

RS&



INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA

2018





Avda. de Lorca, 174
30835 Sangonera la Seca. Murcia
T. 968 80 40 45

info@disfrimur.com
www.disfrimur.com





INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2018

EQUIPO DE TRABAJO

Isabel Sánchez Serrano | Carolina Martínez Garre | Margarita Jiménez – Fontes.
Con la colaboración de los diferentes departamentos 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 (Estudio MOZO_)

Conten



01

Mensaje del
Presidente



02

¿Qué somos?

Transporte responsable con orientación al
cliente. Nuestra Historia

Evolución

Dónde estamos

Hitos, premios y distinciones 2018

Sistemas de gestión y certificaciones

Aportación a la renta nacional

Principales magnitudes

Gobierno Corporativo



03

La RSC como filosofía
y como práctica

Matriz de materialidad

Asuntos materiales y retos futuros

Unidos

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2018



04

Disfrimur con sus grupos de interés

El cliente como referencia

Generando empleo de calidad

Proveedores locales y comprometidos

Midiendo y reduciendo el impacto ambiental

Colaborando activamente con la sociedad



05

Capital



06

Anexos

Perfil del reporte

Resumen de indicadores GRI

Conexión con Pacto Mundial

Informe de verificación



01

Mensaje del Presidente







“ Juntos seguimos recorriendo camino

Juan J. Sánchez Serrano
Presidente de Disfrimur

El servicio es nuestra razón de ser. Un transporte que no reste calidad al producto transportado, asegurando que llega a su destino con la misma calidad de origen. ¿Con qué objetivo? Ser la mejor opción para nuestro cliente, satisfaciendo sus expectativas, gracias a un servicio competitivo, con la máxima calidad, al mínimo coste y en el menor tiempo posible. Esta ha sido nuestra meta desde hace más de 25 años, unida al deseo de contribuir al desarrollo personal y profesional de los trabajadores, respaldando nuestro compromiso con la sociedad y el medioambiente mediante la realización de acciones que mejoren nuestro entorno social, ayudando a cubrir demandas sociales y favoreciendo un desarrollo sostenible.

Así, los más de 700 trabajadores que a día de hoy contribuyen a que Disfrimur sea una realidad siguen contando con una formación adecuada para poder reforzar el talento que queremos retener e integrar en nuestra empresa. Junto a ellos, nuestros proveedores nos ayudan a poder ofrecer un servicio de calidad dotado de la máxima seguridad y eficiencia. Creemos en el valor de lo local y apostamos por contar con proveedores locales, ayudando de esta manera a la creación de puestos de trabajo en nuestro entorno.

En el año 2018, Disfrimur facturó más de 58 millones de euros en transporte nacional de mercancías por carretera. Nuestros vehículos recorrieron más de 42 millones de kilómetros, cifra equivalente a tres vueltas diarias a la Tierra, y a día de hoy contamos con 612 vehículos, entre cabezas tractoras, semirremolques y vehículos rígidos. Asimismo, disponemos de vehículos GNC y GNL. Todos cumplen con la normativa EURO VI.

No nos olvidamos de los retos y desafíos que el sector del transporte y la sociedad van marcando. Queremos contribuir a que nuestro planeta sea un planeta sano, reduciendo nuestro impacto medioambiental. Para ello, continuamos incorporando a nuestra flota vehículos con

combustibles alternativos, sobre todo de gas natural, la única opción real actualmente. También estamos comprometidos con los 10 principios del Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas (ONU) en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción. En 2018 volvimos a renovar nuestro compromiso en firme para apoyar los valores esenciales en materia de derechos humanos, normas laborales y transparencia en la gestión empresarial.

Seguimos siendo una empresa ‘amiga’. Nos sentimos parte de la sociedad en la que vivimos y desarrollamos nuestro negocio, y queremos poner de nuestra parte todo lo que sea necesario para que experimente una mejora social, económica y ambiental, contribuyendo, además, con nuestros impuestos al desarrollo de la misma. 2019 sigue en la senda marcada por un ideario firme y real: Disfrimur es una empresa responsable, sostenible, eficiente y casi invisible. Continuamos con nuestro proyecto de aspirar a ser una empresa de ‘ceros’: cero accidentes laborales, cero huella de carbono, cero accidentes de tráfico... A esto, unimos nuestra política de expansión nacional para dar el mejor servicio a nuestro cliente desde la proximidad. En los próximos meses, Disfrimur contará con nuevas sedes en Ciempozuelos (Madrid) y Sagunto (Comunidad Valenciana), nuevas inversiones unidas a la ampliación de las instalaciones de Abrera (Barcelona).

Juntos seguimos recorriendo camino
¡Gracias!





02

¿Qué somos?

Transporte responsable con orientación al cliente. Nuestra Historia

Evolución

Dónde estamos

Hitos, premios y distinciones 2018

Sistemas de gestión y certificaciones

Aportación a la renta nacional

Principales magnitudes

Gobierno Corporativo





2|1

Transporte responsable con orientación al cliente. Nuestra historia.

Somos una empresa española de capital familiar e independiente dedicada al transporte terrestre, con una flota propia de 612 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 es pieza 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 más de 700 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 14001:20015.

En Disfrimur somos una empresa con un impacto considerable en la sociedad, en el empleo, en el bienestar social y en el medioambiente. Además, tenemos suscritos convenios con más de 20 asociaciones, con un importante impacto social. Todas estas razones hacen que sigamos creciendo cada año.



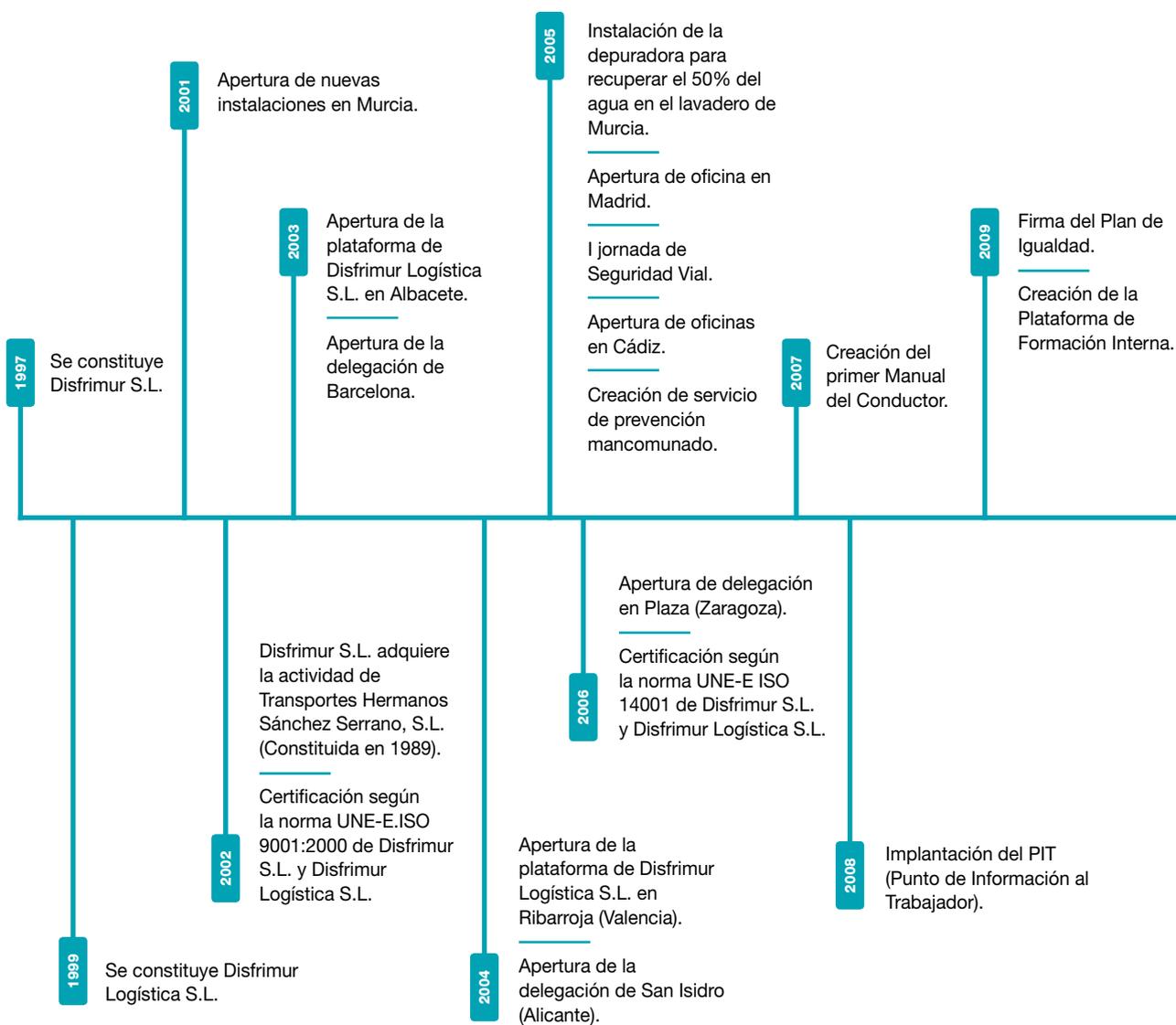


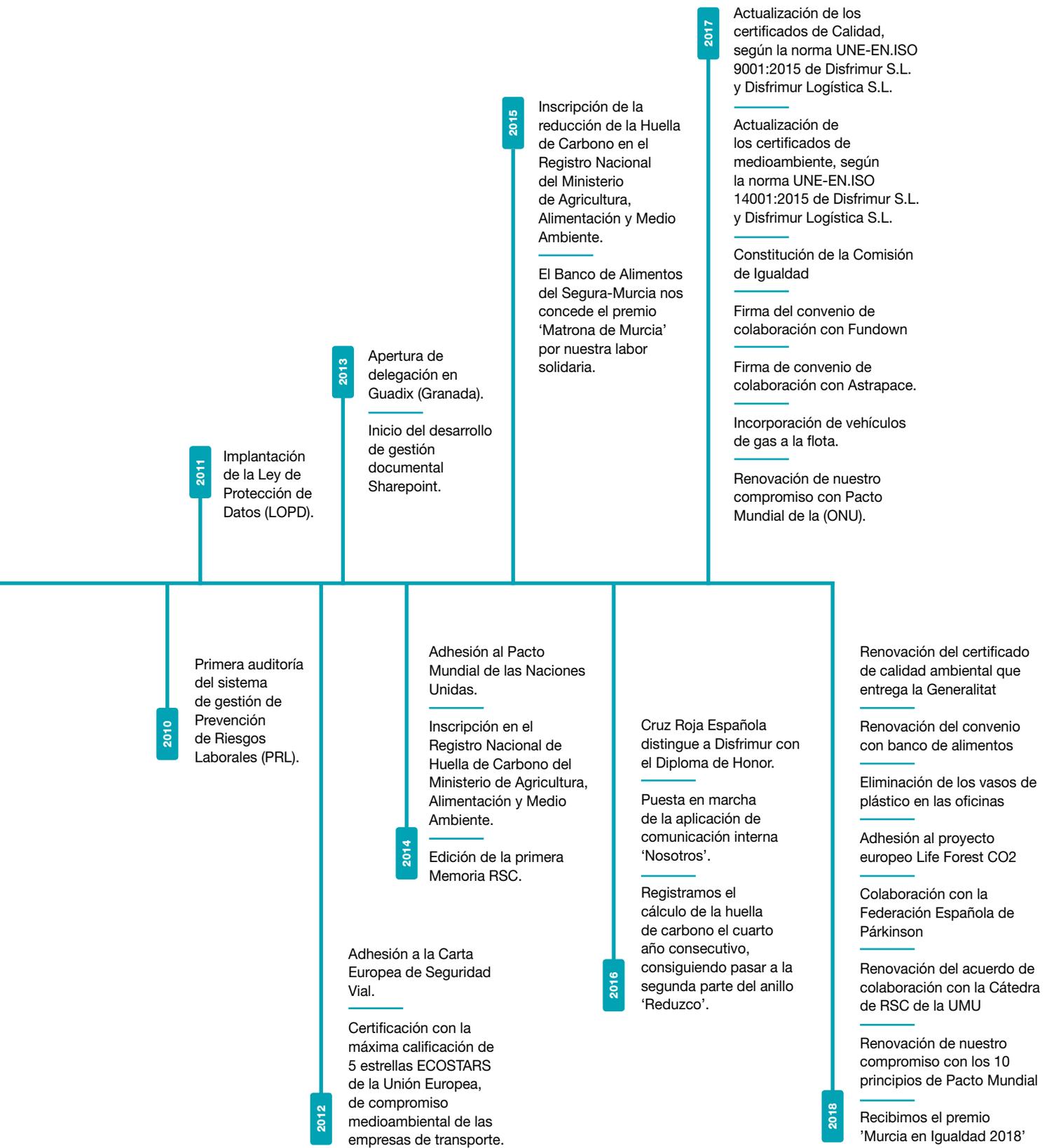
La misión de Disfrimur es dotar de logística, transporte y distribución a nuestros clientes, facilitándoles y optimizando la cadena de suministro.



