



herbolarionavarro.es

memoria 2017

MEMORIA 2017

HERBOLARIO NAVARRO	4
1. Carta de Dirección	5
2. Comité de Dirección	6
3. Misión, Visión y Valores	7
AMBITO ECONÓMICO	8
AMBITO MEDIOAMBIENTAL	12
AMBITO SOCIAL	15
1. Empleados	16
2. Clientes	20
3. Proveedores	23
4. Sociedad: Fundación Jose Navarro	24



HERBOLARIO NAVARRO





CARTA DEL DIRECTOR

En **2017** hemos afianzado las bases de la expansión nacional que desarrollamos el año anterior, poniendo en práctica conexiones de compromiso con todos los actores que definen la marca Herbolario Navarro; clientes, proveedores, departamentos internos de la empresa y sociedad.

Nuestra responsabilidad como empresa, quiere ir más allá de los beneficios que ofrecen nuestros productos y servicios a los clientes. Estamos en comunicación continua con clientes, proveedores, empleados y sociedad, para establecer unas relaciones más trascendentes y hacer que nuestra

marca mejore cuestiones sociales y medioambientales, que también evolucionan con el transcurso de los años.

Tener presente los principios de Pacto Mundial, nos hace ser todavía más conscientes de la necesidad de generar valor a través de las acciones que decidimos emprender como empresa.

José Navarro Catalá

COMITÉ DE DIRECCIÓN



JOSÉ NAVARRO CATALÁ – *Gerente*

DOLORES CATALÁ I CODONYER – *Gerente*

TEREBEL PLÀ SELMA – *Responsable de calidad y medio ambiente*

FRANCISCO BRULL LLIMERA – *Responsable de finanzas*

LORENA MATEO RUIZ – *Responsable de recursos humanos*

DANIEL UREÑA LA RODA – *Responsable de logística*

CAROLINA GIRBÉS FERRER – *Responsable de marketing y comunicación*

AMPARO SERRANO BENJUMEA – *Responsable de tiendas y marca propia*

misión

Nuestra misión es nuestra razón de ser, y el criterio de peso de las actuaciones y decisiones que tomamos para lograr nuestras metas: “Dar servicio a todas aquellas personas que quieren llevar una vida sana y natural”.

visión

Nuestra visión es convertirnos en el referente de Herbolarios y ecotiendas ecológicas, promoviendo un modelo de vida sostenible y ecológica en todas sus perspectivas.

valores

Nuestros valores guían nuestras acciones y el comportamiento de Herbolario Navarro:

- **HONESTIDAD:** Actuar como se piensa y siente.
- **ORIENTACIÓN:** Transmitir a la sociedad conocimiento y experiencia.
- **MEJORA CONTINUA:** Esforzarse por definir un futuro mejor.
- **TRANSPARENCIA:** Ser íntegros.
- **AGILIDAD:** Estar atentos a la realidad para dar respuesta inmediata a las demandas de la sociedad.

ÁMBITO ECONÓMICO





En este último año 2017, se han aperturado 7 nuevos establecimientos lo que ha hecho incrementar nuestra familia a un total de 32.

