



2018

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



Sostenibilidad
MediaMarkt

MediaMarkt[®]

IBERIA

ÍNDICE

3 COMPROMISO CON EL PACTO

- 4 Carta de Alberto Álvarez
- 6 Los 10 principios del Pacto Mundial
- 10 Cumplimiento de los ODS
- 11 Estrategia Comprometid@s

14 COMPROMISO CON EL EQUIPO

- 15 Valores MediaMarkt
- 17 Te escuchamos
 - Net Promoter People
 - Buzón de sugerencias
- 20 Formación y Desarrollo
 - Piensa en Rojo
 - Digital Warrior
 - JUMP!
 - BIP: Best In Position
 - ¡Aprende inglés en la oficina!
 - Formaciones E-learning
- 29 Normativa Anti-Corrupción
 - Compliance Officer
 - Canal de denuncias
 - Formación
 - Train the trainers
 - Campañas de concienciación
 - Política de contratación con socios comerciales
- 35 Beneficios sociales
 - Retribución Flexible: MediaFlex
 - El Club de la Hucha
- 38 Comunicación y Días Especiales
 - Comunicación y Engagement
 - Nueva sección "Comprometid@s"
 - MediaTalks: Desayunos con el Board
 - Team Day
 - Family Day
- 45 Seguridad y Salud

47 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- 48 Promoción del empleo
 - La FP Dual como vía de Inserción Laboral
 - Iniciativas tiendas
 - Premios Empresa Social
- 55 El cliente en el centro
 - Compromiso NPS
 - MediaMarkt Training
- 58 Expansión
 - Tres nuevas aperturas en 2018
 - Seguimos creando empleo
 - MediaMarkt Service Pro
- 61 Acciones Sociales
 - Tómbola solidaria de Navidad
 - Acciones en nuestras tiendas
 - Donación de sangre

67 COMPROMISO CON EL ENTORNO

- 68 Energías renovables y reducción de consumo
- 69 Automatización y domotización
- 70 Reciclaje y gestión de residuos
 - Eliminación bolsas de plástico
- 73 Gestión de RAEE



PACTO

COMPROMISO CON EL PACTO

Carta de Alberto Álvarez

Los 10 principios del Pacto Mundial

Cumplimiento de los ODS

Movimiento Comprometid@s

Perfil de la Entidad

MediaMarkt®

IBERIA



Alberto Álvarez
CEO MM Iberia

Nuestro compromiso con El Pacto Mundial de Naciones Unidas

Es un placer presentarles por cuarto año consecutivo nuestra Memoria de Sostenibilidad, un documento que recopila las acciones desarrolladas por nuestra compañía para fortalecer nuestro firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El 2018 ha sido de nuevo un año de grandes avances para nuestra organización. Las tendencias de consumo siguen evolucionando a gran velocidad y gracias a nuestra estrategia somos capaces de adaptarnos de forma rápida para dar respuesta a los principales retos a los que nos enfrentamos. Somos un referente en el impulso de proyectos de transformación dentro de nuestro grupo y en el desarrollo de soluciones tecnológicas globales para retail que se implementan posteriormente en otros países.

Seguimos creando empleo e invirtiendo en nuestro país. Hemos reforzado nuestra presencia con 3 nuevos establecimientos en Euskadi, Andalucía y Cataluña, hasta alcanzar las 87 tiendas físicas además de la tienda online. Otro proyecto estratégico de nuestra compañía en 2018 ha sido el hub de servicios de Pinto, donde estamos invirtiendo para el desarrollo de soluciones tecnológicas pensadas para la conveniencia de nuestros clientes.

Me enorgullece reconocer que estos éxitos no hubieran sido posibles sin el equipo humano que forma MediaMarkt Iberia y que es el activo de mayor valor de nuestra compañía. 6.850 personas que se levantan cada día para ofrecer las mejores experiencias a nuestros clientes en un ambiente de trabajo agradable y respetuoso. Para nosotros, nuestros colaboradores y nuestros clientes, las personas, son los pilares fundamentales en los que se sustenta nuestra compañía.

Uno de los compromisos más firmes de MediaMarkt en favor de nuestra sociedad es mejorar la empleabilidad de los jóvenes y su inserción laboral. Colaboramos en diferentes proyectos y para nosotros es una cuestión de responsabilidad social integrada dentro de nuestra cultura empresarial. Estamos especialmente orgullosos de haber sido galardonados como el “Mejor Proyecto Responsable de Promoción del Empleo” en los Premios Empresa Social 2018 otorgados por la Fundación Mundo Ciudad.

Y no quisiera finalizar esta carta sin destacar nuestro compromiso con el medio ambiente porque compartimos la preocupación social por esta problemática. Somos conscientes de la importancia de realizar una gestión ambiental adecuada y que preserve el entorno desde las empresas, por ello estamos desarrollando diferentes iniciativas para hacer de nuestras tiendas espacios cada vez más sostenibles y respetuosos con el medio ambiente.

Quiero invitarles a continuar leyendo este informe para que puedan conocer con detalle las acciones que estamos desarrollando.

Atentamente,



CEO MediaMarkt Iberia

Nuestro compromiso con el Pacto de Naciones Unidas

Los 10 principios del Pacto Mundial

Cumplimiento de los ODS

Movimiento Comprometid@s

En el siguiente informe de sostenibilidad, detallamos las medidas y acciones para el cumplimiento de los 10 principios que se recogen en el Pacto en torno a las 4 áreas.

Derechos humanos

- 1 “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.
- 2 “Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.

En MediaMarkt nos comprometemos con el cumplimiento de los derechos humanos siendo una exigencia clave para nuestros públicos, tanto a nivel interno como externo.

Este compromiso se consolida cada día en todos los miembros de nuestra empresa y ha adquirido un peso propio dentro de la política de responsabilidad social corporativa que nos representa como organización. Es una acción que nos define como una compañía tolerante y respetuosa, que lucha desde todos nuestros escalones por mejorar los valores y nuestro pacto con la sociedad en todos sus niveles. En 2014 creamos un código ético que es la base sobre la que se rige el comportamiento de los principales actores internos. El Código Ético en MediaMarkt es una normativa interna que establece los mínimos de respeto y solidaridad sobre los que se asientan el resto de procesos que desarrolla la compañía. Además, coincidiendo con el día mundial de los derechos humanos realizamos una jornada de sensibilización compartiendo información y datos de interés en nuestra Intranet Corporativa.

Nuestro compromiso con el Pacto de Naciones Unidas

Los 10 principios del Pacto Mundial

Cumplimiento de los ODS

Movimiento Comprometid@s

Normas laborales

- 3 “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”.
- 4 “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”.
- 5 “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.
- 6 “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.

Tenemos un decidido compromiso en asegurar el cumplimiento del marco normativo de condiciones de trabajo establecido en la negociación colectiva sectorial de la que somos parte activa. Todas las personas que forman parte de MediaMarkt, tanto en las oficinas como en nuestras tiendas, están bajo el convenio de grandes almacenes.

En este sentido, es de gran importancia la aportación de los representantes de los trabajadores apoyados por sus organizaciones sindicales, con quienes trabajamos estrechamente para asegurar que este compromiso se hace realidad día a día, asegurando que el cumplimiento de las condiciones de trabajo, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el desarrollo y progresión profesional sean una realidad en nuestros entornos de trabajo.

Nuestro compromiso con el Pacto de Naciones Unidas

Los 10 principios del Pacto Mundial

Cumplimiento de los ODS

Movimiento Comprometid@s

Distribución de tipo de contratos				
	Mujer		Hombre	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Tiendas (6.567)	2.341	864	2.392	970
Oficinas Centrales (457)	232	7	203	5
TOTAL (7.014)	2.573 indefinidos (49,8%) 793 temporales (47,2%)		2.595 indefinidos (50,21%) 975 temporales (52,82%)	

Igualdad de oportunidades. Trabajamos para garantizar la igualdad de oportunidades en el empleo con diferentes programas. Uno de nuestros compromisos es la inserción laboral de los jóvenes. Además, trabajamos a diario en la formación y promoción profesional de nuestros colaboradores ofreciendo oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la compañía.