2|2

Evolución





2|3

Dónde estamos



 **En construcción**

 Oficinas
  Vehículos
  Plataformas
  Área de descanso

PROVINCIA	PARCELA (M²)	NAVE (M²)	PALETS	MUELLES
MURCIA	37.000	12.000	11.200	18
ALICANTE	30.000	1.000	750	4
ALBACETE	6.000	2.000	1.500	8
VALENCIA	10.000	4.500	3.375	6
GRANADA	5.000	1.000	750	2
ZARAGOZA	5.000	2.050	1.538	2
BARCELONA	1.000	700	525	0
ANTEQUERA	8.000	3.000	1.000	2
CIEMPOZUELOS	3.300	En construcción	En construcción	En construcción
SAGUNTO	8.348	En construcción	En construcción	En construcción
TOTAL	113.648	26.250	21.638	42

- 01**
Barcelona
 Sant Sadurn d'Anoia

- 02**
Abreva

- 03**
Tarragona

- 04**
Zaragoza

- 05**
Madrid
 Ciempozuelos

- 06**
Valencia
 Ribarroja del Turia

- 07**
Albacete

- 08**
Alicante
 San Isidro

- 09**
Murcia
 Sangonera la Seca

- 10**
Granada
 Guadix

- 11**
Málaga
 Antequera

- 12**
Almería


Hitos, premios y distinciones 2018



732
Empleados

Hemos aumentado un 2% la plantilla



612
Vehículos

Tractoras, rígidos y semirremolques



9,06x10⁻⁴
tCO₂/Km

Cálculo Huella de Carbono



9%
Tractoras de gas

El 9% de nuestras tractoras son de gas



1.000.100
**Km realizados
con vehículos de gas**

Hemos aumentado un 3% los km. de gas realizados respecto al año 2017



100%
EURO VI

El 100% de nuestra flota son camiones EURO VI



28% ↓
**Reducción
de incidencias**

Hemos reducido el número de incidencias un 28% en el último año



76%
Renovable

El 76% de la energía que consumimos es renovable.



Premio Desarrollo Sostenible

Medio Ambiente “
entrega sus premios
de Desarrollo
Sostenible



Proyecto Life Forest

Disfrimur participa “
en proyectos contra el
cambio climático



Premio 100 Financieros

Cinco murcianos entre los 100 “
mejores directivos de España



Premio Plenainclusión

Premio por “
nuestra
colaboración con
Astrade



Rebovación flota Gas

Disfrimur renueva “
su flota con Ginés
Huertas Industriales



Disfrimur creará un bosque para compensar las emisiones de CO2 en la Región de Murcia

16/10/2018 | Carretera

Etiquetas: Disfrimur, asessor de conductors, Formació



El presidente y la consejera delegada de Disfrimur, Juan Jesús Sánchez e Isabel Sánchez, respectivamente, han presentado recientemente en la sede de la compañía murciana de transporte un sistema de proyecto en virtud del cual la entidad creará un bosque "destinado a compensar las emisiones de CO2 en la región".

La puesta en marcha de la iniciativa se ha producido en las instalaciones operativas de Disfrimur en la localidad murciana de Sangonera la Seca. Isabel Sánchez se ha acompañado al conserje de Empresas, Universidades, Empresas y Medio Ambiente, Javier Cebalán.

"Los árboles son los principales sumideros naturales del planeta, esenciales para el ciclo de carbono. Absorben CO2 de la atmósfera, empujando una parte del carbono tierra, reduciendo así la contaminación de la producción y la mejora del medioambiente y por ello resulta a diario para seguir avanzando hacia empresas respetuosas con el medio", explican desde la compañía murciana.

El objetivo de Disfrimur con la creación del citado bosque para por compensar su propia huella "neutralizar, reducir y compensar sus emisiones de CO2". En esta sentido, ya desde 2013 el operador murciano calcula su huella de carbono, optimizando de ese modo en la primera empresa española de transporte en tener a cada vez más iniciativa y en obtener el certificado del Gobierno de España que así lo acredita.

Ya en 2018, Disfrimur recibió el sello "Calcula y reduce" del Registro Nacional de Huella de Carbono y ahora "habrá para compensar dichas emisiones a través de proyectos de reforestación como, por ejemplo, el Life Forest CO2", destacan desde la propia compañía.

Durante la visita de Cebalán a las instalaciones del operador murciano, los responsables de la empresa han expresado su compromiso de actividad relacionada con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) respecto a cómo por la compañía a lo largo del pasado periodo, así como su política de innovación, que fue reconocida por el propio Juan Jesús Sánchez.

Planes de expansión
Entre los planes de Disfrimur destacan las aperturas de nuevas delegaciones en Málaga, Madrid y Sevilla. En la actualidad, la compañía cuenta con más de 900 empleados en España y divisiones de delegaciones en Andalucía, Aragón, Castilla-La Mancha, Cataluña, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana y Región de Murcia.

Creación bosque CO2

Disfrimur creará un bosque para compensar las emisiones de CO2 en la Región de Murcia

El Grupo Disfrimur elimina los vasos de plástico en sus empresas

16/10/2018

La empresa entregará a todos sus empleados unas botellas corporativas para que puedan rellenarlas de agua las veces que lo deseen.



El Grupo Disfrimur, dedicado al transporte y el alquiler de vehículos, se a animar al uso de vasos de plástico de los fuentos de agua en sus instalaciones. Así sustituirá los vasos por botellas de uso individual para que los trabajadores puedan rellenarlas de agua las veces que lo deseen. La iniciativa del Grupo Disfrimur se enmarca en sus políticas de RSC.

Vasos de plástico

El Grupo Disfrimur elimina los vasos de plástico en sus empresas

Disfrimur se implantará en Antequera en septiembre

ANTOÑO J. GUERRERO

Murcia, 16 junio 2018, 10:01

La empresa de transporte Disfrimur prepara su aterrizaje en Antequera para el próximo mes de septiembre. Se trata de una de las más relevantes del sector en el mercado nacional desde su creación en el año 1997, teniendo delegaciones funcionando en Murcia, Granada, Alicante, Valencia, Zaragoza, Madrid, Barcelona, Albacete y, próximamente, en Málaga, de la mano de la Ciudad de Los Olivos.

Este grupo empresarial murciano abrirá una plataforma de logística de servicios de transporte para dar más cobertura a Mercadana, acometiendo una inversión de tres millones de euros, y con una provisión inicial de una flota de nuevos puntos de trabajo. Disfrimur está construyendo actualmente unas nuevas de 8.500 metros cuadrados, las cuales están ubicadas en el Polígono Industrial, y contarán con distintos servicios de esta empresa como una gasolinera, un lavadero para camiones, un alquilador de vehículos sin conductor y un taller mecánico, entre otros.

Apertura Antequera

Disfrimur se implantará en Antequera en septiembre

Disfrimur pone en marcha un plan de empleo para hacer más atractiva la profesión de conductor a los jóvenes

16/10/2018 | Carretera

Etiquetas: Disfrimur, asessor de conductors, Formació



Las responsables de ambas entidades, durante el encuentro manteniendo reiteradamente,

Disfrimur y el Servicio de Empleo y Formación (SEF) de Murcia han suscrito un acuerdo en virtud del cual ambas entidades colaborarán para reclutar y seleccionar a conductores de camión. El convenio ha sido rubricado por la consejera delegada del operador, Isabel Sánchez; la directora general del SEF, Severa González; y la directora de Recursos Humanos de Disfrimur, Carmen Valentín.

La propia Isabel Sánchez subrayó durante esa reunión la necesidad de desarrollar un plan para "conseguir seducir a los jóvenes en esta profesión, tanto hombres como mujeres". En el plan presentado por Disfrimur "se invierte el procedimiento tradicional en la fase inicial de selección", sostienen desde la empresa murciana, que comenzará mostrando a los candidatos "su marca, los valores y la estabilidad en este sector, intentando que los jóvenes sientan interés por la profesión, así como facilitando su acceso a la misma".

Creación bosque CO2

Disfrimur pone en marcha un plan de empleo para hacer más atractiva la profesión de conductor a los jóvenes



El Ayuntamiento de Murcia ha distinguido a la empresa de transporte y a la Televisión Murciana con este reconocimiento.

Las distinciones se entregaron en el acto institucional del 4 de marzo, día Internacional de la Mujer, que el Ayuntamiento de Murcia tiene a cada año.

La Concejalía de Derechos Sociales y Cooperación al Desarrollo, que dirige Concha Ruiz, otorga el Premio "Mujeres en Igualdad -2018", para reconocer a aquellas empresas, asociadas en el municipio de Murcia, que durante el año 2017 han contribuido a la eliminación de la segregación por razón de género y han desarrollado medidas innovadoras para la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de las personas trabajadoras de su empresa. "Las empresas elegidas son ejemplo de calidad, supervivencia y crecimiento. Todas cabecearon el enorme esfuerzo que exigimos tenerlo a cabo para conseguir que en determinados contextos la mujer tenga el reconocimiento que merece", ha destacado Ruiz.

Premio Igualdad

Disfrimur gana el premio 'Empresa. Murcia en Igualdad 2018'

2|5 Sistemas de gestión, planes y certificaciones

Gestión y servicios



Tenemos implantado un sistema de gestión basado en la norma de referencia ISO 9001:2015. Este sistema nos permite controlar nuestros servicios y mejorar a través del análisis de la empresa y su entorno. Tomando este sistema como referencia, establecemos los objetivos, planes de acción e indicadores anuales que contribuyen a que mejoremos nuestro servicio cada día.

Según indicamos el año anterior, en 2017 comenzamos con la implantación del modelo de prevención de delitos penales. En 2018 elaboramos y compartimos con los trabajadores el código ético y la política general de compliance de la empresa.

Seguridad, salud e igualdad

En lo referente a la seguridad y salud de nuestros trabajadores, realizamos una auditoría de prevención de riesgos laborales, según establece el Reglamento de Servicios de Prevención R.D 39/1997 del 17/01.

vamos avanzando y realizando actualizaciones de las medidas que en él se recogen. En 2018, dimos formación a la plantilla sobre el protocolo contra el acoso establecido por la empresa.

Tenemos implantado un plan de igualdad desde el año 2009 y anualmente

Estamos adherimos a European Road Safety Charter y a la declaración de Luxemburgo.



