

# RSE

Informe de Responsabilidad  
Social Corporativa

**2016**





# RSO

## Informe de Responsabilidad Social Corporativa

### 2016

#### Equipo de trabajo:

Isabel Sánchez Serrano

Carolina Martínez Garre

Roberto Fuentes Cearra

Con la colaboración de las distintas áreas de Disfrimur

Juan Oliveros Fontaine (Oliveros & Asociados Auditores)

Joaquín Zamora Muñoz (Joaquín Zamora Fotógrafo en Murcia)

Longinos Marín Rives (Universidad de Murcia)

Maquetación y diseño de José Espinosa (Neura Estudio)

Avda. de Lorca, 174

30835 Sangonera la Seca. Murcia

T\_968 80 40 45

F\_968 89 04 46

**info@disfrimur.com**

**www.disfrimur.com**





P06

01

Mensaje del  
Presidente



P08

02

Transporte  
responsable con  
orientación al  
cliente

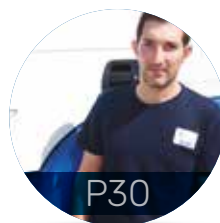
[Nuestra historia](#)  
[Gobierno corporativo](#)  
[Certificaciones](#)  
[Premios y distinciones](#)



P26

03

El cliente como  
referencia



P30

04

Generando empleo  
local de calidad



P42

05

Proveedores locales  
y comprometidos



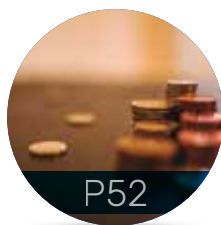
06

Midiendo y  
reduciendo el  
impacto ambiental



07

Colaborando  
activamente con la  
sociedad



08

Capital



09

Resumen de  
indicadores GRI



10

Anexos

[Perfil del reporte](#)  
[Conexión con Pacto Mundial](#)  
[Informe de Verificación](#)

# 01 Mensaje del Presidente



Día a día nos damos cuenta de lo necesario que es crear un mundo mejor para todos. Necesitamos cuidar más y mejor nuestro entorno. Precisamente, ese es el “motor” que nos mueve a ser más respetuosos, más solidarios y, en suma, a compartir más y mejor con la sociedad en general.

En Disfrimur nuestras grandes líneas de actuación siguen siendo:

- Dar el mejor servicio a nuestros clientes.
- Crear un entorno atractivo de trabajo y desarrollo de las personas. Ponemos a disposición de nuestros trabajadores medios y condiciones para cuidar de su salud. Asimismo, potenciamos medidas que refuerzan nuestro compromiso en todas nuestras relaciones con las personas que forman parte de Disfrimur.
- Integrar a los proveedores en nuestro proyecto y hacerlos partícipes de cada logro.
- Respetar y mejorar nuestro entorno. Por ello, colaboramos con diferentes asociaciones y ONG's como el Banco de Alimentos del Segura, Cáritas, Cruz Roja Española, Jesús Abandonado, Makúa, Vial Week o “En Ruta Solidaria”, entre otras acciones.
- Seguimos comprometidos con los 10 principios del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anti-corrupción. En 2016 volvemos a renovar nuestro compromiso en firme para apoyar los valores esenciales en materia de derechos humanos, normas laborales y transparencia en la gestión empresarial.
- Ser una empresa sostenible y eficiente en lo económico.



Para ello, contamos con una batería de proyectos que siguen avanzando:

- 01 Registro del CO<sub>2</sub>: Este año hemos conseguido el REDUZ-CO, seguimos trabajando para compensar nuestras emisiones y lograr que nuestra huella de carbono sea cero.
- 02 Seguimos completando el camión del siglo XXI. Para que se conviertan en un smartphone con ruedas.
- 03 Avanzamos en los combustibles alternativos, sobre todo el uso de gas natural y trabajamos para ser la primera empresa española en poner en marcha un camión dual, EURO VI, gas/gasoil.
- 04 Queremos potenciar la digitalización, con proyectos innovadores como "Todo al móvil" y "Torre de control"
- 05 Además del desarrollo del Big Data y el internet de las cosas.

¿Cuál es nuestro faro? El "transporte invisible". Transporte respetuoso, silencioso y, en definitiva, responsable.

**La apuesta por la RSC nos hace sentirnos bien y nos permite ser más eficientes y ello nos convierte en una buena opción como empresa de servicios. De ahí que nos apasione este viaje de mejora constante que nos permite desarrollar un modelo de negocio propio, el de Disfrimur. Queremos seguir siendo una empresa respetuosa con nuestro entorno. Gracias a todos por ayudarnos: clientes, proveedores, trabajadores y la sociedad.**

**Juan J. Sánchez Serrano**  
Presidente de Disfrimur

## 02 Transporte responsable con orientación al cliente



- 2.1. Nuestra historia
- 2.2. Gobierno corporativo
- 2.3. Certificaciones
- 2.4. Premios y distinciones



## 2.1

### Nuestra historia

Somos una empresa española de capital familiar e independiente dedicada al transporte terrestre, con una flota propia de 636 vehículos que circula por todo el territorio nacional equipada con los dispositivos más modernos para transportar todo tipo de mercancías relacionadas con la alimentación y gran consumo.

La misión de Disfrimur es dotar de logística, transporte y distribución a nuestros clientes, facilitándoles y optimizando la cadena de suministro. Somos una empresa con una clara vocación de servicio al cliente, pues son piezas clave a la hora de desarrollar una gestión moderna, dinámica y responsable.

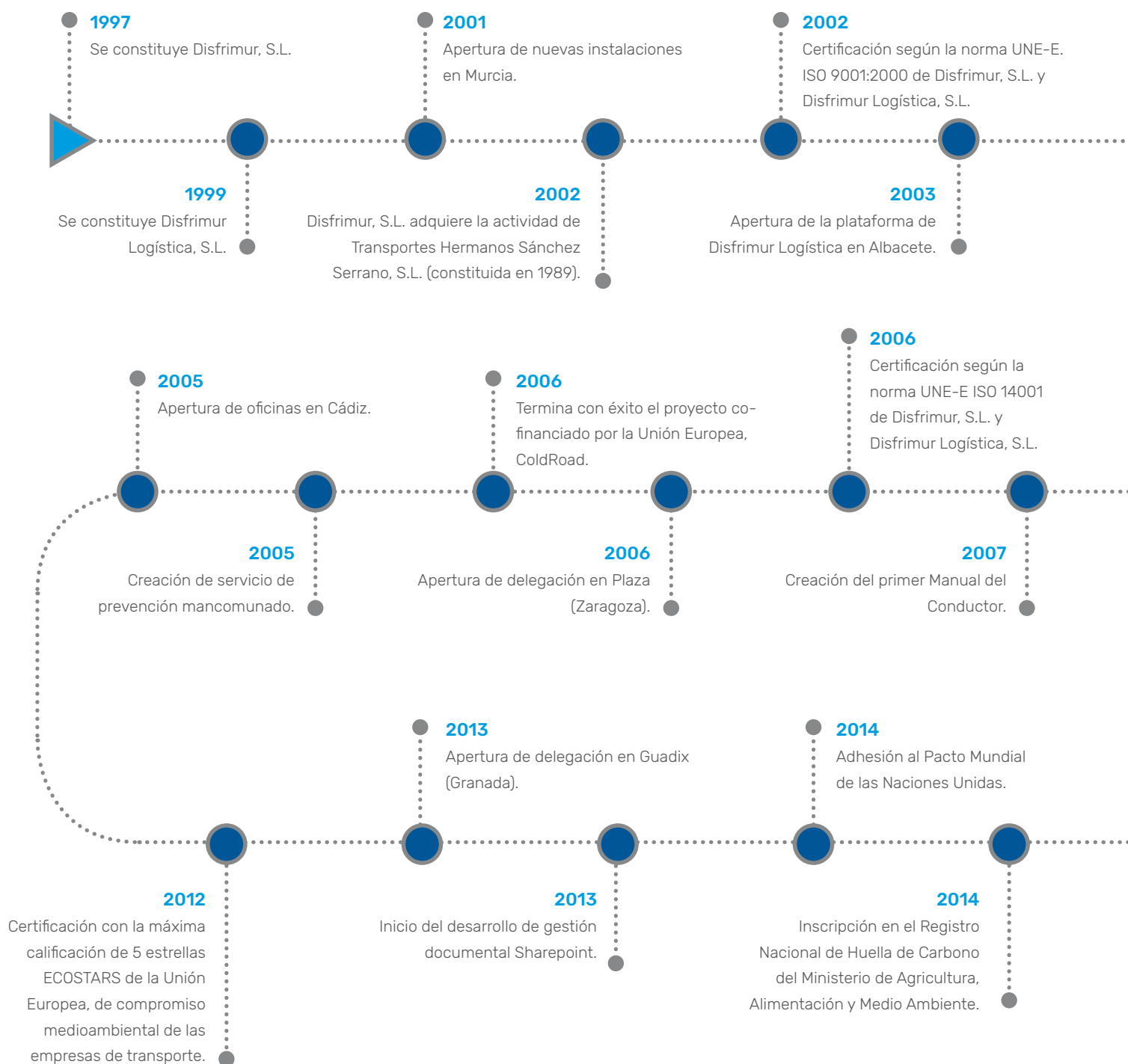
Para ello contamos con la participación de todos los grupos de interés de la empresa, de modo que nos ayudan a ofrecer los servicios logísticos más competitivos y con mayor calidad, a través de socios comprometidos y un equipo de empleados motivados y profesionales.

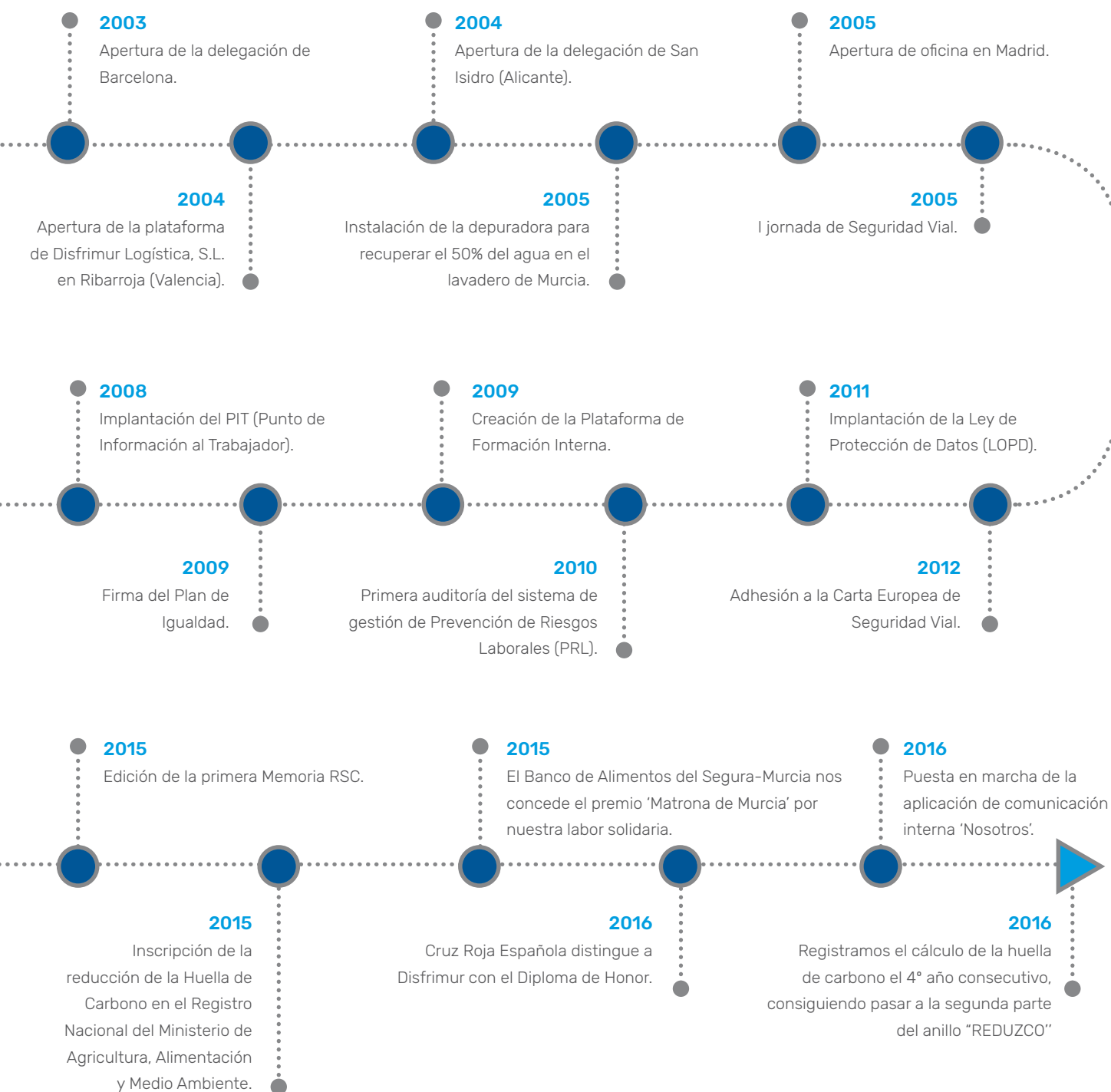
Los objetivos de Disfrimur se basan en ofrecer los servicios de transporte más competitivos, con la máxima calidad, al mínimo coste y en el menor tiempo. Una meta en la que implicamos a nuestros grupos de interés, particularmente del equipo humano, por lo que es fundamental contribuir al desarrollo personal y profesional de cada trabajador.