Distribución de género		
	Mujer	Hombre
Tiendas (total: 6.567)	3.205 (48,8 %)	3.362 (51,2%)
Oficinas Centrales (total: 447)	239 (53,5%)	208 (46,5%)
TOTAL (7.014)	3.444 (49,1%)	3.570 (50,9%)

Compromiso NPP: El compromiso Net Promoter People nos permite conocer la opinión de nuestro equipo y tomar medidas al respecto.

Proyectos pensados para nuestro equipo: Sistema de retribución flexible, herramientas de comunicación al servicio de todo el equipo, proyectos de seguridad y salud en el trabajo, etc.

Nuestro compromiso con el Pacto de Naciones Unidas

Los 10 principios del Pacto Mundial

Cumplimiento de los ODS

Movimiento Comprometid@s

Medio ambiente

- 7 “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.
- 8 “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”.
- 9 “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”.

Nuestro **compromiso con el medio ambiente** es cada vez mayor y, por ello, desde 2011, certificamos que el 100% de la electricidad consumida proviene de fuentes renovables. Además, como veremos en los siguientes apartados, hemos llevado a cabo diferentes medidas que nos han permitido reducir el consumo de energía y gestionar los residuos de manera óptima.

Anti-corrupción

- 10 “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.

En todos los niveles de la organización, el compliance y las conductas corruptas son una amenaza que ponen en peligro la buena imagen y el futuro de la compañía. Por ello, ofrecemos todas las herramientas necesarias para evitar y detectar la corrupción.

Nuestro compromiso con el Pacto de Naciones Unidas

Los 10 principios del Pacto Mundial

Cumplimiento de los ODS

Movimiento Comprometid@s

Cumplimiento de los ODS

<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>Escuchamos a nuestro equipo Beneficios sociales Comunicación y engagement Promoción del empleo Tómbola solidaria de Navidad Acciones en nuestras tiendas</p>	<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>Valores MediaMarkt Escuchamos a nuestro equipo Formación y Desarrollo del equipo Normativa Anticorrupción Beneficios sociales Comunicación y engagement Proyectos de Seguridad y Salud Promoción del empleo Expansión</p>
<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> 	<p>Escuchamos a nuestro equipo Acciones de Seguridad y Salud Tómbola solidaria de Navidad Acciones en tiendas Donación de sangre</p>	<p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> 	<p>Formación y Desarrollo de nuestro equipo Normativa Anticorrupción Comunicación y engagement Proyectos de Seguridad y Salud Promoción del empleo Tómbola solidaria de Navidad</p>
<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> 	<p>Uso de energías renovables Automatización y Domotización en las tiendas MediaMarkt Service Pro</p>	<p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> 	<p>MediaMarkt Training Expansión Reciclaje y gestión de residuos Líderes en producción de RAEE</p>
<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<p>Normativa anticorrupción Comunicación y engagement Energías renovables y reducción de consumo Automatización y Domotización en las tiendas Reciclaje y gestión de residuos</p>	<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<p>Reciclaje y gestión de residuos Líderes en producción de RAEE</p>
<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> 	<p>Normativa Anticorrupción Comunicación y engagement</p>	<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	<p>Normativa Anticorrupción Beneficios sociales Comunicación y engagement Promoción del empleo El cliente en el centro Tómbola solidaria de Navidad Acciones en nuestras tiendas Acciones de compromiso con el entorno</p>

Nuestro compromiso con el Pacto de Naciones Unidas

Los 10 principios del Pacto Mundial

Cumplimiento de los ODS

Estrategia Comprometid@s

Estrategia Comprometid@s

En los últimos años hemos impulsado en MediaMarkt una serie de iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa que han despertado gran conciencia entre nuestro equipo creando en 2017 el “movimiento comprometid@s” que nos permitió llevar adelante nuevas acciones y oficializar un comité de sostenibilidad formado por diferentes áreas.



2009 Tómbola solidaria

2015 • Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
Primeras acciones: juegaterapia, bolsas de papel...



2016

- Movimiento COMPROMETIDOS
- Primeras reuniones. Creamos un Comité extraoficial
- Impulsamos una primera propuesta de acciones (Viktor botellas, fruta, semana comprometidos, reciclaje...
- Colaboración con Asociaciones



- Diciembre/Enero: Memoria 2015

2017

- 1ªSemana Comprometidos
- Newsletter Comprometidos
- Crecen las iniciativas de tiendas
- Reuniones comité:
- Mayor comunicación



- Diciembre/Enero: Memoria 2016 (Disponible en la web)

2018





MediaMarkt es la compañía líder en España y Europa en el sector de la distribución de electrónica de consumo. Forma parte del grupo MediaMarktSaturn Retail Group, líder europeo en la distribución de electrónica de consumo y servicios relacionados, con presencia en 14 países y más de 1.000 tiendas. Las oficinas centrales de MediaMarkt Iberia en España están situadas en El Prat de Llobregat (Barcelona). Cuenta con un equipo de 6.850 colaboradores y 87 establecimientos físicos además de la tienda online. La facturación en España al cierre del ejercicio fiscal 2017 fue de 2.002 millones de €.

Misión: En el fascinante mundo digital somos para el cliente socio, acompañante diario y navegador.

Objetivo: Ofrecer a los clientes la mejor experiencia de compra de productos de electrónica de consumo y servicios, siempre y en todos los canales.

Orígenes: MediaMarkt nació en Alemania en 1979 como resultado de una gran apuesta de sus fundadores por un nuevo modelo de negocio: grandes superficies, gran surtido de productos y precio muy competitivo. A esa tienda, le siguieron muchas más y, como resultado del éxito y de la expansión internacional de la compañía, en 1999 se abrió la primera tienda en España en San Sebastián de los Reyes (Madrid). Rápidamente, MediaMarkt revolucionó el mercado español, convirtiéndose en especialista en tecnología al ofrecer el mejor surtido, las mejores marcas y los mejores precios.

La compañía opera bajo una estrategia omnicanal con la que integra todas las ventajas del mundo físico con el del online y sitúa al cliente en el centro de su estrategia.



IBERIA

MediaMarkt Iberia

Tel. 934 753 000
Edificio Prima Muntadas
Calle Solsonés, 2, Puerta C
08820 El Prat de Llobregat

**6.850
Colaboradores**



2.002 Millones



**33.000 horas de
formación**



Comprometidos@mediamarkt.es



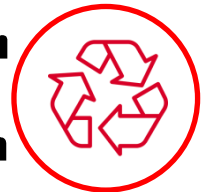
**Reducción del
consumo en un
26% desde 2010**



**87 Tiendas
3 aperturas en 2018**



**1392,8 t de cartón
35,9 t de plástico
78,7 t de chatarra**





EQUIPO

COMPROMISO CON EL EQUIPO

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Ocio

Seguridad y Salud

MediaMarkt®

IBERIA

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Valores MediaMarkt

En MediaMarkt el equipo humano es clave para conducir con éxito el proceso de transformación en el que está inmersa la compañía. Somos dinámicos y entusiastas y trabajamos cada día para ofrecer las mejores experiencias a nuestros clientes en un ambiente de trabajo agradable y respetuoso.



Nuestra compañía se identifica por unos valores que nos diferencian del resto. Nuestro espíritu e identidad. El respeto, la libertad, la comunicación, la responsabilidad, la iniciativa y la confianza; seis valores sobre los que crear un entorno de trabajo en el que las personas se sientan respaldadas.

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Valores MediaMarkt

- **Libertad:** Es la capacidad de cada uno de nosotros para tomar decisiones, para poder asumir riesgos controlados, para poder equivocarnos y aprender de nuestros errores. El poder está en las personas y en su capacidad.
- **Responsabilidad:** El grado de libertad determina el grado de “responsabilidad”, valorando las consecuencias de nuestras decisiones y asumiendo las consecuencias de las mismas.
- **Confianza:** Poseemos un espíritu abierto, honesto y transparente.
- **Respeto:** Mostramos siempre respeto hacia nuestros compañeros, nuestros colegas, nuestros proveedores y nuestros clientes.
- **Iniciativa:** Si queremos que todo permanezca como está, tenemos que estar preparados para cambiarlo todo.
- **Comunicación:** Transparencia, puertas abiertas, accesibilidad, jerarquías planas... es una condición básica. Todos nuestros equipos, proveedores y clientes deben estar involucrados con el proyecto MediaMarkt.

