



Informe de Responsabilidad Social Corporativa  
2019

**DISFRIMUR**

## Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2019



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

[info@disfrimur.com](mailto:info@disfrimur.com)  
[www.disfrimur.com](http://www.disfrimur.com)



## **Equipo de trabajo**

Isabel Sánchez Serrano  
Carolina Martínez Garre  
Marta Cascales Abellán

Con la colaboración de los diferentes  
departamentos de Disfrimur.

Juan Oliveros Fontaine  
(Oliveros & Asociados Auditores)

Longinos Marín Rives  
(Universidad de Murcia)

Maquetación y diseño de  
José Espinosa. Estudio MOZO

## Contenidos

P.06



Mensaje del Presidente



P.10



Disfrimur



P.20



Un 2019 apasionante



P.36



Gestión responsable



Transporte responsable con el cliente como faro

Nuestro recorrido

Nuestras instalaciones

Hitos

Premios y distinciones

Principales magnitudes

Comprometidos con nuestra economía

Estudio de materialidad

Asuntos materiales y Proyectos de RSC derivados

Compromiso con los ODS y la agenda 2030

P.46



Gobierno corporativo

El cliente como referencia.  
Nuestro faro.

Equipo. El talento que hace posible nuestro servicio.

Comprometidos con la cadena de valor. Proveedores.

Medio ambiente. Midiendo y reduciendo nuestro impacto.

Colaborando activamente con la sociedad

P.84



P.88



P.92



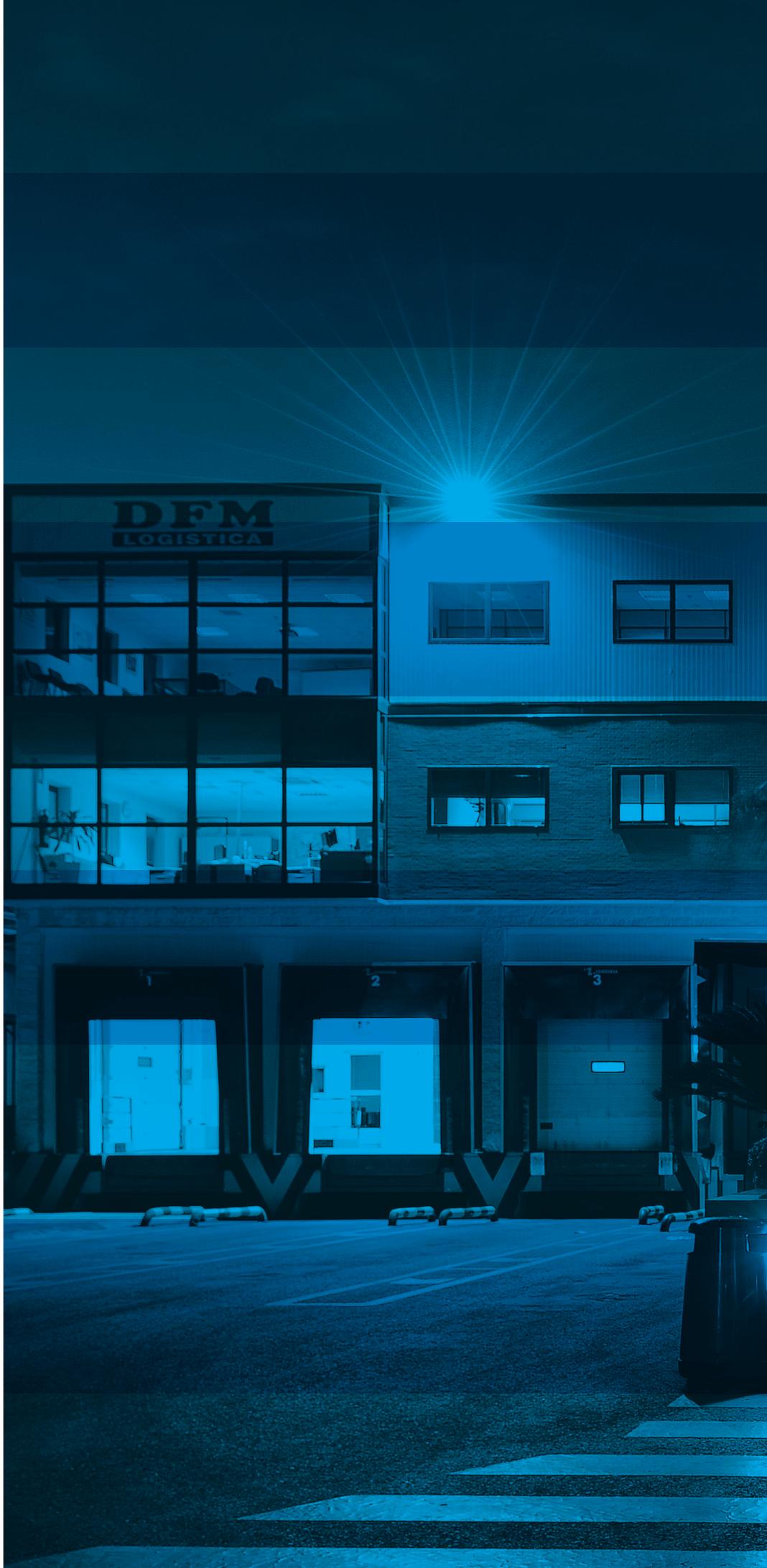
Perfil del Informe

Resumen de indicadores GRI

Conexión con Pacto Mundial

Informe de verificación

# Mensaje del Presidente



GRUPO  
DISFRIMUR



DISFRIMUR

DFN  
LOGISTIC





# Seguimos trabajando cada día con más fuerza e ilusión

Juan J. Sánchez Serrano  
Presidente de Disfrimur

Tratar de resumir en este informe la actividad de un año no es tarea fácil. Disfrimur, gracias a la confianza depositada por sus clientes y al empeño de sus trabajadores, sigue empujando con fuerza en su modelo de negocio, donde la calidad es el faro de la empresa. Generando y compartiendo un modelo de negocio eficiente, rentable, sostenible y cuidando del entorno. Contribuyendo cada día con nuestra aportación para conseguir que la sociedad sea mejor para todos.

Nuestros clientes, confían en que seamos eficientes, competentes, seguros y que aportemos valor en los servicios. Es por ello, que todos los departamentos estamos orientados a la mejora continua en todos nuestros procesos. Tenemos la obligación y responsabilidad de ser una buena opción y, desde el primer hasta el último eslabón de la empresa, trabajar cada día en esa misión.

Los más de 700 trabajadores que formamos el gran equipo Disfrimur, con su talento, su compromiso, su formación continua y con las mejores herramientas, desarrollan su trabajo con la ilusión de contribuir a satisfacer al cliente y ofrecerle el mejor servicio. Es decir, trabajar para garantizar la mejor de sus experiencias.

Contamos con más 300 proveedores que, concienciados con nuestro modelo de empresa, nos ayudan en nuestra cadena de montaje, con su servicio, tecnología, aportación de soluciones... En definitiva, contribuyen a reforzar nuestro esqueleto corporativo.

Gracias a nuestro portal, hemos mejorado la gestión de pedidos, trabajamos utilizando factura-e, lo que permite la reducción de papel y, por ende, contribuir a una mejora medioambiental. Nuestro portal, nos permite también progresar en el sistema de facturas y proceso de pago, reduciendo a 30 días el periodo medio de pago.

Estamos inmersos en una revolución tecnológica que nos hará diferentes y más eficientes, con un claro objetivo, garantizar “SIEMPRE LA CALIDAD” y reducir “INEFICACIAS”. Desarrollamos la innovación en cada proceso productivo, desde nuestras oficinas hasta nuestra flota, trabajamos con nuevos proyectos, entre ellos, la torre de control y nuestra APP de trabajadores ‘Todo al móvil’. Con una inversión potente y con una clara apuesta, estamos convencidos que, con el avance de estos proyectos, conseguiremos un claro objetivo: ser diferentes y mejores en nuestro hacer diario.

**El respeto hacia el medioambiente, sigue estando entre nuestras prioridades, continuamos trabajando en nuestra línea de conseguir un “TRANSPORTE INVISIBLE”.**

Invisible en huella medioambiental, en accidentes. Invisibles de ser un inconveniente para la sociedad, trabajando para facilitar y mejorar nuestro entorno. En Disfrimur, seguimos midiendo y reduciendo nuestra Huella

de Carbono, con un total de 903 gramos de CO2 por km realizado en el año 2019.

Seguimos 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 2019 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.

Para Disfrimur es muy importante contribuir a la mejora de la sociedad en la que realizamos nuestra actividad. Nuestra aportación a la renta nacional durante 2019 fue de 72.032.088€.

Apostando por todos los pilares que forman parte de la empresa, seguimos trabajando en la rentabilidad a corto y largo plazo, con visión de futuro, dotando a la compañía de los recursos necesarios para afrontar nuevos retos, proyectos, potenciar la digitalización, mejorar el entorno de trabajo... En definitiva, seguimos trabajando para mantener el equilibrio.

**Disfrimur, quiere seguir siendo una empresa “amiga” de todo su entorno, mejorándolo y contribuyendo a que cada día sea mejor.**

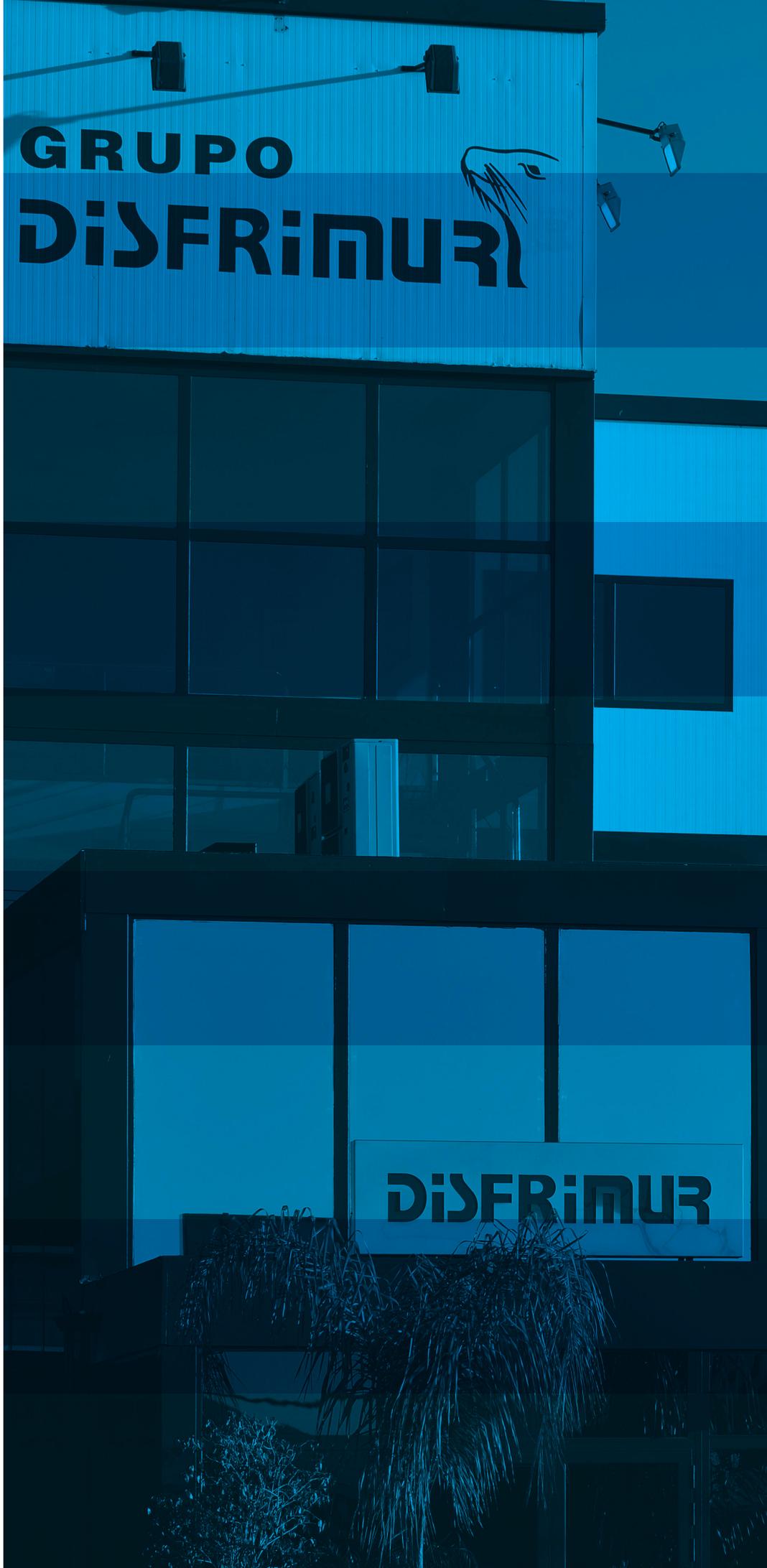
Gracias a, todos y cada uno, que nos ayudáis en este viaje.

# Disfrimur

Transporte responsable con el  
cliente como faro

Nuestro recorrido

Nuestras instalaciones



**DFM**  
**LOGISTICA**



KOMBURSA  
7

## 2.1

# Transporte responsable con el cliente como faro

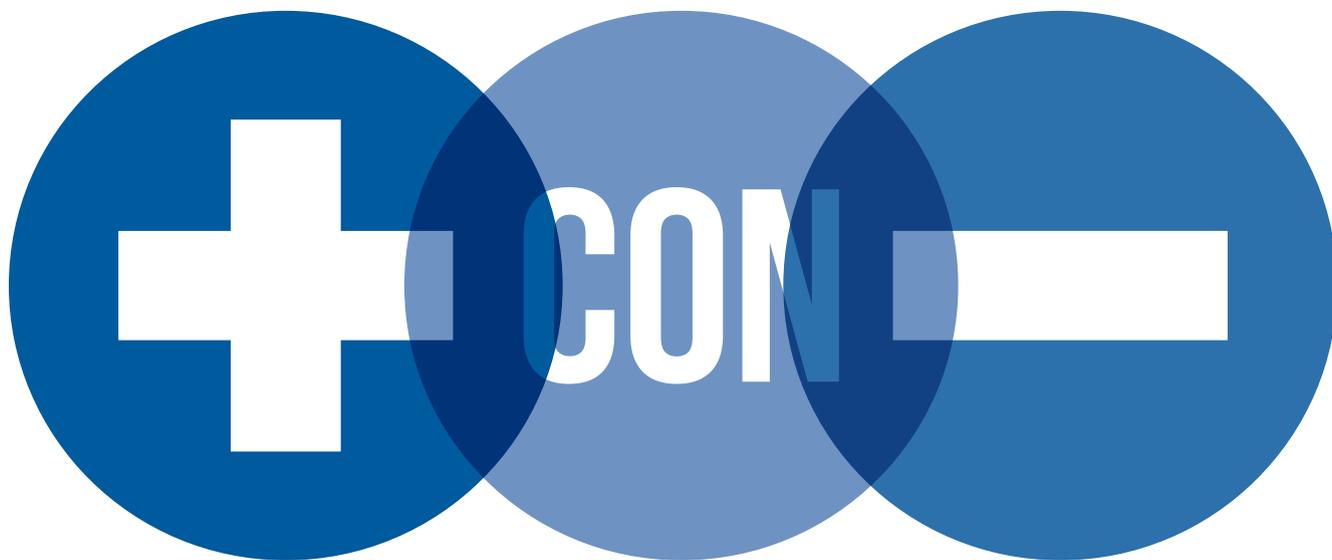
Somos una empresa privada española de capital familiar e independiente dedicada al transporte terrestre. Circulamos por todo el territorio nacional transportando todo tipo de mercancías relacionadas con la alimentación y gran consumo. Tenemos una clara vocación de servicio al cliente, pues consideramos que es una pieza clave a la hora de desarrollar una gestión moderna, dinámica y responsable.

### Nuestra misión

Dotar del servicio más competitivo a nuestros clientes, contribuyendo al desarrollo personal y profesional de nuestro equipo y mejorando nuestro entorno a través de nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

### Nuestra visión

Conseguir una cadena de valor sostenible, teniendo siempre el foco en el cliente y con la que se sientan identificados, representados y orgullosos de formar parte de ella nuestros grupos de interés.





## **Nuestro servicio**

### **Un modelo de calidad**

Contamos con una flota propia y moderna equipada con la tecnología más innovadora. Está compuesta por más de 550 vehículos que circulan por todo el territorio nacional permitiéndonos superar expectativas gracias a un servicio integrado por la máxima calidad, al menor precio y en el menor tiempo posible.

Para garantizar la calidad y mejora continua de nuestros servicios, tenemos implantados diferentes sistemas de referencias que contribuyen a identificar, medir, hacer seguimiento, tomar acción y mejorar las distintas áreas de la empresa para hacer realidad nuestros objetivos.

# Sistemas de gestión

**AENOR**

GESTIÓN DE LA CALIDAD

ISO 9001

**AENOR**

GESTIÓN AMBIENTAL

ISO 14001

**AENOR**

HUELLA DE CARBONO CO<sub>2</sub> VERIFICADO





## 2.2

# Nuestro recorrido

- 1997** Se constituye Disfrimur S.L.
- 1999** Se constituye Disfrimur Logística S.L.
- 2001** Apertura de nuevas instalaciones en Murcia.
- 2002** Disfrimur S.L. adquiere la actividad de Transportes Hermanos Sánchez Serrano, S.L. (Constituida en 1989).
- 2002** Certificación según la norma UNE-E. ISO 9001:2000 de Disfrimur S.L. y Disfrimur Logística S.L.
- 2003** Apertura de la plataforma de Disfrimur Logística S.L. en Albacete.
- 2003** Apertura de la delegación de Barcelona.
- 2004** Apertura de la plataforma de Disfrimur Logística S.L. en Ribarroja (Valencia).
- 2004** Apertura de la delegación de San Isidro (Alicante).
- 2005** Instalación de la depuradora para recuperar el 50% del agua en el lavadero de Murcia.
- 2005** Apertura de oficina en Madrid.
- 2005** I jornada de Seguridad Vial.
- 2005** Apertura de oficinas en Cádiz.
- 2005** Creación de servicio de prevención mancomunado.
- 2006** Termina con éxito el proyecto cofinanciado por la Unión Europea, ColdRoad.
- 2006** Apertura de delegación en Plaza (Zaragoza).
- 2006** Certificación según la norma UNE-E ISO 14001 de Disfrimur S.L. y Disfrimur Logística S.L.
- 2007** Creación del primer Manual del Conductor.
- 2008** Implantación del PIT (Punto de Información al Trabajador).
- 2009** Firma del Plan de Igualdad.
- 2009** Creación de la Plataforma de Formación Interna.
- 2010** Primera auditoría del sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales (PRL).
- 2011** Implantación de la Ley de Protección de Datos (LOPD).
- 2012** Adhesión a la Carta Europea de Seguridad Vial.
- 2012** Certificación con la máxima calificación de 5 estrellas ECOSTARS de la Unión Europea, de compromiso medioambiental de las empresas de transporte.
- 2013** Apertura de delegación en Guadix (Granada).
- 2013** Inicio del desarrollo de gestión documental Sharepoint.
- 2014** Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- 2014** Inscripción en el Registro Nacional de Huella de Carbono del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
- 2014** Edición de la primera Memoria RSC.
- 2015** Inscripción de la reducción de la Huella de Carbono en el Registro Nacional del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
- 2015** El Banco de Alimentos del Segura-Murcia nos concede el premio 'Matrona de Murcia' por nuestra labor solidaria.
- 2016** Cruz Roja Española distingue a Disfrimur con el Diploma de Honor.