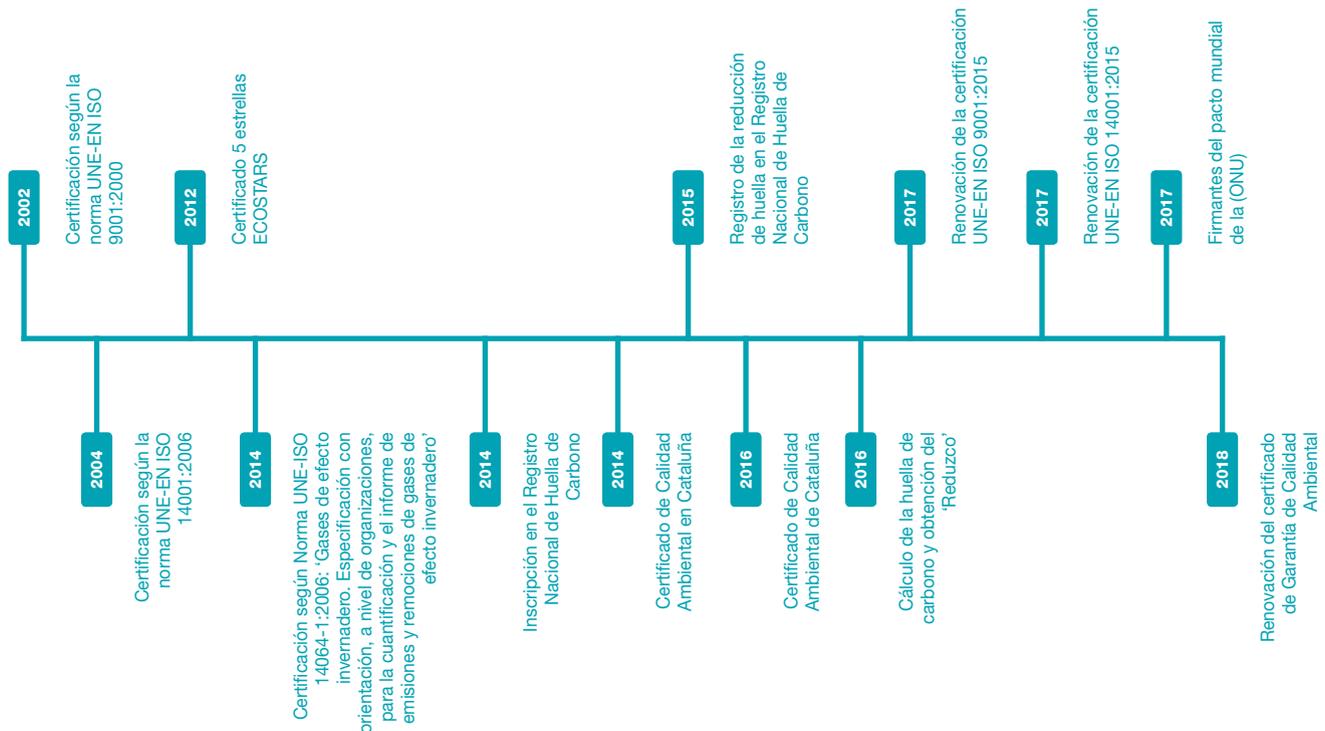
Medioambiente

Respecto a nuestra gestión medioambiental, trabajamos en la reducción de nuestro impacto ambiental y en la protección de nuestro entorno, tomando como referencia la Norma ISO 14001:2015. Además, realizamos el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero según establece la norma ISO 14064 -1:2006.

En 2018, realizamos la renovación del distintivo de Garantía de Calidad Ambiental de Cataluña. Se trata de un sistema catalán de etiquetado que reconoce productos y servicios que superan determinados requerimientos de calidad ambiental, más allá de los establecidos como obligatorios por la normativa vigente.



Cronograma de certificaciones

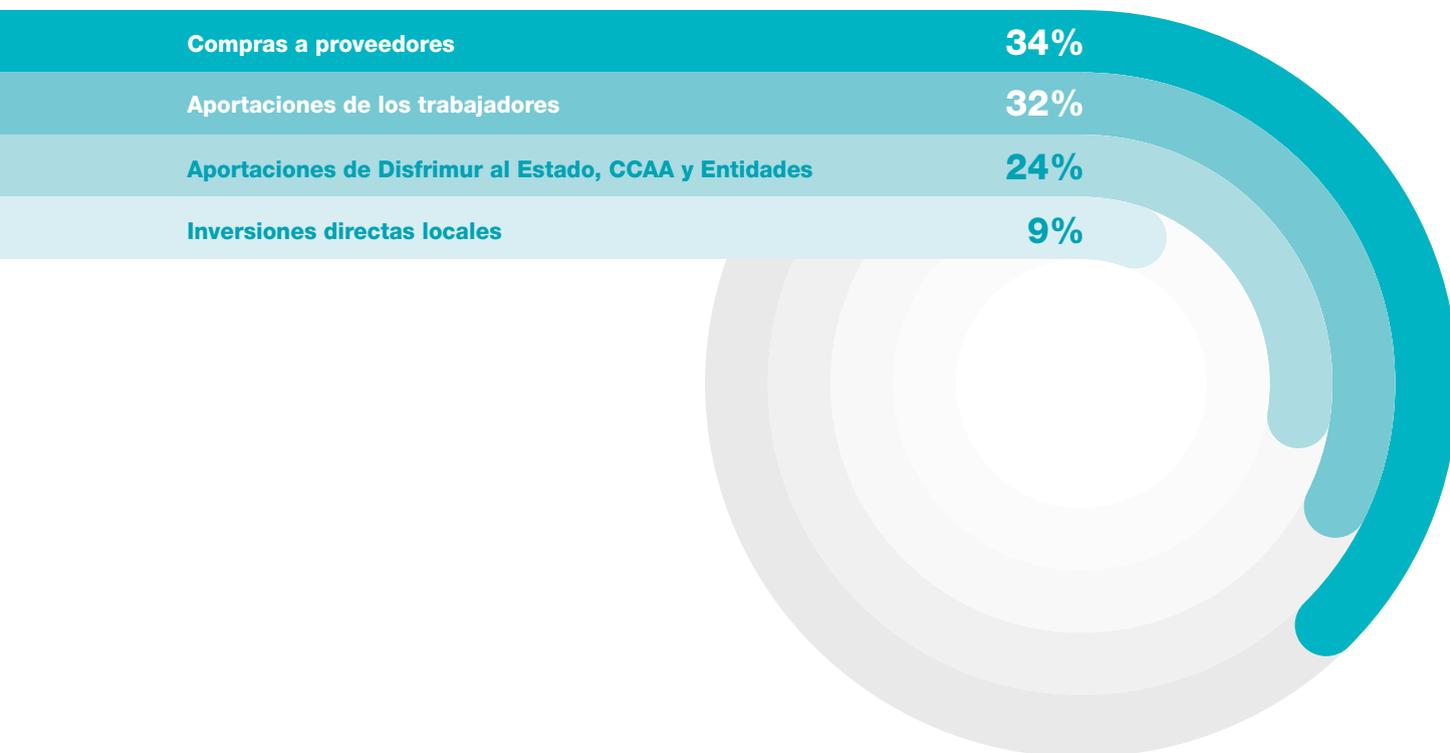


2|6

Aportación a la renta nacional

	IMPORTE	%
Aportaciones de los trabajadores	24.369.017	31,49%
Aportaciones de los socios	947.213	1,22%
Aportaciones de DISFRIMUR al Estado, CCAA y entidades locales	18.206.484	23,53%
TOTAL I - APORTACIÓN A LA RENTA NACIONAL	43.522.713	
Inversiones directas	7.271.292	9,40%
Compras a proveedores	26.593.463	34,36%
TOTAL II - IMPACTO DISFRIMUR EN LA ECONOMÍA NACIONAL	77.387.469	

Impacto en la economía nacional





2|7

Principales magnitudes 2018

Cifra de negocio



58.450.744 €

EBITDA



5.347.294 €

Inversiones



7.271.292 €

Inversión en I+D+I



113.2018 €

Km recorridos



Tres vueltas a la tierra por día

42.403.715 millones

23

Inversión en Formación



36.453 €

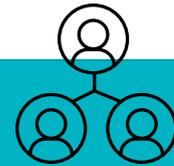
Colaboraciones



Hemos aumentado un 51% las colaboraciones realizadas en 2018

51%

Proveedores



444

Emissiones de CO2



906 gCO2 /km

Contratos indefinidos



645

Personas con discapacidad



9

Media de antigüedad en plantilla



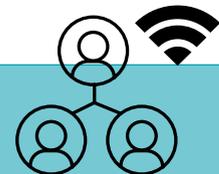
12 años

Horas de formación



8.990 h.

Proveedores



El 50% facturan a través del portal de proveedores

50%

2|8 Gobierno corporativo

La toma de decisiones se lleva cabo a través de la comisión ejecutiva en la que participan los cuatro socios y hermanos, Juan Jesús, Miguel Ángel, Isabel y Ángel Sánchez Serrano, así como varios consejeros externos independientes en los que se apoyan para que aporten sus conocimientos específicos en temas puntuales.



Juan J. Sánchez Serrano
Director General

Isabel Sánchez Serrano
Directora de Administración, Calidad y Medio Ambiente

Miguel Sánchez Serrano
Director de Mantenimiento y Energía

Mª Carmen Valentín Asta
Directora de RR.HH



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 2018 se celebraron un total de 17 comisiones ejecutivas y dos juntas de socios. En 2017 se celebraron nueve comisiones.

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

En 2017, se aprobó el programa de prevención de riesgos penales de la empresa. En 2018, avanzamos en la implantación del mismo, elaboramos el código ético, la política de la empresa y se dio difusión de los mismos a todos los trabajadores.

En 2018, se constituyó el Comité Ético formado por el comité y el 'compliance officer' con la finalidad de supervisar el cumplimiento del programa e intervenir en la toma de decisiones cuando sea preciso.



03

La RSC como filosofía y práctica

Matriz de materialidad

Asuntos materiales y retos futuros





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 (RSC) de forma estratégica en la empresa a nivel de dirección, gestión, objetivos y medición de resultados.

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.

Para Disfrimur es una cuestión estratégica mantener una adecuada gestión y diálogo con los grupos de interés, ya que todas las actividades se desarrollan gracias al esfuerzo que diariamente realizan sus trabajadores, la confianza de sus clientes, el compromiso de sus di-

rectivos o el apoyo de la comunidad en la que actúa.

Durante estos años, el diálogo con nuestros grupos de interés nos ha permitido identificar los siguientes asuntos materiales para la empresa:



El servicio al cliente



La generación de empleo de calidad



Mejorar la eficiencia energética y reducir el impacto ambiental

En 2018, llevamos a cabo un diálogo estructurado y formal con los grupos de interés con el fin de realizar el informe de materialidad que identificase cuantitativamente los asuntos más importantes a gestionar por la compañía desde la perspectiva de la sostenibilidad.



3|1

Matriz de materialidad

Para realizar el estudio de materialidad de Disfrimur elaboramos un cuestionario con los asuntos relevantes para los diferentes grupos de interés de la empresa. Este cuestionario estaba constituido por tres partes:

01

Valoración de la importancia que tienen diferentes aspectos para la empresa.

02

Priorización de los tres asuntos más relevantes.

03

Cuestiones abiertas solicitando opinión sobre la empresa, las medidas que lleva a cabo y los puntos en los que consideran que podría mejorar.

El cuestionario se envió a una muestra de los diferentes grupos de interés para que lo cumplimentasen anónimamente indicando el grupo de interés al que pertenecían.