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Te escuchamos

Trabajamos de manera conjunta con nuestros colaboradores para poder conocer sus inquietudes e ideas y mejorar cada día un poco más.

En MediaMarkt tenemos claro que queremos mejorar la satisfacción y compromiso de nuestros colaboradores día a día. El proyecto NPP, Net Promoter People, busca cumplir ese objetivo, ya que nos permite conocer las percepciones y puntos de vista que tienen los empleados sobre la compañía, de manera que los resultados puedan ayudar a la organización a generar mejoras y cambios en la misma.



Herramienta NPP

Para el NPP utilizamos una herramienta ofrecida por AON mediante la cual los colaboradores contestan preguntas a través de una APP de manera totalmente anónima. Una vez hecho esto, se obtiene un resultado inmediato del grado de compromiso, que el trabajador puede ver al momento. Gracias a este sistema, el equipo puede expresar su opinión de manera anónima en un par de minutos.

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Herramienta NPP

Ventajas

- Preguntar a los empleados a través de “pings” de forma continua.
- Monitorizar opiniones/engagement a lo largo del tiempo.
- Reducir el ciclo de “encuesta-informe-feedback-acción” a segundos.
- El encuestado recibe feedback instantáneo.
- Promover la concienciación de responsabilidad sobre el propio engagement.



Resultados

- En 2018 se invitó a la encuesta a un total de **6.427 personas** y completaron la misma **5.247**, lo que supone un **82%** del total.

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Buzón de sugerencias

Desde 2016 tenemos un buzón de sugerencias anónimo en nuestra Intranet con el objetivo de ofrecer un acceso directo para que los colaboradores de MediaMarkt puedan hacernos llegar todas las propuestas, sugerencias e ideas.

Una vía para saber cómo se ven las personas en la compañía, cómo ven su futuro con nosotros y cómo creen que podemos mejorarlo juntos. Las respuestas son completamente anónimas y confidenciales, para garantizar una comunicación en un entorno de confianza y seguridad.

Resultados

- Durante 2018 se recibieron **más de 100** nuevas sugerencias, entre ellas un **20% relacionadas con la sostenibilidad**.
- En todos los casos se estudiaron y analizaron y, en más de la mitad, se llevaron a cabo acciones para mejorar la situación expuesta.

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Formación y Desarrollo

El empoderamiento de nuestros públicos internos es una de nuestras principales herramientas para otorgar mejores competencias y una mayor empleabilidad a nuestros trabajadores. A través de diversos proyectos formativos, se obtienen unos conocimientos técnicos y específicos con los que formar a mejores profesionales, cimentando y consolidando una trayectoria profesional que les garantiza un desarrollo futuro. Se llevaron a cabo más de 33.000 horas de formación y se realizaron más de 2.000 cursos.

En 2018 hemos trabajado con los siguientes proyectos:

- Piensa en Rojo
- Proyecto Digital Warrior
- Proyecto JUMP!
- BIP
- Formación de idiomas
- E-Learning con Karl Zetín



Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Piensa en Rojo



En 2015 Piensa en ROJO fue el gran proyecto estratégico de “Transformación” de la compañía, fruto del trabajo conjunto de los departamentos de RRHH y Customer Experience. En ese año, la compañía puso el foco en el cliente y este proyecto nació con el objetivo de apoyar este proceso de cambio desde el ámbito de la formación, queriendo lograr que la Atención al Cliente se convierta en el ADN de la compañía.

El proyecto tuvo tanto éxito que ha perdurado a lo largo del tiempo y actualmente consiste en una sesión de cuatro horas que llevan a cabo un grupo de formadores internos. Para la selección de estos formadores no se ha valorado tanto su responsabilidad profesional, como su contacto con el negocio y el cliente, las capacidades y habilidades de comunicación, así como la actitud, la disponibilidad y su posible dedicación.

El nuevo “PER” aborda tanto aspectos de la atención al cliente como de trabajo en equipo y es una de las formaciones mejor valoradas por el equipo.

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Piensa en Rojo

“Piensa en ROJO” es un proyecto vivo, que no acaba únicamente en la formación, sino que es el inicio de todo un programa de transformación de nuestro negocio. Como ya comentamos, uno de los aspectos fundamentales del Piensa en ROJO, ha sido un proyecto de formación de formadores gracias al que hemos consolidado un equipo de personas encargadas de garantizar la permanencia y conocimiento del «Piensa en ROJO» por parte de todos los colaboradores, incluyendo las nuevas incorporaciones.

Se han implementado proyectos en todas las tiendas a nivel nacional y en nuestras oficinas para continuar con las formaciones de toda la plantilla, manteniendo una formación continua que proporcione las herramientas necesarias para continuar creciendo a nivel personal y profesional.

Resultados

- Se realizaron un total de **50 ediciones** de PER durante 2018.
- Un total **5.300 horas**.
- Participaron **570 personas**.



Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Proyecto Digital Warrior

El Proyecto Digital Warrior es el proyecto base de formación para nuestros equipos de ventas. Ha supuesto un reto formativo en todos los equipos mejorando, así, el seguimiento del número de formaciones realizadas correctamente. Se incluyen cursos de las diferentes gamas de producto, de atención al cliente, etc.



Durante el proyecto, se han llevado a cabo diversas acciones de seguimiento y promoción, fomentando la participación de las tiendas, enviando la información de las formaciones que realizaban, así como incrementando el número de formaciones de producto y habilidades a medida que crecía el proyecto.

Resultados

- **Más de 8.500 horas** de formación.
- **2.700 personas** formadas.

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

JUMP!

JUMP! ha sido un proyecto de formación diseñado para dotar de nuevas herramientas y conocimientos a los Jefes de Sección, Coordinadores o Managers. El propósito principal del programa de formación ha sido:

- Incrementar la profesionalización
- Desarrollar una visión compartida
- Alcanzar homogeneidad en el desempeño laboral y el liderazgo.

Se han tratado diferentes contenidos como la toma de conciencia, la eficiencia, la dirección de personas, la habilidad de comunicar y cómo abordar proyectos de mejora de la tienda.

Dicha acción formativa se ha desarrollado durante 38h presenciales, transmitiendo los contenidos didácticos propuestos.

Resultados

- En 2018 participaron **90 personas** en JUMP!



Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

BIP: Best In Position

El Proyecto BIP, tiene como objetivo, detectar y desarrollar el potencial de los líderes del futuro de MediaMarkt.

Los cambios en el entorno hacen necesaria una gestión excelente del negocio, para ello es prioritario tener a los mejores managers al frente de las tiendas.

El proyecto se desarrolla en varias fases:



Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

BIP: Best In Position

Resultados

- **11 personas** han participado en la edición de 2018-2019 y **5** de ellos se incorporaron a las nuevas posiciones durante el programa.



Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

¡Aprende inglés en la oficina!

En MediaMarkt, como empresa que opera en diferentes países europeos, creemos en la importancia que tiene el conocimiento de diferentes idiomas, en especial del inglés, lengua que nos permite comunicarnos con compañeros de otros países.

Por ello, desde el año 2015, nuestro equipo de HQ puede acceder a clases de Inglés adaptadas a cada nivel, facilitando el acceso a las mismas gracias a la aportación económica de la empresa (75%) y proporcionando la oportunidad de mejorar la empleabilidad de nuestros colaboradores durante toda su trayectoria profesional, además de inglés y castellanos para directivos.

Resultados

- En el año 2018 asistieron a las clases de inglés en nuestras oficinas un total de **80 personas**.

**¡VUELVEN LAS CLASES DE INGLÉS!
ARE U READY?**



Nosotros pagamos el 75% del coste por lo que puedes disfrutar de 3h semanales por solo 30€ al mes

Para beneficiarte del copago es imprescindible tener una asistencia mínima del 70%

El curso empezará el 17 de Septiembre

Apúntate antes del 5 de septiembre escribiendo a montese@mediamarkt.es



Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Formaciones E-Learning

Otro punto destacable en la formación que ofrecemos a nuestro equipo de colaboradores es la plataforma de e-learning. En esta plataforma, colgamos formaciones muy variadas facilitando el acceso a toda la compañía independientemente de la posición o situación geográfica del colaborador que quiera formarse.