APERTURA TIENDA PATERNA

APERTURA TIENDA CUENCA

APERTURA TIENDA VALLADOLID

APERTURA TIENDA CARTAGENA

APERTURA TIENDA SANTANDER

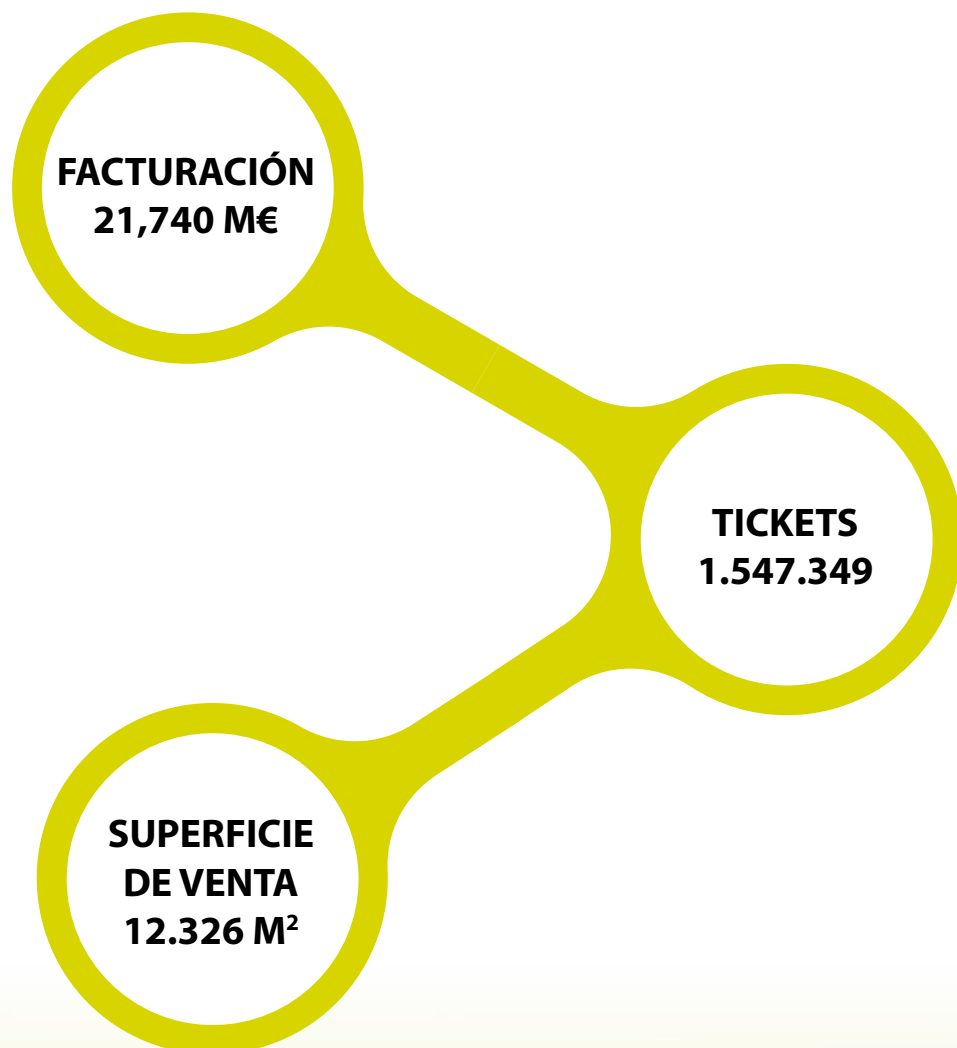
APERTURA TIENDA BILBAO

APERTURA TIENDA LOGROÑO

AMPLIACION TIENDA AVDA. PERIS Y VALERO







En 2018 pretendemos seguir creciendo con el objetivo de acercar a más personas nuestra filosofía de Salud Natural, donde todas las acciones se centran en conseguir la máxima calidad de los productos que se ofertan en nuestros establecimientos y del servicio prestado a los clientes

ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL





Minimizar el impacto ambiental a todos los niveles, ES NUESTRO COMPROMISO

Durante el 2018, seguiremos implantando la misma política de ahorro energético.

Consideramos que para conseguir un desarrollo sostenible y poder alcanzar los ODS es fundamental acceder a energías limpias, por lo que seguimos apostando por suministros procedentes de energías 100% renovables en todos nuestros establecimientos.

Para el próximo año, vamos a incluir vehículos sostenibles en el reparto de mercancías de larga distancia, lo que supondrá una reducción de nuestras emisiones.

En 2017, se ha conseguido una importante reducción del consumo de papel, al realizar la implementación digital de nuestros procesos. Lo que ha permitido desmaterializar documentos que tradicionalmente se utilizaban en soporte físico.

En Herbolario Navarro realizamos un seguimiento continuo de las actuaciones medioambientales definidas.

Evitamos costes y consumos innecesarios optimizando las potencias contratadas y ajustándolas a las necesidades reales de cada establecimiento.

CONSUMO ELÉCTRICO

2017
32 TIENDAS

2.238.977 Kw

2016
25 TIENDAS

1.572.468 Kw

2015
18 TIENDAS

1.302.158 Kw

CONSUMO DE AGUA

2017
32 TIENDAS

4.477 m³

2016
25 TIENDAS

3.946 m³

2015
18 TIENDAS

3.854 m³

ÁMBITO SOCIAL



EMPLEADOS

HERBOLARIO NAVARRO APUESTA POR LA IGUALDAD DE GÉNERO.