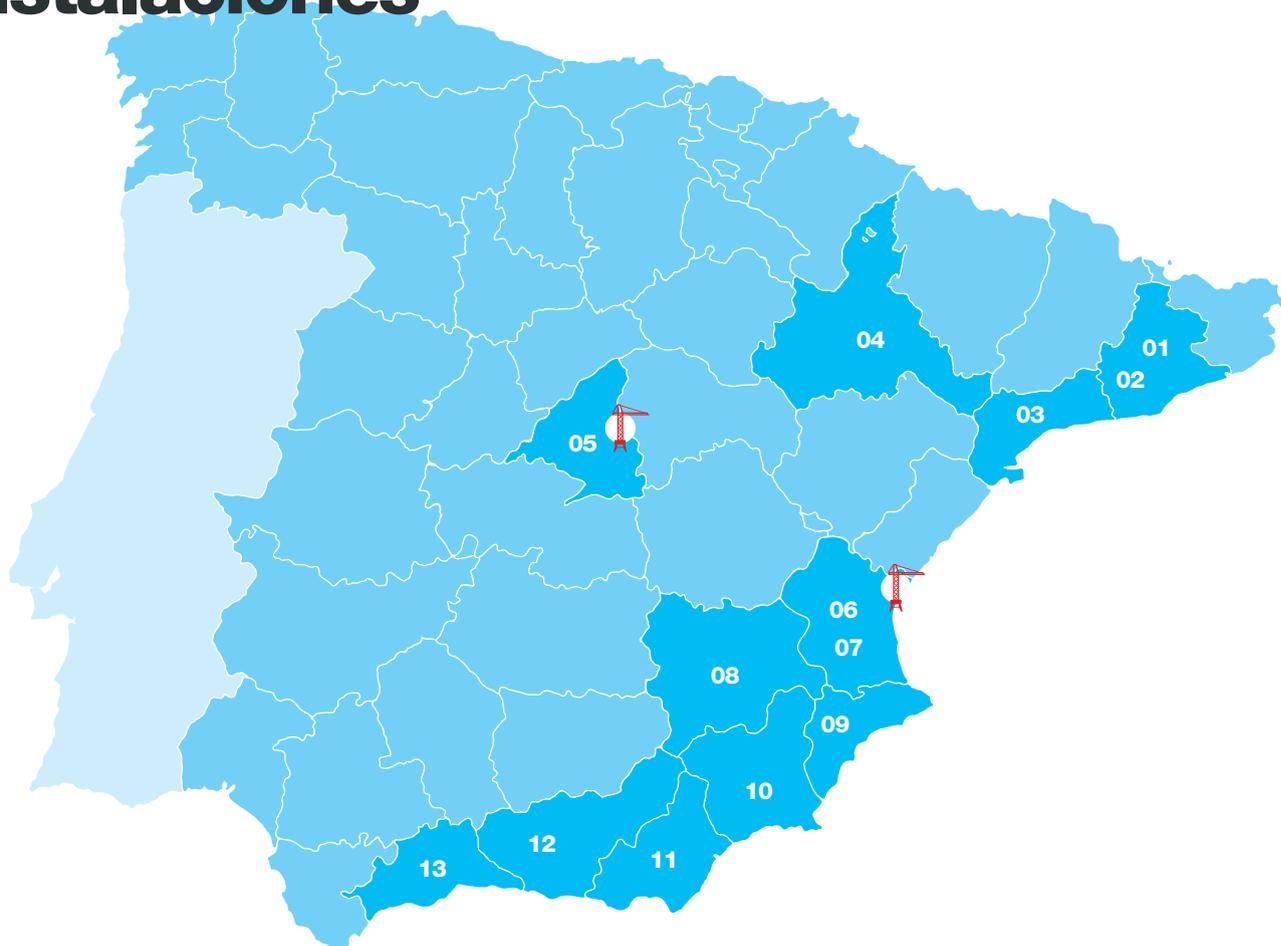
- 2016** Puesta en marcha de la aplicación de comunicación interna 'Nosotros'.
- 2016** Registramos el cálculo de la huella de carbono el cuarto año consecutivo, consiguiendo pasar a la segunda parte del anillo 'Reduzco'.
- 2017** Actualización de los certificados de Calidad, según la norma UNE-EN. ISO 9001:2015 de Disfrimur S.L. y Disfrimur Logística S.L.
- 2017** Actualización de los certificados de medioambiente, según la norma UNE-EN. ISO 14001:2015 de Disfrimur S.L. y Disfrimur Logística S.L.
- 2017** Constitución de la Comisión de Igualdad.
- 2017** Firma del convenio de colaboración con Fundown.
- 2017** Firma de convenio de colaboración con Astrapace.
- 2017** Renovación de nuestro compromiso con Pacto Mundial de la (ONU).
- 2017** Aprobación del Programa de Prevención de Riesgos Penales.
- 2017** Firma de convenio de colaboración con Astrade.

- 2018** Apertura de Antequera.
- 2018** Renovación del certificado de calidad ambiental que entrega la Generalitat.
- 2018** Renovación del convenio con banco de alimentos.
- 2018** Eliminación de los vasos de plástico en las oficinas.
- 2018** Adhesión al proyecto europeo Life Forest CO2.
- 2018** Colaboración con la Federación Española de Parkinson.
- 2018** Renovación del acuerdo de colaboración con la Cátedra de RSC de la UMU.
- 2018** Renovación de nuestro compromiso con los 10 principios de Pacto Mundial.
- 2018** Recibimos el premio 'Murcia en Igualdad 2018'.
- 2019** Traslado a Abrera (Barcelona).
- 2019** Se incorporan los primeros vehículos de gas a Mercadona.

- 2019** Renovamos un año más nuestro compromiso con Banco de Alimentos del Segura-Murcia.
- 2019** Firmamos un convenio de colaboración con la Fundación Ambulancia del Deseo.
- 2019** Disfrimur incorpora desfibriladores en sus centros de trabajo.
- 2019** Recibimos el premio Empresa Murcia en Igualdad.
- 2019** Realizamos nuestra primera jornada de reforestación enmarcada en el proyecto LIFE FOREST CO2 en colaboración con Entorno Natural y FUNDOWN.
- 2019** Disfrimur recibe el Premio Diario de Campo organizado por la 7 Televisión Región de Murcia.

## 2.3

# Nuestras instalaciones



Provincia	Ubicación	Parcela (m²)	Nave (m²)	Palets	Muelles
Barcelona	Sant Sadurní de Anoya	1.000	700	525	0
	Abdera				
	Tarragona				
Zaragoza	Zaragoza	5.000	2.050	1.538	2
Madrid	Ciempozuelos	3.300	En construcción	En construcción	En construcción
Valencia	Riba Roja del Turia	10.000	4.500	3.375	6
	Sagunto	8.348	En construcción	En construcción	En construcción
Albacete	Albacete	6.000	2.000	1.500	8
Alicante	San Isidro	30.000	1.000	750	4
Murcia	Sangonera la Seca	37.000	12.000	11.200	18
Granada	Guadix	5.000	1.000	750	2
Málaga	Antequera	8.000	3.000	1.000	2
Almería	Almería				
<b>Total</b>		<b>113.648</b>	<b>26.250</b>	<b>21.638</b>	<b>42</b>



**Barcelona****01** Sant Sadurní d'Anoia**02** Abrera**03** Tarragona**Zaragoza****04** Zaragoza**Madrid****05** Ciempozuelos**Valencia****06** Ribarroja del Turia**07** Sagunto**Albacete****08** Albacete**Alicante****09** San Isidro**Murcia****10** Sangonera la Seca**Almería****11** Almería**Granada****12** Guadix**Málaga****13** Antequera

Oficinas



Vehículos



Plataformas



Área de descanso

# Un 2019 apasionante

Hitos

Premios y distinciones

Principales magnitudes

Comprometidos con nuestra  
economía





DISFRIMUR

IVECO

[www.disfrimur.com](http://www.disfrimur.com)

E 4420 HSY

1590

SPECIAL  
450

# 3.1

## Hitos

### Estabilidad laboral

**+80%**

### Trabajadores

Más del 80% de nuestros trabajadores tienen contrato indefinido

### Equipo

**757**

### Personas

Hemos aumentado un 3% la plantilla

### Proveedores

**+70%**

### Portal

Más del 70% de nuestros proveedores utilizan el portal.



## Kilómetros

# x3

## Vehículos de gas

Hemos triplicado el número de Km realizados con vehículos de gas.

## Proveedores

# 394

92% son locales

## Colaboraciones

# +60%

## Inversión

Hemos aumentado un 60% la inversión en colaboraciones realizadas.

## Flota de gas

# 11%

## Gas licuado

El 11% de nuestros vehículos utilizan gas natural licuado.

# 3.2

## Premios y distinciones

5 julio

### Disfrimur, 'a todo gas' con Iveco y Ginés Huertas Industriales



17 julio

### Banco de Alimentos del Segura-Murcia

Para los que formamos parte de Disfrimur es un placer poder estar junto a una organización como el Banco de Alimentos del Segura-Murcia. En esta ocasión, colaborando con la edición de su memoria de actividades de 2018, un año, como siempre, repleto de esfuerzo y mucho trabajo.



15 julio

### Compromiso y sostenibilidad

El especial 'Empresas líderes' del periódico La Verdad destaca nuestro compromiso con el medioambiente y la sostenibilidad



19 agosto

## #Seguridadlaboral #Formación #Sostenibilidad

Nuestros compañeros de Barcelona han asistido a un curso de prevención en el repostaje de gas



9 septiembre

## Colaboración con Cáritas

Es un placer poder seguir colaborando con entidades como Cáritas. Gracias por vuestro trabajo diario



26 septiembre

## #Seguridad #Saludlaboral #Prevención

Parte del equipo de nuestra delegación de San Isidro (Alicante) ha recibido formación sobre primeros auxilios para aprender a utilizar el desfibrilador externo semiautomático (DESA), que próximamente se instalará en sus instalaciones. La implantación de desfibriladores comenzó en la sede central del Grupo Disfrimur, en Sangonera la Seca, y progresivamente continuará con el resto de centros situados en distintas comunidades autónomas.

Se trata de una iniciativa enmarcada en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales y Cuidado de la Salud de los Trabajadores, que cuenta con un equipo de emergencias integrado por varios trabajadores de la empresa, quienes periódicamente realizan cursos para actualizar y mejorar la formación relacionada con primeros auxilios, evacuaciones, incendios, etc.



3 octubre

## #Formación #Prevención #Seguridadysaludlaboral

El equipo Disfrimur sigue formándose. Conductores, UPCs y - personal del departamento Jurídico, han asistido a un curso de gestión de tacógrafo y tiempo de descanso, impartido en la delegación de San Isidro (Alicante)



21 octubre

## Empresa del año

Disfrimur recibe el premio a 'Empresa del Año' de la Región de Murcia en los premios Innobankia, organizados por la empresa financiera Bankia y el diario La Opinión. Un premio que nace con el objetivo de dar mayor visibilidad a las empresas de la Región y al esfuerzo y la dedicación que ponen en su actividad para seguir avanzando.



23 octubre

## Espacio Mediterráneo para el impulso de las Nuevas Economías

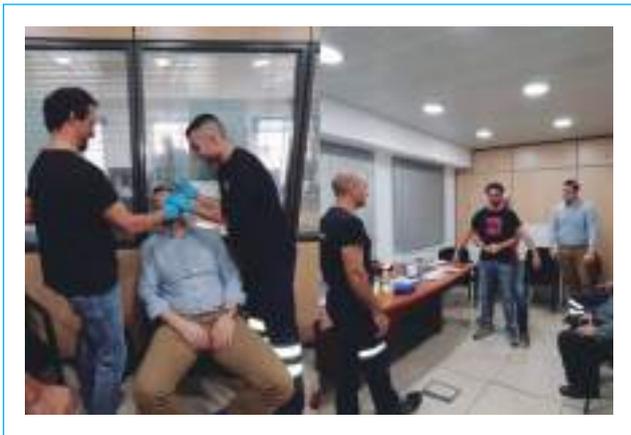
Disfrimur asiste a la presentación del Espacio Mediterráneo para el impulso de las Nuevas Economías. El acto ha sido inaugurada por Fundación Caja Mediterráneo y New Economy & Social Innovation Global Forum – NESI con el objetivo de avanzar hacia una nueva economía al servicio de las personas y del planeta. Enhorabuena por esta gran iniciativa.



25 octubre

## Jornadas Formativas

Seguimos formando a nuestro equipo #Disfrimur. Conductores, personal de lavadero, personal de oficina y comité seguridad asisten a las #jornadas #formativas impartidas en las delegaciones de #Zaragoza y #Abdera sobre primeros auxilios, plan de emergencia, incendios y evacuación, para prevenir una posible situación de riesgo.



15 noviembre

## Máster RSC

Isabel Sánchez, consejera delegada de #GrupoDisfrimur, asiste al Máster de #RSC de la Universidad de Murcia para hablar de Responsabilidad Social Corporativa y destaca "la importancia de devolver a la #sociedad parte de lo que nosotros recibimos"

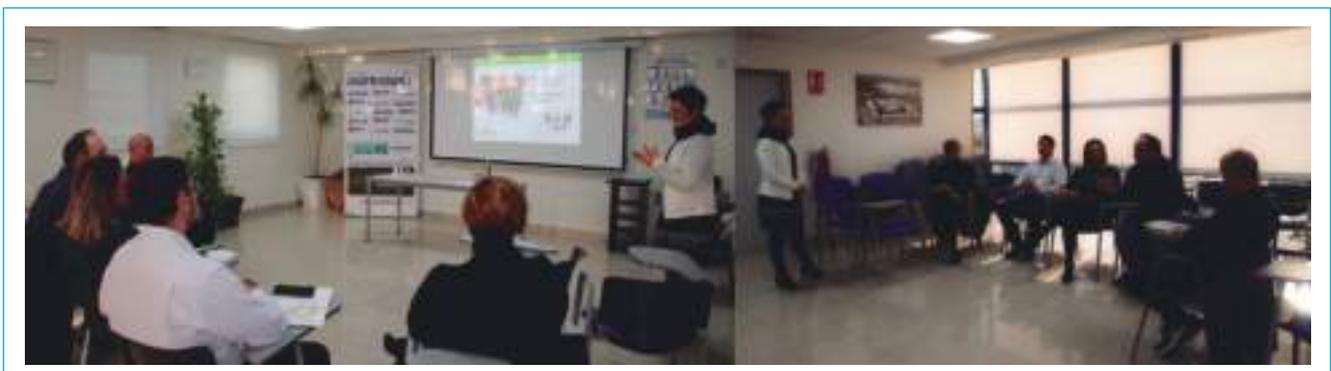


1 noviembre

## Igualdad

Grupo Pitagora que ha impartido un curso de #igualdad en nuestra sede central de Sangonera la Seca y en el que han asistido nuestro Comité de Igualdad y Comité de Dirección.

La acción formativa ha protagonizado temas como los conceptos de igualdad de #oportunidades entre hombres y mujeres, la normativa vigente o las áreas de actuación de los planes de igualdad. Una formación que tiene como objetivo avanzar hacia la #IgualdadDeOportunidades

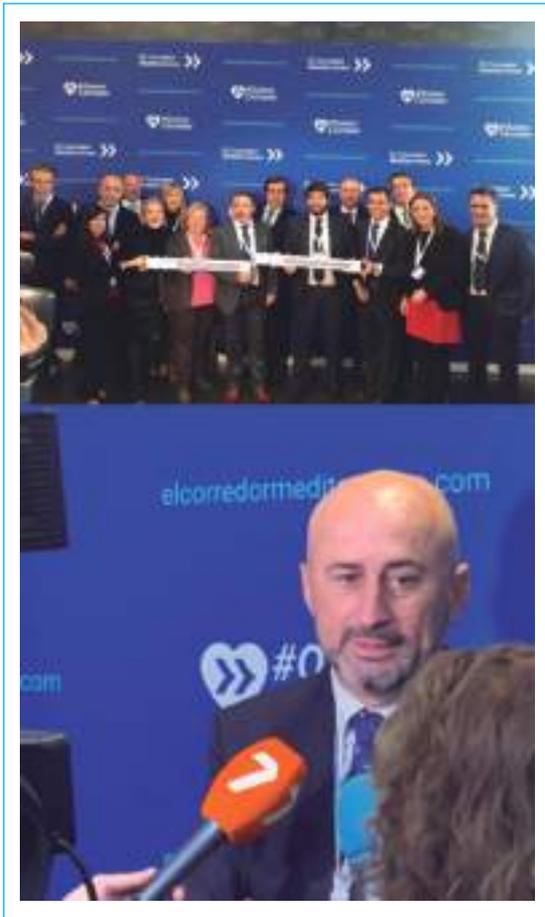


29 noviembre

## Corredor Mediterráneo

El acto #CorredorMediterráneo celebrado en Elche consiguió atraer a más de 1.500 empresarios, todos, con el único objetivo de mejorar no sólo el #transporte #ferroviario de mercancías sino también el de las personas.

Juan J. Sánchez, director general de #GrupoDisfrimur, destacó la importancia del transporte ferroviario para mejorar el #medioambiente “estamos reduciendo nuestra huella pero necesitamos el transporte ferroviario que ahorre en costes económicos y medio ambientales. La conexión por tren de todo el arco mediterráneo permitirá estar mejor conectados y en menos tiempo, lo que supone más flexibilidad, comodidad y economía”



10 diciembre

## El Gas Natural en Disfrimur

Inauguración de la estación de gas natural de Naturgy y Disfrimur, que apuesta por un #transporte más sostenible con el #medioambiente.

Gracias a José de Haro, concejal de Promoción y Estrategia Económica de Molina de Segura y Javier Celdrán, consejero de Presidencia y Hacienda de la Región de Murcia por acompañarnos en este día.



13 diciembre

## Foro Ciclo de Conferencias

Gracias a La Verdad de Murcia por impulsar Foro Ciclo de Conferencias y por contar con la experiencia de #Disfrimur en esta jornada en la que, empresas y consumidores, han mostrado la necesidad de consolidar un modelo de negocio que apueste por la #economíacircular.

También a sus patrocinadores Mercadona y COEC por hacer posible este evento.

### «La economía circular ha llegado para quedarse»



Juan Pérez Martínez, presidente de Thader Consumo; Daniel Rufas Braganza, presidente de AEMA; Isabel Martínez Ferrás, consejera delegada de Disfrimur; Adela Torres, gerente de Medio Ambiente de Mercadona y Begoña Miralles, delegada de LA VERDAD en Cartagena, así como el moderador, Axel J. Polo Sánchez.

Las empresas Mercadona y Disfrimur, además de AEMA y Thader Consumo, muestran la necesidad de aprovechar los recursos y generar menos residuos

17 diciembre

## Navidad Solidaria

Hoy nos ha visitado Astrapace para traer la #Navidad a #GrupoDisfrimur. Nuestros compañeros han decorado las oficinas con las tradicionales y #solidarias flores de #Pascua con el objetivo de colaborar con la asociación #NavidadSolidaria

24 diciembre

## Compañero invisible

En estas fechas tan señaladas nuestro equipo de #GrupoDisfrimur también quiere celebrar la #Navidad sumando momentos y regalando sonrisas con el 'Compañero Invisible'



# Prensa

## Disfrimur renueva su compromiso con Cáritas dentro de su RSC

Fuente: Agencia



Marca.

Disfrimur ha publicado su Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2019 que, por quinto año consecutivo, ofrece información sobre la estrategia social y ambiental de la empresa murciana de logística y transporte, siendo un colaborador de Cáritas en su labor de acompañamiento y promoción de personas en situación o riesgo de exclusión social en la Región de Murcia.