Conscientes del alto impacto ambiental derivado de nuestra actividad, para Disfrimur es un objetivo prioritario mantener un máximo compromiso con la sociedad y el medio ambiente mediante la realización de acciones que mejoren el entorno social, cubriendo demandas sociales y favoreciendo el desarrollo sostenible.

En la búsqueda de la protección del entorno natural en el que desempeñamos nuestras actividades hemos establecido un Sistema de Gestión Medioambiental basado en la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

## Evolución





## Hitos 2016

**Número  
de empleados****808**

Hemos aumentado un 5% la plantilla

**Número  
de vehículos****636**

(tractoras, rígidos y semirremolques)

**Emisiones  
de CO<sub>2</sub>****↓ -0,4%**

Reducción de la huella de carbono durante cuatro años consecutivos

**Número de  
incidencias****↓ -66,3%**

En el año 2016 hemos reducido el número de incidencias un 66,3%.



## Disfrimur recibe de Cruz Roja el "Diploma de Honor"

### Disfrimur recibe de Cruz Roja el "Diploma de Honor"

Actualidad 17 febrero, 2016 12:35



## Juan Hernández destaca el liderazgo del Grupo Disfrimur

### Juan Hernández destaca el liderazgo del Grupo Disfrimur

El consejero de Desarrollo Económico visita la nueva cámara de congelado de 15.000 metros cúbicos

Me gusta 0 Twitter Compartir G+ 0

Miércoles, 9 de marzo de 2016 | Reteción



El consejero Hernández Albarracín junto a los hermanos Sánchez, propietarios de Disfrimur



## Disfrimur colabora con la Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia

### Disfrimur colabora con la Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia

28/02/2016 | Canales  
Licencia: Disfrimur, RSC



El Grupo Disfrimur ha suscrito un convenio para patrocinar la Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la Universidad de Murcia, proyecto en el que ya colaboran empresas como Hero, Grupo Fuertes, Capelm, Emuasa, Fundación Cajamurcia, Fundación Diagrama, Agro Mediterránea y Ayuntamiento de Molina de Segura.

La firma del acuerdo ha tenido lugar en la Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo de la Región de Murcia y estuvo precedida por su ambón responsable, Juan

Hernández, quien ha estado acompañado por el sector de la Universidad de Murcia, José Ortúzar, y por la consejera delegada del Grupo Disfrimur, Isabel Sánchez.



## La Consejería distingue a 21 empresas de la Región por su compromiso con el medio ambiente

### La Consejería distingue a 21 empresas e instituciones de la Región por su compromiso con el Medio Ambiente



FOT: Edmundo De Premio Desarrollo Sostenible (EUROPA PRESS/CPM)

- Un total de 21 empresas e instituciones de la Región han recibido el premio al Desarrollo Sostenible que otorga la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente a quienes con sus proyectos e iniciativas desarrollan una actividad en beneficio de la sostenibilidad ambiental.





## En busca de acciones de responsabilidad social

### En busca de acciones de responsabilidad social

La Comunidad inicia en Disfrimur una ronda de contactos con empresas para que lleven a cabo actuaciones de apoyo a la cultura y el deporte

10/04/2016 | 04:50

La consejería de Cultura y Patrimonio ha iniciado una ronda de contactos con empresas de toda la Región de Murcia que realicen acciones de Responsabilidad Social Corporativa para que incluyan entre las mismas actuaciones de apoyo a la cultura y el deporte.

La consejera de Cultura y portavoz del Gobierno regional, Noreia Arroyo, mantuvo ayer un encuentro de trabajo con el presidente del Grupo Disfrimur, Juan Jesús Sánchez, así como con los empleados del centro logístico de la compañía en la pedanía murciana de Sangonera la Seca para informarles de los beneficios sociales y fiscales de la cultura y el deporte de la Región de Murcia: «La cultura y el



La consejera Noreia Arroyo, junto a un grupo de trabajadores de Disfrimur. CARM

Fotos de la noticia



## El 35% de los autónomos en la Región son mujeres y la iniciativa empresarial femenina "crece cada vez más"

### El 35% de los autónomos en la Región son mujeres y la iniciativa empresarial femenina "crece cada vez más"



Clausura de la 200 edición de la entrega de premios a la Empresa del Año (GOBIERNO REGIONAL)



## Isabel Sánchez, elegida entre los 100 mejores financieros de España

### Isabel Sánchez, elegida entre los 100 mejores financieros de España

La consejera delegada de Disfrimur, empresa que el año pasado alcanzó los 74,7 millones de euros de facturación y da empleo a más de 850 trabajadores, ha sido incluida en la lista por segundo año consecutivo.

La revista 'Actividad Económica' y la consultora KPMG han elegido por segundo año consecutivo a la consejera delegada del Grupo Disfrimur, Isabel Sánchez, entre los cien mejores financieros del año en España. Esta clasificación se ha convertido en una referencia en el sector en sus ocho años de existencia, y reconoce públicamente el trabajo de los responsables de las áreas económicas. Sus tareas van



## Los trabajadores de Disfrimur reciben más de 24.000 horas de formación

### Los trabajadores de Disfrimur reciben más de 24.000 horas de formación

La empresa de transporte edita su segunda memoria de RSC, en la que ha contado con el asesoramiento de la Universidad de Murcia

Me gusta 1 Twitter LinkedIn Compartir 64 1

Lunes, 8 de agosto de 2016 | Redacción

La empresa Disfrimur, dedicada al transporte de mercancías por carretera y logística, ha editado su segunda memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). La compañía ha contado con el asesoramiento de la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia, que coordina el profesor Longinos Marín.

Sus trabajadores recibieron el pasado año más de 24.000 horas de cursos de formación en prevención de riesgos laborales, conducción eficiente o programas de conducción segura. A día de hoy, la compañía da empleo a 770 personas en España, de las cuales el 82% cuentan con contrato indefinido.





## Disfrimur S.L. primera empresa de la región inscrita en el registro nacional de huellas de carbono



Noticias

**DISFRIMUR S.L. primera empresa de la región inscrita en el registro nacional de huellas de carbono**  
A propuesta de la Dirección General de Medio Ambiente de la Consejería de Agricultura y Agua, el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente ha autorizado permanentemente sobre su actividad de transporte en el Registro de Huella de Carbono regulado por el Real Decreto 143/2014.

La huella de carbono representa la cantidad de gases de efecto invernadero medidos como CO<sub>2</sub> equivalente que produce una organización.

El Real Decreto 143/2014 crea, en el registro nacional, de carácter voluntario, para todas las empresas e instituciones que calculen su huella de carbono conexas a la actividad.

El Real Decreto establece, además, que las organizaciones que incluyan su huella de carbono y se inscriban en el registro podrán utilizar un sello de voluntariedad al momento de agricultura, ganadería y medio ambiente (AGM).

Disfrimur S.L., dedicada al transporte de mercancías por carretera a más de 300 kilómetros ha inscrito en el registro nacional la huella de carbono para 2013 formada en 37.865 toneladas, la mayor parte asociadas al consumo de combustible de su flota propia.



## Murcia analiza el impacto de los ODS en su tejido empresarial y social

### Murcia analiza el impacto de los ODS en su tejido empresarial y social

En la 85 Jornada Responsables se presentó el Anuario Responsables 2010

26 Abril 2010 | Responsables (@Responsables)



Notas de prensa

El Rector de Ciencias de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Murcia ha acogido la 85.ª Jornada Responsables de presentación del Anuario Responsables 2010, que ha contado con la colaboración de la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia.

Ha a tener a finales de mayo el programa Murcia Responsable, con el que se quiere impulsar la RSC en todo el tejido empresarial.

En la inauguración, Luis José Navarro, director general de Relaciones Laborales y Economía Social de la Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo de la Región de Murcia, aseguró que "la RSC tiene que ser el eje fundamental del desarrollo económico y es lo que va a diferenciar a las empresas más sostenibles". Navarro recordó que desde el Gobierno de la Región de Murcia se va a poner a punto el programa Murcia Responsable, con el que se quiere impulsar la RSC en todo el tejido empresarial.



## Isabel Sánchez, de Disfrimur, candidata al premio Emprendedor del año de EY

PREMIOS

### Isabel Sánchez, de Disfrimur, candidata al premio Emprendedor del año de EY

La consejera delegada de esta empresa de transporte concurrirá a la final nacional de estos galardones organizados por la consultora internacional Ernst & Young

Jueves, 24 de noviembre de 2015 | Redacción



## Jornada para promover la Eficiencia energética en Murcia

### "Ahorra energía, ganamos todos", una jornada para promover la Eficiencia Energética en Murcia

Monday, April 18, 2016

➤ La jornada, organizada con el lema **Ahorra Energía, Ganamos Todos**, tendrá lugar el próximo miércoles 20 de abril. Relevantes empresas murcianas como Estrella de Levante, Disfrimur y La Mancha Club presentarán sus actuaciones en eficiencia energética.



Asociación de Empresas de Eficiencia Energética «A3e» para Lavado, Gines Ángel García (Korey), dará respuesta a la dudas de las empresas para un cumplimiento adecuado de la normativa.





## La Región de Murcia se convertirá en referente nacional de seguridad vial

La Región de Murcia se convertirá en referente nacional en seguridad vial durante una semana

Publicado el 3 octubre 2016 / Archivado en Actualidad, Destacadas, Economía, Murcia Economía, Región de Murcia / No hay comentarios