En septiembre de 2018 se lanzaron nuevas formaciones en nuestra plataforma de Success Factor, incluyendo gestión del tiempo y tareas, uso de herramientas digitales, identidad digital, Excel avanzado y profesional o comunicación digital.

¿QUIERES SABER MÁS DE EXCEL?
SHARING KNOWLEDGE



Learning...

Resultados

- En los cuatro primeros meses, tras el lanzamiento de la nueva plataforma en septiembre se realizaron **1.457 horas** de formación y se formaron **más de 2.300 personas**.

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Normativa Anti-Corrupción

Tanto en su política internacional, como en todos los esfuerzos que se canalizan a nivel nacional, MediaMarkt centra su política anticorrupción en un estricto control y seguimiento de las formaciones y comunicaciones que se lanzan desde el departamento jurídico de la compañía.

En todos los niveles de la organización, no actuar de acuerdo con la legalidad vigente y las normativas internas es una amenaza que puede poner en peligro la buena imagen y el futuro de la compañía. Para MediaMarkt, además de prevenir casos de corrupción, Compliance implica actuar siempre en un entorno ético basado en la transparencia.

Somos conscientes de que la mejor manera de luchar contra este tipo de conductas es dotar a los posibles afectados de las herramientas necesarias para evitarlas y ofrecer una formación constante. El trabajo mano a mano con los implicados y un seguimiento que garantice que, en cualquier conducta dudosa, han tenido acceso a las herramientas necesarias.



Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Normativa Anti-Corrupción. Compliance Officer

Dentro de la compañía, se ha creado un cargo específico en cada país, el Compliance Officer, encargado de velar por las buenas prácticas dentro de la compañía. Esta es la persona de referencia encargada del juego limpio y tiene la misión de generar y promover las herramientas necesarias para que todos los integrantes de la compañía tengan siempre acceso al recurso preciso para acceder a todas las alternativas necesarias para denunciar las malas prácticas.

Además, el Compliance Officer es una figura en la que los empleados de MediaMarkt pueden confiar en cualquier momento para denunciar un acto contrario a las normativas de Compliance, o, simplemente, consultar cualquier duda en esta materia que pueda surgir, así como intercambiar opiniones y proponer nuevas medidas o métodos para garantizar en todo momento las buenas prácticas dentro de la compañía.

De esta manera, la lucha contra la corrupción dentro de MediaMarkt adquiere un peso específico ya que, gracias a la figura de Compliance Officer, todos los miembros de la compañía tienen siempre presente las situaciones permitidas y las que cruzan la línea de lo prohibido por cuestiones legales o éticas.

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Normativa Anti-Corrupción. Canal de denuncias

MediaMarkt, desde su ámbito internacional, ha puesto a disposición de todos sus colaboradores un canal interno, privado y totalmente confidencial, desde el que cualquier integrante de la compañía puede explicar las diferentes situaciones que le generen dudas o inquietudes.

Este canal es una línea directa con el Compliance Officer, quien se encargará de tomar las medidas necesarias y poner soluciones a cualquier conflicto que se pueda plantear. Este canal de denuncias es una forma segura de comunicar cualquier situación conflictiva salvando la integridad y el anonimato de quien lo denuncia, que de lo contrario puede correr el riesgo de ser señalado dentro de la compañía y, en ocasiones especialmente graves, incluso por sus propios superiores.

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Normativa Anti-Corrupción. Formación

En MediaMarkt sabemos que la formación es el único camino para prevenir y luchar realmente contra las situaciones protagonizadas por comportamientos corruptos o conductas inapropiadas. La educación es la forma más fácil y segura de garantizar una buena actitud y un conocimiento pleno de todos los recursos disponibles.

Este conocimiento, además, se hace viral y se propaga por toda la compañía, acompaña a todos nuestros colaboradores en su trayectoria profesional y se consolida traspasándose entre todos los miembros. La mejor manera de no tener dudas es conocer siempre la decisión acertada y en caso de duda, contar con el equipo de Compliance para resolver cualquier aspecto que pueda no quedar claro.

Las formaciones se realizan de manera generalizada en la primera semana de estancia en la compañía y luego se refuerzan con píldoras anuales que llegan a todos los empleados. El compromiso de realizar las formaciones lo toma cada uno de los mismos y realizamos un seguimiento de todos los que han tomado parte en todas estas iniciativas.

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Normativa Anti-Corrupción. Train the trainers

El compromiso anti-corrupción de la compañía nos lleva a documentar por escrito, en todos los niveles de la compañía, que todo el personal ha realizado las formaciones necesarias para tener pleno conocimiento de las situaciones permitidas y las que suponen un riesgo que roce tanto los límites legales como los de la ética, la transparencia y, en general, las buenas prácticas.

De esta manera, fomentamos el compromiso de todos los mandos y animamos a trasladar este compromiso a todo el equipo, ya que todo nuestro personal tiene que estar formado en materia de anti-corrupción desde su primera semana.

Campañas de concienciación

Además de la formación, como medida de refuerzo y para darle una mayor visibilidad a la problemática que puede surgir alrededor de todo este tipo de actitudes, la compañía lanza una campaña de concienciación planificada a dos años para darle una mayor presencia y reforzar todos los contenidos que se tratan en las formaciones.

Estas campañas incluyen imagen gráfica. Cada mes se distribuye un nuevo cartel en todas las sedes de la compañía, de manera que cualquier colaborador de MediaMarkt tiene conocimiento de todas las prácticas que no se pueden considerar válidas y de cuál es la forma correcta de actuar en cada situación.

Valores MediaMarkt
 Te escuchamos
 Formación y Desarrollo
Normativa Anti-Corrupción
 Beneficios Sociales
 Comunicación y Días Especiales
 Seguridad y Salud

La campaña de comunicación de Compliance para 2017 y 2018 se ha configurado a través de un árbitro bajo el lema “We play fair” en referencia al juego limpio. De esta forma, se ha utilizado un lenguaje cercano y muy extendido, como puede ser el lenguaje del mundo del fútbol, en el que se ha pretendido que ese “árbitro de Compliance” fije las reglas del juego para que sean las mismas para todos y además se basen en la transparencia, la ética y las buenas prácticas.

Política de contratación con socios comerciales

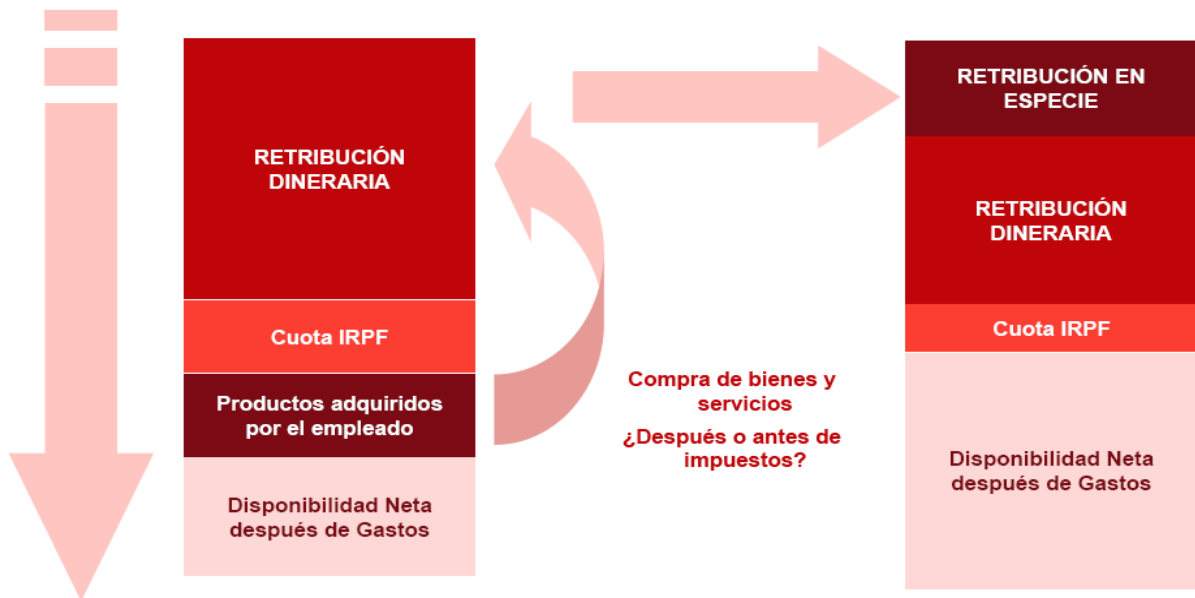
Nos tomamos muy en serio el trato con todos nuestros proveedores y socios comerciales. Es por esto que, con cada nuevo acuerdo alcanzado, va adjunto una serie de puntos contractuales que nos garantizan que la relación con cada uno de nuestros socios es la correcta. MediaMarkt exige a todos sus socios comerciales lo que considera que es un mínimo que, si bien se sitúa por encima del mínimo legal, es una consideración propia que nos protege como compañía y nos diferencia del resto.