El presidente de Disfrimur, Juan Jesús Sánchez, visitó las oficinas de Servicio General de Cáritas Diocesana de Cartagena donde se reunió con el director y el secretario general, José Antonio Planas y Juan Antonio Illán. El encuentro se centró en la relación existente entre ambas organizaciones y el seguimiento de los acuerdos que derivaron de firmas anteriores.

La relación entre Disfrimur y Cáritas tiene un largo recorrido y se centra en la atención de personas y la prestación de servicios de atención, carga y distribución regional y nacional que mejoran las condiciones de vida de las personas que se afianza a las personas más vulnerables de nuestra sociedad.

La implantación social de Cáritas, con 169 puntos de atención e intervención en la Región, requiere de sistemas distribuidos ágiles y profesionalizados para el transporte de productos de alimentación e higiene, ropa y otros desde el Centro Logístico Cléjaga Alajía de Cáritas hasta el beneficiario, así como las plantas de recuperación textil que pasan la ropa dentro y fuera de nuestra comunidad autónoma.

En el último año, la acción social de la Iglesia a través de Cáritas benefició a 72.441 personas en la Región de Murcia mediante sus programas de acogida y acompañamiento, educación, formación y empleo, violencia, justicia, migraciones y cooperación internacional. Más de 2.800 personas participan en Cáritas como voluntarios, ayudando a la colaboración de empresas colaboradoras que, como Disfrimur, comparten objetivos sociales y ayudan al conjunto de situaciones y proyectos desarrollados por la entidad católica en la mayoría de los municipios de la región.

## Disfrimur factura más de 61 millones de euros en 2018

El operador logístico murciano ha alcanzado el 70 por ciento de su facturación en su actividad principal.



El operador logístico murciano ha alcanzado el 70 por ciento de su facturación en su actividad principal.

El operador logístico murciano ha alcanzado el 70 por ciento de su facturación en su actividad principal, lo que supone un crecimiento del 10 por ciento respecto al año anterior. Este crecimiento se debe al crecimiento de la actividad del 100 por ciento de su actividad principal en el sector de logística y transporte en la Región de Murcia.

## Disfrimur tiene previsto poner en marcha su 'gasinera' en el Parque Empresarial de Antequera en octubre

El operador logístico murciano ha alcanzado el 70 por ciento de su facturación en su actividad principal.



NEVA DIVERSIÓN EN PLAZA

## El grupo Disfrimur adquiere una nueva parcela en Plaza para instalar una de sus filiales

La empresa ha firmado con la promotora murciana la adquisición de una parcela de más de 3.000 metros cuadrados.



El grupo Disfrimur ha firmado con la promotora murciana la adquisición de una parcela de más de 3.000 metros cuadrados en la localidad de Cartagena para instalar una de sus filiales. La parcela se sitúa en una zona de desarrollo urbanístico en la localidad de Cartagena, concretamente en la zona de desarrollo urbanístico de la localidad de Cartagena, concretamente en la zona de desarrollo urbanístico de la localidad de Cartagena.

## Camiones Scania de GNL para ampliar la flota de Disfrimur

Los camiones de gas natural que se han dado de alta en la flota de Disfrimur, en la apuesta de la compañía por la sostenibilidad.



El operador logístico murciano ha adquirido una nueva flota de camiones de gas natural (GNL) en su actividad principal, lo que supone un crecimiento del 10 por ciento respecto al año anterior. Este crecimiento se debe al crecimiento de la actividad del 100 por ciento de su actividad principal en el sector de logística y transporte en la Región de Murcia.

Los camiones de gas natural que se han dado de alta en la flota de Disfrimur, en la apuesta de la compañía por la sostenibilidad.

El operador logístico murciano ha alcanzado el 70 por ciento de su facturación en su actividad principal, lo que supone un crecimiento del 10 por ciento respecto al año anterior.

El operador logístico murciano ha alcanzado el 70 por ciento de su facturación en su actividad principal, lo que supone un crecimiento del 10 por ciento respecto al año anterior.

El operador logístico murciano ha alcanzado el 70 por ciento de su facturación en su actividad principal, lo que supone un crecimiento del 10 por ciento respecto al año anterior.

## Isabel Sánchez Serrano gana la fase territorial del Premio Mujer Empresaria CaixaBank 2019 en Castilla-La Mancha y Extremadura



La directora de Disfrimur gana el premio nacional y a ser una de las representantes españolas en los premios internacionales AWG Awards 2019, que se entregarán en Madrid (España) el próximo 12 de noviembre.



Plantación LIFE FOREST CO2 con DISFRIMUR, FUNDOWN e iDeN #CambioClimático #FueldeCarbono



**Disfrimur facturó en 2018 casi 62 millones de euros**

La empresa ubicada en Sangonera la Seca experimentó un crecimiento del 7%

Disfrimur, dedicada al transporte de mercancías por carretera y a la logística, ha cerrado su balance anual del pasado año con unos datos satisfactorios. La empresa murciana, con sede ubicada en Sangonera la Seca, finalizó 2018 con una facturación que sobe los 62 millones euros, un crecimiento del 7% respecto al año 2017. Así, estas cifras sitúan al crecimiento del 7%.

Por otro lado, los resultados obtenidos por Disfrimur respondieron a sus fines estratégicos centrados en el cliente, principalmente internacionales. De este modo, durante 2018 Disfrimur firmó a cabo varias operaciones. Por ejemplo, logró hacerse con el subcontrato de una parcela de 5.781 metros cuadrados en Plaza Sagunto, una de las mejores zonas empresariales de Europa, situada en la localidad murciana de Sagunto.



**Disfrimur renueva su compromiso con Cáritas dentro de su RSC**

Disfrimur renueva su compromiso con Cáritas dentro de su RSC.



**Disfrimur amplía su flota con camiones Scania propulsados por GNL**

Disfrimur ha adquirido camiones Scania de GNL, lo que sumará su flota de más de 500 vehículos.

La compañía murciana cuenta con una flota de 500 vehículos y un parque de camiones de 2.000 mts. cubiertos por 200 toneladas en transporte de mercancías.



**Economía Región de Murcia**

**Disfrimur**

Compromiso y sostenibilidad. El pasado año facturó cerca de 60 millones de euros en transporte de mercancías por carretera y sus casi 800 vehículos recorrieron 42,4 millones de kilómetros, lo que equivale a tres vueltas al mundo cada día.

Disfrimur, empresa familiar con sede central en Murcia, se dedica al transporte de mercancías por carretera, con un servicio orientado a satisfacer a sus clientes, apostando por la máxima seguridad y eficiencia.



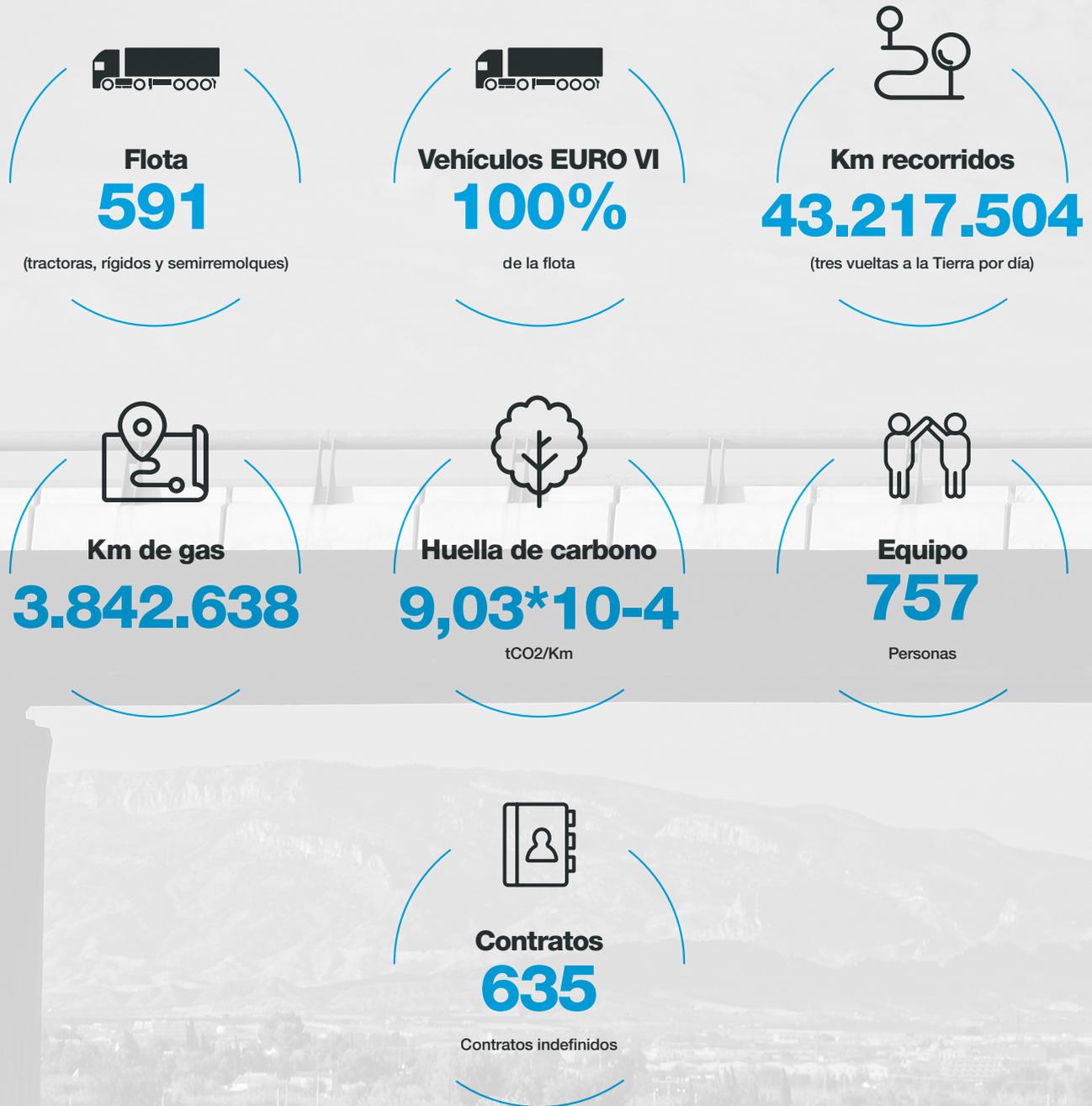
**El Grupo Disfrimur instalará una de sus filiales en una parcela en Plaza Sagunto**

El Grupo Disfrimur instalará una de sus filiales en una parcela de 5.781 metros cuadrados en Plaza Sagunto, una de las mejores zonas empresariales de Europa, situada en la localidad murciana de Sagunto.

DISFRIMUR

# 3.3

## Principales magnitudes





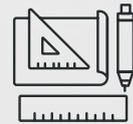
**Antigüedad**  
**10**

Años



**Capacidades**  
**10**

Personas con capacidades diferentes



**Formación**  
**39.946 €**

Inversión en formación



**Formación**  
**+9.894 h.**

Más de 9894 horas de formación



**Cifra de Negocio**  
**59.360.095 €**



**EBITDA**  
**3.728.004 €**



**Inversiones**  
**3.842.197 €**



**I+D+I**  
**110.050 €**

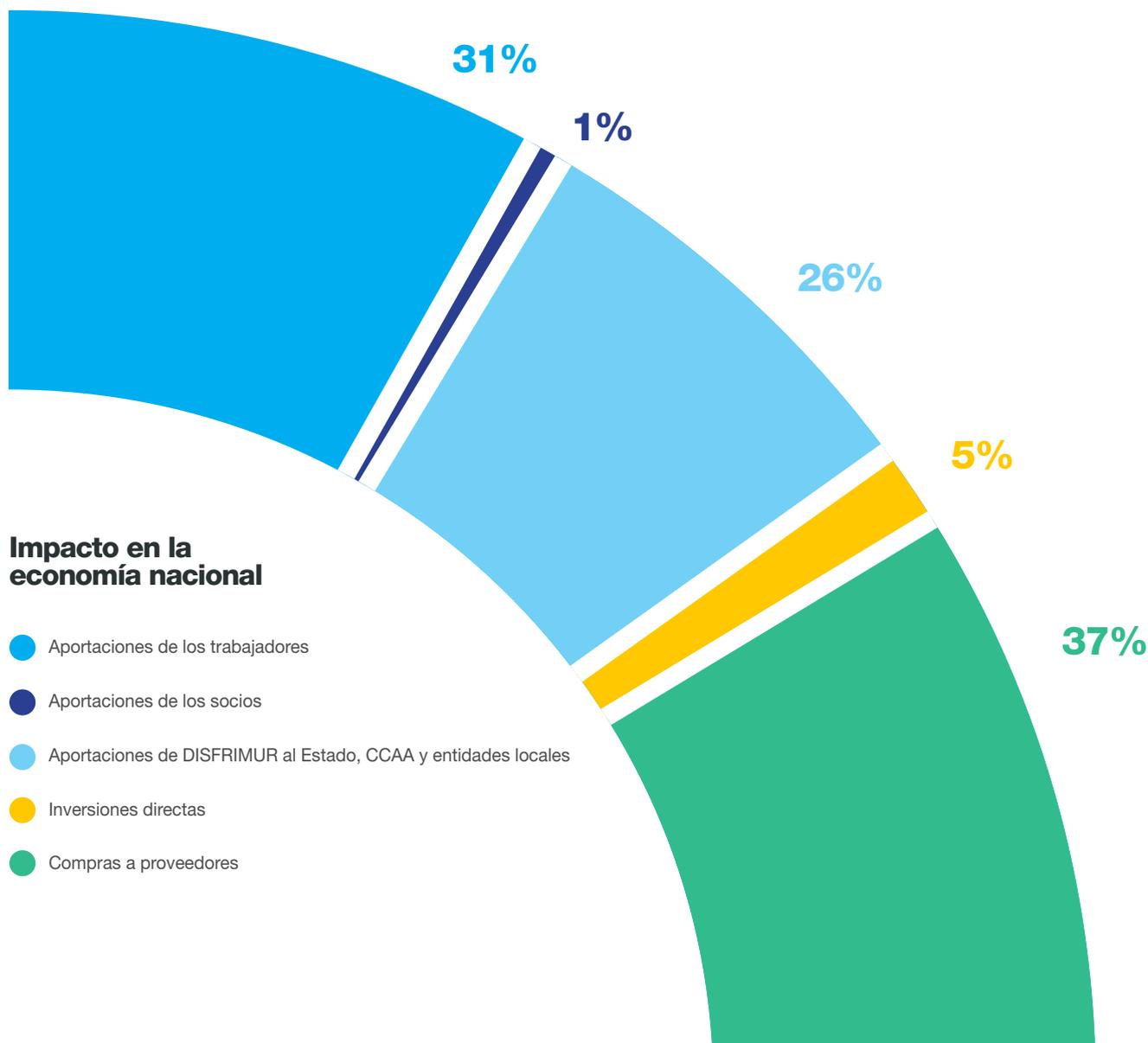
Inversión en I+D+I

# 3.4

## Comprometidos con nuestra economía

(cifras expresadas en euros) - ejercicio 2019

Aportación a la renta nacional	Importe	%
Aportaciones de los trabajadores	22.646.553	31,44%
Aportaciones de los socios	463.817	0,64%
Aportaciones de DISFRIMUR al Estado, CCAA y entidades locales	18.670.454	25,92%
<b>Total I - Aportación a la renta nacional</b>	<b>41.780.824</b>	
Inversiones directas	3.842.197	5,33%
Compras a proveedores	26.409.067	36,66%
<b>Total II - Impacto de Disfrimur en la economía nacional</b>	<b>72.032.088</b>	





# Gestión responsable

Estudio de materialidad

Asuntos materiales y Proyectos de  
RSC derivados

Compromiso con los ODS y la  
agenda 2030



GRUPPO  
**DISFRIMUR**

**DISFRIMUR**

**DEM**

**DISFR**



**Creemos que para que una empresa sea sostenible es imprescindible que la RSC esté integrada de forma estratégica desde la dirección.**



*Equipo tráfico y mantenimiento (Sangonera)*



Estamos convencidos de que la mejor gestión es la que se realiza desde la responsabilidad, siendo consciente del impacto que tenemos en el mundo en general, y en nuestros grupos de interés en particular.

En Disfrimur llevamos trasladando esta convicción a todos los miembros de nuestro equipo desde nuestro comienzo, y gracias a esto, hemos conseguido que la responsabilidad esté presente en cada una de las áreas de la empresa.





Equipo de RRHH y administración (Sangonera)



DISFRIMUR

## Nuestros grupos de interés



El desarrollo de nuestra actividad es posible gracias al esfuerzo que diariamente realiza nuestro equipo, la confianza de nuestros clientes, el compromiso directivo y el apoyo que recibimos por parte de nuestros proveedores y la comunidad en la que actuamos. Por ello, una parte fundamental de nuestra estrategia es la gestión adecuada de nuestros grupos de interés a través de un diálogo fluido y bidireccional para seguir trabajando con un mismo propósito.

# 4.1

## Estudio de materialidad

En 2017 adquirimos el compromiso de realizar con periodicidad bienal, un diálogo estructurado y formal con los grupos de interés para identificar cuantitativamente los asuntos más importantes a gestionar por la compañía desde la perspectiva de la sostenibilidad, en 2019 llevamos a cabo el estudio de materialidad de Disfrimur siguiendo la metodología descrita en los informes anteriores:

### 01

Elaboramos un cuestionario con los asuntos relevantes para los diferentes grupos de interés de la empresa.

### 02

Envío del cuestionario a una muestra representativa de los diferentes grupos de interés para cumplimentar de forma anónima el grupo de interés al que pertenecen.

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

#### a

Gestionar con ética

#### b

Satisfacción del cliente

#### c

Potenciar la innovación y la tecnología

#### d

Impulsar la igualdad y diversidad entre los empleados



**Estos cuatro asuntos sumados a la preocupación por nuestro impacto en el medio ambiente, constituyen la base de nuestra estrategia. Consideramos que estamos en el buen camino hacia la permanencia y el progreso del modelo Disfrimur.**



## 4.2

# Asuntos materiales y Proyectos de RSC derivados

## Asuntos materiales



### Gestión ética

Realización bienal de la matriz de materialidad > La siguiente se realizará en 2021.

Adoptar y controlar las medidas establecidas de nuestro programa de prevención de delitos penales.

Trabajando para reducir el número de accidentes y cumplir con nuestro objetivo 0 accidentes.



### Apuesta por la igualdad de oportunidades y diversidad

Contribuir a la inclusión laboral de colectivos en riesgo de exclusión social

Promover la incorporación de conductoras al transporte de mercancías.



### Satisfacción de cliente

Continuar trabajando en realizar un servicio a medida del cliente capaz de prever y dar respuesta a necesidades futuras.

Incrementar la eficiencia y la competitividad



### Protección del medioambiente

Renovación continua de la flota (todos nuestros vehículos son EURO VI)

Incorporación de vehículos que utilicen combustibles alternativos (Gas Natural Licuado) que tengan menor impacto en el medioambiente.

Cálculo, reducción y compensación de las emisiones de CO2 de nuestros vehículos



### Potenciar la innovación y la tecnología

Digitalización del transporte y creación del camión del siglo XXI.