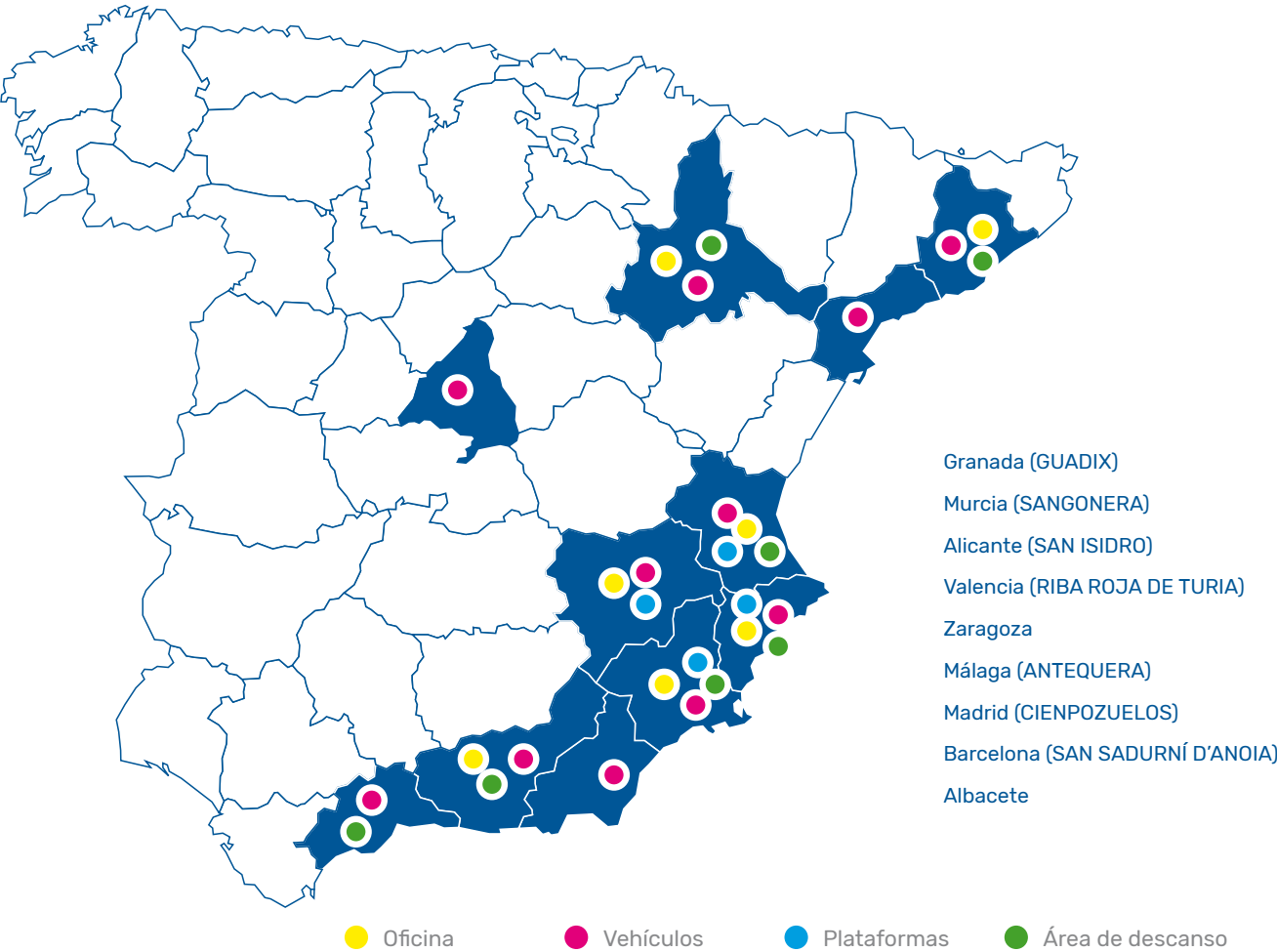


La Vial Week se celebrará del 7 al 16 de este mes

Fuente: Murciaeconomia.com







	Área de descanso	Parking	Gasolinera	Lavadero	Gasinera	Mantenimiento	Oficinas
GUADIX	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
SANGONERA	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
SAN ISIDRO	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
VALENCIA	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
ZARAGOZA	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
ANTEQUERA	PTE	PTE	PTE	PTE	PTE	En construcción	En construcción
CIENPOZUELOS	PTE	PTE	PTE	PTE	PTE	En construcción	En construcción
BARCELONA	No	No	No	No	No	Si	Si
ALBACETE	No	Si	No	No	No	No	Si

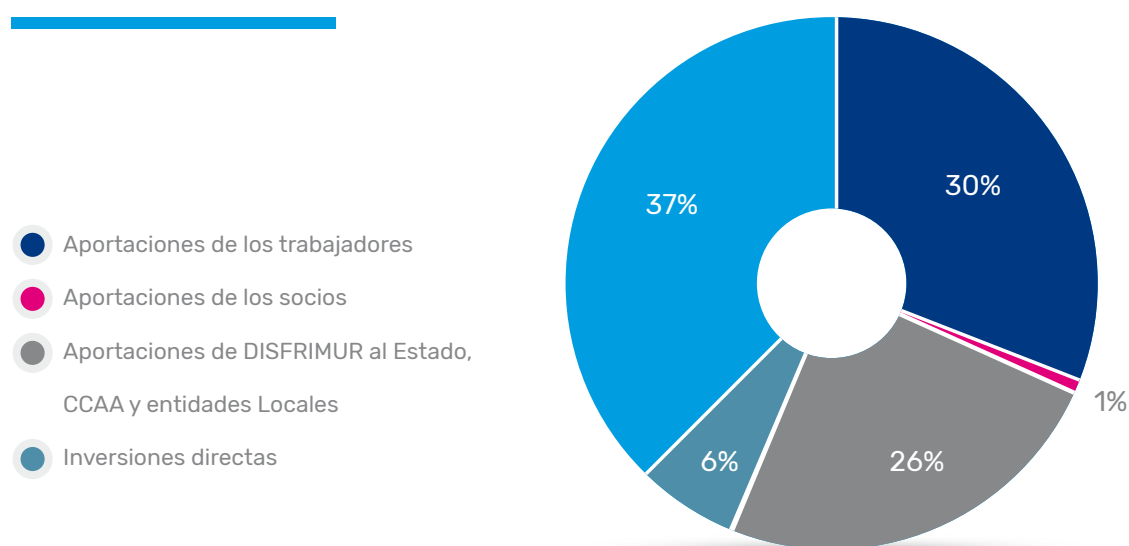
El cliente es el protagonista de nuestro servicio, de ahí que nos esforcemos para ofrecer los 365 días del año la máxima calidad en el transporte. Escuchamos atentamente sus necesidades, nos aseguramos de cubrirlas y nos preocupamos por ir siempre más allá. En Disfrimur nos importa el cliente y, por supuesto, también el cliente de nuestro cliente. Nuestros servicios logísticos son parte de la estructura de otras empresas y, sin duda, los objetivos de esas empresas los hacemos también nuestros.

## APORTACIÓN A LA RENTA NACIONAL

	IMPORTE	%
Aportaciones de los trabajadores	21.544.486	30,21%
Aportaciones de los socios	446.635	0,63 %
Aportaciones de DISFRIMUR al Estado, CCAA y entidades locales	18.233.278	25,57%
<b>TOTAL I- APORTACIÓN A LA RENTA NACIONAL</b>	<b>40.224.399</b>	
Inversiones directas	4.636.486	6,50%
Compras a proveedores	26.449.310	37,09%
<b>TOTAL II- IMPACTO DISFRIMUR EN LA ECONOMÍA NACIONAL</b>	<b>71.310.195</b>	

(cifras expresadas en euros) - ejercicio 2016

## IMPACTO EN LA ECONOMÍA NACIONAL



## Principales magnitudes de 2016



## 2.2

### Gobierno Corporativo

Como empresa de capital 100% familiar, esta filosofía también se aplica en la toma de decisiones en las cuales participan, a través de la comisión ejecutiva, los cuatro socios y hermanos Juan Jesús, Miguel Ángel, Isabel y Ángel Sánchez Serrano.

Los acuerdos se adoptan por votación una vez puestos en común los asuntos a tratar, siendo precisa una mayoría de votos favorables a efectos de que prosperen las propuestas que en cada caso se hubieran presentado; para los supuestos de empate en las votaciones, está previsto un mecanismo de resolución que compete al Presidente de la comisión ejecutiva. En 2013 se celebraron 5 consejos, 6 en 2014, 5 en 2015, y 8 en

2016. La empresa y su comisión ejecutiva se apoyan en consejeros independientes, que aportan conocimientos específicos en temas puntuales.

La toma de decisiones se concreta en un comité de dirección y se canalizan a través de las distintas áreas y departamentos.



**Juan J. Sánchez Serrano**  
Director General



**Isabel Sánchez Serrano**  
Directora de Administración, Calidad  
y Medio Ambiente



**Miguel A. Sánchez Serrano**  
Director de Mantenimiento



**Mª Carmen Valentín Asta**  
Directora de RR.HH.



**Mª Magdalena Martínez**  
Secretaria  
de Dirección



**Francisco Férrez**  
Sistemas



**Andrés Ibáñez**  
RR.HH



**José Balibrea**  
Administración



**José Ruiz**  
Mantenimiento



**Eva María Hernández**  
Tesorería



**Carlos Manzano**  
Jurídico



**Carolina Martínez**  
Calidad



**José López**  
Resp. T2



**Jordi Marín**  
Resp. T2



**Joaquín A. Nicolás**  
Gestión RR.HH



**Luis Silva**  
Resp. T1



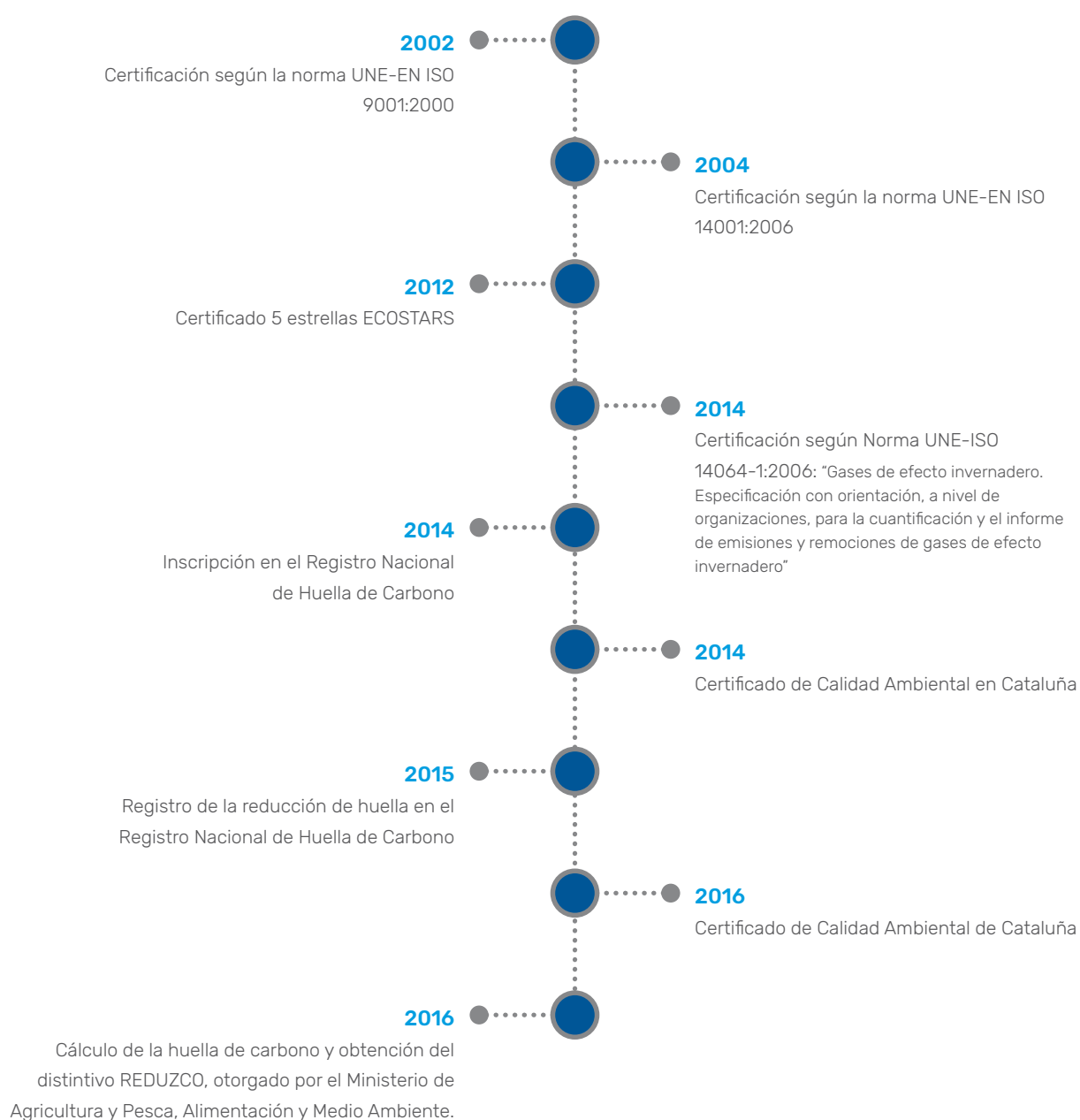
**Laura Ponce**  
Proveedores



**Mario Montoya**  
Energía

## 2.3

### Certificaciones



## 2.4

### Premios y distinciones



La revista "Actualidad Económica" y la consultora internacional KPMG incluye por segundo año consecutivo a Isabel Sánchez entre los 100 mejores financieros de España.



Premio 'Empresaria del año' a nuestra consejera delegada, Isabel Sánchez, concedido por la emisora de radio Cope Murcia.





'Mención de honor' a nuestra consejera delegada, Isabel Sánchez, por parte de la Organización Murciana de Mujeres Empresarias y Profesionales (Omep).



Nuestra consejera delegada, Isabel Sánchez, representante de la Región de Murcia en los premios 'Emprendedor del año en España' de la consultora Ernst & Young.



Premio de la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente de la Región de Murcia en la categoría de 'Comunicación empresarial' por contabilizar y hacer pública nuestra huella de carbono.







'Diploma de honor' de Cruz Roja Española por nuestro apoyo en acciones humanitarias. Un galardón que premia a las empresas que fomentan la ayuda en favor de los más necesitados.



'Premio al gesto solidario' por nuestra colaboración con la ruta mototurística 'Por la vida' de Murcia.