Del diálogo con los grupos de interés se han identificado cuatro asuntos que han calificado como importantes, relevantes o materiales:

La gestión ética

Satisfacción del cliente

Búsqueda de nuevas oportunidades de negocio

Calidad del servicio



Medioambiente

Por el impacto derivado de nuestra actividad y los esfuerzos realizados por la empresa para minimizarlos.

Igualdad y diversidad entre los empleados

Estamos convencidos de que el talento no es una cuestión de género, pero el éxito sí depende del talento. Por ello, nos esforzamos cada día para atraerlo y retenerlo.



04

Disfrimur con sus grupos de interés

El cliente como referencia

Generando empleo de calidad

Proveedores locales y comprometidos

Midiendo y reduciendo el impacto ambiental

Colaborando activamente con la sociedad





4|1

El cliente como referencia

**La razón de ser de Disfrimur es el
servicio de calidad.**

34

Consideramos nuestro el objetivo de nuestro cliente y trabajamos a diario para poder ofrecerle el mejor transporte.

Escuchamos atentamente sus necesidades, las integramos como nuestras y trabajamos todo el año para ofrecer un servicio que supere sus expectativas. Nos esforzamos para ser más que una empresa de transporte, queremos que el producto transportado llegue tal y como salió en su origen y eso se consigue pensando en el cliente y trabajando con dedicación y constancia.

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/metas/aspiraciones de esas empresas los hacemos también nuestros.

Mercadona es el principal cliente de Disfrimur, por lo que trabajamos para que esté satisfecho con nuestro servicio. Nos esforzamos en diseñar un transporte que responda a sus necesidades.





Joaquín López Pérez (Conductor de Disfrimur en San Isidro)

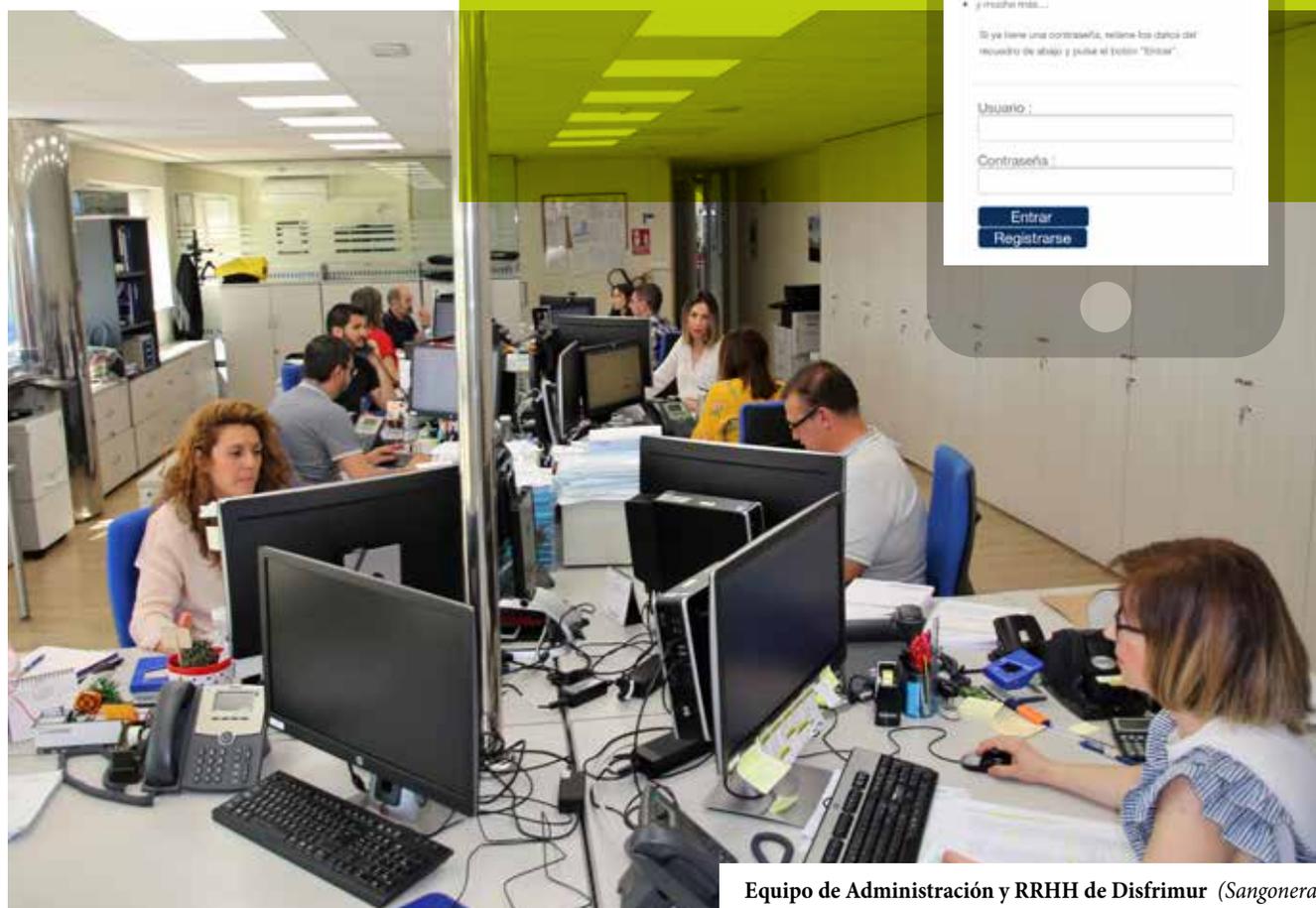


Portal de clientes

Nos esforzamos en ser más eficientes en todos los ámbitos de la empresa. En lo que respecta a las oficinas, buscamos optimizar los tiempos dedicados a la gestión administrativa que no aporta valor. En esta línea, durante el año 2018 promovimos la e-factura con nuestros clientes, evitando así el tiempo asociado a esta gestión y el uso de papel innecesario resultado de la impresión y ensostrado de la misma.

El portal de clientes es una herramienta incorporada en nuestro sistema que permite a nuestros clientes un acceso directo con nuestra empresa y el servicio contratado. Nuestros clientes pueden llevar a cabo diferentes acciones, entre ellas: Hacer seguimiento de sus pedidos, consultar los últimos movimientos en nuestra contabilidad, buscar e imprimir sus facturas y ver estadísticas a través de este área privada.

El 80% de las facturas emitidas en Disfrimur durante el año 2018 se gestionaron electrónicamente.



Equipo de Administración y RRHH de Disfrimur (Sangonera)



Generando empleo local de calidad

En Disfrimur queremos que nuestro servicio sea el reflejo de nuestra cultura de esfuerzo, pasión y calidad. Para ello, es fundamental que nuestro equipo quiera formar parte del proyecto de esta empresa y sus valores.

Para conseguir el compromiso de nuestro equipo, mantenemos una política de Recursos Humanos que fomenta valores irrenunciables y esenciales para las personas, como son la estabilidad laboral y el empleo local de calidad, el desarrollo personal y profesional, la formación y el liderazgo.

Apostamos por personas líderes que, en su trabajo diario, sepan inspirar a sus equipos, desarrollar su talento, confíen autonomía, fijen y cumplan unos compromisos y creen firmemente en la necesidad de desarrollar valores como el trabajo bien hecho y la responsabilidad.

Una de nuestras mayores satisfacciones es contribuir al aumento del empleo local de calidad.

En los últimos tres años hemos aumentado un 3% la plantilla.

37

Composición de la plantilla

	2018	2017	2016
Nº trabajadores	732	719	712
Nº discapacitados	9	14	15
% Rotación voluntaria	0,02	0,05	0,03
% Accidente laboral	0,65	0,55	0,35

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

Categoría profesional

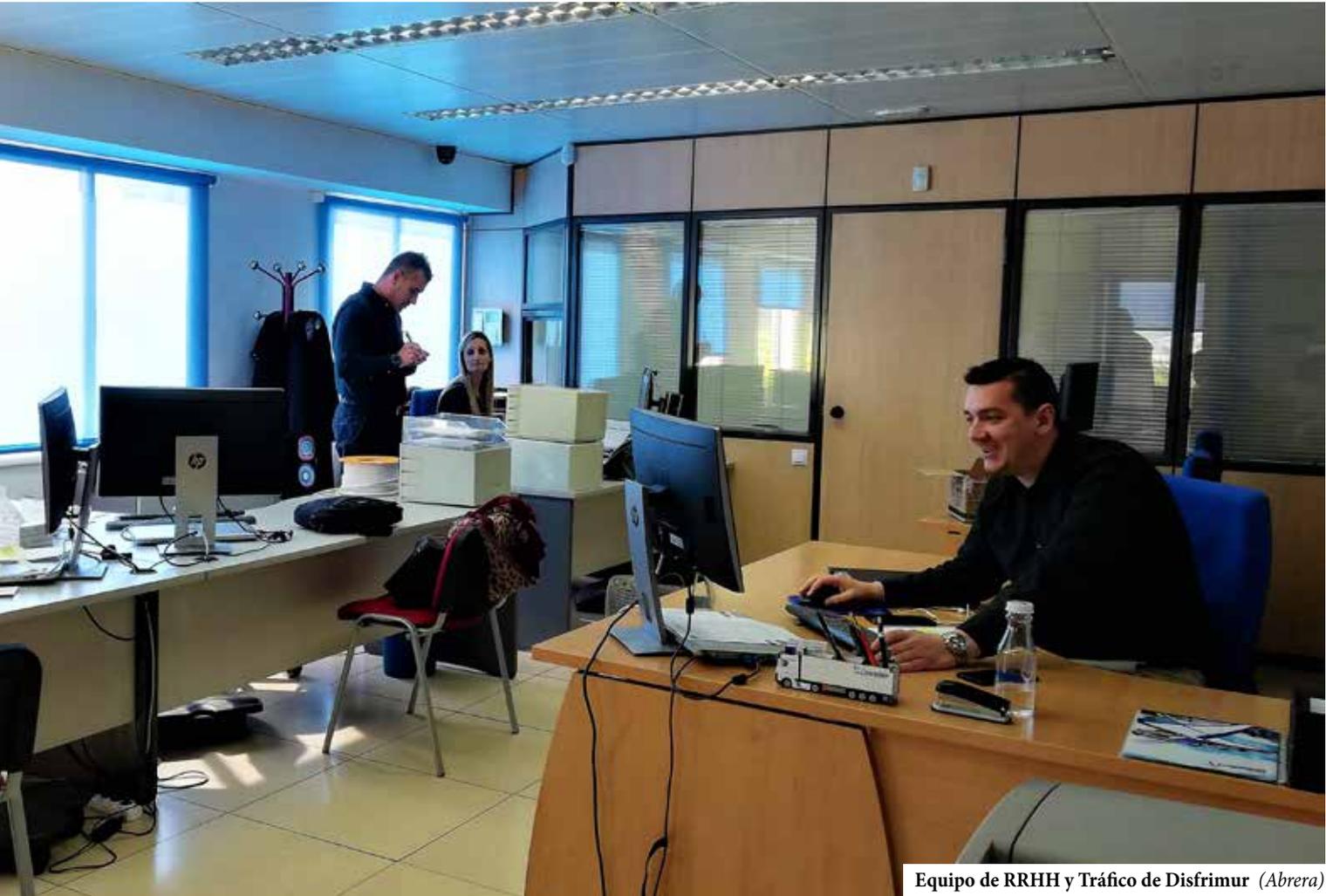
	2018			2017		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Personal Base	20	682	702	15	669	684
Responsable de equipo	2	17	19	2	20	22
Responsable de área	0	7	7	0	9	9
Directores	2	1	3	2	1	3
Director general	0	1	1	0	1	1
TOTALES	24	708	732	15	718	733