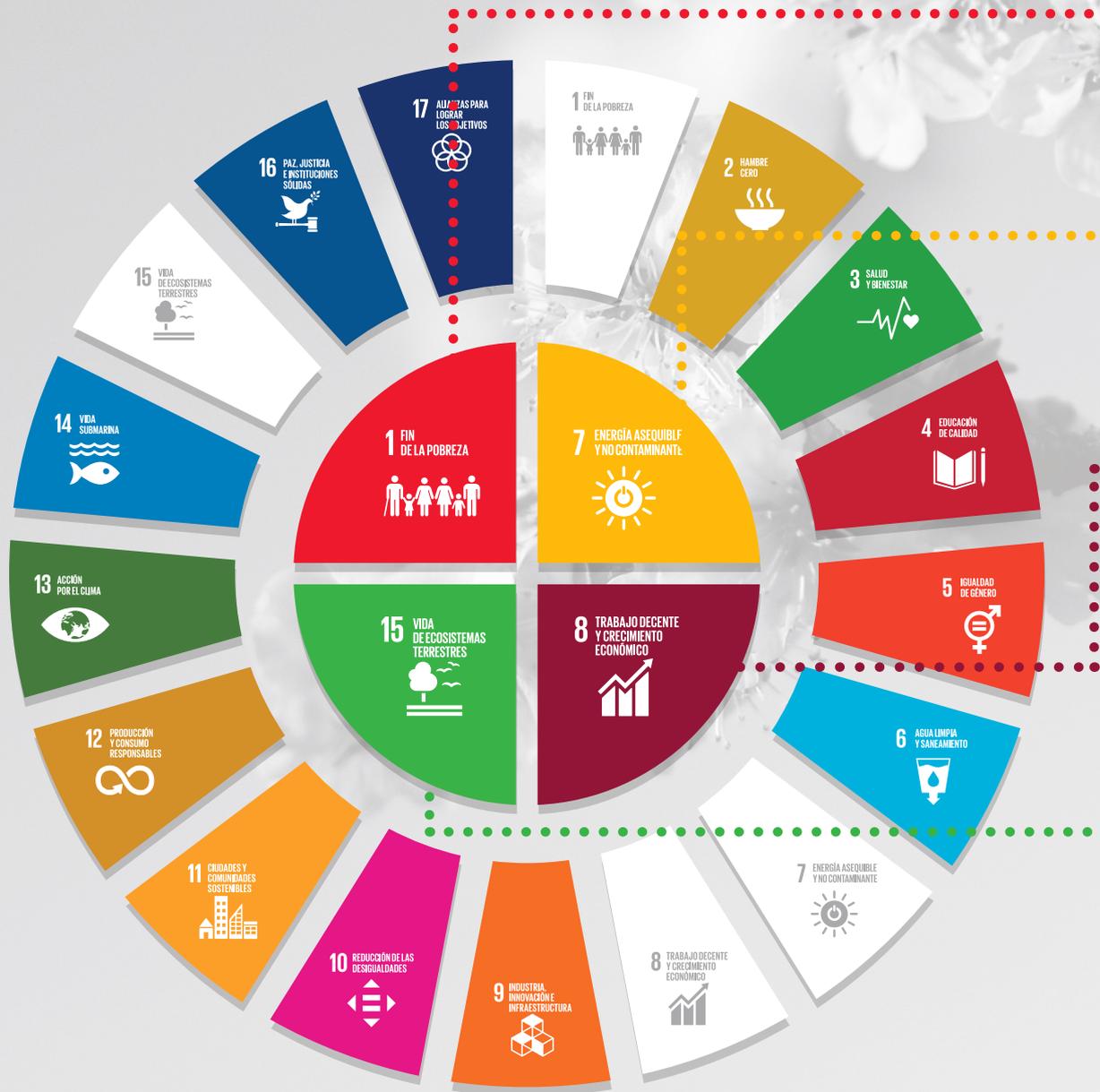




**DIFFRIMUR**

# 4.3

## Compromiso con los ODS y la Agenda 2030



# La estrategia de Disfirmur está enfocada principalmente a 4 de los 17 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

# Compromiso con nuestros grupos de interés

Gobierno corporativo

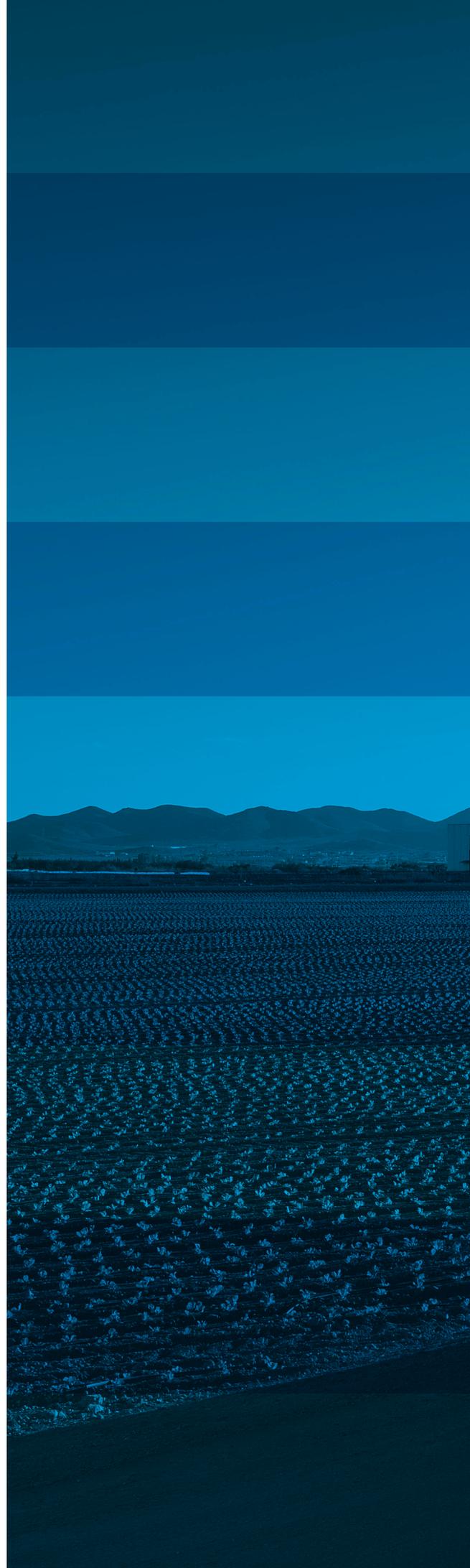
El cliente como referencia. Nuestro faro.

Equipo. El talento que hace posible nuestro servicio.

Comprometidos con la cadena de valor. Proveedores.

Medio ambiente. Midiendo y reduciendo nuestro impacto.

Colaborando activamente con la sociedad





# 5.1

## 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.

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 2019 se celebraron un total de 7 comisiones ejecutivas.

La toma de decisiones se concreta en un comité de dirección y se canaliza a través de las distintas áreas y departamentos. En 2019 se realizaron 12 comités de dirección.

Contamos con un programa de prevención de riesgos penales aprobado por la dirección desde el año 2017. En el marco de este programa se han elaborado el código ético y la política ética de la empresa.

Desde 2018 contamos con 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. En 2019 continuamos formando a nuestro equipo sobre estos principios.

**El cliente. Nuestro faro**

**Equipo. El talento que hace posible nuestro servicio**

**Proveedores. Aliados para conseguir nuestro propósito**

**Medio Ambiente. Midiendo y reduciendo**

**Sociedad**



**Juan J. Sánchez Serrano**  
Director General

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

**Miguel Sánchez Serrano**  
Director de Mantenimiento y Energía

**M<sup>a</sup> Carmen Valentín Asta**  
Directora de RR.HH



## 5.2

# El cliente como referencia. Nuestro faro.

Nuestros servicios logísticos son parte de la estructura de otras empresas y, sin duda, sus objetivos/metetas/aspiraciones los hacemos también nuestros. Hacemos del cliente el centro de nuestra actividad y respondemos a sus expectativas ofreciendo el mejor servicio.

Nos esforzamos para ser más que una empresa de transporte, queremos que el producto transportado llegue tal y como salió en su origen. Para hacer esto posible trabajamos con ilusión, esfuerzo y constancia manteniendo siempre nuestro foco en el cliente.

Mercadona es el principal cliente de Disfrimur, por lo que satisfacer sus expectativas es nuestra prioridad. Llevamos a cabo el diseño de un transporte a su medida en el que todos los detalles del servicio son contemplados para ofrecer un servicio adaptado a sus necesidades.

**En Disfrimur estamos convencidos de que la mejor estrategia para dar un buen servicio es escuchar las necesidades de nuestro cliente, hacerlas nuestras, trabajar para satisfacerlas y anticiparnos a necesidades que puedan surgir en el futuro.**





Máxima calidad

Innovación

Mejor tecnología

Respeto y protección del medio ambiente “Transporte invisible”

Precio más competitivo

## Nuestro objetivo es trasladar la eficiencia a 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 2019 continuamos 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 ensobrado de la misma. Más del 80% de las facturas emitidas en Disfrimur durante el año 2019 se gestionaron electrónicamente.



Raúl Requena García (Conductor de San Isidro)



Antonio Sierra Reyes (Conductor en la delegación de Guadix)

## 5.3

# Equipo. El talento que hace posible nuestro servicio.

En Disfrimur nos identificamos con un servicio de calidad que es el reflejo de nuestra cultura de esfuerzo, pasión y mejora continua. Para ello, es fundamental la integración de cada uno de los profesionales como parte del proyecto común de esta empresa asumiendo como propios los valores en los que se fundamenta el desarrollo de nuestra actividad.

Mantenemos una política de Recursos Humanos que fomenta valores irrenunciables y esenciales para las personas. Garantizamos estabilidad laboral y un empleo local de calidad, que permite el desarrollo personal y profesional.

Apostamos por personas líderes que, en su trabajo diario, saben inspirar a sus equipos, desarrollar su talento, conferir autonomía, compartir compromisos y objetivos, desarrollando valores como la excelencia y la responsabilidad.

**El principal activo de Disfrimur son las personas. Ofrecemos un proyecto atractivo en el que poder desarrollar capacidades y habilidades.**



José Miguel Hidalgo Cerezo (Conductor de nacional)

Trabajo en equipo, respeto y profesionalidad, son parte de nuestro sello e identidad, así como una flota de vehículos moderna, equipada con la última tecnología en seguridad, eficiencia en consumo, respetuosos con el medio ambiente, contando con vehículos impulsados por GNL. En Disfrimur, la oportunidad de crecimiento profesional y personal es una realidad.

**En los últimos tres años hemos incrementado un 5% la plantilla.**

### Composición de la plantilla

	2018	2019
Nº trabajadores	732	757
Nº discapacitados	9	10
% Rotación voluntaria	0,02	0.03
%Accidente Laboral	0.65	0.64

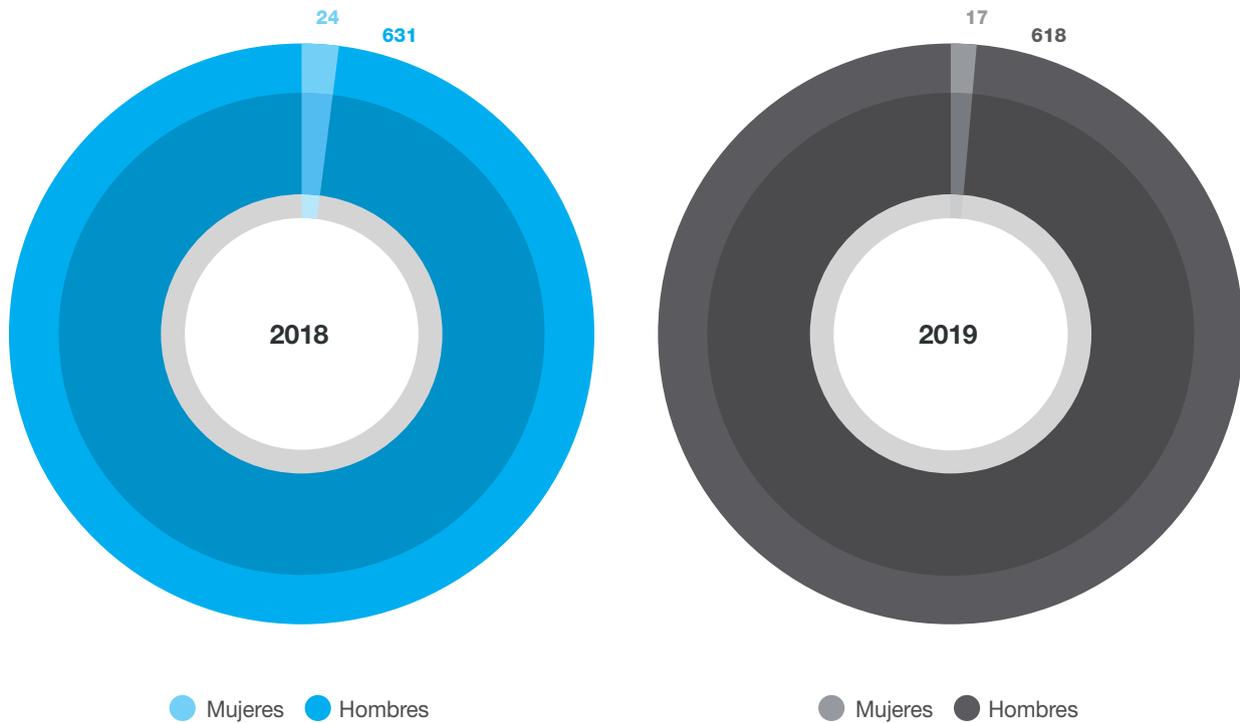
### Categoría profesional

	2018			2019		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Personal Base	20	682	702	23	703	726
Responsable de equipo	2	17	19	1	19	20
Responsable de área	0	7	7	0	7	7
Directores	2	1	3	2	1	3
Director general	0	1	1	0	1	1
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>708</b>	<b>732</b>	<b>26</b>	<b>731</b>	<b>757</b>

### Promedio de edad de la plantilla

Edad	2018				2019			
	Mujeres	Hombres	Total	%	Mujeres	Hombres	Total	%
De 18 a 25 años	5	2	7	0,96	5	2	7	0.92
De 26 a 35 años	6	33	39	5,33	8	36	44	5.81
De 36 a 45 años	11	283	294	40,16	11	271	282	37.25
De 46 a 55 años	1	306	307	41,93	1	317	318	42.01
>55 años	1	84	85	11,61	1	105	106	14.01
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>710</b>	<b>732</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>731</b>	<b>757</b>	<b>100</b>

### Número de contratos fijos desagregados por género (2019)



## Política de Contratación

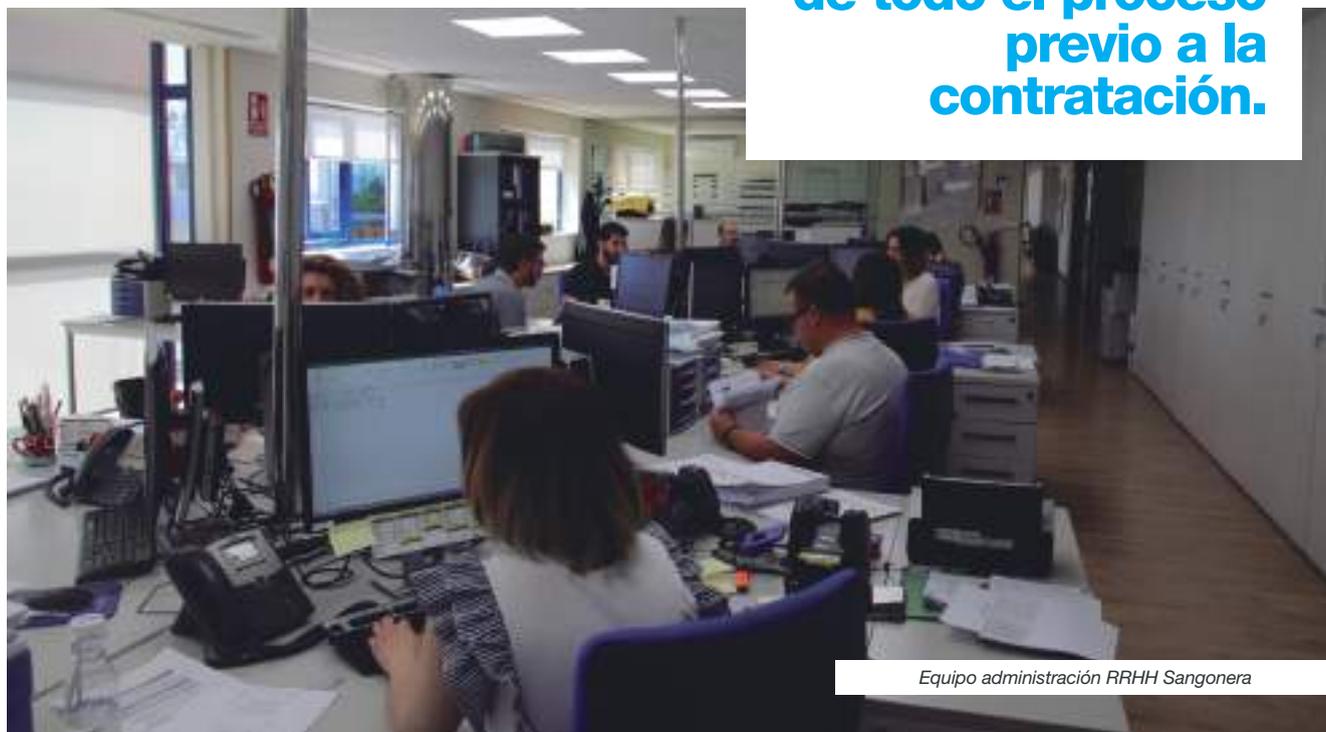
Los procesos de contratación siempre se realizan de forma igualitaria y transparente, según se establece en nuestro procedimiento de selección de personal. Nuestro objetivo es identificar e incorporar personas que comparten los valores de Disfrimur y que atesoran las capacidades y actitudes necesarias para contribuir al crecimiento de nuestro proyecto.

El departamento de Recursos Humanos realiza un meticuloso proceso de selección para incorporar a los profesionales con el perfil más idóneo y que mejor se adecue a los requerimientos del puesto. El procedimiento y manual de cada puesto de trabajo existente en Disfrimur define las tareas y requisitos necesarios para desempeñar cada uno de los diferentes puestos.

Para acceder a nuestros procesos de selección tenemos habilitada en nuestra web un espacio específico para insertar el CV de los aspirantes a cualquiera de los puestos que conforman nuestra organización.



**La entrevista personal y pruebas complementarias específicas del puesto a cubrir cierran el círculo de todo el proceso previo a la contratación.**



Equipo administración RRHH Sangonera

## Colaboraciones

### En 2019 colaboramos con el Servicio de Empleo y Formación (SEF) de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en el proyecto de Garantía Juvenil con jornadas de captación de trabajadores.

También colaboramos con diferentes centros de formación como (ENAE, la Universidad de Murcia, Institutos Enseñanza Secundaria, etc.) incorporando alumnos que están en proceso de formación para facilitarles la posibilidad de completar sus prácticas con nosotros.



Foro Inserta



Elena Yago Pérez, Samuel Noguera Riquelme ( Trabajadores de la delegación de San Isidro) y Joaquín Nicolás Cáscales (Trabajador de la delegación de Sangonera) participaron en el Foro empleo realizado San Isidro.”



## Igualdad

Desde 2015 Disfrimur se encuentra adherida al 'Manifiesto para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres', iniciativa de la Organización de Mujeres Empresarias de la Región de Murcia (Omepe). Asimismo, cumpliendo con el propósito establecido en 2017 con la actualización del Plan Igualdad, en 2019 llevamos a cabo diferentes actuaciones enmarcadas en las acciones previstas en Plan de Igualdad.