Valores MediaMarkt
 Te escuchamos
 Formación y Desarrollo
 Normativa Anti-Corrupción
Beneficios Sociales
 Comunicación y Días Especiales
 Seguridad y Salud

Retribución Flexible: MediaFlex

MediaFlex es un sistema de retribución flexible a través del cual los colaboradores pueden decidir libremente, y cada año, cómo recibir parte de su salario, cambiando la retribución dineraria por aquellos productos o servicios que se ajusten a sus necesidades de cada momento, y todo ello con ventajas económicas y fiscales.



Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Retribución Flexible: MediaFlex

El proyecto se lanzó por primera vez a pequeña escala en el último trimestre del año 2014. En noviembre de 2015 todos los empleados de la compañía con más de 6 meses de antigüedad y contrato indefinido ya pudieron contratar diversos productos a través de MediaFlex, obteniendo interesantes beneficios fiscales e incrementando su retribución neta.



Plan de retribución flexible

Resultados

- Durante el año 2018 contrataron MediaFlex un total de **399 personas** que sumaron un total de **577 productos**, siendo el seguro de salud el más demandado.

Cuenta MFLEX Formación exento	41
Cuenta MFLEX Guardería exento	77
Cuenta MFLEX Restaurant exento	130
Cuenta MFLEX Salud exento	281
Cuenta MFLEX Transporte exento	48
Cuenta general	577

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

El Club de la Hucha

Se trata de un club privado con el que ofrecemos a nuestros colaboradores descuentos en diferentes productos o viajes.

En el momento en que una persona se incorpora a la compañía ya puede darse de alta en el club para empezar a descargar diferentes cupones cada semana.



¡DESCARGA LOS CUPONES EN TU MÓVIL!

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Comunicación y Días Especiales

Todas y cada una de las personas que forman parte de MediaMarkt son importantes para nuestra compañía y es por ello que consideramos imprescindibles que haya una buena comunicación entre todas ellas. El objetivo es dar voz a todos los niveles y que todo el equipo esté informado de lo que acontece en la organización.

En el 2018 hemos seguido haciendo hincapié en la importancia de la comunicación interna reforzando los canales clásicos como la Intranet y mejorando la comunicación a los trabajadores con formatos más interesantes y atractivos.

MediaNews: Newsletter interna

Cada semana se envía a toda la plantilla una Newsletter Interna con todas las novedades. En “MediaNews” recopilamos las últimas noticias tanto de nuestras tiendas como de nuestras oficinas incorporando el formato audiovisual y haciendo partícipe a todo el equipo.



Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

El objetivo de MediaNews es acercarnos los unos a los otros para salvar las distancias entre los más de 6.800 trabajadores repartidos por toda la península.

En busca de este objetivo, durante el 2018 hemos informado de los grandes proyectos de la compañía y hemos dado voz a las personas a través de múltiples entrevistas. Algunas de las noticias más visitadas han sido las relacionadas con las aperturas de tiendas y los resúmenes de las reuniones con dirección general.

Además, hemos acercado este canal para mejorar la comunicación entre los departamentos de nuestras oficinas centrales y las tiendas a través de secciones como "Comprometidos", donde hablamos de las acciones de RSC; "Noticias de MediaMarkt Business"; "News Compras" o "MediaMarkt Service".



Resultados

- En 2018 alcanzamos una cuota de lectura de **más de un 60%**.

- Valores MediaMarkt
- Te escuchamos
- Formación y Desarrollo
- Normativa Anti-Corrupción
- Beneficios Sociales
- Comunicación y Días Especiales**
- Seguridad y Salud

Intranet: Sección "Comprometid@s"

En 2017 se lanza en la Intranet una sección específica para informar de todas las acciones que se llevan a cabo en torno a la responsabilidad social corporativa. Además, se utiliza también como una herramienta de divulgación compartiendo diversas noticias y novedades en torno a los ODS y los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Se ha creado también un buzón anónimo a través del cual el equipo puede enviar sugerencias en torno a la sostenibilidad.

Desde su creación se ha percibido un crecimiento en las iniciativas provenientes de las tiendas y en el número de sugerencias en el ámbito de la RSC.



Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

MediaTalks: Desayunos con el Board

En el año 2015 se crea esta iniciativa para facilitar una comunicación cercana y transparente con todos los miembros del Board.

En MediaTalks, grupos aleatorios de colaboradores, pueden desayunar con el CEO, el CPO o el COO y comentar de una manera informal todas aquellas dudas o inquietudes sobre la compañía.

Resultados

- Se realizaron **8** desayunos.
- Participaron un total de **90** personas.



Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Team Day

Los Team Day son ya una tradición en MediaMarkt. Se trata de un día repleto de diferentes actividades lúdicas en el que los colaboradores comparten momentos inolvidables con los nuevos compañeros. En MediaMarkt creemos que es fundamental organizar estas jornadas en las que ensalzar todos nuestros valores y vivir experiencias integradoras más allá de los pasillos de la tienda.

Team Day solidario en IT

En 2018 nuestro equipo de IT de las oficinas centrales decidió aprovechar su Team Day para una buena causa y destinó el presupuesto a la Fundación Soñar Despierto, que acoge a niños que viven una situación difícil.



La idea inicial era que el equipo compartiese un día con los peques en Port Aventura y, aunque finalmente no pudo ser, pudieron regalarles las entradas para que disfrutasen del parque con sus monitores/as.

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Family Day

Con el objetivo de ofrecer una jornada diferente a todo el equipo, se han diseñado los Family Day y los Kids Day. Se trata de días especiales en los que nuestros colaboradores comparten momentos con sus pequeños, ya sea en el propio lugar de trabajo o en una escapada con los compañeros.

Esta iniciativa se organiza tanto en las tiendas como en la administración y conjuga, por unas horas, trabajo y familia.

Los padres y madres disfrutan con sus hijos e hijas, y los peques están encantados de hacer una visita al trabajo y pasar el día allí.

En 2018 tuvimos pinta-caras, show musical y talleres de robótica.



Valores MediaMarkt
 Te escuchamos
 Formación y Desarrollo
 Normativa Anti-Corrupción
 Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales
 Seguridad y Salud

Semana Comprometid@s

A finales de 2017 creamos el movimiento comprometidos e inmediatamente después surgió la idea de crear una "semana comprometidos" a fin de dar a conocer el nuevo compromiso con la responsabilidad social corporativa y de integrar a todas las personas de la organización en lo que consideramos una causa común.

Desde el lunes 11 hasta el viernes 15 de abril, llevamos a cabo diversas acciones en nuestras oficinas relacionadas con los tres pilares:

- **Nuestro equipo:** Actividades deportivas, control del estrés.
- **Sociedad:** Organizamos un mercadillo solidario con diferentes productos.
- **Entorno:** A través de acciones concretas de sensibilización y comunicación concentradas en una sola semana.