Marcos López Fernández (Conductor de Guadix)

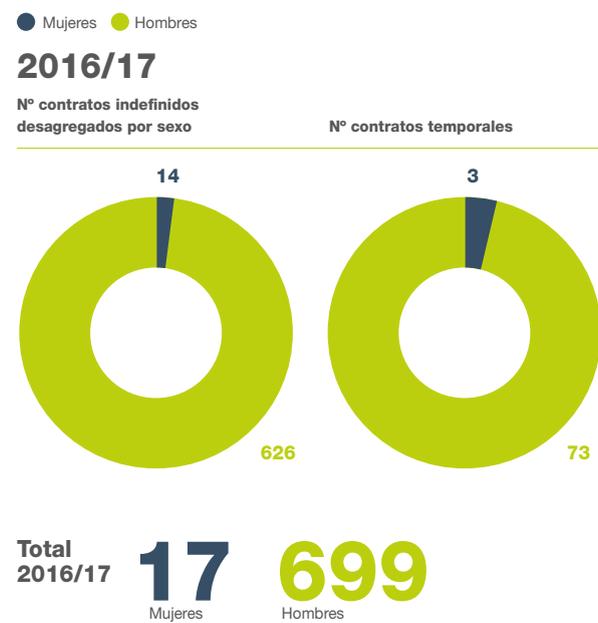
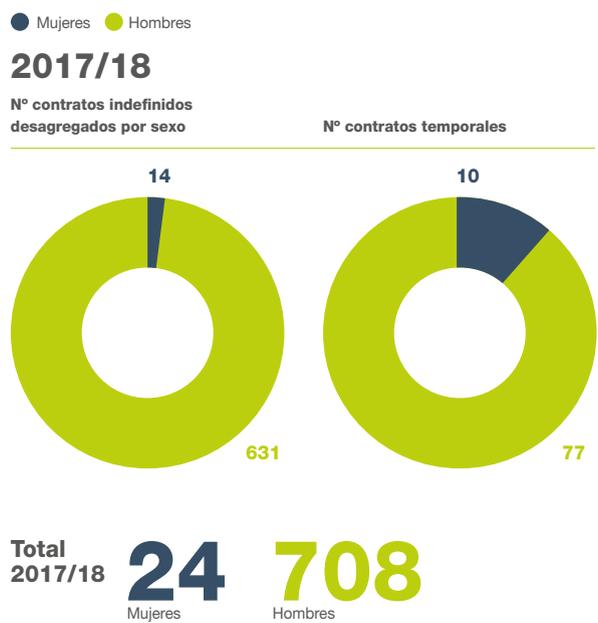
Promedio de edad de la plantilla

	2018				2017			
	Mujeres	Hombres	Total	%	Mujeres	Hombres	Total	%
De 18 a 25 años	5	2	7	0,96	3	1	4	0,56
De 26 a 35 años	6	33	39	5,33	7	44	51	7,09
De 36 a 45 años	11	283	294	40,16	7	312	319	44,37
De 46 a 55 años	1	306	307	41,93	1	275	276	38,38
>55 años	1	84	85	11,61	1	68	69	9,60
TOTALES	24	710	732	100	19	700	719	100



Equipo de RRHH y Tráfico de Disfrimur (Abrera)

Número de contratos indefinidos desagregados por sexo



Política de contratación

La contratación se realiza de forma igualitaria y transparente según se establece en nuestro procedimiento de selección. Nuestro objetivo es identificar e incorporar a personas que comparten los valores de Disfrimur y que atesoren las capacidades y aptitudes necesarias para contribuir al crecimiento de nuestro proyecto.

Se ha elaborado un manual para definir las tareas y requisitos necesarios para desempeñar cada uno de los diferentes puestos que existen en la empresa. Este 'manual de puesto' sirve como referencia para hacer una selección previa de candidatos.



Formación sobre gas natural impartida por IVECO en las instalaciones de Disfrimur

Colaboraciones

En 2018 colaboramos con el Servicio de Empleo y Formación (SEF) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en el proyecto de Garantía Juvenil y a través de jornadas de captación de trabajadores. También colaboramos con diferentes centros de formación como (ENAE, la Universidad de Murcia, etc.) incorporando alumnos que están formándose para que realicen sus prácticas con nosotros.



Isabel Sánchez imparte una clase sobre RSC en el primer módulo del máster de RSC de la UMU

Reunión de la Comisión de Igualdad de Disfrimur



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).

Asimismo, Cumpliendo con el propósito establecido en 2017, en 2018 llevamos a cabo diferentes acciones enmarcadas en la actualización e implantación del Plan de Igualdad.

Se realizaron dos reuniones de la Comisión de Igualdad para hacer seguimiento de las acciones planteadas el año anterior. Se establecieron nuevas pautas de actuación que quedaron reflejadas en las actas de cada una de estas reuniones. Respecto al seguimiento realizado, cabe destacar las siguientes acciones:

- En el año 2018 dimos difusión a los trabajadores del protocolo contra el acoso elaborado a finales del año anterior. En 2018 no hubo ninguna alerta que llevase a la activación del mismo.
- Se realizó un acuerdo con el SEF cuyo objetivo fue promover la incorporación de las mujeres como conductoras e incorporar conductores a la plantilla.
- En 2019 continuamos con el proceso de captación de conductoras llevando a cabo acciones como, por ejemplo, reuniones con las autoescuelas para establecer convenios que contribuyan a conseguir este objetivo.

Conciliación

Nuestra aspiración es premiar el mérito, la capacidad, las ganas y la actitud de los candidatos, por ello, la contratación siempre se realiza de forma igualitaria y transparente, según queda recogido en nuestro procedimiento de selección. El departamento de Recursos Humanos realiza un meticuloso proceso de selección para encontrar al perfil idóneo que mejor se adecue al puesto en cuestión.

Integración laboral de personas discapacitadas

El compromiso de la compañía es promover la igualdad de oportunidades entre todos los colectivos. Esto queda reflejado en las colaboraciones que se llevan a cabo con diferentes organizaciones que promueven la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social. En 2018, Disfrimur colaboró con diferentes organizaciones que llevan a cabo esta labor como Fundown y Astrade.



Otra de las medidas que lleva a cabo en este término es la colaboración con Centros Especiales de Empleo. Estas empresas son contratadas con el objetivo de lograr la inserción socio-laboral de personas con discapacidad. De hecho, el servicio de limpieza y de seguridad en todas las instalaciones de la empresa es llevada a cabo por dos de estos centros, Ilunion y Disclean.



Política de retribución

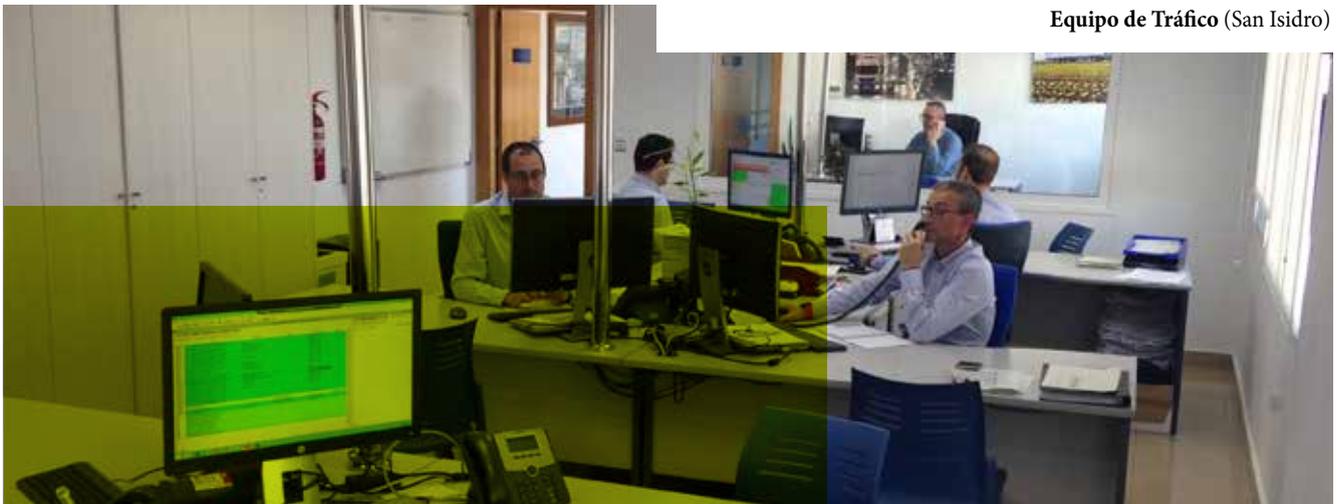


Disfrimur dispone de una política retributiva basada en la equidad, que persigue recompensar el esfuerzo de todos los miembros de la organización. De hecho, sus salarios se sitúan por encima de la media del sector. Tenemos pactos de mejora con respecto a los convenios colectivos provinciales firmados con la representación legal de los trabajadores de todas las delegaciones.



Equipo de Mantenimiento y Tráfico de Disfrimur (Sangonera la Seca)

43



Equipo de Tráfico (San Isidro)

**El 100% de los
trabajadores de
Disfrimur está cubierto
por convenios colectivos.**

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.

Política de formación

Estamos convencidos de que invertir recursos en intensificar las habilidades y conocimientos de la plantilla afecta directamente al compromiso de los trabajadores con la empresa y el reciclaje profesional, y en consecuencia a la consecución de objetivos.

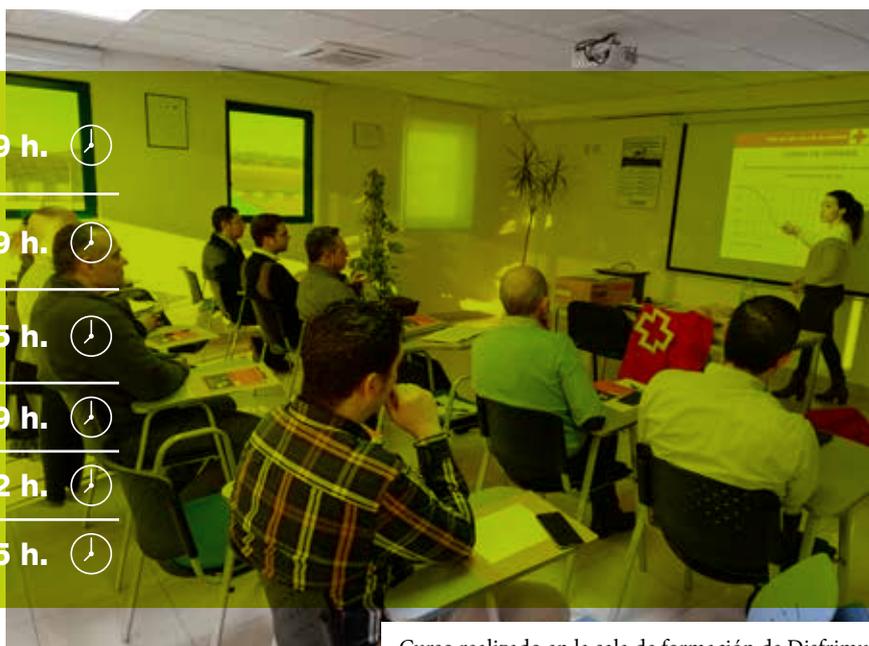
A principio de cada año llevamos a cabo un análisis de las necesidades, siguiendo lo estipulado en el análisis y descripción de puestos de trabajo. A continuación, diseñamos un plan de formación firmado por dirección, pero totalmente abierto, pues durante el año van surgiendo nuevas necesidades.