Se realizaron dos reuniones de la Comisión de Igualdad para seguimiento de las acciones planteadas en el calendario de acciones. 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 2019 procedimos a la difusión entre los trabajadores del protocolo contra el acoso elaborado a finales del año anterior. En 2019 no hubo ninguna alerta que llevase a la activación del mismo.**

**Se realizó un acuerdo con el SEF cuyo objetivo principal fue promover el interés por la profesión de conductora y conseguir que la incorporación de la mujer sea una realidad.**

**En este mismo sentido, 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.**

**En Disfrimur, S.L., cumplimos y desarrollamos políticas que integran la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como impulsamos y fomentamos medidas concretas para seguir avanzando en la igualdad real en el seno de nuestra organización.**

La igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos, es una realidad en Disfrimur, cumplidores de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de Disfrimur, desde la selección de personas a la promoción interna, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta, entendiendo por ésta "La situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo".



Respecto a la comunicación, tanto interna como externa, se informa de todas las decisiones que se adoptan a este respecto y proyectamos una imagen de la empresa acorde con este principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Los principios enunciados se llevan a la práctica a través del fomento de medidas de igualdad mediante cumplimiento del Plan de igualdad establecido en Disfrimur.

**Es de resaltar el trabajo que realiza la Comisión de Igualdad, que se consolidó en junio de 2017 y que está compuesta por personas de distintas zonas geográficas y categorías profesionales; con la participación e implicación de mandos intermedios y del comité dirección.**



*Raquel Sanchís Ibañez  
(Conductora de la delegación de Valencia)*



*Isabel Sánchez participa en la jornada MujeresconS*





Representación de la Comisión de igualdad de Disfrimur



## Conciliación

**En Disfrimur, los trabajadores tienen la posibilidad de disfrutar horarios flexibles y/o adaptados que permiten compatibilizar las responsabilidades profesionales con las necesidades de conciliación de la vida personal.**

## Integración laboral de personas con capacidades diferentes

**Promover la igualdad de oportunidades entre todos los colectivos es el permanente compromiso de Disfrimur.**

Esto queda reflejado en las colaboraciones que se llevan a cabo con diferentes organizaciones cuyo objetivo es la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social. En 2019, colaboramos con diferentes organizaciones que llevan a cabo esta labor, como Fundown y Astrade.

Otra de las medidas que llevamos a cabo en este aspecto 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. El servicio de limpieza y de seguridad en todas las instalaciones de la empresa la realizan dos de estos centros, Ilunion y Disclean.

## Política de retribución

**Disfrimur dispone de una política retributiva basada en la equidad, que recompensa el esfuerzo de todos los miembros de la organización.**

Los salarios establecidos en esta compañía se sitúan por encima de la media del sector y se sustancia con pactos de mejora de la condición con respecto a los Convenios Colectivos Provinciales, negociados con la Representación Legales de los Trabajadores de todas las delegaciones y que ampara al 100% de los trabajadores de Disfrimur.



## Política de formación

La conducción eficiente y segura es clave para Disfrimur. Gracias a la política de 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. Todo ello, acompañado de la incorporación de todos aquellos avances tecnológicos que nos permite ser más eficientes en el desarrollo de las tareas en cualquiera de las áreas de nuestra actividad

# La formación continua y la promoción interna constituyen la base del crecimiento y desarrollo de habilidades profesionales.

Es un hecho que invertir recursos en intensificar las habilidades y conocimientos de la plantilla afecta directamente al compromiso de los trabajadores con la empresa y el crecimiento en competencias, consecuentemente, a la consecución de objetivos.

A principio de cada ejercicio se analizan las necesidades en el ámbito de la formación, siguiendo lo establecido en la descripción de puestos de trabajo. Con el resultado de este análisis, diseñamos un plan de formación en el que están implicados todos los responsables de cada una de las áreas de la empresa, siendo el comité de dirección el que rubrica el plan. Sobre el plan establecido, trimestralmente se revisa su cumplimiento y se incorporan nuevos cursos o jornadas que surgen como necesidad a lo largo del año.

**En 2019, en el marco de nuestro compromiso con la formación, la plantilla de Disfrimur completó las siguientes horas de formación:**

**2.728 h**



Formación	Horas 2018	Horas 2019
Formación interna conductores: consumo, incorporaciones, manipulador de alimentos	3.969	5101
CAP y Conducción eficiente conductores	3.739	3150
Dirección y mandos intermedios, calidad y medio ambiente	181,5	631.50
Prevención riesgos laborales	1.009	624
Otros	2	388
<b>Total</b>	<b>8.990,5</b>	<b>9894.50</b>



Compañeros de San Isidro asisten a una formación sobre el uso del desfibrilador impartida en nuestras instalaciones de San Isidro.



Compañeros de Sangonera asisten a una formación sobre el uso del desfibrilador impartida en nuestras instalaciones de Sangonera.

## Experiencia camión

El equipo de oficina acompaña a los conductores en una ruta para conocer mejor cómo se realiza el servicio DISFRIMUR y experimentar una jornada sobre ruedas.



## Promoción profesional

# En Disfrimur seguimos una política de promoción interna basada en el análisis y descripción de puestos de trabajo.

En los distintos procesos de selección, se publicita la vacante o puesto de nueva creación para general conocimiento de aquellas personas que deseen participar en dicho proceso. Se tiene muy en cuenta a los candidatos ya que atesoran el conocimiento y asunción de los valores y cultura de la empresa. Confiamos en el talento de nuestra "cantera" y por ello, propiciamos el crecimiento de la carrera profesional de las personas que trabajan en nuestra compañía



En 2019 Samuel Noguera Riquelme promocionó a Responsable de área en San Isidro



## Prevención de Riesgos laborales

Disfrimur desarrolla una política de prevención que garantiza la seguridad y salud de todos los trabajadores, controlando aquellos factores que pudieran afectar al desarrollo normal de la actividad. 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 actualiza 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.

La Dirección Disfrimur tiene adquirido el compromiso de una política de prevención de riesgos laborales basada en los siguientes principios:

- 01 Integrar la política de prevención en el Proceso productivo de la empresa, constituyendo un objetivo permanente y prioritario que tiene como fin la mejora de las condiciones de trabajo dirigida a obtener el nivel adecuado de protección de los trabajadores, así como evitar los daños materiales y reducir el absentismo laboral. Busca el compromiso y bienestar de su personal en el ámbito de la seguridad y su salud laboral.**
- 02 La integración de la Prevención de Riesgos Laborales es tarea y responsabilidad de todos y cada uno de los que trabajamos en Disfrimur siendo la Dirección y los mandos intermedios garantes de que todos los trabajadores sigan los procedimientos y pautas establecidas y principalmente, aportando todas las posibles mejoras a través de sus Delegados de Prevención, para conseguir que sus puestos de trabajo sean cada día más seguros.**
- 03 Compromiso de garantizar la Seguridad y Salud de los trabajadores proporcionando los recursos adecuados para la buena marcha del Sistema de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales, a difundirlo a todo el personal y a exigir su cumplimiento. Todo ello con la colaboración de todas y cada una de las personas que forman parte de esta Empresa.**
- 04 Comunicar y hacer llegar a todos y cada uno de los trabajadores de la Empresa los objetivos en materia preventiva y las medidas a adoptar para conseguirlos.**

Disfrimur, en su compromiso de “tolerancia cero” con el delito y su firme oposición a la comisión de cualquier tipo de acto ilícito o penal, aprobó en 1 de diciembre de 2017 en Junta General Extraordinaria y Universal la implantación del Programa de Prevención de Riesgos Penales para la detección, prevención y sanción de los actos y conductas fraudulentas que pudieran cometerse por parte de sus representantes legales, de quienes estén autorizados para tomar decisiones en nombre de la Empresa u ostenten facultades de organización y control de sus empleados, directivos o cualquier persona sometida a su autoridad, así como de mantener en todo momento una cultura empresarial de honestidad y ética.



Seguridad vial

**La seguridad vial es un objetivo prioritario para la dirección de esta 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.**



*Parte del Equipo de la DELEGACIÓN Barcelona asisten a una formación sobre la conducción de vehículos de GNL.*



### ‘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 en un ambiente confortable y seguro. Estas instalaciones se encuentran ubicadas en las distintas delegaciones que la empresa posee.



## Comunicación interna

Como complemento a los distintos canales de comunicación, tanto formal como informal, editamos un boletín corporativo en el que se publican aquellas novedades y acontecimientos más relevantes que afectan a la empresa, tanto interna como externamente. Incluimos entrevistas a trabajadores, lo que nos permite ampliar el conocimiento entre los distintos equipos de trabajo ubicados en las distintas zonas geográficas en las que tenemos presencia.

### EN PRIMERA PERSONA

## "UNA HABILIDAD IMPORTANTE PARA ESTE TRABAJO ES LA ORGANIZACIÓN"

- ¿Cómo defines **Stalder** en pocas palabras?  
Empresa de transporte que proporciona servicio a uno de los principales mercados de este país.
- ¿Te gusta lo que haces?  
Sí. Es un trabajo muy gratificante. A la vez es muy satisfactorio. Cuando terminas la jornada y ves que todo ha salido bien y has cumplido lo que tenías planeado con una gran satisfacción.
- ¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?  
Me gusta estar en la ducha, caminar por el río con familia, y el poco tiempo que dispongo para mí, me gusta emplearlo en salir a montar en bici por el monte.
- ¿Qué conjunto de habilidades crees que necesita un empleado en esta línea de empresa?  
Como todo en la vida, tener una gran habilidad especial. Ser capaz de seguir y ganar en lo que estás haciendo y, para mí, creo que tener un poco de organización. Sé muy bien que es una habilidad importante en este trabajo: la organización.



**José Manuel Jiménez Saura**

- Edad:** 30 años
- Cargo:** Jefe de Flotas
- Tiempo en la empresa:** 11 años y 6 meses

¿Hay alguna pregunta que no hemos hecho, pero deberíamos haberla hecho?  
No.

## RECORDATORIOS DEL MES

- Caja de las Ideas**  
En el boletín del mes de julio os informamos sobre la apertura de las "Cajas de las Ideas", así como el traslado de vuestras sugerencias al Comité de Dirección y que se resolvieron en el pasado mes de septiembre.  
Está en marcha la segunda ronda de la "Caja de las Ideas" en la que se podrán presentar diferentes propuestas y sugerencias hasta el mes de diciembre. En enero se resolverán de nuevo las peticiones.
- Lotería de Navidad**  
Todavía nos quedan débitos de la participación de Cruz Roja para el sorteo de esta Navidad.



# 5.4

## Comprometidos con la cadena de valor. Proveedores

Los proveedores suponen una parte fundamental de nuestro servicio. Consideramos que para poder ofrecer el servicio que queremos es esencial establecer alianzas con la cadena de valor y contar con su apoyo y colaboración para conseguir nuestros objetivos.

Creemos que la mejor forma de obtener un buen resultado es trabajando en equipo y compartiendo valores. Por ello, ponemos a disposición de nuestros colaboradores, nuestras políticas y principios para que sean conocedores y las integren como suyas.

En lo que respecta a la selección de proveedores, la filosofía de Disfrimur 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 2019, de los 394 proveedores con los que contratamos, 362 son locales lo que supone más de un 90%, entendiendo como proveedores locales aquellos que desarrollan su actividad dentro de la comunidad donde Disfrimur tiene delegación.**

Nuestro portal de proveedores

**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.**

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 2019 casi a la mitad el periodo máximo establecido por la Ley 15/2010, del 5 de julio.**



**En 2019 conseguimos que 224 proveedores se diesen de alta y nos facturasen a través del nuestro portal.**



# 5.5

## Medio ambiente. Midiendo y reduciendo nuestro impacto

Nuestro compromiso con el medioambiente se centra en tres áreas:

Optimización logística

Optimización de recursos

Gestión responsable  
 de los residuos

La protección del medio ambiente es uno de los principales objetivos de Disfrimur.

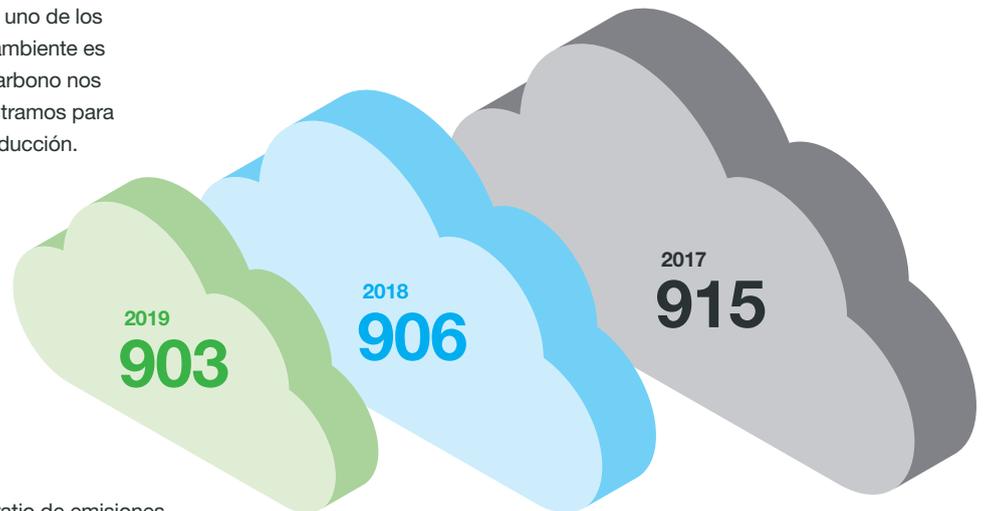
Creemos que para reducir nuestro impacto es fundamental conocerlo y hacerlo seguimiento, por ello, tenemos implantando desde 2004 un Sistema de gestión medioambiental basado en la Norma UNE EN ISO 14001:20015.

**Conscientes del  
 impacto que nuestra  
 actividad tiene en  
 el medioambiente,  
 hemos establecido el  
 transporte invisible  
 como uno de  
 nuestras metas.**



## Cálculo y reducción de la huella de carbono

Dada la actividad que desarrolla la empresa, uno de los principales impactos que tiene en el medio ambiente es emisión de CO<sub>2</sub>. El cálculo de la huella de carbono nos permite conocer en qué situación nos encontramos para establecer acciones que contribuyan a su reducción.



EMISIONES gCO<sub>2</sub>/Km

Llevamos desde 2013 optimizando nuestro ratio de emisiones por Km recorrido a través de la incorporación de tecnología, vehículos que utilicen combustibles alternativos y formación sobre conducción eficiente. Como medida complementaria a la reducción de emisiones, llevamos a cabo la compensación de CO<sub>2</sub> a través de proyectos de reforestación.





**Enmarcado en el convenio de colaboración firmado con Entorno Natural en 2018 para colaborar en el proyecto LIFE FOREST CO2, en 2019 llevamos a cabo la reforestación de la finca agroforestal de Nogalte (Lorca).**



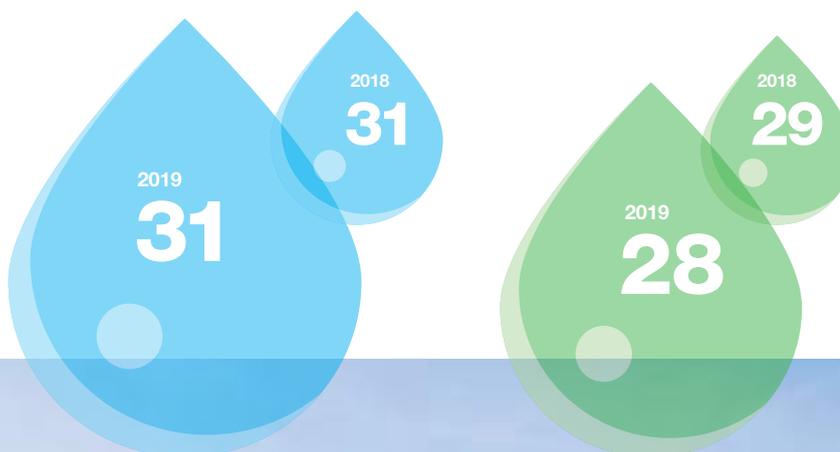
## Consumo de energía y combustibles

Consumo de energía y combustibles	2018	2019
Gasoil A (litros)	12.971.765	12.415.640
Gas natural (Kg)	293.166	1.078.685
Gasoil B (litros)	1.577.577	1.614.728,81
Urea (litros)	818.324	766.195,69
Energía (Kw/h)	129.618	137.535

### Gestión del combustible

Consumo medio flota L/100

-  Gasoil A
-  GNL





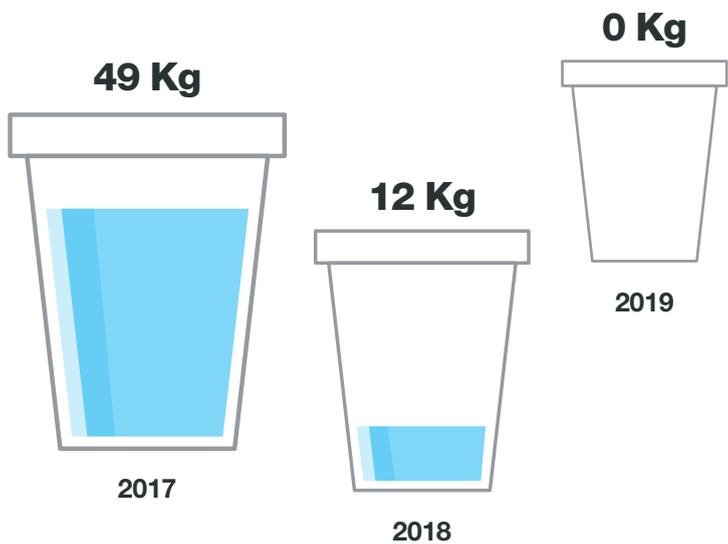
Concienciación ambiental

**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.



**En 2019 el consumo de plástico en nuestras instalaciones fue**

**0Kg**



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.



En 2019 el **77%** del papel utilizado en nuestras instalaciones fue papel reciclado.



En 2019 realizamos el cambio de todas las impresoras de nuestras instalaciones e incorporamos un sistema de impresión con tarjeta permitiendo un mayor control, gestión y reducción de las impresiones que se realizan.

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.

**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.**

Residuos gestionados en Disfrimur durante 2019:

Cartón y papel



Neumáticos



RSU



## Camión del siglo XXI

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

- 01** **Llevamos a cabo la renovación de la flota con una media de edad de tres años, para incorporar vehículos menos contaminantes. En 2019 toda la flota de Disfrimur, fue EURO VI y contamos con 43 vehículos propulsados por GNL en la flota.**
- 02** **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.**
- 03** **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.**
- 04** **Sustitución de los aislantes térmicos de los vehículos por otros más eficientes, que permiten una mejor conservación de la temperatura.**
- 05** **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.**
- 06** **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.**

## 5.6

# 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.

Queremos 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. Colaboración en el proyecto AMBULANCIA DEL DESEO.

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.**



Renovación de nuestro compromiso con el Banco de Alimentos del Segura-Murcia



Colaboración con el vivero de Astrapace



Colaboración en el proyecto ambulancia del deseo.

# Retos 2020





**DISFRIMUR**

**IVECO**

[www.disfrimur.com](http://www.disfrimur.com)

4386 HSY

A continuación, indicamos algunos de los principales proyectos en los que trabajaremos en 2020:

## En el marco de nuestro asunto material referido a la potenciación de la innovación y la tecnología, tenemos previsto el desarrollo de dos proyectos que supondrán una gran mejora en la trazabilidad y optimización de nuestros servicios.



### Todo al móvil

Se trata de una APP cuyo objetivo es que los trabajadores tengan acceso fácil a toda la documentación personal y relacionada con la empresa que le resulte de interés. Entre algunos de los accesos que permitirá, se encuentra:

Ficha personal

Contratos y nóminas

Informe de actividad (conductores)

Absentismo

Vacaciones

Informes de consumo de combustible (conductores)

Turnos

Formación

Manuales, métodos

PRL

RGPD

Publicaciones (boletín, memoria RSC, vídeos corporativos...)