La relación de la organización con sus empleados y empleadas está basada en los fundamentos de Derechos Humanos y Laborales reconocidos internacionalmente, además de en Políticas de Responsabilidad Social Corporativa, reforzadas por la apuesta por la formación junto al desarrollo profesional y una gran implicación en la seguridad y salud de las personas que conforman la entidad.

Durante este año 2017 se han aperturado 7 tiendas nuevas y se ha ampliado una de las ya existentes, por lo que ha supuesto la incorporación de nuevo personal en la empresa, cerrando el año con un total de 220 empleadas y empleados y 32 puntos de venta.

En el proceso de selección de personal se garantiza la igualdad de oportunidades respetando los derechos fundamentales, evitando cualquier forma de discriminación en la contratación, el trato y la promoción del personal. Para ello hemos puestos en marcha un Comité de Igualdad cuyo objetivo principal es asesorar y consolidar la igualdad en el mundo laboral y eliminar cualquier tipo de discriminación que pudiera existir.

En 2017 contamos con un 60,91% de mujeres y un 39,09% de hombres.

El año 2017 lo hemos finalizado con un absentismo por debajo del sector (1,46 frente al 3,07 del sector). Contamos con estrategias para combatir el absentismo laboral, basadas en técnicas de motivación y de satisfacción en el trabajo (medidas como flexibilidad horaria y conciliación familiar y laboral), además de disponer de políticas preventivas de riesgos laborales, implicándonos en la mejora continua en la salud y condiciones de trabajo. Para ello, contamos con un sistema de gestión de la Salud y Seguridad en el trabajo el cual viene certificado por la normativa OHSAS 18001.

Desde Herbolario Navarro queremos contar con el mayor número de personal indefinido posible, en 2017 del total de 220 empleados y empleadas, el 61.36% de los contratos son indefinidos (135 personas). Invertimos en formación para contar con personal altamente cualificado, de manera que si la persona demuestra interés en su formación y se percibe una evolución positiva, le garantizamos un puesto de trabajo indefinido e incluso la planificación de una carrera profesional dentro de la organización. Por política interna,

EMPLEADOS

siempre promocionamos a personal interno para cubrir puestos de responsabilidad.

Para cumplir con nuestra misión, *dar servicio a todas aquellas personas que quieran llevar una vida sana y natural*, contamos con personal cualificado y preparado para ofrecer a nuestros clientes el mejor trato profesional y personalizado posible.



EMPLEADOS

2017
32 TIENDAS

220

2016
25 TIENDAS

197

2015
18 TIENDAS

173

MUJERES EN PLANTILLA

2017
32 TIENDAS

60,91 %

2016
25 TIENDAS

63,95%

2015
18 TIENDAS

65,70%

MUJERES DIRECTIVAS

2017
32 TIENDAS

62,50%

2016
25 TIENDAS

62,50%

2015
18 TIENDAS

62,50%

CURSOS DE FORMACIÓN

2017
32 TIENDAS

292

2016
25 TIENDAS

304

2015
18 TIENDAS

203





CLIENTES

Durante el año 2017 seguimos apoyándonos en la opinión de nuestros clientes para mejorar en nuestras actuaciones. A través de la comunicación con ellos, nos permite conocer sus necesidades y preferencias consiguiendo la plena satisfacción de los mismos.

Premiamos la fidelidad de nuestros clientes informando en tiempo real de todas las novedades de productos, ofertas, actividades y eventos que se realizan en todos nuestros establecimientos.