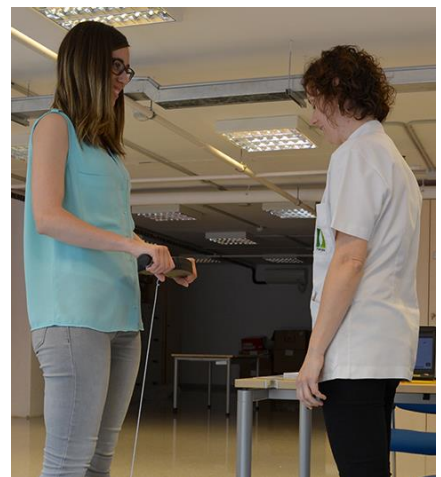
Valores MediaMarkt
 Te escuchamos
 Formación y Desarrollo
 Normativa Anti-Corrupción
 Beneficios Sociales
 Comunicación y Días Especiales
Seguridad y Salud

Seguridad y Salud

Cada nueva incorporación realiza la formación obligatoria de Prevención de Riesgos Laborales al incorporarse en la compañía. Esta formación marca las pautas de conducta saludables en el centro de trabajo. Cada vez son más las personas del equipo que están concienciados sobre la importancia de la Seguridad y la Salud en el trabajo.

Del 23 al 27 de abril, en las oficinas se llevó a cabo la semana de la seguridad y salud en el trabajo, donde se desarrollaron diferentes actividades voluntarias especialmente definidas para mejorar estilos de vida:

- Talleres, charlas y formaciones para fomentar la promoción de la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores:
 - Nutrición y alimentación saludable.
 - Gestión de las emociones para mejorar el bienestar psicoemocional.
 - Dormir bien para vivir mejor.
 - Charla sobre mindfulness y ejercicios prácticos.



Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Normativa Anti-Corrupción

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Seguridad y Salud

Seguridad y Salud

- Córner del etiquetado: Durante una semana se depositaron en un buzón las etiquetas de los productos que consumimos habitualmente. Posteriormente un Dietista Nutricionista evaluó las etiquetas y justificó su calidad bajo criterios de producto saludable o poco saludable.
- Estudios metabólicos individuales para conocer y diagnosticar cómo de saludables son los hábitos de cada usuario y qué acciones realizar para mejorarlos. Pudimos conocer la edad corporal de la persona, el estado actual de composición corporal, salud cardiovascular y rendimiento físico e intelectual.
- Masajes relajantes de 15 minutos realizados por terapeutas profesionales.
- Se realizó campaña de donación de sangre.

Resultados

Estos son los datos de asistencia, teniendo en cuenta que en las oficinas trabajan 400 personas:

- Talleres, charlas y formaciones: **190**
- Córner del etiquetado: **10**
- Estudios metabólicos : **90**
- Masajes: **250**
- Donación de sangre: **45**

Media Markt



SOCIEDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Promoción del empleo

El cliente en el centro

Expansión

Acciones sociales

Media Markt[®]

IBERIA

Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Promoción del empleo

En MediaMarkt, consideramos que es parte de nuestra responsabilidad como empresa establecer las vías oportunas y necesarias para la integración de los jóvenes en el mercado laboral.

Desde hace años colaboramos con diversas entidades para favorecer la empleabilidad de este colectivo siendo nuestro proyecto de FP Dual uno de los mayores éxitos en este sentido.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

La FP Dual como vía de Inserción Laboral

Hace más de 10 años que apostamos por la Formación Dual como principal vía de inserción laboral juvenil. Además, somos miembros de Alianza para la Formación Profesional Dual de la Fundación Bertelsmann desde noviembre de 2016 y colaboramos de manera estrecha y cercana con diferentes instituciones y centros educativos para fomentar un recurso sólido y estable que ayude a desarrollar la primera experiencia laboral con unas condiciones dignas.

Durante el 2018 establecimos convenios con diferentes comunidades autónomas con un alto grado de incorporación a la compañía.

Región	Estudiantes FP Dual	Contrato formativo	Estudiantes no Dual
Andalucía	55	0	32
Levante	68	0	48
Centro	99	46	10
Cataluña	190	5	43
Norte	41	22	23
Canarias	25	0	19
Oficinas Centrales	21	0	26
	4	0	
TOTAL	505	73	203

Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Iniciativas en tiendas***Proyecto "Aprender Trabajando"***

En abril se dio el pistoletazo de salida en Madrid al proyecto promovido por la Cruz Roja "Aprender Trabajando" al que nos unimos por primera vez el curso pasado. Se trata de un programa que facilita la inserción laboral a jóvenes en situación de riesgo.

En MediaMarkt estamos muy comprometidos con este tema y, repitiendo la gran experiencia del año pasado, quisimos comprometernos a facilitarles este camino realizando las prácticas en MediaMarkt. En el mes de mayo, los estudiantes de Cruz Roja se incorporaron a nuestras tiendas de Madrid en donde estuvieron durante tres meses.

Se trata de un proyecto muy enriquecedor para los chic@s ya que les ofrece la oportunidad de iniciar su carrera laboral y no partir de cero a la hora de encontrar un trabajo.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Iniciativas en tiendas***Aprender Trabajando: Experiencia en Madrid***

En la comunidad de Madrid, definimos conjuntamente el contenido de una formación teórica impartida por Cruz Roja, en materia de Atención al cliente y Almacenamiento.

Posteriormente, el grupo de personas formadas, realizaron una formación práctica de 336h en las diferentes tiendas MediaMarkt con el objetivo de poner en práctica todo lo aprendido durante la formación y poder adquirir experiencia laboral en nuestras tiendas.

Resultados

- Fue el tercer año colaborando con el proyecto y un total de **12 personas** hicieron prácticas en nuestras tiendas al amparo de la iniciativas. Desde que nos unimos al “Aprender Trabajando” han participado **más de 50 personas** y alrededor de **10** trabajan hoy en nuestras tiendas.

Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Iniciativas en tiendas***MM Rivas Vaciamadrid y Fundación Juan XXIII Roncalli***

En la Fundación Juan XXIII Roncalli llevan más de 50 años dedicados a mejorar la calidad de vida de personas adultas con discapacidad intelectual y a fomentar su integración social y laboral.



Durante el mes de marzo, 4 miembros de la fundación realizaron prácticas en la tienda madrileña. La iniciativa surge de una propuesta realizada por parte de la fundación que la tienda no dudó en aceptar y se engloba en el proyecto SERPAIS CIMA 16 de la Comunidad de Madrid para la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual.

Garantía Social: Alumnos en prácticas en Alcalá de Henares

MediaMarkt Alcalá de Henares ha colaborado con "Alcalá Desarrollo", una división que trabaja para la promoción de políticas de desarrollo socioeconómico en la ciudad y que, con su programa de Garantía Social, permite ayudar a los participantes a que obtengan sus certificados de profesionalidad. Gracias a esta colaboración, se han incorporado al equipo de la tienda estudiantes de Operaciones Auxiliares de Montaje y Mantenimiento de Sistemas Microinformáticos, que están siendo formados por los técnicos de MediaMarkt Service.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Iniciativas en tiendas***MM Málaga Centro se une a la iniciativa Reto Social Empresarial***

MediaMarkt Málaga Centro se ha unido a la iniciativa del Reto Social Empresarial del Plan de Empleo de Cruz Roja Española. Este proyecto pretende apoyar a colectivos con dificultad para acceder a un puesto de trabajo, ya que el empleo es la mejor vía para favorecer la integración social. La tienda ofreció un taller denominado "Un día en el oficio de auxiliar de comercio", al cual asistieron 17 personas adscritas a diferentes Proyectos de Empleo de Cruz Roja Española en Málaga.

Este acto fue impulsado y gestionado desde el Proyecto Reto Social Empresarial y fue impartido por el Gerente de la empresa, Juan Carlos Campos, y la responsable de RR.HH. y Administración, Inmaculada Hidalgo Conejo.

Esta orientación dotó a los asistentes de la posibilidad de adquirir nueva visibilidad y procedimientos muy útiles en su búsqueda activa de empleo. También descubrieron diferentes puestos que oferta MediaMarkt. Finalmente, se realizó una visita por las instalaciones.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Premios Empresa Social: Proyecto FP Dual

Tuvimos el honor de estar en el palmarés de los Premios Empresa Social en su 7ª Edición junto a otras compañías como Affinity, Lidl o Nacex.