Solicitudes de ropa laboral

Caducidades de documentación (DNI, permiso de conducir, CAP, certificado de conductor extranjero, reconocimiento médico...)

Encuestas (de incorporación, de áreas de descanso...)

...

### Torre de control

Esta herramienta comparará las planificaciones realizadas con la realidad del vehículo en cada momento y alertará de las desviaciones detectadas entre ambos escenarios. Tendrá en cuenta los siguientes parámetros:

#### Temperatura:

Funcionamiento en continuo

Preenfriado

Consigna

Soplado

Retorno

Ambiente.

#### Ruta:

Hora de inicio

Ruta efectiva

Indicaciones o recomendaciones de la misma

Desvíos

Tráfico

Velocidad en recintos y en carretera.

#### Tacógrafo:

Conducción y descanso

Descarga en el vehículo

Mal uso.

#### Vehículo:

Mantenimiento preventivo

Alarmas de funcionamiento

Consumo

Paradas, apertura de puertas.

#### Mercancía:

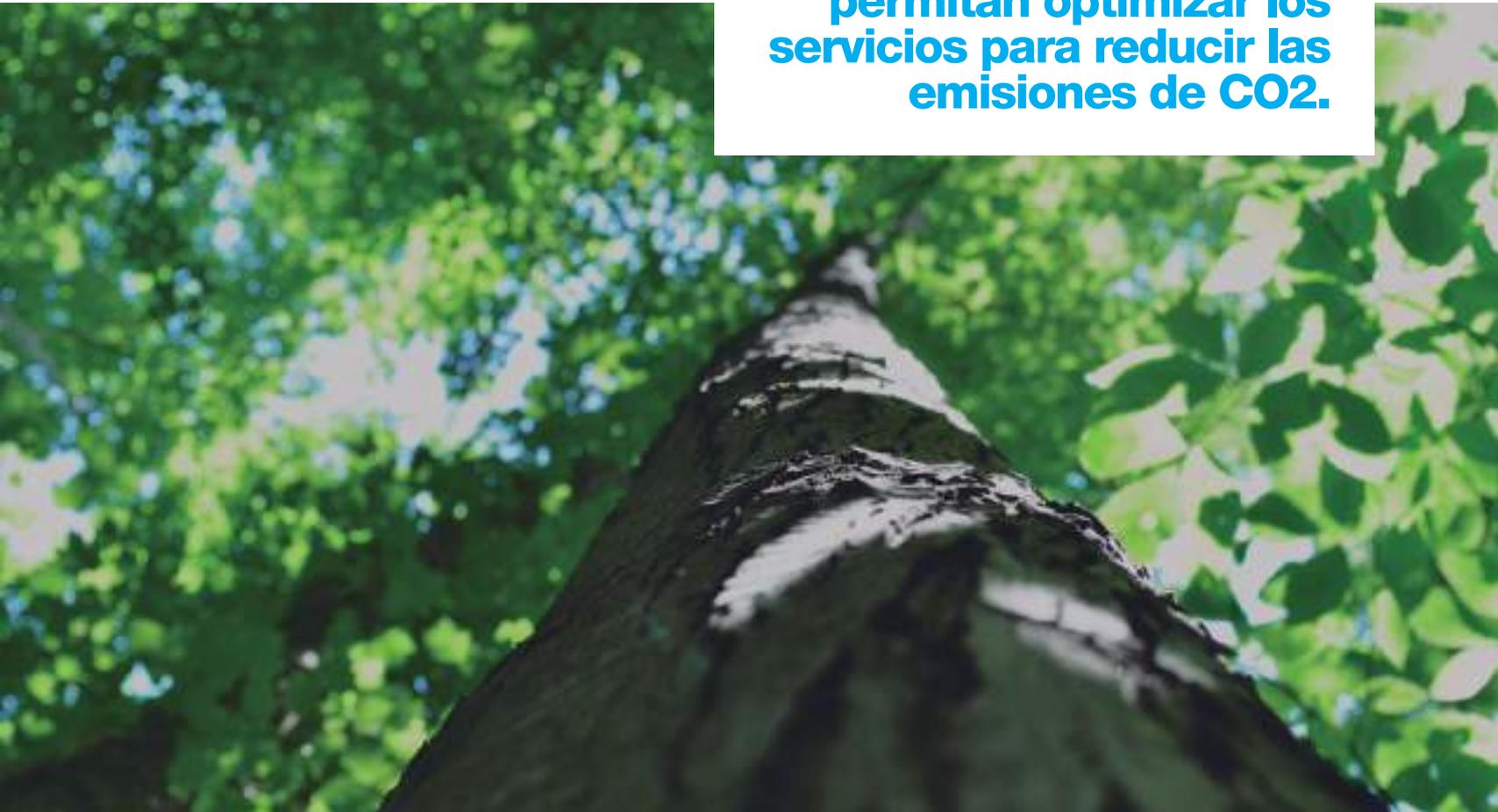
Hoja de ruta/carga

Números y matrícula de los palets

Temperatura de carga.



**En lo que respecta a nuestro compromiso con el medioambiente, continuaremos buscando alternativas con menor impacto ambiental y que permitan optimizar los servicios para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.**



Incorporación de vehículo duo-trailer

Incremento de la flota que utiliza GNL

Bosque Disfrimur

# Capital

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





DISFRIMUR

embraques peñero

**Balance de Situación al  
31 de diciembre de 2019**

<b>ACTIVO</b>	<b>31-dic-19</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>22.305.692,03</b>
<b>INMOVILIZADO INTANGIBLE</b>	<b>78.223,52</b>
Aplicaciones Informáticas	78.223,52
<b>INMOVILIZADO MATERIAL</b>	<b>12.964.752,92</b>
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	12.964.752,92
<b>INVERSIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO Y ASOCIADAS A LARGO PLAZO</b>	<b>7.227.907,52</b>
Créditos a otras empresas	7.227.907,52
<b>INVERSIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO</b>	<b>66.558,46</b>
Instrumentos de patrimonio	62.208,46
Otros activos financieros	4.350,00
<b>ACTIVO POR IMPUESTO DIFERIDO</b>	<b>1.968.249,61</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>9.899.546,98</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA</b>	<b>0,00</b>
<b>DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A COBRAR</b>	<b>6.936.263,20</b>
Clientes por ventas y prestación de servicios	6.633.904,06
Clientes, empresas del grupo y asociadas	0,00
Deudores varios	15.963,90
Deudores, empresas del grupo y asociadas	0,00
Personal	8.993,24
Activo por impuesto corriente	0,00
Otros créditos con las AAPP	277.402,00
<b>INVERSIONES FINANCIERAS A CORTO PLAZO</b>	<b>586,60</b>
Otros activos financieros	586,60
<b>PERIODIFICACIONES A CORTO PLAZO</b>	<b>79.358,05</b>
<b>EFFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LIQUIDOS EQUIVALENTES</b>	<b>2.883.339,13</b>
Tesorería	2.883.339,13
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>32.205.239,01</b>

<b>PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>31-dic-19</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>5.594.389,72</b>
<b>FONDOS PROPIOS</b>	<b>5.500.905,72</b>
Capital escriturado	97.993,05
Reservas	5.029.043,74
Resultado del ejercicio	373.868,93
<b>AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR</b>	<b>(29.191,02)</b>
Activos financieros disponibles para la venta	(29.191,02)
<b>SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS</b>	<b>122.675,02</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>17.063.715,29</b>
<b>PROVISIONES A LARGO PLAZO</b>	<b>7.685.872,36</b>
<b>DEUDAS A LARGO PLAZO</b>	<b>9.357.025,17</b>
Acreedores por arrendamiento financiero	9.355.999,72
Otros pasivos financieros	1.025,45
<b>PASIVO POR IMPUESTO DIFERIDO</b>	<b>20.817,76</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>9.547.134,00</b>
<b>PROVISIONES A CORTO PLAZO</b>	<b>3.500,00</b>
<b>DEUDAS A CORTO PLAZO</b>	<b>3.024.790,22</b>
Acreedores por arrendamiento financiero	3.024.790,22
<b>ACREEDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS A PAGAR</b>	<b>6.518.843,78</b>
Proveedores	3.070.004,06
Proveedores, empresas de grupo y asociadas	225.235,55
Acreedores varios	281.716,28
Personal	1.458.129,18
Pasivos por impuesto corriente	10.999,61
Otras deudas con las Administraciones Públicas	1.472.759,10
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>32.205.239,01</b>



**Cuenta de Pérdidas y Ganancias  
al 31 de diciembre de 2019**

<b>OPERACIONES CONTINUADAS</b>	<b>31-dic-19</b>
<b>IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS</b>	<b>59.360.095,85</b>
Prestacion de servicios	59.360.095,85
<b>APROVISIONAMIENTOS</b>	<b>(3.843.054,10)</b>
Trabajos realizados por otras empresas	(3.843.054,10)
<b>OTROS INGRESOS DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>394.788,42</b>
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado	323.746,00
Ingresos accesorios y otros ingresos de gestión corriente	71.042,42
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>(29.474.137,43)</b>
Sueldos, salarios y asimilados	(22.646.553,04)
Cargas sociales	(6.827.584,39)
<b>OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>(22.665.083,58)</b>
Servicios exteriores	(22.566.012,59)
Tributos	(99.070,99)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	0,00
<b>AMORTIZACIÓN DEL INMOVILIZADO</b>	<b>(3.073.049,38)</b>
<b>DETERIORO Y RESULTADO POR ENAJENACIONES DEL INMOVILIZADO</b>	<b>(49.978,94)</b>
<b>OTROS RESULTADOS</b>	<b>5.374,27</b>
<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>654.955,11</b>
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	<b>3.217,11</b>
De terceros	3.217,11
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>(194.355,42)</b>
Por deudas con terceros	(194.355,42)
<b>RESULTADO FINANCIERO</b>	<b>(191.138,31)</b>
<b>RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>463.816,80</b>
Impuesto corriente	(76.860,85)
Impuesto diferido	(13.087,02)
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO PROCEDENTES DE OPERACIONES CONTINUADAS</b>	<b>373.868,93</b>
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>	<b>373.868,93</b>

# Anexos

Perfil del Informe

Resumen de indicadores GRI

Conexión con Pacto Mundial

Informe de verificación





 **DIFRIMUR**

CASA FRON  
FRC

LeciTrailer

IVECO

1590

# 9.1

## Sobre el Informe



**Se trata de la sexta memoria de RSC de Disfrimur correspondiente al ejercicio 2019. 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 2019, así como de aspectos considerados relevantes para nuestros grupos de interés: cliente, personas, proveedores, sociedad y capital.

### Anexo 1.- Perfil del reporte

Edición: VI Memoria de RSC de Disfrimur S.L. 2019.

---

Ciclo de Presentación de Memorias: Anual.

---

Contacto para comunicaciones sobre la Memoria de RSC: [calidad@disfrimur.com](mailto: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.

---



# 9.2

## 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, 3 y 4
<b>Perfil de la organización.</b>		
G4-3	Nombre de la organización.	2
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	2
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	2
G4-6	Países en que opera la organización y operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	2
G4-7	Naturaleza del régimen de la propiedad y su forma jurídica.	2 y 4
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	1 y 3
G4-9.a	Número de empleados.	1 y 3
G4-9.b	Número de operaciones.	3
G4-9.c	Ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público).	3
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 y 3
G4-10	Determine el tamaño de la organización.	3
G4-10.a	Número de empleados por contrato laboral y sexo.	5
G4-10.b	Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.	5
G4-10.c	Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.	5
G4-10.d	Tamaño de la plantilla por región y sexo.	5
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.	5
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).	5
G.4.11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	5
G.4.12	Describa la cadena de suministro de la organización.	2,3 y 5
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.	5
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	5
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.	3 y 5
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.	3 y 5
<b>Aspectos materiales y cobertura.</b>		
G4-17.a	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	n/a

G4-17.b	Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	n/a
G4-18.a	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.	2, 3 y 4
G4-18.b	Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	4
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	4
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	n/a
<b>Participación de los grupos de interés.</b>		
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	4 y 5
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	4 y 5
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.	4 y 5
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.	4 y 5
<b>Perfil de la memoria.</b>		
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Anexo
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Anexo
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anexo
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Anexo
G4-32.a	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	Anexo
G4-32.b	Facilite el Índice de GRI de la opción elegida.	Anexo
G4-32.c	Facilite la referencia al informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Anexo
G4-33.a	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Anexo
G4-33.b	Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.	Anexo
G4-33.c	Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.	n/a
G4-33.d	Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación.	Anexo
<b>Gobierno corporativo.</b>		
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	5
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.	5
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.	5
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.	4 y 5
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	5
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.	5
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.	5
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	5
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.	4 y 5



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.	4
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.	4 y 5
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.	4 y 5
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración.	5
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.	4 y 5
<b>Ética e integridad.</b>		
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	2, 4 y 5
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.	5
<b>2. Dimensión económica.</b>		
<b>Aspecto: Desempeño económico.</b>		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	3 y 7
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	5
G4-EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.	n/a
<b>Aspecto: Consecuencias económicas indirectas.</b>		
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	3 y 7
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	3
<b>Aspecto: Prácticas de adquisición.</b>		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	5
<b>3. Dimensión ambiental.</b>		
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	5
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	5
<b>Aspecto: Energía.</b>		
G4-EN3	Consumo energético interno.	5
G4-EN4	Consumo energético externo.	5
G4-EN5	Intensidad energética.	5
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	5
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	n/a
<b>Aspecto: Agua.</b>		
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	n/a
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	n/a

G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	5
<b>Aspecto: Biodiversidad.</b>		
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	n/a
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.	n/a
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	n/a
G4-EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	n/a
<b>Aspecto: Emisiones.</b>		
Ver el apartado "Por un transporte invisible".		
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero.	5
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía.	5
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	5
G4-EN21	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas.	5
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	5
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	5
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	5
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su naturaleza y destino.	5
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.	5
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.	5
<b>Aspecto: Transporte.</b>		
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	5
<b>Aspecto: General.</b>		
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	5 y 6
<b>Aspecto: Evaluación ambiental de los proveedores.</b>		
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	n/a
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro.	n/a
<b>Aspecto: Mecanismos de reclamación ambiental.</b>		
Disfrimir 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.	5



#### 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.	5
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.	5
G4-LA3	Niveles de rotación de personal.	5

##### 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.	5
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo.	5
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.	5

##### 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.	5
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.	5

##### 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.	5
---------	---	---

<b>Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres.</b>		
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.	5
<b>Aspecto: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores.</b>		
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	n/a
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	n/a
<b>Aspecto: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales.</b>		
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	5
<b>Derechos humanos.</b>		
<b>Aspecto: Inversión.</b>		
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	5
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	n/a
<b>Aspecto: No discriminación.</b>		
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.	5
<b>Aspecto: Libertad de asociación y negociación colectiva.</b>		
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
<b>Aspecto: Trabajo infantil.</b>		
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
<b>Aspecto: Trabajo forzoso.</b>		
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.		
<b>Aspecto: Medidas de seguridad.</b>		
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	5
<b>Aspecto: Derechos de la población indígena.</b>		
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	n/a



<b>Aspecto: Evaluación.</b>		
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
<b>Aspecto: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos.</b>		
Toda la actividad de Disfrimur se desarrolla en España, donde queda garantizado por ley el respeto hacia los derechos humanos.		
<b>Aspecto: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos.</b>		
<b>Sociedad.</b>		
<b>Aspecto: Comunidades locales.</b>		
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.		
G4-SO1	Operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	4 y 5
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	n/a
<b>Aspecto: Lucha contra la Corrupción</b>		
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
<b>Aspecto: Política pública.</b>		
Disfrimur no participa en el desarrollo de políticas públicas.		
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	n/m
<b>Aspecto: Prácticas de competencia desleal.</b>		
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	n/a
<b>Aspecto: Cumplimiento.</b>		
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.		
<b>Aspecto: Evaluación de la repercusión social de los proveedores.</b>		
La entidad ha asumido el compromiso de garantizar el acceso de los proveedores al funcionamiento de Disfrimur con pleno respeto a la libre concurrencia e igualdad de trato.		
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.		

<b>Aspecto: Mecanismos de reclamación por impacto social.</b>		
	Disfrimir 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.	5
<b>Aspecto: Salud y seguridad de los clientes.</b>		
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	n/m
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	n/m
<b>Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios.</b>		
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	n/m
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	n/m
<b>Aspecto: Comunicaciones de Marketing.</b>		
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	n/m
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.	n/m
<b>Aspecto: Privacidad de los clientes.</b>		
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	5
<b>Aspecto: Cumplimiento regulatorio.</b>		
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	5



# 9.3

## Conexión con Pacto Mundial

Memoria de RSC Disfrimur 2019	G4	Pacto Mundial
1.- Mensaje del presidente	G4-1	DECLARACIÓN CEO
2.- Disfrimur 4.- Gestión responsable 7.- 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
5.-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
5.- 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
5.-Grupos de Interés	G4-16 G4-SO1 G4-SO2	
Anexos		Principio 10



## Pacto Mundial Red Española

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

Madrid, 07 de julio de 2020

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

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

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

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

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

Un cordial saludo,

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



# 9.4

## Informe de Verificación



### INFORME DE VERIFICACIÓN

Mayo 2020

La Cátedra de RSC ha realizado a petición de Diáfrimur s.l. la revisión independiente del Documento "Memoria de RSC de Diáfrimur 2019". 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 Diáfrimur s.l. La Cátedra de RSC actúa como revisor independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo, con un alcance relativo. El contenido del informe y las opiniones vertidas son responsabilidad única de Diáfrimur 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 los proyectos derivados de la materialidad y los asuntos medioambientales.

Sobre la base de esta verificación, se considera que el Documento "Memoria de RSC de Diáfrimur 2019" contiene información que representa de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado siguiendo los principios del Standard del Global Reporting Initiative (GRI) a nivel core, a excepción de algunos apartados e indicadores relacionados con el gobierno corporativo y asuntos sociales. Por último, Diáfrimur 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 las partes de vista de los grupos de interés.

Loggins Maria  
GRI Certified Training Program  
Directora de la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia

Cátedra RSC, Despacho 0811, Facultad de Economía y Empresa, Campus de Espinardo, 30100-SAN JUAN DE MURCIA, murcia@unm.es



## Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2019



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

[info@disfrimur.com](mailto:info@disfrimur.com)  
[www.disfrimur.com](http://www.disfrimur.com)





**Informe de  
Responsabilidad  
Social Corporativa  
2019**

# **CÓDIGO ÉTICO**

# Índice de contenidos

1. Introducción
2. Objeto
3. Respeto de los derechos fundamentales
  - Discriminación
  - Acoso sexual y moral
  - Trabajo infantil
  - Salud y seguridad en el trabajo
4. Uso legítimo de fondos, servicios y activos del Grupo Disfrimur
  - Principio básico
  - Veracidad y exactitud de cuentas, libros y registros
  - Desvío de dinero o bienes
  - Nuevas tecnologías de la información y de la comunicación
  - Vehículos de empresa
5. Relaciones con clientes y proveedores
  - Regalos e invitaciones
    - Aceptación de regalos
    - Ofrecimiento de regalos
  - Selección de Proveedores
  - Consultores y otras empresas de servicios
  - Inversiones en empresas de Proveedores
  - Compra de bienes o servicios a Proveedores para uso personal
6. Confidencialidad
7. Protección de los bienes
8. Lealtad
9. Conflicto de intereses
10. Drogas y alcohol
11. Conformidad con el presente Código

## 1. Introducción

Este Código expone los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales por parte del Grupo Disfrimur, asumidos tanto por los administradores como por los empleados, de todas las empresas que integran el Grupo empresarial.