# 03 El cliente como referencia





La primera Memoria de Disfrimur se publicó en 2014 y el actual documento supone la continuidad de la política de transparencia y la política de RSC con la que estamos comprometidos. En el año 2017 se va a realizar, además, un diálogo estructurado y formal con los grupos de interés de cara a diseñar un informe de materialidad que diseñe cuantitativamente los asuntos más importantes a gestionar por la compañía desde la perspectiva de la sostenibilidad.

Desde nuestros inicios, la RSC forma parte del ADN de la compañía. Se trata de unos 'genes' que proceden del carácter familiar de Disfrimur y, por tanto, por el trato especial que se hace de todos los grupos de interés, especialmente de los recursos humanos. Actualmente, contamos más de 800 empleados en España, y nos resulta de especial interés la gestión de las personas que siempre se ha considerado el activo clave del buen servicio.

La mayoría del personal son conductores, operarios, que dan valor diario a un servicio que se desea prestar con la máxima excelencia. Mercadona es el principal cliente de Disfrimur y todos los servicios que presta la empresa se adaptan a las máximas exigencias, tal y como refleja el compromiso de la misión corporativa de Disfrimur. Por todas estas razones, seguimos creciendo año a año.

El mapa de grupos de interés lo completa el medio ambiente, ya que los impactos derivados de la actividad de Disfrimur tienen un efecto medioambiental considerable. En este senti-

do, además de implantar sistemas adecuados de gestión ambiental, nos comprometemos a ir reduciendo paulatinamente el impacto medioambiental derivado de la huella de carbono. En Disfrimur hemos mantenido desde décadas una filosofía de gestión que repercute en colaborar con la actividad local en todos los sitios donde operamos o tenemos sedes.

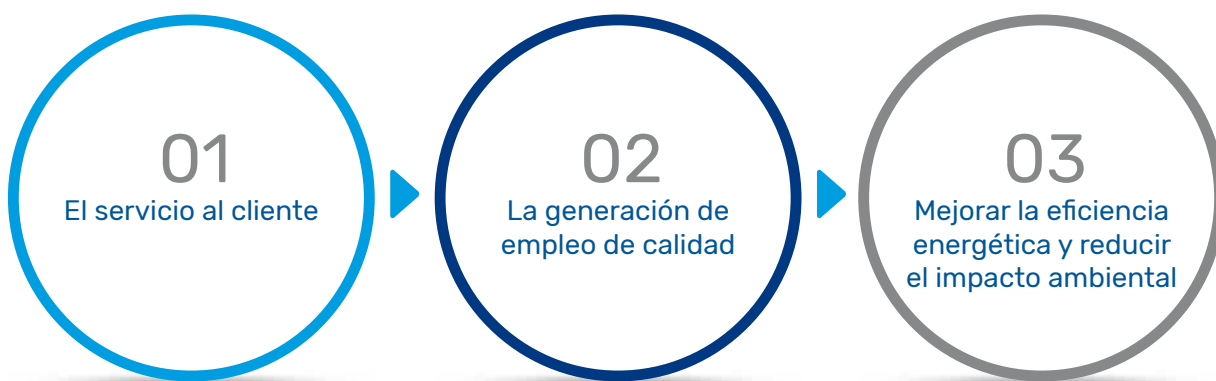
Para Disfrimur es una cuestión estratégica mantener una adecuada gestión y diálogo con los grupos de interés, en la medida en que todas las actividades se desarrollan gracias al esfuerzo que diariamente aportan sus trabajadores, la confianza de sus clientes, el compromiso de sus directivos o el apoyo de la comunidad en la que actúa. De ello deriva la actitud activa

de la empresa de mantener una alta satisfacción de todos los grupos de interés con la compañía.

Los canales de diálogo son múltiples y variados, siguiendo con la política iniciada en 2012 y manifestada en la Memoria de RSC de 2014 y 2015.

En Disfrimur somos una empresa con un impacto considerable en la sociedad, en el empleo, en el bienestar social y en el medioambiente. Contamos con una plantilla de más de 800 personas, facturamos unos 58 millones de euros, con una flota de 636 vehículos. Además, tenemos suscritos convenios con más de 20 asociaciones, con un importante impacto social.

**Somos plenamente conscientes de la diferencia entre gestionar toda nuestra actividad de forma responsable o no hacerlo, lo que ha supuesto incorporar la Responsabilidad Social Corporativa de forma estratégica en la empresa a nivel de dirección, gestión, objetivos y medición de resultados. Del diálogo fluido con los grupos de interés han resultado de máximo interés 3 asuntos que se han calificado como importantes, relevantes o materiales:**



## Portal de clientes

El portal de clientes es un procedimiento incorporado en nuestro sistema que permite a nuestros clientes un acceso directo con nuestra empresa. A través de esta área privada, nuestros clientes pueden desde hacer seguimiento de sus pedidos, imprimir sus documentos, consultar los últimos movimientos en nuestra contabilidad, hasta buscar sus facturas e imprimir copias, ver estadísticas o cambiar su contraseña.



## Retos de futuro

01

Elaboración de la matriz de materialidad de forma cuantitativa.

02

Diversificar servicios.

03

Incrementar la eficiencia y la competitividad.

04

Incluir más cláusulas sociales en la contratación.

05

Compensar las emisiones suponiendo **0 emisiones** CO<sub>2</sub> en 2020.

06

Reducción de accidentes a cero.

07

Fomentar la inclusión laboral de colectivos desfavorecidos.



# 04 Generando empleo local de calidad





Desde nuestra fundación hace casi 20 años, en Disfrimur hemos dedicado año tras año todos los recursos necesarios para fomentar una cultura que propicie entre el conjunto de sus empleados la pasión por la calidad y la excelencia en el servicio.

Para lograrlo, apostamos por personas líderes que, en su trabajo diario, sepan inspirar a sus equipos, desarrollar su talento, confieran autonomía, fijen y cumplan unos compromisos y crean firmemente en la necesidad de desarrollar valores como la calidad, el trabajo bien hecho y la responsabilidad.

Para conseguir el compromiso de la plantilla con el proyecto de Disfrimur, mantenemos una política de Recursos Humanos que fomenta valores irrenunciables y esenciales para las personas. Apostamos por la estabilidad en el empleo y el empleo local de calidad, el desarrollo personal y profesional, la formación y el liderazgo.

Una de nuestras mayores satisfacciones es haber contribuido a aumentar el empleo local, en este escenario de crisis y desempleo de los últimos 5 años. Además, la rotación voluntaria es prácticamente inexistente, lo que revela el grado de satisfacción de los trabajadores de la compañía.

## COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA

	2016	2015	2014	2013	2012
Nº TRABAJADORES	808	771	768	681	629
Nº DISCAPACITADOS	15	15	15	13	13
ROTACIÓN VOLUNTARIA	0,05%	0,03%	0,06%	0,31%	0,07%
% ACCIDENTE LABORAL	0,42%	0,61%	0,77%	0,72%	0,80%

Categoría profesional	2016			2015			2014		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Personal base	20	740	760	16	718	734	14	718	732
Responsables de equipo	4	30	34	2	23	25	2	22	24
Responsables de área	0	8	8	0	8	8	0	8	8
Directores	2	3	5	1	2	3	1	2	3
Director general	0	1	1	0	1	1	0	1	1

## PROMEDIO DE EDAD DE LA PLANTILLA. 2016

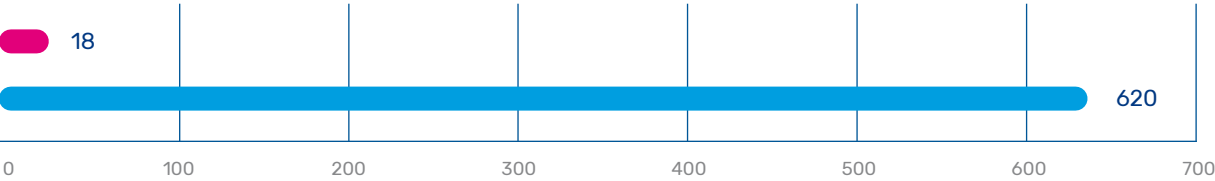
Edad	Edad Mujeres	Edad Hombres	Total	%	Edad Mujeres	Edad Hombres	TOTAL	%
De 18 a 30 años	11	31	42	5%	3	11	14	2%
De 31 a 45 años	15	418	433	54%	11	404	415	54%
De 46 a 55 años	2	278	280	35%	1	280	281	36%
Más de 56 años	0	53	53	6%	0	61	61	8%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>780</b>	<b>808</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>756</b>	<b>771</b>	<b>100%</b>



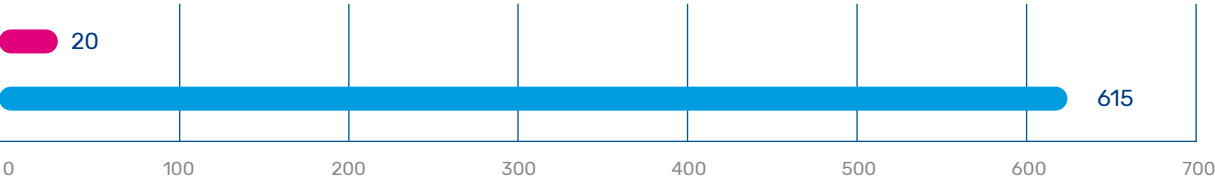
NÚMERO DE CONTRATOS  
INDEFINIDOS DESAGREGADOS  
POR SEXO

- Nº contratos mujeres
- Nº contratos hombres

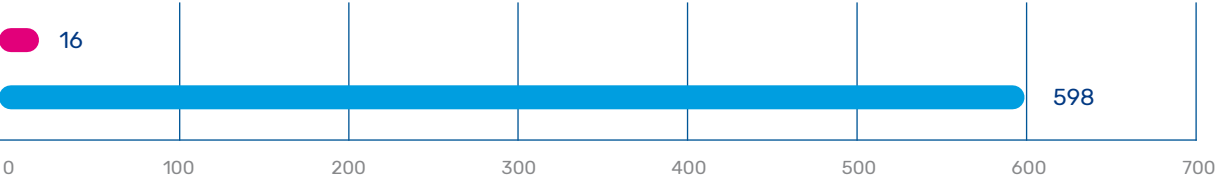
TODOS LOS DEPARTAMENTOS  
2015-2016



TODOS LOS DEPARTAMENTOS  
2014-2015



TODOS LOS DEPARTAMENTOS  
2013-2014



## Política de Contratación

La contratación siempre se realiza de forma igualitaria y transparente, ya que en propio beneficio de la compañía nuestra aspiración es premiar el mérito y la capacidad, además de las ganas y la actitud de los candidatos. Para ello, en el caso de los conductores periódicamente el departamento de Recursos Humanos realiza un primer filtro de las solicitudes de empleo que hayan llegado a la delegación o departamento correspondiente.

En el caso de conductores, en este primer filtro se tiene en cuenta la experiencia mínima de 6 meses en conducción de

vehículos frigoríficos, así como la disposición de certificado de aptitud profesional en aquellos conductores que hayan obtenido el permiso a partir del 01/09/2009. El manual de puestos recoge los requisitos para el resto de puestos. Según los casos, también se suelen pedir referencias.

En Disfrimur tenemos siempre presentes los principios de igualdad de género, garantizando y cumpliendo uno de los objetivos del Plan de Igualdad realizado en la empresa. Por supuesto se elimina toda posibilidad de discriminación por cuestión de raza, edad, estado civil, condición sexual, etc.

## Política de Formación

Para nuestra área de Recursos humanos tiene una especial relevancia el capital humano de la empresa y, por ello, destinamos importantes esfuerzos a potenciarlo y reforzarlo entre el conjunto de sus trabajadores. Lo hacemos a través de la formación, conscientes de que invertir recursos en intensificar las habilidades y conocimientos de la plantilla impacta directamente en la consecución de objetivos y el reciclaje profesional.

Como consecuencia de esta decidida política de impulso de la formación, disponemos de una plantilla comprometida con el alto rendimiento e implicada, que cuanta más formación

recibe mayor disposición tiene a trabajar en equipo. Cada año llevamos a cabo un análisis de las necesidades formativas a principio de año, siguiendo lo estipulado en el análisis y descripción de puestos de trabajo. A continuación, diseñamos un 'planning' de formación firmado por dirección, pero totalmente abierto, pues durante el año van surgiendo nuevas necesidades.