En 2018, en el marco de nuestro compromiso con la formación, la plantilla de Disfrimur completó las siguientes horas de formación:



Jornada realizada en colaboración con el SEF para promover la captación de conductores

Formación interna conductores: consumo, incorporaciones, manipulador de alimentos	3.969 h.	
CAP conductores y conducción eficiente	3.739 h.	
Dirección y mandos intermedios, calidad y medio ambiente	181,5 h.	
Prevención de riesgos laborales	1.009 h.	
Otros:	2 h.	
TOTAL	8.990,5 h.	



Curso realizado en la sala de formación de Disfrimur

Prevención de riesgos laborales



Disfrimur desarrolla una política de prevención con el objetivo principal de reducir los riesgos laborales que pueden afectar al desarrollo normal de la actividad y evitar así los posibles accidentes laborales. La empresa vela por la salud y seguridad laboral como una responsabilidad prioritaria y un compromiso que mantiene y desarrolla. 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.

Año tras año se van actualizando junto con los comités de empresa y delegados de 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 mejoran la seguridad en los camiones.

45

Seguridad vial

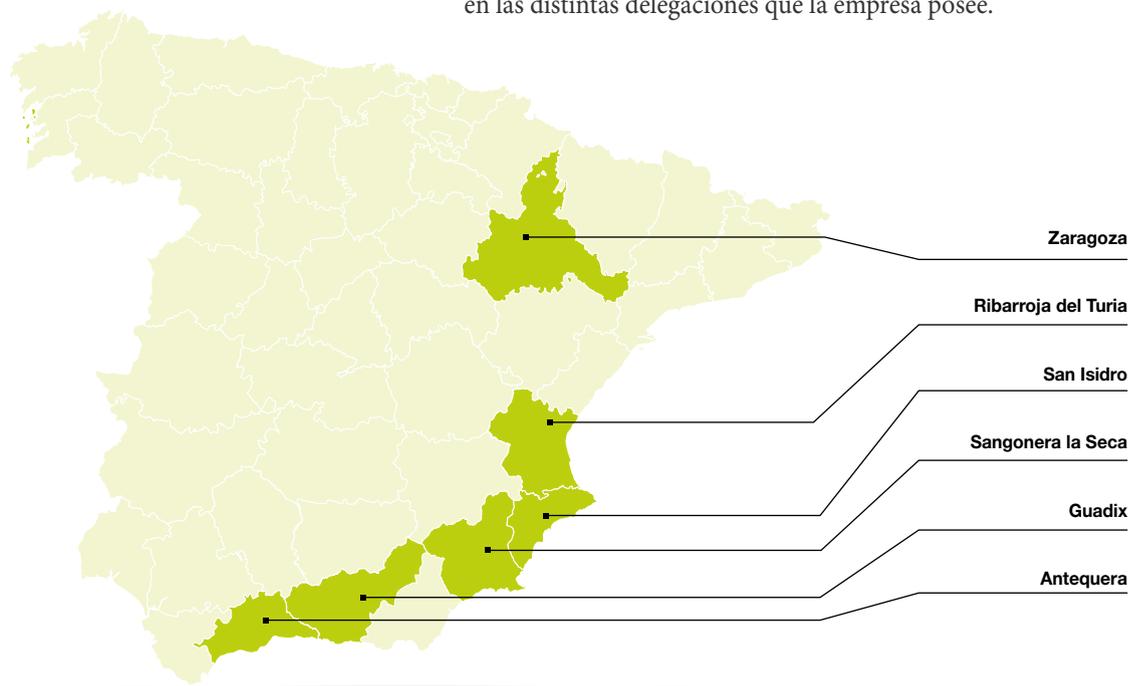
La seguridad vial es un objetivo prioritario para la dirección de la empresa, motivo por el que en Disfrimur se promocionan actividades de divulgación de medidas preventivas y campañas de seguridad vial con acciones formativas e informativas para todos los trabajadores.

Anualmente, llevamos a cabo formación a los conductores en seguridad vial. El objetivo principal es concienciar de la importancia de una conducción segura y eficaz para fomentar la seguridad vial en el transporte.

Los conductores adquieren nuevos conocimientos sobre la forma más adecuada de reaccionar en situaciones hostiles como vuelco y frenado sobre pavimento deslizante, entre otros.

‘Áreas de descanso’ a disposición de los trabajadores

Disfrimur pone a disposición de sus trabajadores zonas de confort acondicionadas con habitaciones, cocina, baños y comedor, para que durante los periodos que pasan fuera de casa puedan descansar. Estas instalaciones se encuentran ubicadas en las distintas delegaciones que la empresa posee.



Instalaciones





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, por ejemplo, se hace un reclutamiento según el perfil establecido: conocimientos informáticos,

tiempo en la empresa, incidencias que ha tenido, expediente del trabajador, etc. 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 procede de promoción interna.

Comunicación interna



En 2018 iniciamos la edición mensual de un boletín corporativo en el que se informa sobre aquellas novedades y acontecimientos más relevantes que hayan tenido lugar en la empresa durante el mes. Además, se incluyen entrevistas a los trabajadores para dar a conocer a aquellos miembros del equipo que se encuentran en otras delegaciones o trabajando en carretera.

En 2018 también pusimos a disposición de los trabajadores una cajas en las que podían depositar sus ideas o propuestas de mejora para la empresa.

EN PRIMERA PERSONA

"UN CONDUCTOR DEBE TENER, SOBRE TODO, SENTIDO DE LA RESPONSABILIDAD"

¿Cómo definirías Disfrimur en pocas palabras?

Disfrimur es una gran empresa dentro del mundo del transporte. Ofrece unas buenas condiciones de trabajo, dentro de lo que hay en este sector, con una flota moderna y que me proporciona una seguridad laboral muy valorada hoy en día.

¿Te gusta lo que haces?

Desde pequeño, el camión ha estado en mi vida, acompañando a mi padre. No he trabajado en otros sectores, ya que me encanta lo que hago.

¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?

Cuando tengo tiempo libre me gusta disfrutar de la familia y de los amigos. También me gusta hacer alguna escapada cuando el trabajo lo permite y cualquier actividad que ayude a desconectar de la rutina.

¿Qué conjunto de habilidades crees que necesita un empleado en este tipo de empresa?

Sobre todo, sentido de la responsabilidad, tanto para los labores propios de la conducción como para el servicio que prestamos a nuestros clientes.

¿Hay alguna pregunta que no hemos hecho, pero deberíamos habérsela hecho?

¿Qué mejoría en la empresa? Desde algún programa de sugerencias o incentivos para mejorar el servicio que damos y las condiciones de trabajo. Al fin y al cabo, nadie conoce mejor el funcionamiento de algo que los que lo realizamos a diario.

José Puerto - Serano

- Edad: 41 años
- Cargo: Conductor
- Tiempo en la empresa: 15 años

4|3 Proveedores locales y comprometidos

En Disfirmur creemos que la responsabilidad debe extenderse a toda la cadena de valor, por ello hacemos conocedores a nuestros colaboradores de nuestra política y buenas prácticas en materia de medio ambiente, y los animamos a que las integren en su modelo.

En lo que respecta a la selección de proveedores, la filosofía de Disfirmur es trabajar con proveedores locales, siempre que sea posible, ya que somos partidarios de la potenciación de la

economía local y el impacto sobre las personas más cercanas. Nuestra experiencia nos demuestra que seguir esta filosofía genera una mayor agilidad y confianza en los servicios.

En 2018, de los 444 proveedores con los que contratamos, 401 son locales, un 90%, entendiendo como proveedores locales aquellos que desarrollan su actividad dentro de la comunidad donde Disfirmur tiene delegación.



Una de las medidas que tenemos implantada para mejorar la comunicación y gestión administrativa de nuestros proveedores, es la promoción del uso de nuestro Portal de Proveedores. A través del portal, los proveedores pueden facturarnos utilizando factura-e.



Ventajas del uso del portal:

- Ahorro importante de costes
- Fluidez en la comunicación
- Reducción del uso del papel
- Servicio 24 horas
- Reducción del periodo medio de pago. En 2018 el PMP ha sido de 33 días, lo que supone reducir casi a la mitad el periodo máximo establecido por la Ley 15/2010, del 5 de julio.
- En 2018 conseguimos que 224 proveedores se diesen de alta y nos facturasen a través del nuestro portal.

Midiendo y reduciendo el impacto ambiental

Nuestro compromiso con la sostenibilidad toma forma a través de planes de optimización basados en la minimización de los efectos medioambientales que genera nuestra actividad empresarial, la optimización de recursos y el ahorro de energía, entre otras medidas. Conscientes del impacto que nuestra actividad tiene en el medioambiente, hemos establecido el transporte invisible como uno de nuestras metas.

Nuestro principal aliado para conseguir un servicio más sostenible es la apuesta por la tecnología.



IVECO realiza formación en Disfrimur sobre la conducción de vehículos de gas

- Llevamos a cabo la renovación de la flota con una media de edad de tres años, para incorporar vehículos menos contaminantes. En 2018 toda la flota de Disfrimur, fue EURO VI y se incorporaron 23 vehículos de gas.
- 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 de manera que optimizamos recursos, ya que con un vehículo transportamos más mercancía. 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.
- 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.
- Sustitución de los aislantes térmicos de los vehículos por otros más eficientes, que permiten una mejor conservación de la temperatura.
- Cambio de la instalación de climatización de la sede principal por otro sistema más eficiente que supondrá una reducción del 35% en el consumo de energía.
- En paralelo, en Disfrimur somos especialmente sensibles al consumo de agua, de tal forma que realizamos inversiones para optimizar el ciclo del agua en nuestras sedes y evitar el despilfarro.

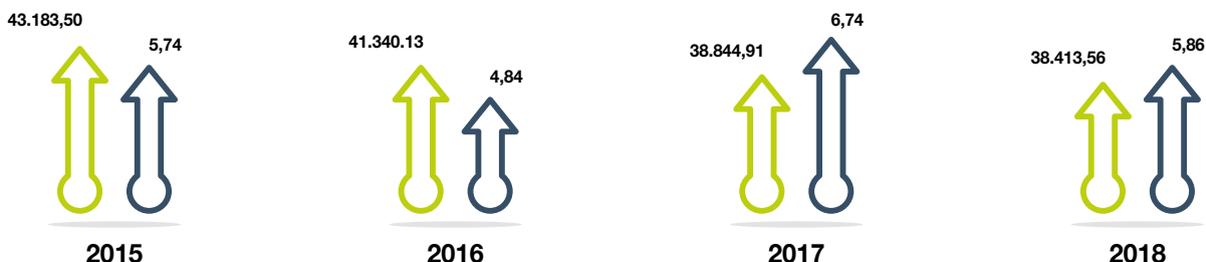
Cálculo y reducción de la huella de carbono

Emisiones: La reducción de la Huella de Carbono

La emisión de CO2 es uno de los principales impactos que tiene la empresa en el medioambiente. Con el cálculo de la Huella de Carbono se pretende conocer en qué situación nos encontramos para poder actuar en consecuencia y llevar a cabo medidas que permitan reducir al máximo las emisiones.



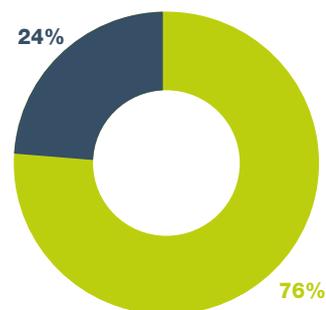
EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1) iCO2
EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 2) iCO2



Cuando ya no se pueda reducir más la emisión de CO2, se compensará lo emitido con proyectos de absorción. El principal objetivo fijado en Huella de Carbono en 2018 fue la reducción de emisiones a través del uso de combustibles alternativos.