El premio reconoce el trabajo realizado en todos los proyectos de empleo que favorecen la inserción laboral de muchos jóvenes y en los que seguiremos trabajando con energía e ilusión durante los próximos años para seguir siendo referentes en la integración de este colectivo al mercado de trabajo.

Un evento organizado por la Fundación Mundo Ciudad que demuestra su gran calado social con un aforo al completo en el Teatro Fernando de Rojas (Círculo de Bellas Artes) en Madrid.

La cita reunió a más de 600 profesionales en torno a un tema común: la Responsabilidad Social Corporativa.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

El cliente en el centro

En MediaMarkt nuestros clientes son el centro de nuestra estrategia, lo que significa, no solo ofrecerles las mejores soluciones, sino también estar al servicio de los mismos con un amplio abanico de iniciativas y opciones que aporten un valor añadido a nuestro ejercicio comercial.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

NPS

Compromiso NPS

El cliente se sitúa en el centro de la estrategia y, por ello, desarrollamos diferentes proyectos que nos permitan mejorar la experiencia que ofrecemos en nuestras tiendas. Una de nuestras estrategias más potentes es el NPS (Net promoter Score), que nos permite conocer qué opinan los clientes de nosotros. A través del NPS, medimos el desempeño de la compañía y ayudamos a mantener el espíritu de cambio, implementando mejoras a partir del feedback de los clientes. Entre alguna de las acciones que llevamos a cabo destacan:

1. Contacto directo con los clientes detractores que nos dan permiso en la encuesta para darles una solución.

2. Compartir las buenas prácticas que las diferentes tiendas han introducido y que han tenido un impacto positivo en los resultados de las encuestas. Por ejemplo, máquina de turnos en algunos departamentos, reuniones mensuales con los servicios de transporte locales, y envío del estado de reparación al cliente.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

MediaMarkt Training

MediaMarkt Training nace en 2015 para ofrecer diversas formaciones en nuestras tiendas dirigidas a públicos de diferentes edades y necesidades. Queremos que los clientes vengan a nuestras tiendas a disfrutar y facilitar el uso de la nueva tecnología, sacándole el máximo partido posible. En 2017 expandimos este proyecto a MediaMarkt Portugal, donde resultó ser también un éxito.

Resultados

- Más de **16.000 personas** han disfrutado de una sesión de formación.
- NPS de **82%**.
- Más de **30 formaciones diferentes**.
- **Más de 40 temáticas** diferentes en formaciones individuales.
- **Más de 1.000 niños** han participado en talleres de movilidad urbana.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Tres nuevas aperturas en 2018

En MediaMarkt hacemos todo lo posible para ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de compra. Por ello, operamos bajo una estrategia omnicanal que integra las ventajas del mundo físico con el del online para adaptarnos así a las nuevas tendencias de consumo.

Queremos estar cerca de nuestros clientes a través de las tiendas físicas, de la web o del móvil y poder así dar respuesta a sus necesidades más inmediatas cuando les resulte conveniente y donde quiera que estén.



En 2018 hemos consolidado nuestra estrategia de expansión con 3 nuevas aperturas, finalizando el año con 87 establecimientos repartidos por toda la geografía española. Entre estas inauguraciones encontramos la apertura en Bilbao, en el nuevo centro comercial Zubiarte, la apertura en Almería y la nueva tienda en el Centro Comercial Finestrelles de Esplugues de Llobregat.

Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Seguimos creando empleo

Este plan de expansión nos permite poder seguir creando empleo en nuestro país, siendo uno de los pilares principales de nuestro compromiso con nuestro entorno. Las nuevas tiendas disponen de una amplia oferta de servicios y soluciones personalizadas e incluyen todas las novedades que MediaMarkt está implantando en todas sus tiendas para convertirlas en espacios omnicanales, digitales y experienciales.

87 establecimientos

3 nuevas aperturas en 2018:

- Bilbao Zubiarte
- Almería
- Esplugues



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

MediaMarkt Service Pro

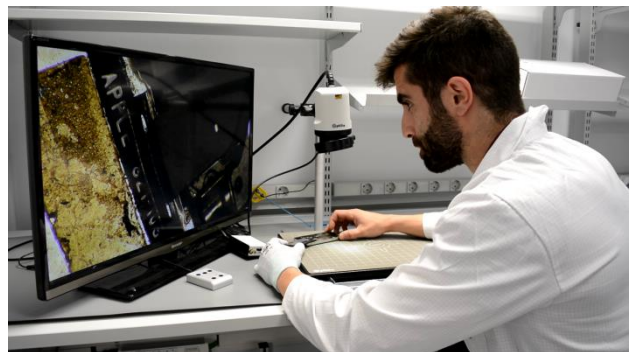
Durante 2018 hemos seguido invirtiendo para nuestro centro logístico y hub de servicios situado en Pinto.

Se trata de un espacio clave para la estrategia de negocio, ya que en él se centraliza toda nuestra operativa "cross-docking" a nivel nacional, convirtiéndose en el centro de distribución para nuestras 87 tiendas físicas así como para nuestro canal online. El centro logístico nos ayuda a generar sinergias a nivel operativo que nos permiten ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

Además, en Pinto hemos situado el hub de servicios para los clientes online y se controla toda la operativa postventa de la compañía.

Resultados

- **Más de 100 puestos de trabajo** en Pinto.
- Centralización de operativos y mejora del servicio ofrecido a nuestros clientes.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Tómbola solidaria de Navidad

Un año más, tuvo lugar la tómbola solidaria que realizamos durante la cena de Navidad para ayudar a una asociación que previamente es propuesta y votada por el equipo de HQ. MediaMarkt ofrece un lote de diferentes premios y se venden números entre el equipo a un precio de 5 euros.

En 2018 recaudamos 10.000 euros con la venta de boletos y nuestra compañía dobló la cantidad hasta llegar a los 20.000. En esta ocasión, el dinero se ha destinado a dos grandes proyectos del Hospital Sant Joan de Déu. Por un lado, a todas las acciones de trabajo social y, por otro, al "Hospital Amic" (Hospital Amigo), que lo que busca es que la estancia de los niños en el Hospital sea lo más feliz posible y, sobre todo, que sea adaptada a sus características como niños.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Acciones en nuestras tiendas

2018 ha sido un año de involucración y compromiso por parte de todo el equipo. Con las campañas en torno al movimiento "Comprometid@s" han surgido diversas acciones en nuestras tiendas impulsadas por nuestros colaboradores.

San Valentín solidario por el cáncer infantil - Málaga-Plaza Mayor

En MediaMarkt Málaga Plaza Mayor han querido aprovechar la oportunidad de hacer un regalo por San Valentín para colaborar con AVOI (Asociación de Voluntarios de Oncología Infantil).

Compraron pulseras, llaveros y broches hechos por los voluntarios para regalarse entre sí y los colocaron en un mural lleno de sobres. En total, recaudaron 1.040 € en solo tres días.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Acciones en nuestras tiendas

Taller Makey Makey en MediaMarkt Plaça Catalunya

MediaMarkt Plaça Catalunya colabora con el taller Sant Jordi, una asociación del barrio del Raval de Barcelona que trabaja con y para las personas con diversidad funcional.



A lo largo del año realizan diversos talleres como el de Makey Makey, en el cual descubren que su cuerpo conduce la electricidad y que pueden convertirse en instrumentos musicales a través del ordenador.



MediaMarkt Lleida acoge a la asociación Down

Desde hace más de tres años varios integrantes de la asociación Down visitan MediaMarkt Lleida para captar socios y ganar visibilidad. Además, organizaron una venta de productos artesanales.

Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Acciones en nuestras tiendas

iFormación Digital en colaboración con Cruz Roja!

Colaboración con Cruz Roja en un programa de apoyo a la inserción laboral para personas mayores de 45 años.

En esta ocasión, hemos impartido una pequeña charla/formación sobre la importancia de ser digital en el s.XXI. La sesión fue desarrollada por dos formadores de la tienda de MM Maquinista junto con el responsable de RRHH de MM Diagonal Mar.