En 2016, en el marco de nuestro compromiso con la formación, la plantilla de Disfrimur completó las siguientes horas de formación:

### Nº DE HORAS DESTINADAS A FORMACIÓN. 2016

	HORAS
FORMACIÓN INTERNA CONDUCTORES: CONSUMO, INCORPORACIONES...	3.759
CAP CONDUCTORES	7.713
MANDOS INTERMEDIOS	255
PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES	394
CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE; RSC; COMPLAINEE; RESP. PENAL	807
DIRECCION	171
OTROS	480
<b>TOTAL HORAS</b>	<b>13.579</b>

## Centros de descanso 'Áreas de descanso'

Son centros puestos a disposición de nuestros conductores para su estancia y descanso durante los períodos que pasan fuera de casa. Contamos con estas instalaciones en las delegaciones que la empresa posee en Guadix, Sangonera la Seca, San Isidro, Valencia y Zaragoza. Próximamente construiremos "áreas de descanso" en las delegaciones de Antequera y Barcelona.



### INVERSIÓN

La conducción eficiente y segura es clave para Disfrimur. Gracias a la formación contamos con unos trabajadores altamente cualificados y motivados, que conocen a la perfección lo que la compañía espera de ellos y cuyo liderazgo les convierte en personas altamente resolutivas. Apostamos por el talento, esa es una de nuestras máximas.

## Prevención de Riesgos Laborales

Para Disfrimur es fundamental y estratégico evitar al máximo los siniestros que suponen el riesgo laboral más importante derivado de la actividad. La empresa vela por la salud y seguridad laboral como una responsabilidad prioritaria y un compromiso que mantiene y desarrolla. Lo hace a través de su política preventiva, que afecta a todos y cada uno de los procesos productivos y puestos de trabajo. Para ello, la compañía dispone de un Plan de Prevención, cuya eficacia es contrastada periódicamente tanto por las auditorías reglamentarias del sistema de gestión de riesgos laborales como por la propia participación de los trabajadores. Esto permite que su política preventiva sea eficaz, que se adecue a las diferentes activida-

des que se realizan y que permanezca paralelamente abierta a cualquier sugerencia de mejora por parte de los miembros de la plantilla. Año tras año se van actualizando junto con los comités de empresa y delegados prevención la planificación de actividades preventivas, para reforzar aún más su compromiso en esta materia, introduciendo mejoras en la prevención, tanto a través de la formación como por medio de la inversión en equipos de protección específicos, mejoras en los accesos para el mantenimiento de máquinas e instalaciones, la obtención de certificaciones y la instalación de sistemas que mejoren la seguridad en los camiones.

---

## Jornadas de Seguridad Vial

La seguridad vial es un objetivo prioritario para la dirección de la empresa, motivo por el que en Disfrimur se promocionan actividades de divulgación de medidas preventivas y campañas de seguridad vial con acciones formativas e informativas para todos los trabajadores no solo los conductores profesionales.

Desde 2005 se desarrollan anualmente las Jornadas de Seguridad Vial en las diferentes zonas donde la empresa tiene delegaciones, cuyo objetivo principal es concienciar a todos los conductores y sus familiares de la importancia de una con-

ducción segura y eficaz para fomentar la seguridad vial en el transporte. Ideada en un entorno de ocio y diversión del que puedan disfrutar junto a toda su familia, los más pequeños empiezan a tomar conciencia de la importancia que tiene una conducción segura para evitar situaciones de riesgo al volante. Los conductores desarrollan su destreza y adquieren nuevos conocimientos sobre la forma de reaccionar más adecuada en situaciones hostiles: simulacros de vuelcos y frenado sobre pavimento deslizante, entre otros.

---

## Política de Retribución

Disfrimur dispone de una política retributiva basada en la equidad que persigue recompensar el esfuerzo de todos los miembros de la organización. De hecho, sus salarios se sitúan por encima de la media del sector. Tenemos pactos de mejora

con respecto a los Convenios Colectivos provinciales firmados con la representación legal de los trabajadores de todas las delegaciones.

## Plan de igualdad

Desde 2015 Disfrimur se encuentra adherida al “Manifiesto para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres”, iniciativa de la Organización de Mujeres Empresarias de la Región de Murcia (Omepe). Este documento implica el compromiso público con el respeto y el fomento de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, así como la incorporación de un Plan de Igualdad para fomentar modelos de gestión que

propicien la flexibilidad laboral, la conciliación de la vida profesional, familiar y personal y eliminen cualquier discriminación salarial y laboral. Durante el año 2016 se han acometido acciones para la actualización del plan de igualdad existente, a desarrollar durante 2017, así como la renovación de los miembros de la comisión de igualdad.



## Promoción Profesional

La promoción interna del personal se hace siguiendo las bases del análisis y descripción de puesto de trabajo en función de los requisitos establecidos en cada puesto de trabajo. Poder contar con una plantilla altamente cualificada permite consolidar este modelo. Depende de cada puesto y nivel el tipo de promoción es diferente. Para el paso de conductor a UPC (Único punto de contacto), por ejemplo, se hace un reclutamiento

según el perfil establecido: conocimientos informáticos, tiempo en la empresa, incidencias que ha tenido, expediente del trabajador y a partir de ahí se hace una selección de personal interna. Una vez seleccionado entra en un plan de formación a través de los diferentes departamentos de la empresa. Disfrimur siempre ha confiado en el talento de su “cantera”, ya que proceden de promoción interna.

## Conciliación

A lo largo del año se han seguido promoviendo mejoras relacionadas con el cuidado de menores a su cargo, como demuestra el hecho, de que los UPC tienen la posibilidad de tardes libres gracias al teletrabajo. En otros casos se ha llevado a cabo una adaptación de rutas para conductores, según la situación personal y familiar en la medida que es posible para

cubrir los servicios, consensuado con la representación sindical de los trabajadores.

La representación sindical es de 33 miembros repartidos por las distintas delegaciones de la compañía.

## Integración Laboral de Personas Discapacitadas

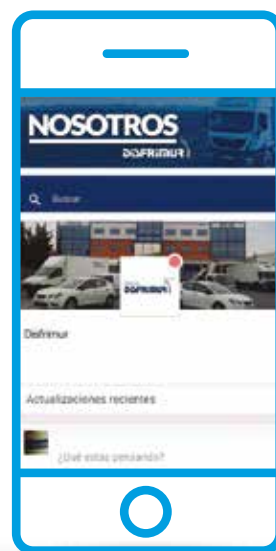
Disfrimur tiene contratados a 8 discapacitados. El compromiso de la compañía es facilitar la igualdad de oportunidades, lo que implica un especial interés por los Centros Especiales de Empleo. De hecho, el servicio de limpieza en todas las instalaciones de la empresa es llevada a cabo por una empresa

de este tipo (ILUNION). Además de la limpieza, los servicios de vigilancia son realizados por DISCLEAN que es otro CEE. Estas empresas son contratadas con el objetivo de lograr la inserción socio-laboral de personas con discapacidad.

## App Nosotros

Nosotros es la red social corporativa de Disfrimur donde todos los trabajadores tienen la posibilidad de compartir información, independientemente de su cargo y su zona de trabajo. Se trata de un punto de encuentro digital donde Disfrimur informa a su equipo de las noticias corporativas de manera más ágil y directa.

El objetivo de Disfrimur es lograr una mayor vinculación del trabajador con la empresa, mejora de la comunicación interna, mayor motivación e información de los principales hitos de la compañía.





## Las personas y los retos de futuro

En cuanto a los próximos retos de Disfrimur en el ámbito del capital humano, la compañía apuesta por una serie de medidas, entre las que se encuentran:

- La medición del clima laboral de forma sistemática para conocer los ámbitos de mejora de la satisfacción de los trabajadores.
- La elaboración de un código de conducta por parte de la dirección y consensuado con los trabajadores, de tal forma

que sea una herramienta útil de progreso para la compañía y para los propios integrantes del capital humano.

- La elaboración, aplicación y gestión de un Plan de Movilidad a nivel nacional con el objetivo de garantizar aún más la seguridad y salud de los trabajadores.

Estos proyectos están previstos para el año 2017.

## Encuesta de clima laboral

Tal y como estaba planificado desde 2015, dentro de las políticas de RSC de la compañía en 2016 se ha decidido acometer un estudio de clima laboral.

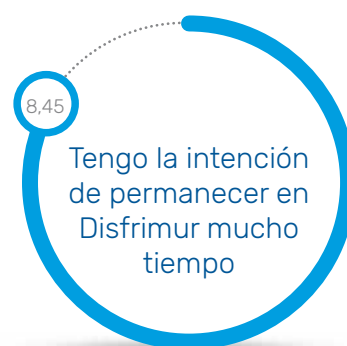
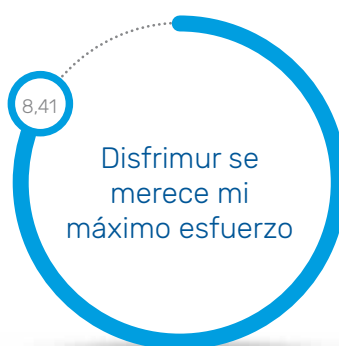
Los objetivos de este estudio fueron medir el clima laboral de la empresa, conocer la satisfacción o insatisfacción de los empleados en su puesto de trabajo, saber de primera mano el grado de implicación y autorrealización de los empleados, así como evaluar las relaciones existentes entre los trabajadores. Tanto al mismo nivel como en diferentes grados de la jerarquía de Disfrimur.

El estudio lleva a cabo obteniendo información mediante un estudio de campo, en el que se ha pasado un cuestionario a cien personas integrantes de la empresa, distribuidos proporcionalmente por edad, puesto de trabajo y departamentos, y seleccionados de forma aleatoria. El cuestionario rellenó de forma anónima y fue administrado de forma personal.

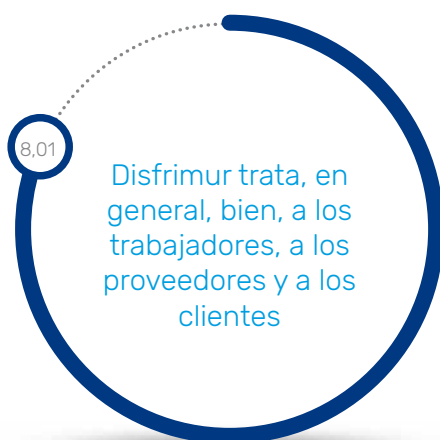
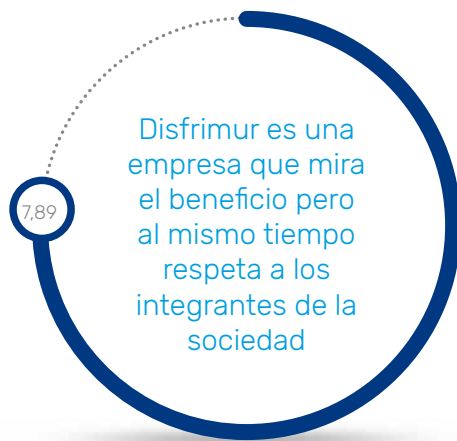
El cuestionario mide distintas dimensiones propias de clima laboral, (Corral y Pereña, 2003) como son: organización, innovación, información, condiciones laborales, implicación, dirección, autorrealización y relaciones entre compañeros. Los resultados mejores obtienen en las dimensiones de información y comunicación interna, relaciones personales entre compañeros, organización de la empresa y autorrealización en la empresa.

Como retos a mejorar, el cuestionario arroja dos variables: la innovación y las condiciones de trabajo. En cualquier caso, se obtuvieron puntuaciones superiores a 6 en todas las dimensiones, lo que dice mucho en favor de las relaciones laborales y las políticas de recursos humanos llevadas a cabo por la empresa.