En 2018 firmamos con Entorno Natural el convenio de colaboración del Proyecto LIFE FOREST CO2 que tiene como objetivo la *Cuantificación de sumideros de carbono forestal y fomento de los sistemas de compensación como herramientas de mitigación del cambio climático.*

En cuanto al consumo energético, utilizamos energía renovable



Firma del convenio de colaboración entre Entorno Natural y Disfrimur para colaborar en el proyecto Life Forest CO2.



El consejero de Medio Ambiente, Javier Celdrán, visita las instalaciones de Disfrimur.



Consumo de energía y combustibles 2018:

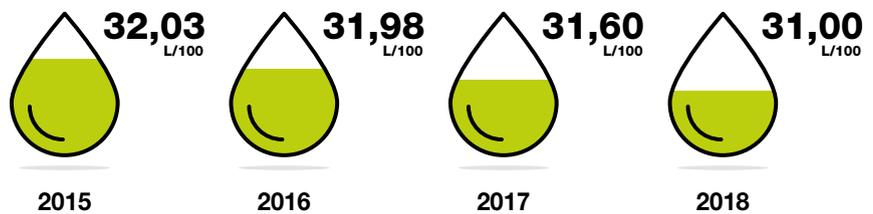
En 2018 consumimos 129.618 Kw/h frente a los 133.229 Kw/h consumidos en 2017. Esto supone una reducción del 3% en el consumo de energía total. En 2018 continuamos consumiendo energía renovable en nuestras delegaciones de Granada, Murcia, Alicante, Barcelona y Zaragoza, lo que supuso un 76% de la energía consumida frente al 24% de la no renovable.

	2018	2017
Gasoil (litros)	12.971.765	13.420.054
Gas natural (Kg)	293.166	17.866
Gasoil B (litros)	1.577.577	1.427.334
Urea (litros)	818.324	817.799

51

Gestión del combustible

CONSUMO MEDIO FLOTA L/100



Concienciación ambiental

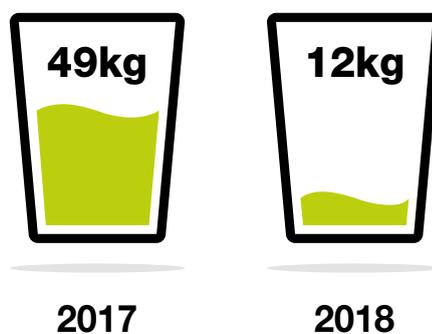
Al margen de las políticas corporativas, los propios clientes, trabajadores y proveedores de Disfrimur se han implicado directamente en la reducción de consumos, evitando el despilfarro y potenciando el reciclaje. En esta línea, aplicamos un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales para todos los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

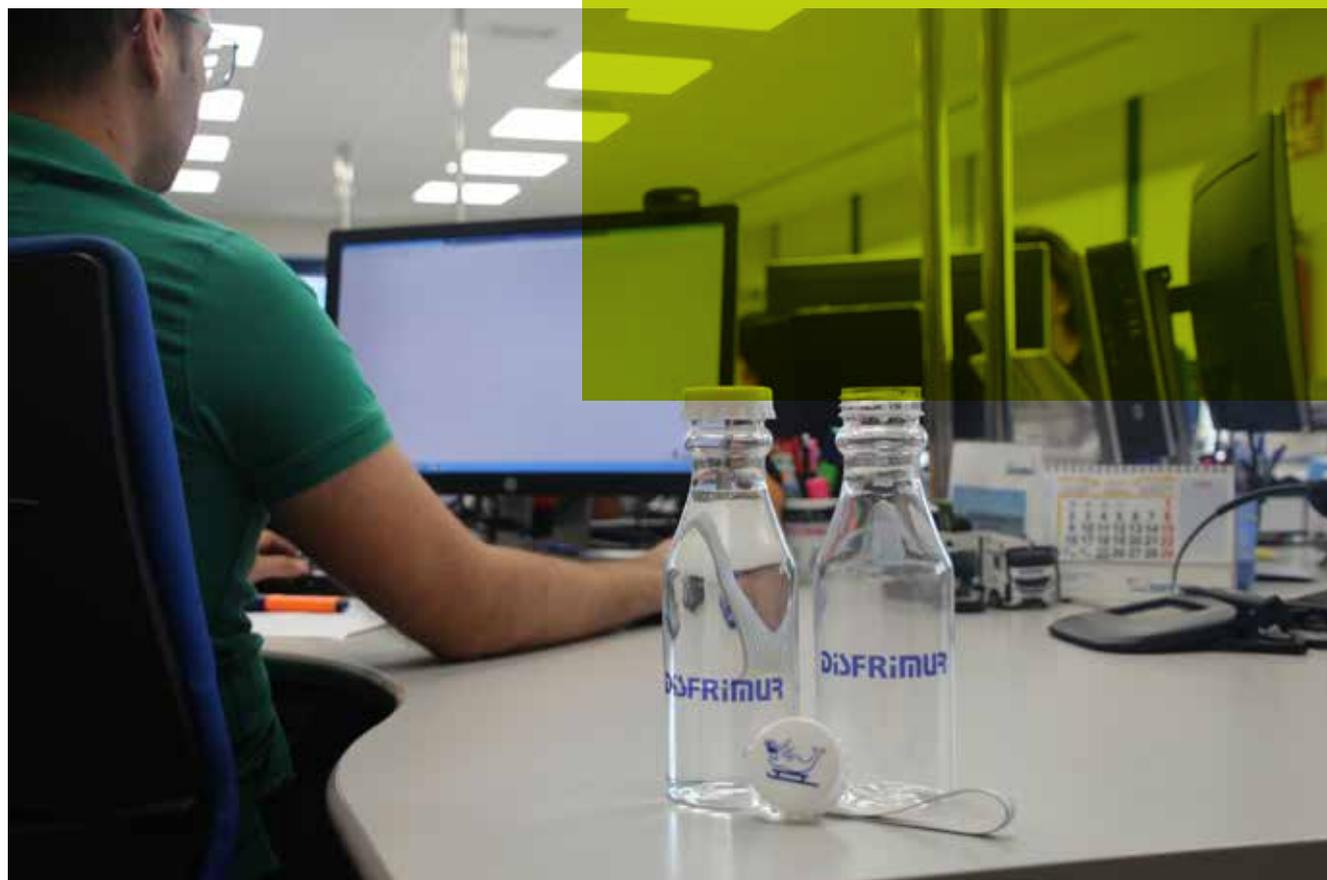
Reciclaje

Nuestra ambición de ser más eficientes también afecta al consumo de recursos que realizamos en las oficinas. Por ello, en 2018 eliminamos los vasos de plástico de nuestras instalaciones y los sustituimos por botellas.

Vasos de plástico



En 2018 redujimos un 76% el uso de plástico en nuestras instalaciones.





Hemos seguido desarrollando distintas estrategias para disminuir la generación de residuos en las instalaciones y los camiones, y para dar un nuevo uso a los que se generan, ya sea mediante su reciclaje o mediante su aprovechamiento en otros procesos.

Consumo de papel



2017



2018

En 2018 redujimos un 4% el consumo de papel. Incorporamos papel reciclado en las oficinas. El 5% del papel utilizado en 2018 era reciclado.



La eliminación y destrucción de aquellos residuos que no podemos reutilizar, la realizamos contando con gestores autorizados que garanticen la adecuada gestión de los mismos. En lo referente a los mantenimientos que se realizan a los talleres, solicitamos a los mismos la documentación acreditativa de la adecuada gestión ambiental de los residuos generados en sus instalaciones.

Residuos gestionados en Disfrimur durante 2018:

	2018	2017
Cartón y papel	75 Kg	1090 Kg
Aislantes térmicos	0 Kg	9.680 Kg
Neumáticos	14.140 Kg	14.280 Kg
Baterías	55Kg	0Kg

4|5

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,** colaboración en la venta de lotería cuyos beneficios van destinados a Cruz Roja.
- **Colaboraciones con diferentes asociaciones y equipos deportivos.**
- **Colaboraciones para la promoción de la cultura y tradiciones a través de nuestros patrocinios culturales (carreras deportivas, rotulación de vehículos...).**
- **Convenios de colaboración con Fundown y Astrapace.**



55



Retos

**Una vez realizada la
identificación de los
asuntos materiales de la
empresa y la integración de
los mismos en la estrategia
Disfrimur, hemos
establecido los siguientes
retos para el futuro**

ASUNTO MATERIAL: GESTIÓN ÉTICA, MEDIOAMBIENTE, IGUALDAD Y DIVERSIDAD

- Realización bienal de la matriz de materialidad. La siguiente se realizará en 2020.
- Seguir contribuyendo a la inclusión laboral de colectivos en riesgo de exclusión social
- Reducción de accidentes a cero.
- Cero CO2 en 2030.
- Promover la incorporación de conductoras al transporte de mercancías.

57

ASUNTO MATERIAL: SATISFACCIÓN DE CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

- Incrementar la eficiencia y la competitividad
- Expansión Disfrimur

ASUNTO MATERIAL: BÚSQUEDA DE NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO

- Diversificar servicios para cubrir todas las necesidades de nuestro cliente.
- Continuar con la expansión de Disfrimur.

Compromiso con los ODS y la Agenda 2030



La estrategia de Disfirmur está enfocada principalmente a 4 de los 17 ODS.

- Energía asequible y no contaminante
- Trabajo decente y crecimiento económico
- Fin de la pobreza
- Ciudades y comunidades sostenibles

Vinculación de acciones y ODS

1 FIN DE LA POBREZA

- Colaboración y ayuda con ONG

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

- Incorporación de energía renovable en las instalaciones de Disfirmur

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Colaboración con centros especiales de empleo
- Política de RRHH y áreas de descanso para los conductores
- Integración laboral de personas en riesgo de exclusión social
- Formación y concienciación en seguridad vial

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

- Incorporación de vehículos que utilicen energías alternativas (GAS)
- 100% de la flota de vehículos EURO VI
- Cálculo de la huella de carbono y colaboración en el EL PROYECTO life forest CO2
- Eliminación del plástico en las sedes de la empresa



UNITED NATIONS

NATIONS UNIES



POSTAL ADDRESS—ADRESSE POSTALE: UNITED NATIONS, N.Y. 10017

EMAIL: GLOBALCOMPACT@UN.ORG

REFERENCE

24 de enero del 2018

Estimado/a Mr. Sanchez,

Me dirijo a usted para agradecerle la ayuda brindada al Pacto Global de las Naciones Unidas y pedirle que apoye nuestra próxima fase de liderazgo: "Pacto Global 3.0".

En medio de la situación geopolítica e incertidumbres en todo el mundo, el Pacto Global de la ONU representa uno de los verdaderos modelos para un mundo más sostenible y más seguro. Nuestros Diez Principios son más importantes que nunca: proporcionando un marco ético y comercial para ayudar al sector privado a generar valor y a la vez reforzar valores humanos esenciales.

Junto con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, ahora contamos con un plan colectivo para la humanidad.

Estos 17 Objetivos Mundiales, que cubren prioridades mundiales tan diversos como la reducción de la pobreza, la igualdad de género, el cambio climático y el trabajo decente, ofrecen una estrategia global de acción individual y colectiva, más universal que los Objetivos de Desarrollo del Milenio que sustituyeron. Dentro de los Objetivos Mundiales, hay un poderoso mensaje: las sociedades saludables van de la mano con los mercados saludables.

De hecho, este es el momento en el que necesitamos una voz fuerte y unida que promueva los Diez Principios y los Objetivos Mundiales para corregir las injusticias que sufren tantos. Al mismo tiempo, debemos promover a aquellos que son pioneros del cambio transformador hacia el mundo que todos queremos.