El Grupo Disfrimur tiene como misión generar y distribuir valor en el mercado nacional del transporte por carretera, en beneficio de las necesidades de los clientes, de la inversión de los accionistas, de la competitividad de las regiones en los que opera y de las expectativas de todos aquellos que trabajan para la empresa.

El Grupo Disfrimur opera al servicio de las comunidades, respetando el medio ambiente y la seguridad de las personas, con el compromiso de asegurarles a las generaciones futuras un mundo mejor.

El Grupo Disfrimur aspira a mantener y desarrollar una relación de confianza en los ámbitos que realiza su labor, es decir, con aquellas categorías de individuos, grupos o instituciones cuya aportación es necesaria para hacer realidad la misión del Grupo Disfrimur o que tienen, de cualquier modo, un interés en dicha misión o en conseguir alcanzar sus objetivos.

Son partes implicadas aquellos que realizan inversiones vinculadas a las actividades del Grupo Disfrimur, en primer lugar, los accionistas y, después, los colaboradores, los clientes, los proveedores y los socios. En un sentido más amplio, son igualmente implicados todos aquellos, particulares o grupos, además de las organizaciones e instituciones que les representan, cuyos intereses se ven incluidos por los efectos directos e indirectos de las actividades del Grupo Disfrimur.

Un comportamiento no ético compromete la relación de confianza entre el Grupo Disfrimur y sus partes implicadas. No son éticos, y favorecen que se asuman actitudes hostiles frente a la empresa, los comportamientos de todo aquel, particular u organización, que intente apropiarse de los beneficios de la colaboración de otros, aprovechando posiciones de poder.

La buena reputación es un recurso intangible esencial. La buena reputación en las relaciones externas favorece las inversiones de los accionistas, la fidelidad de los clientes, la atracción de los mejores recursos humanos, la confianza de los proveedores y la habilidad frente a los acreedores. En las relaciones internas, ésta contribuye a tomar y aplicar las decisiones sin conflictos y a organizar el trabajo sin controles burocráticos o un uso excesivo de la autoridad.

Puesto que el Código Ético aclara las obligaciones particulares del Grupo Disfrimur frente a los implicados, su cumplimiento efectivo se configura como el punto de referencia conforme al cual juzgar la reputación del Grupo Disfrimur. Por lo tanto, el Código Ético está constituido:

- Por los principios generales sobre las relaciones con los implicados, que definen de forma abstracta los valores de referencia en las actividades del Grupo Disfrimur;
- Por los criterios de comportamiento respecto a cada tipo de implicado, que proporcionan específicamente las líneas directrices y las normas a las cuales se deben atener los colaboradores del Grupo Disfrimur para respetar los principios generales y para prevenir el riesgo de comportamientos no éticos;
- Por los mecanismos de implementación, que describen el sistema de control para el cumplimiento con el Código Ético y para su continua mejora. Este Código, marcado por un ideal de cooperación, está orientado a un beneficio recíproco de los implicados, respetando en todo momento el papel de cada uno. El Grupo Disfrimur

requiere, por lo tanto, que todos los implicados actúen frente a ella conforme a principios y reglas inspiradas por una idea similar de conducta ética.

Los principios y las disposiciones del presente Código Ético tienen como destinatarios los componentes del Consejo de Administración, del Comité de Dirección y de otros órganos de control del Grupo Disfrimur y de las demás sociedades del Grupo, además de los directivos, los empleados y los colaboradores vinculados al Grupo por relaciones contractuales derivadas de cualquier título, también ocasionales o temporales.

Además, el Grupo Disfrimur requiere que todas las empresas aliadas o participadas y los principales proveedores y socios adopten una conducta conforme con los principios generales del presente Código.

El Código Ético tiene validez tanto en España como en el extranjero, siempre teniendo en cuenta las diferencias culturales, sociales y económicas de los diversos países en los que El Grupo Disfrimur opera y opere en un futuro.

## **2. Objeto**

La política del Grupo Disfrimur se basa en el respeto a las personas y leyes nacionales e internacionales donde desarrolla su actividad.

Cada directivo y empleado del Grupo Disfrimur y sus filiales, tiene la obligación de respetar el presente Código Ético en sus comportamientos y acciones, y no podrá formalizar convenios, actos u otras disposiciones que constituyan una infracción al presente Código Ético, o a las normativas y procedimientos internos del Grupo, o a la legislación vigente.

Principios que han de guiar y orientar el comportamiento profesional de los empleados del Grupo Disfrimur, en el marco de sus actividades y obligaciones laborales y profesionales.

Este Código Ético recoge el compromiso del Grupo Disfrimur de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento responsable y con absoluto respeto a la legalidad vigente, en todas las relaciones de la Compañía, con sus propios empleados, con sus clientes, con sus proveedores, con sus accionistas y con la sociedad en general.

La asunción por el Grupo Disfrimur de un Código Ético representa el compromiso expreso de la Compañía de aceptar unos criterios de conducta a cuyo estricto cumplimiento se vincula.

Son destinatarios del Código Ético del Grupo Disfrimur todos sus empleados, que deberán conocer y aceptar su contenido y obligarse a su cumplimiento en el momento de su incorporación a la Compañía.

Los proveedores, subcontratistas, clientes y cualesquiera terceros que mantengan relaciones jurídicas con el Grupo Disfrimur, quedarán amparados por los principios del presente Código en cuanto les sean de aplicación.

## **3. Respeto de los Derechos Fundamentales**

El Grupo Disfrimur se compromete a respetar y promover los derechos fundamentales enunciados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en la Constitución Española, la dignidad y el valor de la persona humana, la vida privada de los empleados y la igualdad de derechos de hombres y mujeres. En este sentido, se destacan los siguientes principios:

## **Discriminación**

El Grupo Disfrimur respeta las leyes nacionales e internacionales aplicables en materia de discriminación. En particular, no podrá excluirse a ningún candidato de los procedimientos de contratación o de acceso a prácticas o a un periodo de formación en la empresa, y ningún empleado podrá ser sancionado, despedido o ser objeto de una medida discriminatoria, directa o indirecta, principalmente en materia de remuneración, formación, reclasificación, clasificación, promoción profesional, traslado o renovación de contrato debido, entre otras cosas, a sus orígenes, su parentesco, su fortuna, sus convicciones filosóficas, su sexo, su orientación sexual, su pertenencia o no pertenencia, real o supuesta, a un grupo étnico, una nación o una raza, sus opiniones políticas, sus actividades sindicales, sus creencias religiosas, su apariencia física, sus problemas de salud o su discapacidad física, real o potencial, embarazo o apellidos.

Ningún empleado podrá ser sancionado, despedido o ser objeto de una medida discriminatoria por haber dado testimonio, de buena fe, de las conductas definidas anteriormente o por haberlas denunciado.

## **Acoso sexual y moral**

El trabajo debe desarrollarse en un entorno de respeto a la persona, libre de todo acoso ilegal conforme a la normativa vigente.

El Grupo Disfrimur prohíbe cualquier conducta ilícita que constituya acoso sexual o moral, contra subordinados, mandos, compañeros, clientes y proveedores, así como crear un ambiente de trabajo intimidante, hostil y vejatorio.

Las quejas por acoso se tratarán de forma estrictamente confidencial. Los empleados que consideren ser objeto de acoso deberán informar inmediatamente a sus superiores jerárquicos o directamente al Director de Recursos Humanos del Grupo o al Director General. Un procedimiento de investigación y evaluación de la conducta que haya dado lugar a la queja por violación de esta regla se tramitará inmediatamente. Si la queja es fundada, se aplicarán las apropiadas sanciones disciplinarias a los autores de dicho comportamiento.

## **Trabajo infantil**

El Grupo Disfrimur respeta las leyes y normativas nacionales relativas al trabajo infantil, y prohíbe la contratación de niños menores de 16 años en el Grupo, respetando, en todo caso, lo dispuesto en la normativa legal vigente en materia de trabajo de menores de edad.

## **Salud y seguridad en el trabajo**

Trabajar con seguridad es un derecho de los empleados. Todos los puestos de trabajo deberán cumplir con las exigencias de respeto por la salud, la seguridad y la ergonomía, cumpliendo la normativa de prevención de riesgos laborales.

## **4.- Uso legítimo de fondos, servicios y activos del Grupo Disfrimur**

### **Principio básico**

Está terminantemente prohibido usar los fondos, servicios o activos del Grupo Disfrimur con fines ilícitos o ilegítimos.

Nadie podrá obtener un tratamiento de favor ni ninguna ventaja particular ilícita o ilegítima en nombre del Grupo o sus filiales mediante el pago o percepción de una gratificación o de cualquier otra ventaja, en metálico o en especie. A la inversa, no podrá recibirse ninguna suma de dinero o ventaja en especie de una entidad o de un individuo (nacional o extranjero) que constituya una violación a las leyes o las normativas.

## **Veracidad y exactitud de cuentas, libros y registros**

Todos los activos, pasivos, gastos y otras transacciones realizadas por las entidades del Grupo deben registrarse en los libros y cuentas de dichas entidades, que deberán llevarse con toda veracidad y exactitud y en conformidad con los principios, reglas y leyes aplicables.

No podrá crearse ni mantenerse ningún fondo secreto o activo no registrado del grupo y sus entidades, sea cual fuere la razón. Los documentos relativos a las transacciones comerciales o financieras deberán reflejarlas fielmente. Por ninguna razón podrán anotarse operaciones falsas o infundadas en los libros y registros.

## **Desvío de dinero o bienes**

Ningún pago o transacciones podrá aprobarse o efectuarse cuando esté motivado por la intención manifiesta o conocida, de utilizarlo total o parcialmente con un fin diferente al descrito en el documento que prevé dicho pago o transacción.

La utilización de bienes, instalaciones o dinero de la Empresa para uso particular está prohibida, salvo autorización expresa de la Dirección del Grupo.

## **Nuevas tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTICs)**

Los recursos informáticos de la empresa y los datos contenidos en cada ordenador son parte de los activos de Grupo Disfrimur. Como tal, la información del usuario transmitida, recibida o almacenada en el ordenador es propiedad de la Empresa.

La evolución de las redes de comunicación y en los procesos de datos requiere el uso de reglas que garanticen su seguridad y fiabilidad.

Los usuarios serán, por lo tanto, rigurosos en la puesta en ejecución de estas reglas. Se prohíben los usos incorrectos, impropios o malintencionados. Usar los recursos informáticos de la Empresa fuera del marco profesional, que resulta de las misiones que la empresa confía a sus empleados, está prohibido salvo autorización en contrario de la Dirección.

En ANEXO al presente código ético, se establecen las reglas para usar las NTICs, bajo dos principios:

- La necesaria puesta en práctica de controles de uso de las NTICs puestas a disposición de los empleados.
- El imprescindible respeto de las libertades individuales de los empleados.

Las condiciones para el uso de las NTICs se definen:

- Con un deseo constante de transparencia
- Cumpliendo con las leyes y los acuerdos aplicables.

## **Vehículos de empresa**

Los vehículos de empresa con el logotipo de la misma, transmiten la imagen del Grupo a nuestros clientes y resto de la sociedad en general. Por ello sus usuarios deberán:

- Mantener los vehículos limpios
- Velar por su correcto estado para la circulación, notificando los oportunos partes de averías, revisiones, etc.,
- Respetar las normas de tráfico, manifestando en todo momento un comportamiento cívico y cortés con el resto de conductores, peatones y agentes de la autoridad.

## **5. Relaciones con Clientes, Proveedores y Empleados**

### **Regalos e invitaciones**

#### Aceptación de Regalos

Está prohibido aceptar a título individual, regalos o gratificaciones de clientes o proveedores, cuyo valor sea más que simbólico, sea cual fuere su forma (en particular sumas de dinero, bienes materiales, servicios, invitaciones y viajes).

Si ya se han aceptado, los regalos y gratificaciones deberán devolverse al cliente o proveedor. Si el rechazo o la devolución del regalo pudieran considerarse como una descortesía, el empleado tiene la obligación de informar al Director de Recursos Humanos del Grupo y al Responsable del que depende su entidad, quienes tomarán las disposiciones relativas a dicho regalo respetando el presente Código; el beneficiario pedirá asimismo al proveedor o al cliente que se abstenga de hacerle ese tipo de regalos en el futuro.

#### Ofrecimiento de Regalos

Está terminantemente prohibido hacer regalos o favores a clientes o proveedores actuales o potenciales, cuyo valor sea más que simbólico, sin la autorización previa de la Dirección General.

### **Selección de proveedores**

La selección de un proveedor de bienes o de servicios para el Grupo Disfrimur debe basarse en la calidad, las necesidades, la eficiencia y los costes. Durante las negociaciones con los proveedores, los empleados y directivos deben dar prioridad a los intereses del Grupo, dentro de los límites legales, así como aprovechar las mejores oportunidades y obtener las mejores condiciones, haciendo abstracción de favoritismo fundados en la amistad o en criterios discriminatorios prohibidos por el presente Código.

### **Consultores y otras empresas de servicios**

En los acuerdos entre el Grupo Disfrimur, o sus filiales y sus mandatarios, representantes y consultores o cualquier otra empresa de servicios deben enunciarse claramente las prestaciones reales a suministrar, la base de la remuneración o el precio, y todos los demás términos y condiciones de las prestaciones. Las remuneraciones se determinarán y pagarán en conformidad con las prestaciones realmente suministradas. Dichos mandatarios, representantes y consultores no pueden ser autorizados a actuar en nombre y por cuenta del Grupo Disfrimur o sus filiales, salvo autorización contraria expresa y por escrito de personal del Grupo con poder para ello.

### **Inversiones en empresas de proveedores**

Ningún empleado o directivo puede invertir directa o indirectamente en un proveedor o cliente que tenga relaciones mercantiles con el Grupo Disfrimur, en su sociedad matriz o sus filiales, ni prestarles dinero, con excepción de la adquisición de valores mobiliarios ofrecidos en un mercado regulado, dentro de los límites fijados para las normativas en vigor y el Código de Buena Conducta.

### **Compra de bienes o servicios a proveedores para uso personal**

Los empleados y directivos no pueden prevalerse de su pertenencia al Grupo Disfrimur para presionar a un proveedor para obtener ventajas especiales en la compra de bienes o servicios para uso personal.

## **Contratación de empleados**

La contratación de personal se efectuará siempre atendiendo a los principios de formación y competencia para el puesto. En caso de existir relación familiar o de amistad entre un candidato y un empleado de la empresa, éste último deberá comunicarlo a la Dirección de RRHH tan pronto tenga conocimiento de la presentación de su candidatura.

## **6. Confidencialidad**

### **Confidencialidad de los datos personales de los empleados**

La información relativa a la vida privada de los empleados, los datos relativos a las evaluaciones personales, las promociones y las remuneraciones deben ser confidenciales. El acceso a este tipo de información está reservado a las personas debidamente autorizadas.

Por consiguiente, cada empleado deberá proteger la confidencialidad de sus datos personales y tiene prohibido buscar datos relativos a otros empleados, salvo si la búsqueda de dichos datos ha sido autorizada en el marco de sus tareas. Con excepción de las personas habilitadas, los empleados sólo tendrán acceso a sus datos personales.

### **Confidencialidad de documentos y datos**

Ningún empleado, durante todo el tiempo que trabaje en el Grupo Disfrimur o después de abandonar el Grupo, podrá utilizar o revelar a nadie información confidencial relativa al mismo, sea cual fuere el origen de dicha información o el método por el cual la haya obtenido. Las violaciones de esta regla podrán dar lugar a procedimientos judiciales con arreglo a lo dispuesto en derecho laboral, derecho civil o derecho penal. Esta obligación afecta a todos los empleados incluso después de finalizada su relación laboral.

Se considera particularmente de carácter confidencial la información relativa a la existencia, los términos y condiciones de acuerdos comerciales, nuevos proyectos, datos financieros de Grupo y cualquier otra información sensible, como los relativos a los beneficios de las unidades de producción, clientes, proveedores, información inmobiliaria relacionada o que pueda afectar al negocio, los derechos de propiedad intelectual, tecnologías, software o equipos informáticos utilizados en el ejercicio normal de las actividades.

Está prohibido divulgar esta información sin la aprobación previa de Dirección General.

## **7. Protección de los bienes**

Los empleados y directivos del Grupo Disfrimur son responsables de la utilización adecuada de los activos y recursos del Grupo, incluyendo los relacionados con la propiedad intelectual, las tecnologías, equipos y soportes informáticos, software, bienes inmobiliarios, equipos, maquinaria y herramientas, componentes, materias primas y capital.

Con este fin, los empleados y directivos deben respetar, entre otras, las siguientes instrucciones:

- Utilizar los Activos en conformidad con las reglas y procedimientos vigentes en el Grupo.
- Tomar todas las medidas necesarias para evitar el uso de los Activos por un tercero (incluyendo a los miembros de su familia) sin la debida autorización.
- Utilizar los Activos en los lugares autorizados exclusivamente con este fin y, si es en el domicilio, únicamente para tareas profesionales.
- Conservar todas las contraseñas y códigos en lugar seguro para impedir el acceso a los datos informáticos de la empresa sin autorización.
- No copiar software, procedimientos, códigos, manuales, presentaciones, informaciones u otros programas, sin la autorización de la Dirección.

- Al dejar la Empresa, cualquiera que fuere la razón (jubilación, fin de contrato de trabajo o cualquier otra causa), devolver al servicio de Recursos Humanos competente todos los documentos indicados más arriba que contengan información confidencial, sin conservar copias, y todos los activos que tengan en su posesión.

## **8. Lealtad**

Los empleados deben realizar sus funciones y cumplir sus compromisos y obligaciones con lealtad a la empresa. Por consiguiente:

- No podrán emprender, apoyar o participar, directa o indirectamente, en ninguna actividad que suponga competencia o genere conflicto de intereses entre el empleado y el Grupo.
- Tampoco podrán emprender, apoyar o participar, directa o indirectamente, en negocios que, aunque no supongan una competencia a la empresa, aproveche la información o posición del empleado en el Grupo para obtener ventajas o privilegios. Sólo serán aceptadas estas actitudes si la empresa tiene pleno conocimiento de las mismas y la Dirección General las aprueba.
- La reserva de información relacionada con el negocio por parte del empleado supone una falta de lealtad.
- No deberán realizarse comentarios a terceros, dentro o fuera de la Empresa, que perjudiquen directa o indirectamente a la misma.
- Cualquier anomalía, incumplimiento, falta o delito en el ámbito profesional que fuera conocido por cualquier cauce por el empleado, deberá ser inmediatamente comunicado al Director de RRHH o al Director Jurídico, quienes iniciarán el procedimiento correspondiente.

## **9.- Conflicto de intereses**

Existe conflicto de intereses cuando un empleado, sus familiares o personas con quienes tenga amistad manifiesta pudieran beneficiarse personalmente en una transacción o contratación que atañe a una entidad del Grupo, o si un empleado intenta seleccionar o hacer seleccionar para dicha transacción o contratación a una entidad en la que él mismo, un familiar o persona con amistad manifiesta posean intereses financieros.

En todo caso, el empleado deberá informar a la Dirección de RRHH y al Director Jurídico para determinar si la transacción proyectada crea o no conflicto de intereses.

## **10. Drogas y alcohol**

El Grupo Disfrimur prohíbe la distribución, venta, compra, cesión, posesión y consumo de drogas ilícitas en el lugar de trabajo.

El consumo de alcohol que pueda afectar a la seguridad del empleado o de terceros, al correcto desempeño de funciones, será sancionado de acuerdo con la legislación vigente.

## **11. Conformidad con el presente Código**

Cada empleado y directivo del Grupo se compromete a leer, entender y respetar el presente Código Ético y, de ser necesario, a recordar las reglas y principios a sus compañeros de trabajo y dentro de este marco.