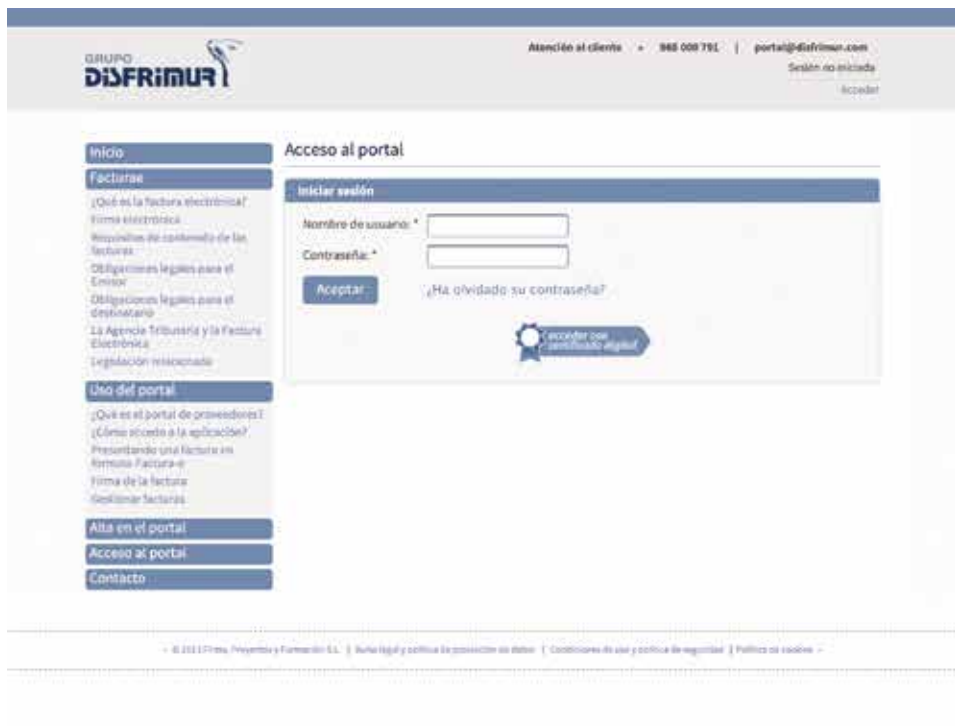
También se midieron otros aspectos de resultado de clima laboral, como la satisfacción de las personas con su trabajo, el compromiso con el trabajo y la identificación con la empresa, obteniendo unos resultados muy satisfactorios:



Por último, también preguntó a las personas de Disfrimur cómo perciben las políticas de RSC que lleva a cabo la empresa, con el fin de conocer si en toda la organización se apuesta por desarrollar y potenciar las iniciativas de carácter social o medioambiental, obtenido unos resultados muy esperanzadores en este sentido:



# 05 Proveedores locales y comprometidos





En Disfrimur somos partidarios de la potenciación de la economía local y el impacto sobre las personas más cercanas. Por eso la filosofía de Disfrimur es trabajar con proveedores locales, siempre que sea posible. Nuestra experiencia nos demuestra que ha generado una mayor agilidad y confianza en los servicios.

Contratamos a talleres, recambios y otros servicios a proveedores cercanos a nuestras delegaciones. En 2016, de los 433 proveedores a los que contratamos, 399 eran locales, un 92,14%, entendiendo como proveedores locales aquellos que desarrollan su actividad dentro de la comunidad donde Disfrimur tiene delegación.

Para poder ofrecer el mejor servicio necesitamos que nuestros proveedores sean eficientes. Por nuestra parte, Disfrimur ha aplicado algunas medidas para agilizar la intermediación con los proveedores.

La relación con los proveedores es fluida gracias a la utilización de medios telemáticos para los pedidos y factura electrónica. Cabe destacar nuestro Portal de Proveedores a través del que pueden facturarnos utilizando factura-e. Esto se traduce en un ahorro importante de costes, fluidez en la comunicación, conciencia medio ambiental por la eliminación del papel en la factura, servicio 24 horas y una reducción del periodo medio de pago. En 2016 el PMP ha sido 30 días lo que supone reducir a la mitad el periodo máximo establecido por la Ley 15/2010, de 5 de julio, que establece un período máximo de 60 días.

# 06

Midiendo y reduciendo el  
impacto ambiental







El impacto medioambiental es uno de los asuntos materiales a resolver en Disfrimur de cara a la sostenibilidad con el medio natural. Conscientes de los inevitables impactos derivados de su actividad, en Disfrimur apostamos estratégica y decididamente por compensar todos los efectos negativos derivados de su impacto sobre el medio ambiente.

**Desde la compañía trabajamos para llegar a un transporte invisible y neutro para el medio natural, sin impacto negativo sobre la naturaleza.**

## Reducción del consumo

En Disfrimur estamos comprometida con la sostenibilidad y trabajamos continuamente para reducir el impacto de su actividad en el medio ambiente. Lo hacemos gracias a la puesta en marcha de planes de optimización basados en la minimización de los efectos medioambientales que genera su actividad empresarial, la optimización de recursos y el ahorro de energía, entre otras medidas. Para ello, la compañía tiene establecidos mecanismos de control de impactos y de optimización de procesos en las áreas de transporte, logística y eficiencia energética. El esfuerzo principal de los procesos logísticos en materia de medio ambiente está enfocado en transportar más con menos recursos, con lo que además de reducir el impacto que dicha actividad genera se consiguen importantes ahorros de energía y de recursos.

Se han invertido muchos recursos para tener una flota de camiones más sostenible, con una media de edad de 3 años y compuesta en su mayoría por camiones que cumplen con los estándares internacionales de calidad ambiental que existen actualmente en materia de emisiones a la atmósfera. No hay sanciones por infracciones medioambientales.

## Ahorro

Para el ahorro en el combustible apostamos por vehículos de materiales de calidad, resistentes pero de menor peso como el aluminio. Además, también optamos por la adquisición de vehículos más altos para que con el mismo vehículo siempre sea capaz de transportar más mercancía con menos recursos. También instalamos en los vehículos dispositivos para que el aire no frene el vehículo y el consumo sea menor. Asimismo, hemos eliminado los 'spoiler', que generaban peso en el camión y por lo tanto más consumo.

En paralelo, en Disfrimur somos especialmente sensibles al consumo de agua, de tal forma que realizamos inversiones continuamente para optimizar el ciclo del agua en nuestras sedes en España.

### CONSUMO DE ENERGÍA. 2016

	CONSUMO
Electricidad (kW/h)	125.439,08
Gasoil B (litros)	1.466.123,99
Urea (litros)	770.137,37

### GESTIÓN DE COMBUSTIBLE

2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
31,98	32,03	32,75	32,91	32,94	33,03	33,62

## Concienciación ambiental

Al margen de las políticas corporativas, los propios clientes, trabajadores y proveedores de Disfrimur se han implicado directamente en la reducción de consumos, evitando el despilfarro y potenciando el reciclaje. En esta línea, aplicamos un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales para todos

los colectivos, especialmente los trabajadores, que consta de 20 puntos sobre ahorro, reducción de consumos y reciclaje. También potenciamos la concienciación de todos gracias a la distribución de indicadores en las instalaciones de la empresa.

## Reciclaje

En Disfrimur hemos seguido desarrollando distintas estrategias para disminuir la generación de residuos en las instalaciones del grupo y dar un nuevo uso a los residuos que se

generan, ya sea mediante su reciclaje o mediante su aprovechamiento en otros procesos.

### CIFRAS RELATIVAS A RECICLADO

	2016
BATERÍAS	110 Kg
CARTÓN Y PAPEL	610 Kg
LODOS	22.820 Kg
AISLANTES TÉRMICOS	2.420 Kg
NEUMÁTICOS	12.120 Kg
BIDONES	96 Kg

## Certificaciones

Desde el año 2006, Disfrimur está certificado por AENOR en ISO 14001. Anualmente recibimos a expertos en Medio Ambiente con el fin de comprobar que se cumplen los requisitos establecidos en la norma. El proceso de auditoría abarca tres años, el primer año se trata de una auditoría de renovación de certificado y los dos años posteriores son auditorías de seguimiento. Se adquieren vehículos con el motor menos contaminante (actualmente estamos matriculando EURO 6).

En 2016 hemos conseguido elevar el porcentaje de vehículos EURO 6 de nuestra flota al 52%. Seguimos apostando por la innovación como herramienta para reducir nuestro impacto ambiental.

## Emisiones: La reducción de la Huella de Carbono

La emisión de CO<sub>2</sub> es un aspecto material de la empresa, en la medida en que la actividad realizada es el transporte de mercancías. Por eso la empresa tiene un especial interés en reducir las emisiones y compensar las que se producen de forma inevitable. Con el cálculo de la Huella de Carbono se pretende es reducir al máximo las emisiones y tenerlas controladas. Cuando ya no se pueda reducir más la emisión de CO<sub>2</sub>, se compensará lo emitido con proyectos de absorción.

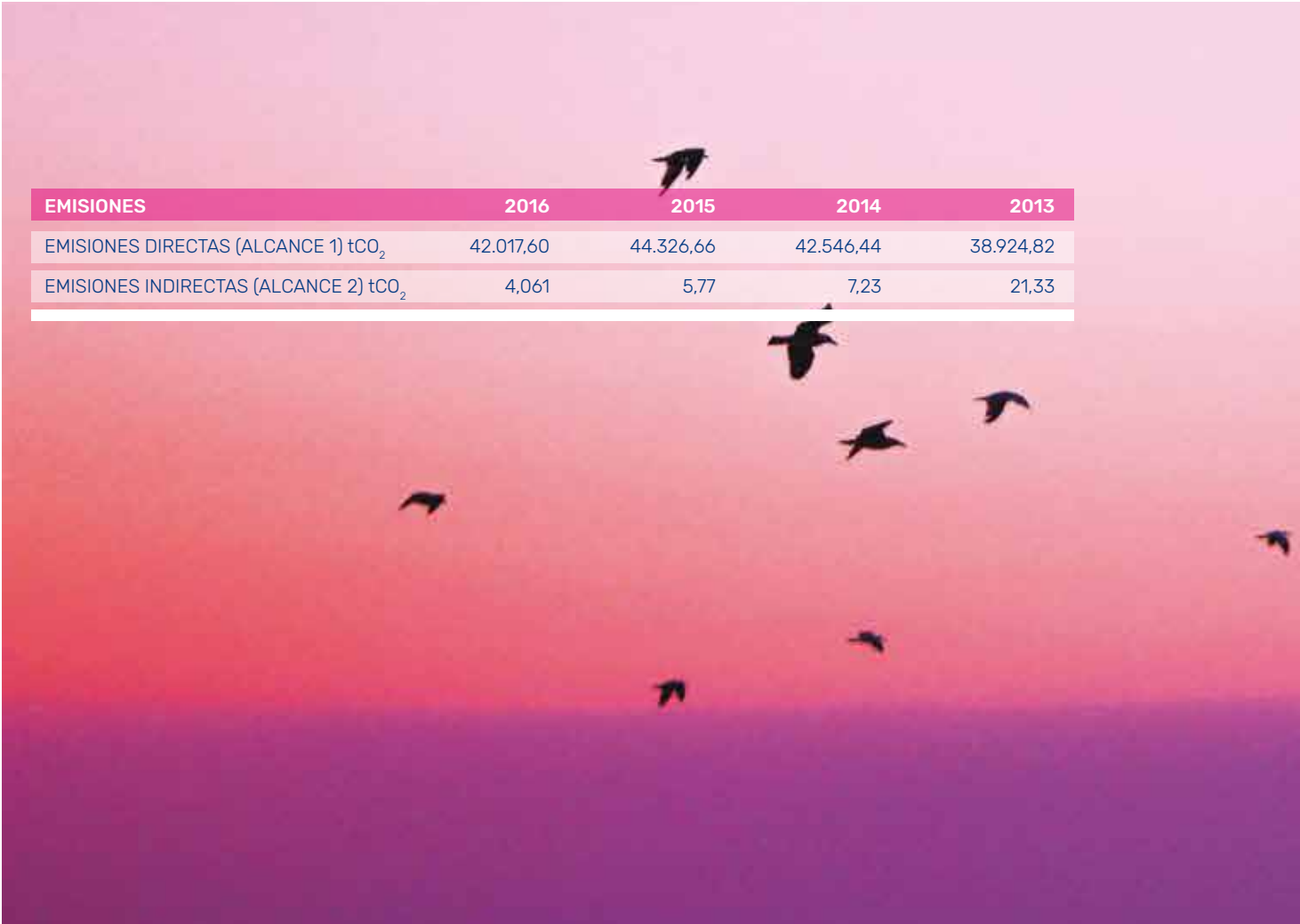
Los objetivos fijados en Huella de carbono para el año 2017 fueron:

- Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas al consumo de gasóleo B en un 0,5% en I/100.

- Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas al consumo de gasóleo A en un 0.2% en I/100.

En cuanto al consumo energético, hemos aumentado el número de delegaciones que utilizan energía renovable.

En el año 2016 hemos realizado el recálculo de emisiones de los tres años anteriores (2013, 2014 y 2015) utilizando los factores de emisión publicados en 2016 por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente para cada uno de los años.



EMISIONES	2016	2015	2014	2013
EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1) tCO <sub>2</sub>	42.017,60	44.326,66	42.546,44	38.924,82
EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 2) tCO <sub>2</sub>	4,061	5,77	7,23	21,33



# 07 Colaborando activamente con la sociedad



Uno de los pilares de la política de Responsabilidad Social Corporativa de Disfrimur es el compromiso con la sociedad de la que formamos parte, siendo conscientes de que debemos contribuir con el bienestar y la mejora de las comunidades en las que estamos presentes.