CONFERENCIAS REALIZADAS

2017
32 TIENDAS

206

2016
25 TIENDAS

199

2015
18 TIENDAS

182

CLIENTES CLUB NAVARRO

2017
32 TIENDAS

211.318

2016
25 TIENDAS

201.625

2015
18 TIENDAS

141.669

VISITAS PÁGINA WEB

2017
32 TIENDAS

576.684

2016
25 TIENDAS

515.264

2015
18 TIENDAS

436.906

PEDIDOS A TRAVES DE PAGINA WEB

2017
32 TIENDAS

1.523

2016
25 TIENDAS

1.753

2015
18 TIENDAS

1.309

REPRODUCCIONES YOUTUBE

2017
32 TIENDAS

190.800

2016
25 TIENDAS

170.708

SEGUIDORES FACEBOOK

2017
32 TIENDAS

24.356

2016
25 TIENDAS

23.170

2015
18 TIENDAS

18.309

SEGUIDORES TWITER

2017
32 TIENDAS

3.950

2016
25 TIENDAS

3.746

2015
18 TIENDAS

3.122

SEGUIDORES INSTAGRAM

2017
32 TIENDAS

18.560

2016
25 TIENDAS

13.486

2015
18 TIENDAS

8.201

PROVEEDORES

Herbolario Navarro apuesta por proveedores que marcan la diferencia respecto a modelos convencionales de producción. Contamos con más de 300 proveedores para poder disponer de nuestra amplia oferta de todo tipo de productos naturales, ecológicos y de proximidad.

Con todos ellos compartimos filosofía y que creemos firmemente en el producto ecológico, en la producción sostenible y en el consumo responsable, aportando VALOR a toda la cadena alimentaria.

Nuestras relaciones con los proveedores están reguladas por Normas Internas de Conducta, que están asociadas a nuestros valores, estableciendo un marco de prácticas comerciales transparentes que facilitan nuestro día a día.

En cada nueva apertura, incorporamos proveedores de proximidad fomentando la producción sostenible y el consumo responsable.



FUNDACIÓN JOSÉ NAVARRO



En **2017** el objetivo de la fundación ha sido el de focalizar más su actividad para el fomento de una Alimentación Inteligente, en la que el trabajo conjunto del equipo de cocineros y nutricionistas ha sido la clave del éxito, tanto en las charlas y talleres, como en los tours de alimentación y por supuesto en la definición y producción de la nueva Guía Navarro, que verá la luz durante 2018.

Durante este 2017 hemos vuelto a conseguir importantes logros, entre los que destacaría los siguientes:

- Dentro de la línea de acción **ASESORAMIENTO**, más de **800 personas** han podido beneficiarse de los contenidos de la fundación, a través de nuestras charlas, talleres, tours de alimentación y showcookings. Entre los beneficiados se encuentran la Escuela de Cocina Altaviana de Valencia, una Escuela de Fútbol de Kuwait, la Universidad Sénior de la Universidad Politécnica de Valencia o las diferentes Asociaciones Vecinales de Orihuela.
- En la línea de acción **DIVULGACIÓN**, un total de **36.626 personas** participaron activamente durante 2017. Nuestros referentes sociales, promotores de una Alimentación Inteligente como la periodista Cristina Mitre o la cocinera Loles Salvador, nos han ayudado con sus entrevistas a divulgar los beneficios de practicar

este tipo de alimentación. Pero si un proyecto ha tenido una repercusión a destacar, ese ha sido la Guía 'Menús Escolares Ecológicos para un Planeta Verde'. Su publicación y presentación en medios de comunicación, nos ha permitido llegar a **23.518 personas**, vía web, publicación en papel, redes sociales, entrevistas en televisiones y radios locales.

- Y por último, en la línea de acción **INVESTIGACIÓN**, nuestro apoyo un año más para mejorar la calidad de vida de los pacientes de enfermedades

neurodegenerativas, ha supuesto la publicación del artículo de nuestro equipo de investigación 'Utilidad del Aceite de Coco en las patologías neurodegenerativas' en la Revista 'Discovery Salud' con una tirada de **1.000.000 de ejemplares**.

El balance de 2017, en el que más de 40.900 personas han participado directamente de las actividades diseñadas y apoyadas por la Fundación José Navarro, nos anima a continuar esta misma línea de trabajo.



FJN CÓMO HA SIDO EL 2017

6 CONVENIOS. Para **visibilizar** los proyectos que impulsa la **FJN**

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALENCIA

ASOCIACIÓN CULTURAL INTRAMURS

UMIVALE-MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº15

UNIVERSITAT SÉNIOR – UPV

SERVICI MUNICIPAL D'ESPORTS, AJUNTAMENT DE VILA-REAL (CASTELLÓN)

CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL, ORIHUELA (ALICANTE)

6 RECONOCIMIENTOS. La creación de referentes de la sociedad que practiquen una Alimentación Inteligente, es clave para crear una auténtica Cultura Alimentaria.