Excepciones: cualquier excepción a los principios expuestos en el presente Código Ético y a las reglas que de él resulten deberá ser autorizada previamente y por escrito por el Director General del Grupo, salvo disposición contraria expresa prevista en el presente Código.

Interpretación: Todas las preguntas relativas a la interpretación, alcance y aplicación del Código Ético se transmitirán al Director de RRHH o al Director Jurídico para dar una respuesta.

El empleado que tenga dudas sobre si está llevando a cabo prácticas que sean o puedan ser una violación de este Código, debe exponerlo al Director de RRHH o al Director Jurídico, con el fin de obtener más información sobre la aplicación y alcance del Código Ético.

Sanciones: las violaciones del presente Código podrán ser sancionadas por la Empresa. Las sanciones pueden incluir, entre otras cosas, una advertencia al empleado, suspensión de empleo y sueldo, o su despido en función de la gravedad de la violación y de la ley o convenio aplicable.

**ANEXO:**  
**REGLAMENTO PARA EL USO CORRECTO DE LAS NUEVAS  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN**

**1. OBJETO**

**2. ALCANCE**

- 2.1. LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (NTICs)
- 2.2. LAS PERSONAS

**3. REGLAS PARA EL USO DE LAS NTICs**

- 3.1. USO CORRECTO DE LAS NITICs
  - 3.1.1. Principios Generales
    - 3.1.1.1. Lealtad
    - 3.1.1.2. Utilización profesional de las NTICs
    - 3.1.1.3. Responsabilidad del usuario
  - 3.1.2. Instrucciones para usar las NTICs
  - 3.1.3. Uso del e-mail
  - 3.1.4. Uso de internet
  - 3.1.5. Uso del teléfono
- 3.2. SEGURIDAD DE LOS RECURSOS DE NITCs
  - 3.2.1. Seguridad del hardware de NITCs
    - 3.2.1.1. Principal
    - 3.2.1.2. Hurto, vandalismo y uso degradado
    - 3.2.1.3. Software y configuración de los ordenadores
  - 3.2.2. Seguridad de los datos
    - 3.2.2.1. Password
    - 3.2.2.2. Virus
    - 3.2.2.3. Datos sobre dispositivos móviles
    - 3.2.2.4. Protección de la información: clasificación como confidencial

**4. CONTROLES Y SANCIONES**

- 4.1. CONTROL
  - 4.1.1. Principios
  - 4.1.2. Derechos y obligaciones del personal autorizado en Sistemas de Información
  - 4.1.3. Medios de Control
  - 4.1.4. Procedimiento en caso de abertura probada o supuesta
- 4.2. SANCIONES
  - 4.2.1. Para todos los usuarios
  - 4.2.2. Para usuarios de la Empresa
  - 4.2.3. Para usuarios externo

# **REGLAMENTO PARA EL USO CORRECTO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN**

## **1. OBJETO**

El objeto de este documento es presentar las reglas principales y las preocupaciones que cualquier usuario de NTICs debe cumplir. Forma un apéndice de las reglas del Código Ético, y por lo tanto, comparte su misma fuerza normativa. Su propósito es crear, respetando las libertades individuales, un sistema de normas que preserve el interés y la seguridad de las NTICs del Grupo Disfrimur, y prohibir usos impropios que afecten a su correcto funcionamiento.

## **2. ALCANCE**

### **2.1. LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (NTICs)**

En este Anexo, el término NTICs incluye los siguientes elementos:

- Red informática
- Ordenadores: servidores, equipos de sobremesa y portátiles
- Mail
- Intranet
- Internet
- PDA (Personal Digital Assistant)
- Teléfonos: Fijos y Móviles
- Fax
- Cámaras y grabadores de imagen y sonido
- Todo tipo de programas informáticos, paquetes de software y ficheros electrónicos
- Tarjetas electrónicas o cualquier otro medio que sirva para identificar al usuario.

### **2.2. LAS PERSONAS**

Las instrucciones descritas en este documento deben ser respetadas y cumplidas por cualquier persona llamada "usuario" de NTIC independientemente de su estado (empleado fijo, empleado temporal, becario, etc.).

Quedan incluidos en el conjunto de usuarios, obligados al cumplimiento de las reglas aquí descritas, los empleados de las compañías externas que tienen acceso a la NTICs del Grupo Disfrimur. Estas compañías se cerciorarán de que sus empleados cumplan los requisitos de este reglamento.

## **3. REGLAS PARA EL USO DE LAS NTICs**

### **3.1. USO CORRECTO DE LAS NTICs**

#### **3.1.1. Principios Generales**

##### **3.1.1.1. Lealtad**

###### Principio

Los usuarios de NTICs adoptarán un comportamiento leal al usar las NTICs. Es decir, su uso no irá en perjuicio del interés del Grupo Disfrimur o el de sus empleados. Esto se encuadrará en el marco de "prácticas razonables".

## Casos particulares

Los usuarios dentro de un periodo de prueba y los usuarios temporales están sujetos a esta misma obligación de lealtad hacia el Grupo Disfrimur.

Al término de su contrato, los empleados no están autorizados a usar NTICs del Grupo Disfrimur. Cualquier persona que con este uso minara los intereses del Grupo Disfrimur, responderá de ello conforme a la legislación vigente.

El usuario está informado de que después de dejar el Grupo Orenes, se permitirá a la persona autorizada por la Dirección, para mirar el contenido de cualquier NTIC que haya utilizado. A este efecto, cada usuario es requerido para comunicar sus contraseñas antes de dejar el Grupo, a fin de permitir el acceso a los archivos.

### **3.1.1.2. Utilización profesional de las NTICs**

Las NTICs se ponen a disposición de los usuarios para los propósitos exclusivamente profesionales de satisfacer las misiones que les han confiado.

Sin embargo, utilizar estos recursos para propósitos personales puede ser permitido de forma excepcional cuando se justifique razonablemente o en caso de emergencia, aunque siempre en corta duración y frecuencia baja.

Esta utilización personal de las NTICs de ninguna manera afectará la operación correcta de la red informática ni del teléfono, ni al normal funcionamiento del trabajo.

Si es posible, se identificará como “personal” para permitir preservar y proteger la privacidad de los usuarios (archivos, carpetas, mensajes ...). Solamente la mención “personal” informa del aspecto privado del elemento referido. Si no se da ninguna precisión sobre ello, la Empresa podrá comprobar los contenidos conforme al sistema establecido en el punto 4.1.2.

### **3.1.1.3. Responsabilidad del usuario**

Cada usuario es responsable del uso de las NTICs puestas a su disposición en conformidad con este ANEXO. Esta responsabilidad incluye la responsabilidad profesional, civil y/o penal que pueda ser adquirida debido a actividades inadecuadas.

### **3.1.2. Instrucciones para usar las NTICs**

Todos los usuarios tienen prohibido:

- La carga, archivado, publicación, circulación o distribución, mediante NTICs, de documentos, información, imágenes, sonidos, vídeos, etc.:

- Que sean violentos, pornográficos o contrarios a los estándares aceptados por el buen comportamiento, o que infrinjan el respeto a las personas y su dignidad, así como el bienestar de los menores de edad.
- Que sean difamatorios o ilegales en general.
- Que afecte a los recursos y más particularmente a la integridad y la preservación de los datos de la empresa.
- Que mine la imagen de la Empresa.

- Está prohibido el acceso a las páginas web que tengan esta clase de contenidos. Si el usuario recibe mensajes de esta naturaleza, está obligado a destruirlos inmediatamente y notificar, si es necesario, a la Dirección de Recursos Humanos.

- El usuario se abstendrá de cualquier comportamiento que incite a terceros a enviarle documentos como imágenes, vídeos, archivos, etc., que no correspondan a la actividad profesional.

- El uso de las NTICs para el hostigamiento, amenazas o insultos, y en general para violar los derechos en vigor.
- Cargar, almacenar, usar o transmitir archivos que contengan elementos protegidos por las leyes de propiedad intelectual, a menos que el usuario tenga las autorizaciones necesarias. El usuario se abstendrá de solicitar que tales archivos le sean enviados por terceros.
- Manipular o modificar maliciosamente el contenido y las propiedades de un archivo.
- usar la identidad de otro usuario para propósitos diferentes de aquellos para los que ha sido autorizado por dicho usuario (suplantación).
- Genéricamente, cualquier acción deliberada que afecte, directa o indirectamente, al mal funcionamiento de cualquier sistema de proceso de datos usado dentro de la Empresa.

### **3.1.3. Uso del e-mail**

El correo electrónico puesto a disposición del usuario está reservado para el uso profesional dentro del marco de las tareas que le han sido confiadas por la Empresa salvo especificación de lo contrario. Cualquier mensaje electrónico enviado o recibido por un usuario queda automáticamente registrado.

Para garantizar el derecho a la privacidad del usuario, éste debe indicar en el asunto del mensaje que es "personal", si así lo considera.

Por otra parte, el usuario se abstendrá de:

- Ocultar su verdadera identidad.
- Enviar mensajes usando otro nombre de usuario sin su autorización (delegación).
- Contestar a mensajes en masa o a las cadenas de correos.
- Usar su correo para propósitos promocionales.

### **3.1.4. Uso de internet**

La Empresa habilitará un acceso a internet para el usuario si su función lo requiere. Su utilización por lo tanto estará restringida al uso profesional.

Además, el usuario se abstendrá de:

- Participar en foros de discusión privados.
- Interferir en foros reservados exclusivamente a otros grupos de trabajo.
- Compartir su ordenador con ordenadores fuera de la red de la empresa para crear una conexión de intercambio de ficheros, salvo autorización expresa.
- Conectar un ordenador a internet utilizando un modem, a menos que sea autorizado por el responsable del departamento informático.

### **3.1.5. Uso del teléfono**

El teléfono se pone a disposición de los usuarios para propósitos profesionales.

El usuario debe saber que la Empresa puede, en el marco de la ley, comprobar el número de llamadas, los números llamados, la duración y el coste de llamadas telefónicas de manera global, por departamento o por usuario.

## **3.2. SEGURIDAD DE LOS RECURSOS DE NTICs**

Para permitir que el Departamento de Informática garantice la seguridad y la fiabilidad óptimas para las NTICs, cada usuario seguirá las reglas y las medidas de seguridad publicadas por aquel Departamento.

### **3.2.1. Seguridad del hardware de NTICs**

#### **3.2.1.1. Principal**

Dentro de la compañía solamente se pueden utilizar las NTICs suministradas por la misma, excepto con la autorización del Departamento Informático.

El Hardware puesto a disposición del usuario en el marco de su actividad profesional, dentro y fuera de las instalaciones de la Empresa, no podrá prestarse a terceros.

#### **3.2.1.2. Hurto, vandalismo y uso degradado**

Todos los usuarios tomarán las precauciones necesarias y suficientes para asegurar la integridad física de las NTICs puestas a su disposición, y, en especial, con los portátiles, agendas electrónicas, teléfonos móviles y el acceso a los datos que contienen.

#### **3.2.1.3. Software y configuración de los ordenadores**

Todos los usuarios se abstendrán de:

- Copiar ilegalmente, desensamblar, traducir, modificar o utilizar para fines personales el software puesto a su disposición para realizar su trabajo.
- Modificar la configuración del ordenador, realizada por el Departamento Informático, sea por adición, supresión o modificación, excepto con la autorización expresa de dicho departamento.

### **3.2.2. Seguridad de los datos**

#### **3.2.2.1. Password**

Todos los usuarios deberán:

- Mantener en privado los códigos de usuario y contraseñas que le han sido facilitados, modificarlos con regularidad, y asegurar que no son conocidos por terceros, ya sean extraños o miembros de la comunidad de usuarios del Grupo Disfrimur.
- Pedir sistemáticamente al Departamento de Informática el acceso a un puesto de trabajo diferente al suyo propio. Sólo el Departamento de Informática está autorizado a proporcionar el acceso a un puesto de trabajo diferente del propio.

#### **3.2.2.2. Virus**

Todos los usuarios:

- Nunca modificarán la configuración del antivirus o lo desactivarán.
- Como autores, no cargarán o transmitirán, conscientemente, archivos que contienen virus o datos falsos.
- Como destinatarios, deberán avisar al Departamento Informático y seguir sus recomendaciones tan pronto como tenga una duda en la fiabilidad de un recurso o de un fichero transmitido por la red (nombre desconocido del autor, excéntrico o inusual, ficheros anexos que probablemente oculten la presencia de un virus o de cualquier otro riesgo).
- Notificarán al Departamento de Informática de cualquier información relativa al posible riesgo de virus o ataques.
- En internet, rechazarán sistemáticamente cualquier propuesta de cambio de configuración o de descarga de ficheros que no hayan sido solicitados.

#### **3.2.2.3. Datos sobre dispositivos móviles**

Los dispositivos móviles abarcarán a los diskettes, DVDs, CdRoms, llaves USB, etc.

El empleado que use estos dispositivos es responsable de la correcta utilización de la información contenida en los mismos, de su pérdida y de los posibles quebrantos de la confidencialidad que puedan ocurrir por extravío o uso indebido.

#### **3.2.2.4. Protección de la información: clasificación como confidencial.**

El autor de cualquier documento electrónico, archivo o fichero es el responsable de juzgar el nivel de confidencialidad. Así el autor clasificará el documento como confidencial cuando halla riesgo de intrusión en el documento y trate información sensible para el negocio o las personas.

## **4. CONTROLES Y SANCIONES**

### **4.1. CONTROL**

#### **4.1.1. Principios**

La Empresa se reserva el derecho a realizar chequeos y controles regulares dentro de los límites proporcionados por la ley.

Se realizarán controles justificados y de manera apropiada con los objetivos siguientes:

- Garantizar la seguridad en los archivos, sobretodo los que contienen datos de carácter personal, tal y como se estipula en al Ley 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Evitar cualquier uso incorrecto o perjudicial, o cualquier acción delictiva relacionada con las NTICs.
- Establecer informes y estadísticas inherentes al uso de las NTICs.

#### **4.1.2. Derechos y obligaciones del personal autorizado en Sistemas de Información.**

Las personas autorizadas en el Departamento de Informática y en el ejercicio de sus funciones:

- Procurarán en lo posible controlar todos los flujos de información, para limitar los riesgos de “ciber-ataques”. Por lo tanto, para asegurar la gestión correcta de la red y su seguridad, estas personas tendrán acceso permanente e ilimitado a la red, a los archivos y a los mensajes.
- Podrán ir al origen de cualquier operación de proceso de datos, mirar el contenido de todos los mensajes, a excepción de los que se califiquen claramente como “personal”. En lo referente a estas tareas, están obligados a la más absoluta confidencialidad.
- Podrán realizar controles solamente de una manera justificada por la naturaleza de las tareas realizadas y se realizarán de manera proporcionada al propósito buscado.

Como tal:

- No podrán realizar controles al azar o sistemáticos.
- Para realizar controles en profundidad, seguirán el procedimiento descrito en el punto 4.1.4 (procedimiento en caso de infracción probada o supuesta).

#### **4.1.3. Medios de Control**

El uso correcto de los sistemas de información y su protección requiere permanentemente una supervisión técnica para detectar y corregir fallos, virus, ataques, intenciones malévolas o fraudulentas, hacking, etc.

Debido a su diseño, cualquier proceso informático o sistema de comunicación, genera y almacena un rastro de cada operación que se realiza.

Así cualquier operación puede dejar registrado:

- La conexión (inicio, final y duración).
- El log-in, se puede grabar la identidad del usuario que se conecta.
- Sistema al que se accede.
- Las acciones realizadas, tales como:
  - Copias
  - Conexión a otra máquina
  - Impresiones, etc.
- Los intentos de acceso fallidos sobre todo en lo referente a sitios u operaciones prohibidas.

Por otra parte, el Departamento Informático tiene herramientas automáticas que permiten:

- Detectar, parar y aislar a priori, cualquier tipo de archivo o mensaje no conforme o cuyo origen permita identificar una fuente prohibida o ilegal, o cuya naturaleza esté fuera de lo común a causa de su tamaño o tipo.
- Filtrar el acceso a ciertas máquinas.
- Prohibir el acceso a ciertos sitios de internet.
- Analizar y controlar a posteriori:
  - La duración de las conexiones a internet.
  - Las páginas visitadas.
  - El número de mensajes enviados y recibidos.
  - El volumen de estos mensajes.
  - La naturaleza de los ficheros adjuntos.

#### ***4.1.4. Procedimiento en caso de abertura probada o supuesta***

El departamento Informático iniciará un procedimiento de alerta si detecta, por cualquiera de las modalidades descritas en el punto 4.1.3. (Medios de Control), elementos que permitan presumir el uso no conforme, ilegal o fraudulento, incluso perjudicial, de los sistemas o datos.

La persona o personas autorizadas, dentro del Departamento Informático, lanzará los controles en profundidad pertinentes, analizando las operaciones realizadas en la red, los mensajes o el contenido de las conexiones en donde se haya detectado algo sospechoso.

##### Para usuarios del Grupo

Si este control revela una o mas violaciones de este reglamento, la persona autorizada en el Departamento de Información informará al Director de Recursos Humanos para que tome las mediadas disciplinarias adecuadas, independientemente de otras acciones (punto 4.2).

##### Para usuarios de compañías externas

Si este control revela una o más violaciones de este reglamento, la persona autorizada del Departamento de Informática informará al responsable del departamento o servicio para el cual trabajan estos usuarios. Este responsable informará a la compañía externa para que tome las mediadas disciplinarias adecuadas, sin perjuicio de que el Grupo Disfrimur se reserve el derecho de ejercer otras acciones (punto 4.2.).

Este mismo procedimiento se aplicará cuando las infracciones probadas o supuestas sea detectadas por cualquier medio diferente de los informáticos.

En caso de emergencias: incluso antes de poner en marcha el procedimiento de alerta, el Departamento de Informática está autorizado para tomar cualquier medida capaz de parar el problema manifiestamente ilegal y que pueda poner en peligro los sistemas de proceso de datos de la Empresa, sus copias de seguridad, especialmente de los datos confidenciales, así como el buen nombre del Grupo Disfrimur.

## **4.2. SANCIONES**

### ***4.2.1. Para todos los usuarios***

Cualquier violación de este documento implica la responsabilidad personal del usuario si se prueba que las faltas son personalmente atribuibles a él.

En caso de violación de lo previsto en este documento, se podrá suspender el acceso a uno o más NTICs de manera temporal o definitiva. Esta medida, que no tiene ninguna consecuencia sobre la misión confiada al usuario referido, no se considera como una medida disciplinaria.

### ***4.2.2. Para usuarios de la Empresa***

Además de lo anteriormente mencionado, las actuaciones no conformes a lo expuesto en este reglamento conllevarán, de manera proporcionada a la gravedad de la falta cometida, las medidas disciplinarias previstas en la norma vigente.

Ante cualquier violación del Código Penal, la responsabilidad será asumida exclusivamente por el usuario, no teniendo el Grupo Disfrimur ninguna responsabilidad ni civil ni penal subsidiario.

En caso de que estas actuaciones provoquen daños, desperfectos o desastres importantes, se exigirá del usuario la correspondiente responsabilidad civil, no teniendo el Grupo Disfrimur ninguna responsabilidad ni civil ni penal subsidiario.

### ***4.2.3. Para usuarios externos***

En caso de una falta y/o infracción realizada por cualquier usuario empleado por una compañía externa, el Grupo Disfrimur exigirá igualmente su responsabilidad personal civil y/o penal, reservándose el derecho de ejercer acciones legales por la vía civil o penal correspondiente, o cualquier otra acción posible sanciones comerciales, penalizaciones, etc.) contra la compañía en cuyo nombre actúe el usuario infractor.