En otras palabras, a líderes como usted.

Su Excelencia, el Sr. António Guterres, es el tercer Secretario General que supervisa el Pacto Global de la ONU, Pacto Global 3.0, y ha lanzado un nuevo reto a la iniciativa y a sus líderes empresariales participantes: *perseguir impacto como nunca antes*.

Para atender a este llamado, debemos intensificar nuestra energía y generar ímpetu. Tenemos menos de 5.000 días para lograr la Agenda 2030 de la ONU y sus 17 Objetivos Mundiales, y las empresas desempeñan un papel fundamental: innovando, ampliando soluciones e impulsando acciones empresariales responsables.

Mr. Juan Sanchez
Chief Executive Officer
Disfrimur S.L.
Murcia



05

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.





Balance de Situación al 31 de diciembre de 2018

ACTIVO	31-dic-18	PASIVO	31-dic-18
ACTIVO NO CORRIENTE	18.817.983,18	PATRIMONIO NETO	5.250.668,81
INMOVILIZADO INTANGIBLE	130.129,10	FONDOS PROPIOS	5.127.036,80
Aplicaciones Informáticas	130.129,10	Capital escriturado	97.993,05
INMOVILIZADO MATERIAL	12.559.143,03	Reservas	4.137.415,55
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	12.559.143,03	Resultado del ejercicio	891.628,20
INVERSIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO Y ASOCIADAS A LARGO PLAZO	4.083.703,97	AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR	(30.139,32)
Créditos a otras empresas	4.083.703,97	Activos financieros disponibles para la venta	(30.139,32)
INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO	60.726,97	SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS	153.771,33
Instrumentos de patrimonio	57.415,70	PASIVO NO CORRIENTE	16.859.954,90
Otros activos financieros	3.311,27	PROVISIONES A LARGO PLAZO	7.685.872,36
ACTIVO POR IMPUESTO DIFERIDO	1.984.280,11	DEUDAS A LARGO PLAZO	9.150.637,41
ACTIVO CORRIENTE	12.502.861,32	Acreeedores por arrendamiento financiero	9.132.162,01
ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA	25.000,00	Otros pasivos financieros	18.475,40
DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR	8.974.566,22	PASIVO POR IMPUESTO DIFERIDO	23.445,13
Cientes por ventas y prestación de servicios	6.513.219,37	PASIVO CORRIENTE	9.210.220,79
Cientes, empresas del grupo y asociadas	5.511,02	PROVISIONES A CORTO PLAZO	18.493,38
Deudores varios	130.048,23	DEUDAS A CORTO PLAZO	2.534.202,98
Deudores, empresas del grupo y asociadas	1.945.578,72	Acreeedores por arrendamiento financiero	2.534.202,98
Personal	18.599,84	ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR	6.657.524,43
Activo por impuesto corriente	220.330,34	Proveedores	3.460.991,67
Otros créditos con las AAPP	141.278,70	Proveedores, empresas de grupo y asociadas	69,18
INVERSIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO	33.263,05	Acreeedores varios	378.457,78
EFFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES	3.470.032,05	Personal	1.414.728,38
Tesorería	3.470.032,05	Otras deudas con las Administraciones Públicas	1.403.277,42
TOTAL ACTIVO	31.320.844,50	TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	31.320.844,50

Cuenta de Pérdidas y Ganancias al 31 de diciembre de 2018



OPERACIONES CONTINUADAS	31-dic-18
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	58.450.744,54
Prestación de servicios	58.450.744,54
APROVISIONAMIENTOS	(3.760.685,52)
Trabajos realizados por otras empresas	(3.760.685,52)
OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	125.317,99
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado	44.682,05
Ingresos accesorios y otros ingresos de gestión corriente	80.635,94
GASTOS DE PERSONAL	(28.696.907,47)
Sueldos, salarios y asimilados	(22.026.016,78)
Cargas sociales	(6.670.890,69)
OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN	(24.896.566,87)
Servicios exteriores	(22.841.581,34)
Tributos	(156.826,65)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	(1.898.158,88)
AMORTIZACIÓN DEL INMOVILIZADO	(2.470.121,77)
DETERIORO Y RESULTADO POR ENAJENACIONES DEL INMOVILIZADO	403.831,07
OTROS RESULTADOS	1.836.819,14
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	992.431,11
INGRESOS FINANCIEROS	213.949,08
De terceros	213.949,08
GASTOS FINANCIEROS	(259.167,62)
Por deudas con terceros	(259.167,62)
RESULTADO FINANCIERO	(45.218,54)
RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS	947.212,57
Impuesto corriente	(503.124,81)
Impuesto diferido	447.540,44
RESULTADOS DEL EJERCICIO PROCEDENTES DE OPERACIONES CONTINUADAS	891.628,20
RESULTADOS DEL EJERCICIO	891.628,20



06

Anexos

Perfil del reporte

Resumen de indicadores GRI

Conexión con Pacto Mundial

Informe de verificación





6|1

Sobre el Informe

Se trata de la quinta memoria de RSC de Disfrimur correspondiente al ejercicio 2018.

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 2018, así como de aspectos considerados relevantes para nuestros grupos de interés: cliente, personas, proveedores, sociedad y capital.



Resumen de Indicadores GRI

IND. GRI	DESCRIPCIÓN	
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización.	1
G4-2	Principales efectos, riesgos y oportunidades.	2 Y 3
Perfil de la organización.		
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.	4
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	Describa la cadena de suministro de la organización.	4
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo 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 Y 4
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.	2 Y 4
Aspectos materiales y cobertura.		
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	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.	2 Y 3
G4-18.b	Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	3
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	3
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	n/a
Participación de los grupos de interés.		
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	3 y 4
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	4
G4-26	Describa 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.	3 Y 4
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.	3 Y 4
Perfil de la memoria.		
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	6
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	6
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	6
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	6
G4-32.a	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	6
G4-32.b	Facilite el Índice de GRI de la opción elegida.	6
G4-32.c	Facilite la referencia al informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	6
G4-33.a	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	6
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.	6
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.	6
Gobierno corporativo.		
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
G4-43	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
G4-45.b	Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	3
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	2
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	2
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración.	4
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	3
Ética e integridad.		
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	2 y 3
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 y 3
2. Dimensión económica.		
Aspecto: Desempeño económico.		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	2 y 6
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	4
G4-EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.	n/a
Aspecto: Consecuencias económicas indirectas.		
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
Aspecto: Prácticas de adquisición.		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	2

3. Dimensión ambiental.		
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	4
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	4
Aspecto: Energía.		
G4-EN3	Consumo energético interno.	4
G4-EN4	Consumo energético externo.	4
G4-EN5	Intensidad energética.	4
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	4
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	n/a
Aspecto: Agua.		
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.	4
Aspecto: Biodiversidad.		
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
Aspecto: Emisiones.		
Ver el apartado "Por un transporte invisible".		
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero.	4
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía.	4
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	4
G4-EN21	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas.	4
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	4
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	4
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	4
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su naturaleza y destino.	4
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.	4
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.	4



Aspecto: Transporte.		
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.	4
Aspecto: General.		
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	4
Aspecto: Evaluación ambiental de los proveedores.		
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
Aspecto: Mecanismos de reclamación ambiental.		
Disfrimur cuenta con mecanismos formales de reclamación en conformidad con su certificación de AENOR del sistema de gestión de la calidad ISO 14001.		
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	4
4. Dimensión social.		
Prácticas laborales y trabajo digno.		
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.		
En esta Política, el Consejo de Administración 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.		
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.		
Aspecto: Empleo.		
En materia de empleo Disfrimur apuesta por la atracción y retención del talento, la estabilidad y la calidad laboral.		
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
Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la dirección.		
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.		

Aspecto: Salud y seguridad.		
	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.	
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.	4
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	n/a
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	4
Aspecto: Capacitación y educación.		
	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.	
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
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades.		
	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.	
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
Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres.		
	Disfrimur prohíbe cualquier tipo de discriminación por razón de sexo en materia de remuneración.	
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	4
Aspecto: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores.		
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
Aspecto: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales.		
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	4
Derechos humanos.		
Aspecto: Inversión.		



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
Aspecto: No discriminación.		
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.		
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	4
Aspecto: Libertad de asociación y negociación colectiva.		
Disfrimur ha elaborado diversas Políticas y asumido aquellos compromisos necesarios para garantizar que sus trabajadores pueden ejercer sus derechos de libertad de asociación y de negociación colectiva.		
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
Aspecto: Trabajo infantil.		
Disfrimur dispone de las medidas necesarias para evitar el trabajo infantil en su centro de trabajo.		
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
Aspecto: Trabajo forzoso.		
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.		
Aspecto: Medidas de seguridad.		
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
Aspecto: Derechos de la población indígena.		
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	n/a
Aspecto: Evaluación.		
Toda la actividad de Disfrimur se desarrolla en España, donde queda garantizado por ley el respeto hacia los derechos humanos.		
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	n/a

Aspecto: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos.		
Toda la actividad de Disfrimur se desarrolla en España, donde queda garantizado por ley el respeto hacia los derechos humanos.		
Aspecto: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos.		
Sociedad.		
Aspecto: Comunidades locales.		
	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.	4
G4-SO1	Operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	4
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	n/a
Aspecto: Lucha contra la Corrupción		
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.		
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	n/m
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	n/m
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	n/m
Aspecto: Política pública.		
Disfrimur no participa en el desarrollo de políticas públicas.		
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	n/m
Aspecto: Prácticas de competencia desleal.		
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	n/a
Aspecto: Cumplimiento.		
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.		
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.		
Aspecto: Evaluación de la repercusión social de los proveedores.		
La entidad ha asumido el compromiso de garantizar el acceso de los proveedores al funcionamiento de Disfrimur con pleno respeto a la libre competencia e igualdad de trato.		



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.

Aspecto: Mecanismos de reclamación por impacto social.

Disfrimur cuenta con mecanismos formales de reclamación en conformidad con su certificación del sistema de gestión de la calidad.

G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	4
---------	---	---

Aspecto: Salud y seguridad de los clientes.

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

Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios.

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

Aspecto: Comunicaciones de Marketing.

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

Aspecto: Privacidad de los clientes.

G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	4
--------	---	---

Aspecto: Cumplimiento regulatorio.

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.	4
--------	--	---

Anexo I. Perfil del reporte

Edición: V Memoria de RSC de Disfrimur S.L. 2018.

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.

6|3

Conexión con el Pacto Mundial

Memoria de RSC Disfrimur 2018	G4	Pacto Mundial
1.- Mensaje del Presidente	G4-1	DECLARACION CEO
2.- Qué somos 3.- La RSC como Filosofía y como práctica. 5.- Capital	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-SO11, 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.- Disfrimur con sus Grupos de Interés	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
4.- Disfrimur con sus Grupos de Interés	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
4.- Disfrimur con sus Grupos de Interés	G4-16 G4-SO1 G4-SO2	
Anexos		Principio 10

Informe de Verificación



INFORME DE VERIFICACIÓN

77

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. 2018". 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 social y medioambiental, la inclusión de resultados de materialidad y un plan para afrontar esos retos en el futuro.

Sobre la base de esta verificación, se considera que el Documento "Memoria de RSC de Disfrimur s.l. 2018" contiene información que representa de manera coherente actividades y resultados para el período 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.



Avda. de Lorca, 174
30835 Sangonera la Seca. Murcia
T. 968 80 40 45

calidad@disfrimur.com
www.disfrimur.com





INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2018

EQUIPO DE TRABAJO

Isabel Sánchez Serrano | Carolina Martínez Garre | Margarita Jiménez – Fontes.
Con la colaboración de los diferentes departamentos 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 (Estudio MOZO_)



INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA
2018