A referentes de una Alimentación Inteligente;

LOLES SALVADOR, cocinera, “la madre de la cocina valenciana”

CRISTINA MITRE, periodista e impulsora del movimiento mujeresquecorren.com

NATALIA RESTREPO, consultora para la salud y alimentación de la mujer y la fertilidad, impulsora de cadacelulaunagalaxia.com

ALICIA ORTUÑO, profesora de yoga y alimentación consciente en oceanflowyoga.com

PEDAGOGÍA WALDORF

SAÓ VIAJES

63 CHARLAS, TALLERES. Generamos **opinión** a través de estas herramientas impulsando el intercambio de conocimiento de manera colectiva.

Charla: ‘Alimentación Inteligente para Profesionales’ en la Gala Anual de AEDIPE, Valencia.

Taller: ‘Recetas sin Gluten’ con ACECOVA, Orihuela, Alicante.

Showcooking: ‘Nutre Tu Deporte’ con la “Escuela de Fútbol del Villarreal CF”. Vila-Real, Castellón.

Entrevistas: ‘Locos por Valencia’ Cadena SER Valencia.

1 GUIA

Menús Escolares Ecológicos para un Planeta Verde

1 INVESTIGACIÓN. Divulgamos los **resultados de los proyectos de investigación** que apoyamos **por emplear productos naturales** y que van encaminados a fomentar una Salud Natural en las personal.

Impacto de la intervención nutricional con ácidos grasos y antioxidantes en la Esclerosis Lateral Amiotrofia (ELA)

30 APOYOS. Somos una Fundación pequeña, pero también nos gusta apoyar a los demás.

CASA CARIDAD

EVAP (Asociación valenciana
mujeres directivas y empresarias)

ADENA-WWF

GREENPEACE

MENSA CÍVICA

FUNDACIÓN ÉTNOR
(Ética en las Organizaciones)

FUNDACIÓN ENRIQUE MONTOLIU

ACECOVA

(Asociación Personas Celiacas CV)

SEAE (Sociedad Española
Agricultura Ecológica)

**COLEGIO EL HURCHILLO.
ORIHUELA**

**UNIVERSIDAD SÉNIOR UPV.
VALENCIA**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE
VALENCIA**

FUNDACIÓN IDALIA. VALENCIA

**COOPERACIÓN INTERNACIONAL.
VALENCIA**

**ESCUELA DE COCINA ALTAVIANA,
VALENCIA**

**ESCUELA DE FÚTBOL,
VILLARREAL C.F.**

**ESCUELA DE FÚTBOL, KUWAIT
HANDBOL MISLATA, MISLATA,
VALENCIA**

AYUNTAMIENTO DE VILA-REAL

PARTICIPACIÓN

+ 40.900 DIRECTA

+ 102.250 INDIRECTA

DIFUSIÓN

- 10.620 visitas fundacionjosenavarro.org
Con 22.107 páginas vistas.

- 3.449 descargas Guía `Menús Escolares Ecológicos para un Planeta Verde`

**– SERVICIO MUNICIPAL DE
DEPORTES**

AYUNTAMIENTO DE ORIHUELA –
CONCEJALÍA DE BIENESTAR SOCIAL

**AAVV PEDANÍA LA MURADA,
ORIHUELA, ALICANTE**

**AAVV PEDANÍA MOLINS,
ORIHUELA, ALICANTE**

AAVV PEDANÍA EL HURCHILLO,
ORIHUELA, ALICANTE

**AAVV PEDANÍA LA APARECIDA,
ORIHUELA, ALICANTE**

**AAVV PEDANÍA CORRENTÍAS,
ORIHUELA, ALICANTE**

**AAVV PEDANÍA LOS DOLORES,
ORIHUELA, ALICANTE**

ACECOVA, ORIHUELA, ALICANTE

AEDIPE, ASOCIACIÓN ESPAÑOLA
DE DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE
PERSONAS

**VALENCIA 2017, CAPITAL
MUNDIAL DE LA ALIMENTACIÓN
SOSTENIBLE**

SAÓ VIAJES

ECOTURISMO CUENCA

ESCUELA WALDORF, VALENCIA

**MARATÓN DE MONTAÑA DE
CARRÍCOLA, VALENCIA**