El compromiso con la sociedad toma especial relevancia en las iniciativas de acción social, y Disfrimur, de forma voluntaria, establece acuerdos de colaboración con distintas asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, mostrando también su implicación en actividades deportivas y culturales. La acción social de Disfrimur está relacionada con su actividad, siendo conscientes de que una empresa debe ayudar en aquello que sabe hacer bien, facilitando las labores de transporte y logística a los colectivos que lo necesitan. Destacamos algunas de las acciones llevadas a cabo:



Cáritas: prestamos vehículos para el transporte de los alimentos a los puntos de distribución.



Banco de Alimentos: ayuda en la recogida de alimentos, realizando parte del almacenaje y transporte necesarios para la gestión logística de los productos donados por la sociedad murciana. Esta iniciativa forma parte de la Gran Recogida que, a nivel nacional, organiza la Federación Española de Bancos de Alimentos.





Donación anual Cruz Roja Española.



Colaboraciones con diferentes asociaciones y equipos deportivos.



Colaboraciones para la promoción de la cultura y tradiciones a través de nuestros patrocinios culturales.

# 08 Capital





El balance y la cuenta de pérdidas y ganancias que se muestran a continuación son parte integrante de las cuentas anuales que pueden ser consultadas en su integridad en la página web [www.disfrimur.com](http://www.disfrimur.com).

## BALANCE DE SITUACIÓN

al 31 de diciembre de 2016 y 2015  
(Cifras expresadas en euros)

Activo	Notas Mem.	2016	2015
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>14.825.683,33</b>	<b>13.858.587,34</b>
<b>INMOVILIZADO INTANGIBLE</b>	Nota 4	206.840,55	255.006,31
Aplicaciones Informáticas		206.840,55	255.006,31
<b>INMOVILIZADO MATERIAL</b>	Nota 5	12.582.198,44	11.770.497,59
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		12.582.198,44	11.679.545,99
Inmovilizado en curso y anticipos		0,00	90.951,60
<b>INVERSIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO Y ASOCIADAS A LARGO PLAZO</b>	Nota 13	495.473,77	0,00
Créditos a otras empresas		495.473,77	0,00
<b>INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO</b>	Nota 7	92.203,74	96.873,42
Instrumentos de patrimonio		88.942,47	96.873,42
Otros activos financieros		3.261,27	0,00
<b>ACTIVO POR IMPUESTO DIFERIDO</b>	Nota 12.3	1.448.966,83	1.736.210,02
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>11.645.970,63</b>	<b>11.237.115,74</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA</b>		74.079,18	0,00
<b>DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR</b>	Nota 7, 8	9.340.782,24	7.583.441,20
Cientes por ventas y prestación de servicios		6.403.847,03	6.604.215,92
Cientes, empresas del grupo y asociadas		791.987,17	821.033,12
Deudores varios		12.853,60	4.378,18
Deudores, empresas del grupo y asociadas		1.945.578,72	0,00
Personal		19.486,36	27.215,98
Activo por impuesto corriente		167.029,36	126.598,00
<b>EFFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LIQUIDOS EQUIVALENTES</b>	Nota 9	2.231.109,21	3.653.674,54
Tesorería		2.231.109,21	3.653.674,54
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>26.471.653,96</b>	<b>25.095.703,08</b>

Las notas 1 a 21 contenidas en la Memoria forman parte integrante de estas cuentas anuales.

## BALANCE DE SITUACIÓN

al 31 de diciembre de 2016 y 2015  
(Cifras expresadas en euros)

Pasivo	Notas Mem.	2016	2015
<b>PATRIMONIO NETO</b>		<b>3.367.450,08</b>	<b>2.931.956,58</b>
FONDOS PROPIOS	Nota 10	3.371.656,82	2.925.021,52
Capital escriturado		97.993,05	97.993,05
Prima de emisión		0,00	2.644,32
Reservas		2.827.028,47	2.468.195,50
Resultado del ejercicio		446.635,30	356.188,65
AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR		(4.206,74)	6.935,06
Activos financieros disponibles para la venta		(4.206,74)	6.935,06
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>16.025.685,92</b>	<b>14.804.315,14</b>
PROVISIONES A LARGO PLAZO	Nota 19	5.371.130,87	5.371.130,87
DEUDAS A LARGO PLAZO	Nota 7, 11	10.620.407,18	9.301.266,33
Deudas con entidades de crédito		37.100,52	64.923,78
Acreedores por arrendamiento financiero		10.564.754,46	9.217.790,35
Otros pasivos financieros		18.552,20	18.552,20
PASIVO POR IMPUESTO DIFERIDO	Nota 12.3	34.147,87	131.917,94
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		<b>7.078.517,96</b>	<b>7.359.431,36</b>
PROVISIONES A CORTO PLAZO		128.752,00	214.312,96
DEUDAS A CORTO PLAZO	Nota 7, 11	2.504.774,46	2.098.318,41
Deudas con entidades de crédito		27.823,26	61.986,56
Acreedores por arrendamiento financiero		2.476.951,20	2.036.331,85
ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR	Nota 7, 11	4.444.991,50	5.046.799,99
Proveedores		2.833.760,34	3.304.229,54
Proveedores, empresas de grupo y asociadas		1.244,86	41.227,20
Acreedores varios		213.357,22	148.441,46
Personal		24.180,92	29.209,01
Otras deudas con las Administraciones Públicas		1.372.448,16	1.378.270,88
Pasivo por impuesto corriente		0,00	145.421,90
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>		<b>26.471.653,96</b>	<b>25.095.703,08</b>

Las notas 1 a 21 contenidas en la Memoria forman parte integrante de estas cuentas anuales.

## CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

al 31 de diciembre de 2016 y 2015  
(Cifras expresadas en euros)

Operaciones continuadas	Notas Mem.	2016	2015
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS		57.660.842,62	61.800.892,04
Prestacion de servicios		57.660.842,62	61.800.892,04
APROVISIONAMIENTOS	Nota 14.2	(4.641.772,98)	(6.118.917,89)
Trabajos realizados por otras empresas		(4.641.772,98)	(6.118.917,89)
OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	Nota 14.4	367.782,46	380.314,22
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado		41.683,76	61.235,29
Ingresos accesorios y otros ingresos de gestión corriente		326.098,70	319.078,93
GASTOS DE PERSONAL	Nota 14.3	(28.263.858,69)	(28.829.348,68)
Sueldos, salarios y asimilados		(21.544.486,27)	(22.187.280,84)
Cargas sociales		(6.719.372,42)	(6.642.067,84)
OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN		(21.905.370,47)	(25.165.161,76)
Servicios exteriores	Nota 14.5	(21.807.536,53)	(24.126.832,28)
Tributos		(87.460,74)	(77.509,68)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales		(10.373,20)	(960.819,80)
AMORTIZACIÓN DEL INMOVILIZADO	Nota 4,5	(2.602.786,55)	(2.590.426,87)
DETERIORO Y RESULTADO POR ENAJENACIONES DEL INMOVILIZADO	Nota 5	132.626,62	650.145,94
OTROS RESULTADOS		424.998,58	685.585,21
<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN</b>		<b>1.172.461,59</b>	<b>813.082,21</b>
INGRESOS FINANCIEROS		12.914,50	225.487,32
De terceros		12.914,50	225.487,32
GASTOS FINANCIEROS		(426.149,93)	(472.653,62)
Por deudas con terceros		(426.149,93)	(472.653,62)
<b>DIFERENCIAS DE CAMBIO</b>		<b>0,04</b>	<b>0,00</b>
<b>RESULTADO FINANCIERO</b>		<b>(413.235,39)</b>	<b>(247.166,30)</b>
RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS		759.226,20	565.915,91
Impuesto corriente	Nota 12	(119.403,85)	(297.426,80)
Impuesto diferido	Nota 12	(21.298,60)	183.015,87
Ajustes en la imposición sobre beneficio	Nota 12	(171.888,45)	(95.316,33)
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO PROCEDENTES DE OPERACIONES CONTINUADAS</b>		<b>446.635,30</b>	<b>356.188,65</b>
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>		<b>446.635,30</b>	<b>356.188,65</b>





## Sobre el informe

Se trata de la tercera memoria de RSC de Disfrimur correspondiente al ejercicio 2016. Para la elaboración de esta memoria se han seguido las directrices del Global Reporting Initiative (GRI). En esta memoria informamos sobre las distintas actividades y principales impactos sociales, económicos y medioambientales de la compañía durante el ejercicio 2016, así como de aspectos considerados relevantes para nuestros grupos de interés: cliente, personas, proveedores, sociedad y capital.

# 09 Resumen de indicadores GRI

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización.	1
G4-2	Principales efectos, riesgos y oportunidades.	2 y 3
<b>Perfil de la organización.</b>		
G4-3	Nombre de la organización.	2
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	2
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	2
G4-6	Países en que opera la organización y operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	2
G4-7	Naturaleza del régimen de la propiedad y su forma jurídica.	2
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	2
G4-9	Determine el tamaño de la organización, indicando	2
G4-9.a	Número de empleados.	2
G4-9.b	Número de operaciones.	2
G4-9.c	Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público).	2
G4-9.d	Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	2
G4-10	Determine el tamaño de la organización.	2
G4-10.a	Número de empleados por contrato laboral y sexo.	4
G4-10.b	Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.	4
G4-10.c	Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.	4
G4-10.d	Tamaño de la plantilla por región y sexo.	4
G4-10.e	Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.	4
G4-10.f	Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	4
G.4.11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	4
G.4.12	Describe la cadena de suministro de la organización.	5
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	2
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	2
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	2
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	7
<b>Aspectos materiales y cobertura.</b>		
G4-17.a	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	n/a
G4-17.b	Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	n/a
G4-18.a	Describe el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.	2
G4-18.b	Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	2
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	2
G4-20	Indique la Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	n/a
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	n/a
G4-22	Describe las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	n/a
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	n/a
<b>Participación de los grupos de interés.</b>		
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	1 y 2
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	1 y 2
G4-26	Describe el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	1 y 2

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	1 y 2
<b>Perfil de la memoria.</b>		
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Anexo
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Anexo
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anexo
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Anexo
G4-32.a	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	Anexo
G4-32.b	Facilite el Índice de GRI de la opción elegida.	Anexo
G4-32.c	Facilite la referencia al informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Anexo
G4-33.a	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Anexo
G4-33.b	Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.	Anexo
G4-33.c	Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.	n/a
G4-33.d	Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación.	
<b>Gobierno corporativo.</b>		
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	2
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	2
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	2
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	3
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	2
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	2
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	2
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	2
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	2
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	2
G4-44.a	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	n/a
G4-44.b	Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	n/a
G4-45.a	Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	n/a
<b>Ética e integridad.</b>		
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	2
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización.	2
<b>2. Dimensión económica.</b>		
<b>Aspecto: Desempeño económico.</b>		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	2
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	6
G4-EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.	n/a
<b>Aspecto: Consecuencias económicas indirectas.</b>		
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	2
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	2
<b>Aspecto: Prácticas de adquisición.</b>		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	2
<b>3. Dimensión ambiental.</b>		
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	6
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	6
<b>Aspecto: Energía.</b>		
G4-EN3	Consumo energético interno.	6
G4-EN4	Consumo energético externo.	6
G4-EN5	Intensidad energética.	6
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	6
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	n/a