Los contenidos giraron alrededor de cómo la tecnología está presente en nuestro día a día desde los asuntos cotidianos a temas laborales, sociales, etc. Por otro lado, desde RR.HH., se habló sobre las diferentes herramientas que existen para buscar empleo en Apps, webs, etc.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Acciones en nuestras tiendas

Taller de robótica para los alumnos del Colegio Santa Teresa

El equipo de MediaMarkt Granada Nevada preparó un taller de robótica para el colegio de educación especial Santa Teresa. Fue una jornada muy divertida y enriquecedora.



Alcalá de Henares con la Asociación "Miradas al Mundo"

"Participa, colabora y comparte". Bajo este nombre, el equipo de Alcalá de Henares realizó un conjunto de acciones solidarias para la Navidad, entre ellas, una colaboración con la asociación Miradas al Mundo. Recopilaron material escolar, chubasqueros, paraguas plegables y medicinas.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Donación de sangre

En el año 2018, han tenido lugar dos jornadas de donación de sangre en las oficinas por parte del Banc de Sang i Teixits, gracias a las cuales se han llevado a cabo un total de **82 donaciones**.

Se realizaron también donaciones en las tiendas de Cataluña superando la centena de donantes.

TU TAMBÉ POTS DONAR SANG

+18 anys
+50 quilos

**PER SER DONANT,
NOMÉS CAL
HAVER FET 18 ANYS I
PESAR + DE 50 QUILOS**

**Tens 20 minuts?
Vine a donar sang!**
donarsang.gencat.cat

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

BANC DE SANG
I TEIXITS

Moltes gràcies



ENTORNO

COMPROMISO CON EL ENTORNO

Energías renovables y consumo
Automatización y Domotización
Reciclaje y gestión de residuos
Gestión de RAEE

Media Markt[®]

IBERIA

Energías renovables y consumo

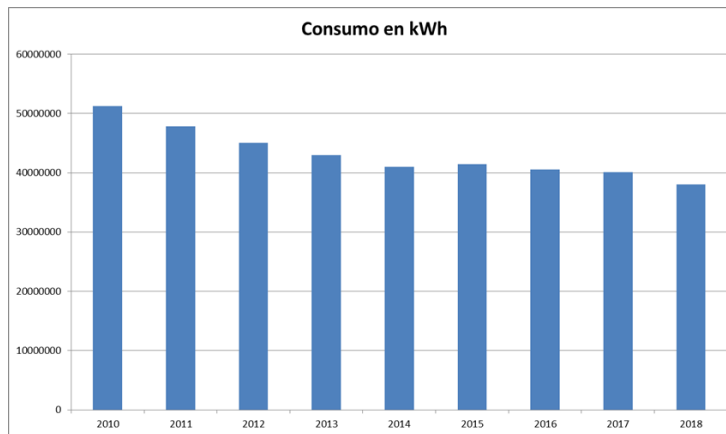
Automatización y Domotización

Reciclaje y gestión de residuos

Gestión de RAEE

Energías renovables y reducción de consumo

MediaMarkt continúa apostando por el consumo de energía proveniente de fuentes 100% renovables. Además, cada año aumenta el número de tiendas con iluminación LED que ya son más del 50% del total incluyendo todas las nuevas aperturas. La reducción del consumo es clara: más de un 20% de ahorro desde 2010, y más de un 5% frente al año anterior, 2017. La proyección a futuro es continuar en esta línea.



No solo hacemos un uso más eficiente de la energía, sino que además se generan menos residuos al tener la iluminación LED una vida útil mucho más larga respecto a las antiguas bombillas halógenas.

Energías renovables y consumo

Automatización y Domotización

Reciclaje y gestión de residuos

Gestión de RAEE

Automatización y Domotización

Además de usar máquinas de última tecnología, más eficientes y menos contaminantes, incorporamos herramientas para automatizar procesos y hacer un consumo energético más eficiente de nuestras principales instalaciones en las tiendas.

Los **sistemas de SCADA** (Supervisory Control And Data Acquisition) permiten monitorizar y controlar los equipos en 50 de nuestras tiendas. De esta manera, se minimizan las incidencias graves, reduciendo desplazamientos de técnicos y materiales de reparación. Además, permiten la posibilidad de automatizar las principales instalaciones y definir sus procesos, lo que se traduce en menor consumo energético y una mayor seguridad de los trabajadores.

Resultados

50 tiendas con sistema Scada:

- Menor consumo energético
- Mayor seguridad.



Energías renovables y consumo

Automatización y Domotización

Reciclaje y gestión de residuos

Gestión de RAEE

Reciclaje y gestión de residuos

MediaMarkt mantiene su compromiso de reducir el impacto medioambiental de su actividad al máximo posible, trabajando siempre de la mano de compañías especializadas en la gestión de residuos.

Durante 2018 se reciclaron más de 1392,8 toneladas de cartón, 35,9 de plástico y 78,7 de chatarra. Además, se realizan menos recogidas con el objetivo de optimizar el proceso y reducir las emisiones de CO2 que implican los transportes de los distintos tipos de residuos.

Resultados

Año	Tiendas	Cárton (Tn)	Plástico (Tn)	Chatarra (Tn)
2016	80	1161,5	17	114,7
2017	84	1181,8	20,9	76,4
2018	89	1392,8	35,9	78,7

Energías renovables y consumo

Automatización y Domotización

Reciclaje y gestión de residuos

Gestión de RAEE

Recogida de residuos en nuestras oficinas

En nuestras oficinas trabajamos con el Servicio de Gestión y Recogida Selectiva del Centro Especial de Trabajo de Femarec. Todos los residuos han sido valorados, recuperados o eliminados de acuerdo con su naturaleza y siguiendo la normativa legal aplicable en materia de residuos.

Resultados

TOTALS INFORME	Quilos
Madera	44,00
Metal	199,00
Papel y Cartón	6.861,50
Plástico	15,00
Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE NO ESPECIAL)	8,00
Barreja de Residus municipals	764,00
Suports òptics, magnètics i electrònics	83,00
Tèxtil	322,00
Vidre	170,00
Total	8.466,50

Energías renovables y consumo

Automatización y Domotización

Reciclaje y gestión de residuos

Gestión de RAEE

Nuevas botellas Comprometid@s

En 2018 se lanzan también las nuevas botellas comprometidos, tanto en nuestras oficinas centrales como en nuestras tiendas.

El principal objetivo de la iniciativa era reducir y llegar a eliminar el consumo de botellas y vasos de plástico de un solo uso.

Se ha entregado una botella BPA Free a cada persona del equipo y se han instalado fuentes en todas las tiendas. Además se hizo una campaña de comunicación para generalizar el uso de las botellas en todos los momentos de la jornada, reuniones, comida, etc.



Resultados

- Gracias a esta iniciativa se han dejado de consumir 75.000 vasos de Nespresso, 78.000 botellas de agua y 80.000 vasos de plástico.

Energías renovables y consumo

Automatización y Domotización

Reciclaje y gestión de residuos

Gestión de RAEE

Eliminación bolsas de plástico

Desde 2011, MediaMarkt ha eliminado las bolsas de plástico de un solo uso de todas sus tiendas, ahorrando así más de 4 millones de unidades cada año y sustituyéndolas por papel reciclado fabricado bajo la certificación PEFC (Programa de reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal) y en cumplimiento con las directivas europeas 1935/2004/EC-89/109/EC.

Desde entonces, MediaMarkt asume parte del coste de fabricación de cada bolsa de papel que el cliente compra.

A este compromiso con el Medio Ambiente se le suma la progresiva incorporación de bolsas reutilizables para su uso dentro y fuera de la tienda.



Energías renovables y consumo

Automatización y Domotización

Reciclaje y gestión de residuos

Gestión de RAEE

A la cabeza en la producción de RAEE

Un año más, MediaMarkt sigue siendo uno de los principales productores de RAEE (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) a nivel nacional, recogiendo, solo en 2018, más de 9.000 toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) a través de sus partners homologados. Nuestro partner ha sido ERP hasta finales de 2018 cuando incorporamos a Recyclia.

En paralelo se han desarrollado diversas campañas y acciones para promover la entrega de electrodomésticos antiguos en las tiendas, además de facilitar las sustituciones y recogidas en casa, y se ha ampliado el número de contenedores para facilitar su entrega por parte de los clientes.

Resultados

- 9.000t de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).



