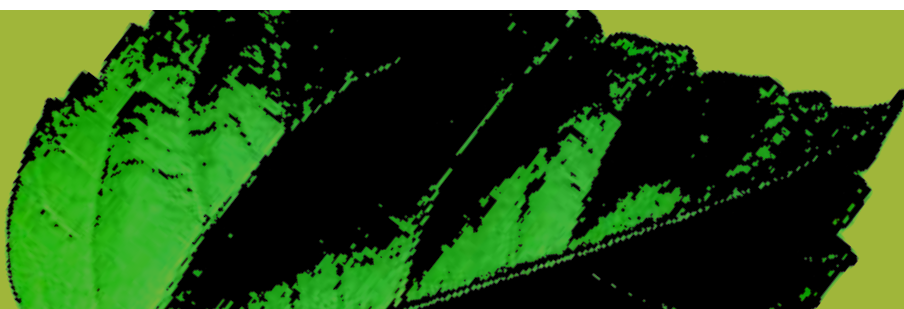
Desde Herbolario Navarro informamos y orientamos a nuestros clientes a través de varios canales de comunicación.

La relación con nuestros clientes se traduce no solo en la adquisición de productos sino también a través de las opiniones y valoraciones que nos hacen llegar mediante las encuestas de satisfacción.

Desde febrero de 2014 se implanto una plataforma on-line, para ayudarnos a conocer la opinión y el grado de satisfacción de los clientes de Herbolario Navarro para de esta forma tener un intercambio de opiniones y poder avanzar en la mejora continua.

Con el Club Navarro, hemos querido corresponder a los clientes que confían en la calidad de nuestros productos y en la profesionalidad de nuestro personal, y esta ha sido la forma más natural que hemos encontrado para darles las gracias. Además de beneficiarse de descuentos y acumular puntos canjeables por regalos de nuestro catálogo, hemos premiado su fidelidad con invitaciones a eventos exclusivos y actividades de ocio saludables, para divertirse de forma natural.

Durante el año 2014 hemos seguido apostando por una mayor variedad de productos ecológicos frescos y de proximidad, asesorando a nuestros clientes de la forma de incorporarlos a su despensa.



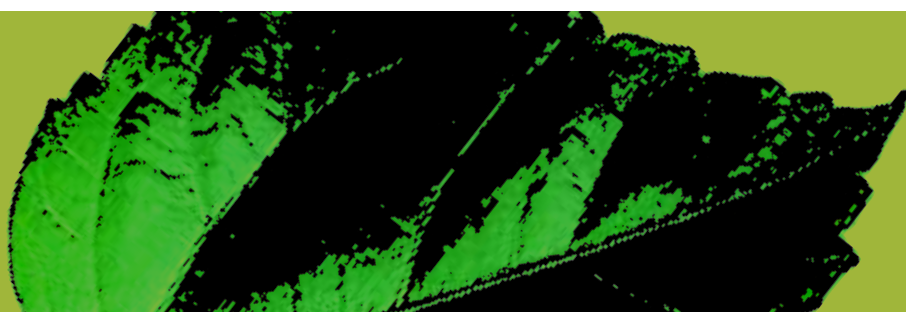
182 conferencias realizadas

78 degustaciones realizadas

89.187 clientes Club Navarro

422.240 visitas a la web

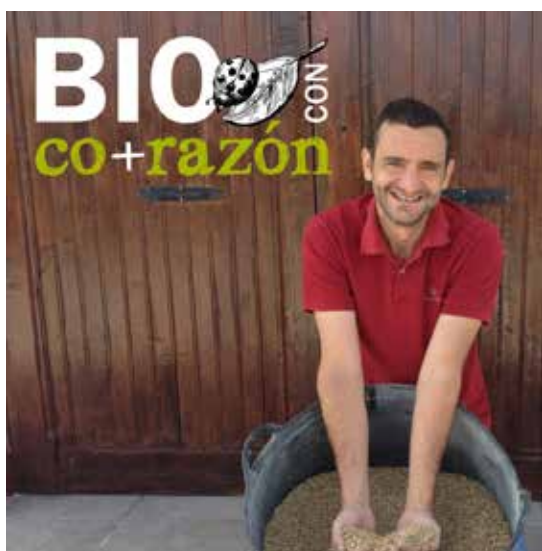
1.436 pedidos a través de la web



NUESTRO PROVEEDOR

Nuestros PROVEEDORES son parte fundamental del buen funcionamiento de Herbolario Navarro. Contamos con cerca de 300 proveedores, que hacen posible la amplia oferta de productos ecológicos que nuestros clientes pueden encontrar en las tiendas Herbolario Navarro.

La relación que se establece con todos y cada uno de nuestros proveedores, responde a una serie de Normas Internas de Conducta, que determinan una relación de mutuo beneficio, basada en la sostenibilidad, la honestidad y la transparencia; importan no solo las tarifas que se ofrecen, también la responsabilidad y el compromiso que mantienen, la transparencia en sus procesos, el respeto por el medio ambiente, por las tradiciones, por las personas y, dentro del plan de expansión de la empresa, se tiene muy en cuenta la proximidad de los productores a las tiendas Herbolario Navarro, lo que no solo impulsa las economías locales sino que además favorece una comunicación fluida y constante que no hace otra cosa que afianzar las relaciones con nuestros proveedores.





SOCIEDAD: Fundación José Navarro

La implicación con la sociedad es una parte activa de la actividad que desarrolla Herbolario Navarro, que canaliza sus demandas para llevar un estilo de vida ecológico y sostenible a través de la herramienta que el Herbolario diseñó específicamente para este fin: la Fundación.

Siguiendo con el espíritu fundacional durante el año 2014 hemos continuado con el desarrollo de actividades que fomenten la Alimentación Inteligente y el Desarrollo Sostenible, con la intención de conseguir un doble objetivo; que las nuevas generaciones se eduquen en el respeto por la naturaleza en todas sus acciones, y que el medio natural que hereden goce de personas respetuosas con él.

-Socio colaborador de la Asociación de Celiacos y Sensibles al Gluten de Madrid.

-Seguimos colaborando con Casa de la Caridad, Valencia, proyecto 365 días de comidas solidarias.

Colaboración con el proyecto Bona Gent de Tabernes Blanques. Para la integración y autonomía de las personas con discapacidad intelectual.

Además se han realizado entre otras las siguientes actividades

I jornada sobre superdotación y talento. “La importancia de la alimentación para un sueño reparador. Universitat de Valencia en colaboración con IPPEX.

Comer placer y saber en colaboración con Slow Food Valencia

IV Jornadas de comida ecológica en el colegio público Manuel Riquelme de Hurchillo (Orihuela).

Las 4S de la alimentación ecológica , junto a la Fundación Triodos y SEAE en Herbolario Navarro calle Fuencarral, Madrid.

Jornada Recreartura (Proyecto Coheirs). Los huertos urbanos, una nueva forma de participación ciudadana. Espacio Rambleta, Valencia.

Movimiento Slow, Jornada Educar a otro ritmo, en Biblioteca Pública, Valencia.

Jornadas de Alimentación Inteligente en Instituto Técnico Profesional Pax, Valencia.

Jornada sobre medicina natural en el Colegio de Enfermería de Castellón.

Asimismo hemos comenzado a preparar la V entrega de los Premios Fundación José Navarro que se celebraran en noviembre de 2015 en Madrid.