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN
	<b>Aspecto: Agua.</b>	
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	n/a
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	n/a
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	6
	<b>Aspecto: Biodiversidad.</b>	
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	n/a
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.	n/a
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	n/a
G4-EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	n/a
	<b>Aspecto: Emisiones.</b>	
	<i>Ver el apartado "Por un transporte invisible".</i>	
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero.	6
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía.	6
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	6
G4-EN21	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas.	6
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	6
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	6
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	6
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su naturaleza y destino.	6
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	n/a
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	n/a
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	6
G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría.	n/a
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	6
	<b>Aspecto: Transporte.</b>	
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	6
	<b>Aspecto: General.</b>	
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	6
	<b>Aspecto: Evaluación ambiental de los proveedores.</b>	
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	n/a
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro.	n/a
	<b>Aspecto: Mecanismos de reclamación ambiental.</b>	
	<i>Disfrimur cuenta con mecanismos formales de reclamación en conformidad con su certificación de AENOR del sistema de gestión de la calidad ISO 14001.</i>	
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	6
	<b>4. Dimensión social.</b>	
	<b>Prácticas laborales y trabajo digno.</b>	
	<i>La Política de Recursos Humanos de Disfrimur, alinea las diferentes actuaciones emprendidas por la organización para gestionar su capital humano sobre la base de un modelo de gestión responsable perseguido por la entidad.</i>	
	<i>En esta Política, la Comisión Ejecutiva de Disfrimur reconoce, como objetivo para el equipo de profesionales que conforman la entidad, ofrecer unas condiciones de trabajo adecuadas para el desarrollo profesional y personal que asegure la motivación y la implicación del capital humano en la mejora continua de la entidad.</i>	
	<i>En este documento han quedado plasmados compromisos corporativos en los diferentes ámbitos de gestión de los recursos humanos, siendo la alta dirección de Disfrimur quien ha asumido su responsabilidad en el cumplimiento y respeto de estos compromisos, comprometiéndose a liderar y supervisar las acciones necesarias para su práctica efectiva.</i>	
	<b>Aspecto: Empleo.</b>	
	<i>En materia de empleo Disfrimur apuesta por la atracción y retención del talento, la estabilidad y la calidad laboral.</i>	
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	4
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	4
G4-LA3	Niveles de rotación de personal.	4
	<b>Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la dirección.</b>	
	<i>En Disfrimur existe un firme compromiso con la conciliación de la vida personal y profesional, desarrollando iniciativas que favorezcan un entorno de trabajo flexible y adaptado a las necesidades personales de cada empleado, y el establecimiento de un ambiente de trabajo agradable y de confianza entre los empleados y la Dirección.</i>	
	<b>Aspecto: Salud y seguridad.</b>	
	<i>Disfrimur se esfuerza por mantener y mejorar su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral como parte de su estrategia de gestión de riesgos con el fin de afrontar los continuos cambios en la legislación y proteger a su personal.</i>	

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados.	4
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo.	n/a
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	4
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	4
	<b>Aspecto: Capacitación y educación.</b> <i>Disfrimur, a través de su Plan de Formación Anual, promueve que el puesto de trabajo se constituya como un entorno propicio para el desarrollo profesional, y a través del cual los empleados puedan adquirir las competencias necesarias para el óptimo desempeño de su actividad y la adecuación a los nuevos retos, así como para garantizar el conocimiento de la estrategia de Disfrimur en sus diferentes ámbitos de actuación.</i>	
G4-LA9	Promedio de horas de formación anuales por empleado.	4
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	4
	<b>Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades.</b> <i>Disfrimur dispone de un Plan de Igualdad y garantiza la igualdad de oportunidades y la no discriminación, mediante el fomento de un ambiente en el que la igualdad de oportunidades laborales llegue a todos y cada uno de sus miembros.</i>	
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	4
	<b>Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres.</b> <i>Disfrimur prohíbe cualquier tipo de discriminación por razón de sexo en materia de remuneración.</i>	
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	4
	<b>Aspecto: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores.</b>	
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	n/a
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	n/a
	<b>Aspecto: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales.</b>	
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	4
	<b>Derechos humanos.</b>	
	<b>Aspecto: Inversión.</b>	
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	4
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	n/a
	<b>Aspecto: No discriminación.</b> <i>Disfrimur no tolera ni internamente ni por parte de sus proveedores ninguna forma de discriminación en las prácticas de contratación, empleo, acceso a la formación, promoción y los incentivos por motivos de raza, color, religión, género, orientación sexual, edad, convicciones políticas, nacionalidad, origen social o étnico, pertenencia a sindicatos o estado civil.</i>	
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	4
	<b>Aspecto: Libertad de asociación y negociación colectiva.</b> <i>Disfrimur ha elaborado diversas Políticas y asumido aquellos compromisos necesarios para garantizar que sus trabajadores puedan ejercer sus derechos de libertad de asociación y de negociación colectiva.</i>	
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados.	n/a
	<b>Aspecto: Trabajo infantil.</b> <i>Disfrimur dispone de las medidas necesarias para evitar el trabajo infantil en su centro de trabajo.</i>	
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	n/a
	<b>Aspecto: Trabajo forzoso.</b> <i>Disfrimur dispone de las medidas necesarias para evitar el trabajo forzoso en su centro de trabajo. Asimismo, exige que los proveedores no utilizarán, consentirá ni favorecerá el trabajo forzoso. Los empleados tendrán la libertad de dar por terminado su empleo respetando el tiempo de preaviso establecido o, en su defecto, avisando con un tiempo de antelación razonable.</i>	
	<b>Aspecto: Medidas de seguridad.</b>	
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	4
	<b>Aspecto: Derechos de la población indígena.</b>	
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	n/a
	<b>Aspecto: Evaluación.</b> <i>Toda la actividad de Disfrimur se desarrolla en España, donde queda garantizado por ley el respeto hacia los derechos humanos.</i>	
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	n/a
	<b>Aspecto: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos.</b> <i>Toda la actividad de Disfrimur se desarrolla en España, donde queda garantizado por ley el respeto hacia los derechos humanos.</i>	
	<b>Aspecto: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos.</b>	
.	<b>Sociedad</b> <b>Aspecto: Comunidades locales.</b>	

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN
	<i>Disfrimur incorpora a su estrategia y gestión aquellos aspectos que superan las exigencias normativas y las demandas sociales, lo que permite mantener y reforzar la confianza depositada por los clientes.</i>	7
G4-S01	Operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	7
G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	n/a
	<b>Aspecto: Lucha contra la Corrupción</b> <i>Disfrimur no trabaja con administraciones públicas. Incorpora a su estrategia y gestión los mecanismos de relación con clientes, lo que permite mantener y reforzar la confianza depositada en clientes y trabajadores.</i>	
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	n/m
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	n/m
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	n/m
	<b>Aspecto: Política pública.</b> <i>Disfrimur no participa en el desarrollo de políticas públicas.</i>	
G4-S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	n/m
	<b>Aspecto: Prácticas de competencia desleal.</b>	
G4-S07	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	n/a
	<b>Aspecto: Cumplimiento.</b> <i>Los profesionales de Disfrimur cumplirán estrictamente la legalidad vigente en el lugar en el que desarrollen su actividad, atendiendo al espíritu y la finalidad de las normas. Asimismo, respetarán íntegramente los compromisos y obligaciones asumidas por Disfrimur en sus relaciones con terceros. Asimismo, deben evitar cualquier conducta, que aún sin violar la ley, pueda perjudicar la reputación de la entidad y afectar de manera negativa a sus intereses.</i> <i>Todos los empleados deben conocer las leyes que afecten a su trabajo, solicitando, en su caso, la información precisa a través de su superior o de las instancias que correspondan.</i>	
	<b>Aspecto: Evaluación de la repercusión social de los proveedores.</b> <i>La entidad ha asumido el compromiso de garantizar el acceso de los proveedores al funcionamiento de Disfrimur con pleno respeto a la libre concurrencia e igualdad de trato.</i> <i>Para ello, en los procesos de homologación, selección y contratación de proveedores de Disfrimur, se asegura siempre la concurrencia y la diversificación de ofertas entre los distintos proveedores.</i>	
	<b>Aspecto: Mecanismos de reclamación por impacto social.</b> <i>Disfrimur cuenta con mecanismos formales de reclamación en conformidad con su certificación del sistema de gestión de la calidad.</i>	
G4-S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	4
	<b>Aspecto: Salud y seguridad de los clientes.</b>	
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	n/m
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	n/m
	<b>Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios.</b>	
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	n/m
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	n/m
	<b>Aspecto: Comunicaciones de Marketing.</b>	
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	n/m
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.	n/m
	<b>Aspecto: Privacidad de los clientes.</b>	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	3
	<b>Aspecto: Cumplimiento regulatorio.</b>	
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	2

n/m: No material; n/a No aplicable





# 10 Anexos



- 10.1. Perfil del reporte
- 10.2. Conexión con Pacto Mundial
- 10.3. Informe de Verificación



# 10.1

## Perfil del reporte

Edición  
III Memoria de RSC de Disfrimur S.L. 2016

Ciclo de Presentación de Memorias  
Anual

Contacto para comunicaciones sobre la Memoria de RSC  
calidad@disfrimur.com

Nivel de conformidad del reporte  
G4 - Esencial (Global Reporting Initiative Guidelines G4)

Política de Verificación  
Informe de verificación independiente

Metodología  
G4. Global Reporting Initiative Guidelines

## 10.2

### Conexión con Pacto Mundial

Memoria de RSC Disfrimur 2016	G4	Pacto Mundial
1.- Mensaje del Presidente	G4-1	DECLARACION CEO
2.- Transporte responsable con orientación al cliente	G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-, , G4-8, G4-9, G4-9.a, G4-9.b, G4-9.c, G4-9.d, G4-10, G.4.12, G4-13, G4-14, G4-15, G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-42, G4-43, G4-56, G4-57, G4-EC1, G4-EC9, G4-, EC7, G4-EC8 G4-S011, G4-PR8, G4-PR9 G4-18.a, G4-18.b, G4-19, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-37, G4-45.b, G4-46, G4-47.	Principio 1
4.- Generando empleo local de calidad.	G4-10.a, G4-10.b, G4-10.c, G4-10.d, G4-10.e, G4-10.f, G.4.11, G4-52, G4-53, G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3, G4-, A5., G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8, G4-LA9, G4-LA10, G4-, A12, G4-LA13, G4-LA16, G4-HR1, G4-HR3, G4-HR7	Principio 2 Principio 3 Principio 4 Principio 5 Principio 6
5.- Midiendo y reduciendo el impacto ambiental	G4-EN1, , G4-EN2, G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN10, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN20, G4-EN21, G4-EN17, , G4-EN18, G4-EN19, G4-EN22, G4-EN27, G4-EN29, G4-EN30, G4-, N31, G4-EN34	Principio 7 Principio 8 Principio 9
7.- Colaborando activamente con la sociedad	G4-16 G4-S01 G4-S02	
Anexos		Principio 10



## Pacto Mundial Red Española

Disfrimur, S.L.  
Avda. de Lorca, 174  
30835 , Murcia.

Madrid, 11 de Julio de 2017

A través del presente escrito confirmamos que Disfrimur, S.L. con CIF B30541825 es entidad firmante del Pacto Mundial desde 06 de Agosto de 2014.

Por lo tanto, se reconoce el compromiso de Disfrimur, S.L. con los 10 Principios del Pacto Mundial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Este compromiso deberá ser comunicado a sus grupos de interés y reflejado en el Informe de Progreso que deben presentar anualmente informando de los progresos realizados en la implantación de los 10 Principios.

Este certificado dejará de ser válido si la entidad Disfrimur, S.L. no cumple con su compromiso de presentar el Informe de Progreso y es declarada inactiva por el Pacto Mundial.

Por último, le recordamos que el personal de la Red Española del Pacto Mundial está a su disposición para ayudarle y asesorarle como nuevo miembro de la iniciativa.

Un cordial saludo,

D<sup>a</sup> Elisabet de Nadal Clanchet  
Secretaria General  
Red Española del Pacto Mundial  
P.P.  
[www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)  
Teléfono: 91 745 24 14



## 10.3

### Informe de Verificación



#### INFORME DE VERIFICACION

Mayo 2017

La Cátedra de RSC ha realizado a petición de Disfrimur s.l. la verificación independiente del Documento "Memoria de RSC del Disfrimur, s.l. 2016". El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia, no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en el documento.

La información contenida en el documento y su elaboración es responsabilidad de Disfrimur s.l. La Cátedra de RSC actúa como verificador independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo. El contenido del informe y las opiniones vertidas son responsabilidad única de Disfrimur s.l.

Para verificar la Memoria se ha entrevistado al personal responsable de la obtención y preparación de los datos. No se pone de manifiesto ningún error significativo en la revisión de los indicadores incluidos en el informe. Se destacan como puntos fuertes del informe los resultados en materia de personal y el estudio de clima laboral, así como la excelencia en la prestación del servicio al cliente y su gestión medioambiental.

Sobre la base de esta verificación, se considera que el Documento "Memoria de RSC de Disfrimur s.l. 2016" contiene información que representa de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado siguiendo los principios de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (G4) del Global Reporting Initiative (GRI) a nivel esencial, a excepción de algunos apartados e indicadores relacionados con la materialidad y los asuntos de gestión en RSC. Por último, Disfrimur s.l. dispone, en general, de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y medioambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de los grupos de interés.

Longinos Marín  
GRI Certified Training Program  
Director de la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia.





# RSE

Informe de Responsabilidad  
Social Corporativa

**2016**

Avda. de Lorca, 174  
30835 Sangonera la Seca. Murcia  
T\_968 80 40 45  
F\_968 89 04 46

**info@disfrimur.com**  
**www.disfrimur.com**





# RSC

Informe de Responsabilidad  
Social Corporativa

**2016**

