



*Salud Natural
desde 1771*

FLORA
ORGÁNICO
RESPETO
LOCAL
BIENESTAR
NATURAL
AGILIDAD
PLANTA
ÁRBOL
ECO
AGUA
PLANETA
HONESTIDAD
ORIENTACIÓN
TRANSPARENCIA
VIDA
PLANETA
ECOLOGÍA
EXPERIENCIA
VERDE
LOCAL
NATURALEZA
BOSQUE
BIODIVERSIDAD
FLOR
SALUD
BIO
NATURAL
TIERRA
VIDA
RECICLAJE
HERBOLARIO
VERDE
PLANETA
BIO

memoria
Pacto Mundial
2018-2019



MEMORIA 2018-2019

HERBOLARIO NAVARRO	4
1. Carta del Director	5
2. Comité de Dirección	6
3. Misión, Visión y Valores	7
ÁMBITO ECONÓMICO	8
ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL	13
ÁMBITO SOCIAL	16
1. Empleados	17
2. Clientes	21
3. Proveedores	24
4. Patrocinios Deportivos	25



HERBOLARIO NAVARRO



CARTA DEL DIRECTOR

En los años **2018** y **2019**, hemos asentado las bases de nuestra expansión nacional con un hito muy significativo: la adquisición de un comercio de gran prestigio en nuestro sector. Esto ha supuesto un cambio de estrategia en la expansión de la empresa.

Con los valores que nos han unido al Pacto Mundial siempre presentes, hemos crecido no sólo en número de establecimientos sino en nuestro compromiso con el Medio Ambiente y la Sociedad.

Centrándonos en incrementar nuestras acciones medioambientales a la vez que se expandía nuestra empresa.

Las entidades deportivas a las que nos hemos ligado y las acciones sociales que hemos llevado a cabo nos permiten entrar en contacto directo con la sociedad, así como con nuestra clientela y proveedores para afianzar nuestras relaciones y transmitir nuestra filosofía basada en el cuidado de salud de forma natural.

José Navarro Catalá

COMITÉ DE DIRECCIÓN



JOSÉ NAVARRO CATALÁ – *Gerente*

DOLORES CATALÁ I CODONYER – *Gerente*

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

FRANCISCO BRULL LLIMERA – *Responsable de finanzas*

LORENA MATEO RUIZ – *Responsable de recursos humanos*

DANIEL UREÑA LA RODA – *Responsable de logística*

CAROLINA GIRBÉS FERRER – *Responsable de marketing y comunicación*

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

misión

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

visión

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

valores

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

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



ÁMBITO ECONÓMICO



En 2018 y 2019, Herbolario Navarro ha abierto 3 nuevos establecimientos, haciendo incrementar la familia a un total de 35 ecotiendas.

2018:

APERTURA TIENDA LA ELIANA

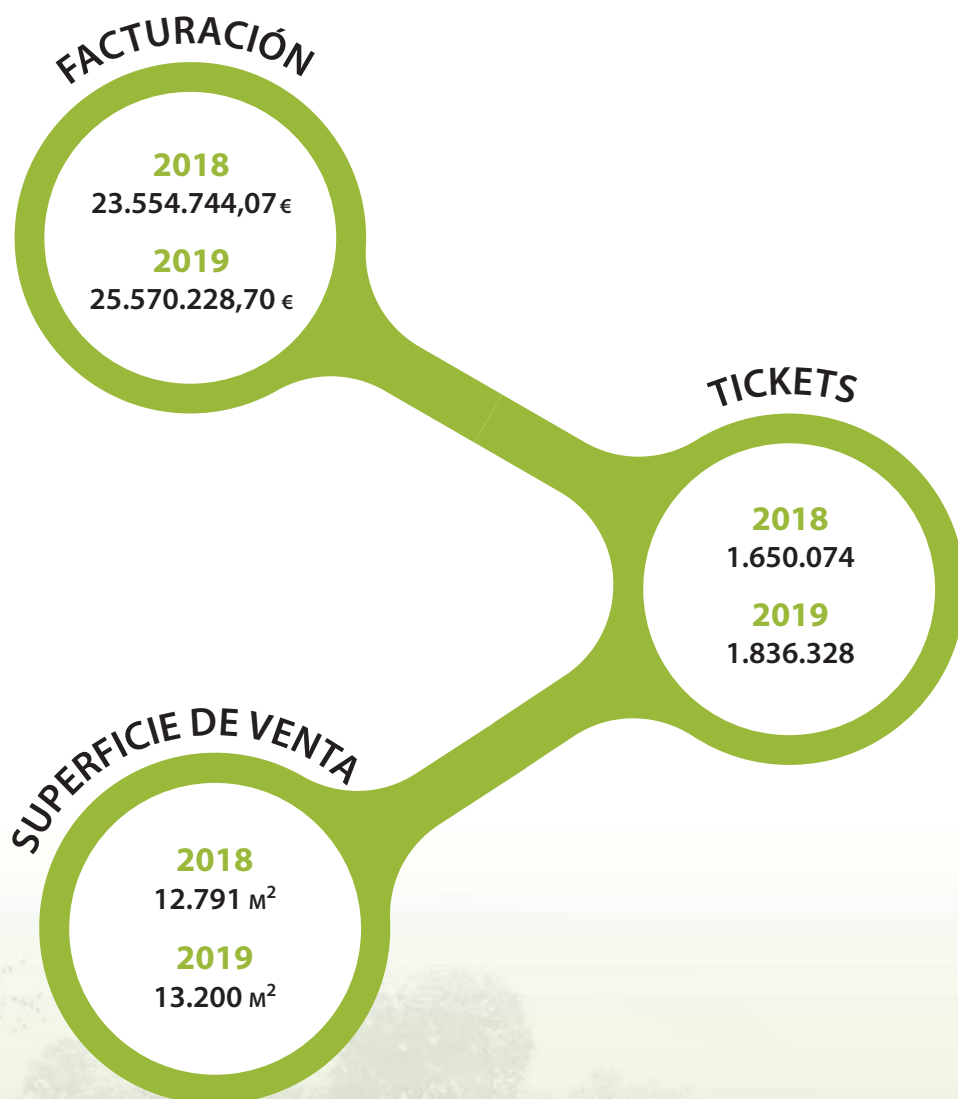
APERTURA TIENDA BENIMACLET

2019:

ADQUISICIÓN BIOSPACE (BARCELONA)







En 2020 pretendemos seguir creciendo con el objetivo de acercar a más personas nuestra filosofía de Salud Natural, donde todas las acciones se centran en conseguir la máxima calidad de los productos que se ofertan en nuestros establecimientos y del servicio prestado a los clientes.



ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL



Tenemos el firme compromiso de minimizar el impacto ambiental a todos los niveles

En 2018 y 2019 hemos llevado a cabo una serie de acciones para minimizar nuestro impacto ambiental, optimizando nuestro consumo y reduciendo nuestras emisiones.

Una de las acciones más importantes llevadas a cabo en este periodo es la instalación de placas solares en nuestro almacén logístico. La energía que suministra este almacén se extrae mediante estas placas solares instaladas en la cubierta de la nave. Unas placas que gracias a la energía del sol suministra a todo el equipamiento

tecnológico que a su vez es energéticamente eficiente. De hecho, con su instalación se han dejado de emitir 70,72 T de CO₂

Una de las innovaciones más recientes en nuestro almacén logístico ha sido la incorporación de un carrusel que permite la clasificación de los productos reduciendo considerablemente la cantidad de embalajes.

El transporte que distribuye estos productos a los diferentes establecimientos también es sostenible ya que se trata de un camión que funciona con gas para las distancias más largas y una furgoneta eléctrica para los puntos de venta más cercanos.

Todas nuestras tiendas, además, disponen de puntos limpios para separar los residuos y así poder reciclarlos posteriormente, realizando una segregación responsable de los residuos que generamos.

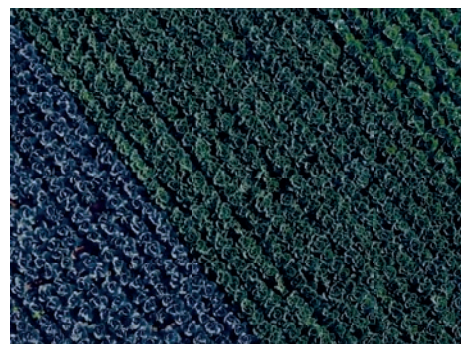
La energía que se consume en las tiendas Herbolario Navarro también es sostenible puesto que todo nuestro equipamiento es eficiente energéticamente y la iluminación es mediante led, permitiendo un importante ahorro energético.

Por lo que continuamos fomentando el uso de energías renovables y vamos a seguir haciéndolo en próximos ejercicios ya que nos mantenemos firmes en nuestro compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible, especialmente con el de "Producción y consumo responsables", ya que somos firmantes de Pacto Mundial desde 2011.

Una vez el producto está distribuido en nuestras tiendas, ponemos todos los medios a nuestro alcance para conservarlo de forma eficiente y responsable con el medio ambiente. Gran parte de nuestras neveras donde mantenemos el producto fresco en las mejores condiciones están totalmente cerradas con puertas que permiten mantener la temperatura y ahorrar energía. Y en los siguientes ejercicios el número de establecimientos con estas neveras será mayor ya que todas las nuevas aperturas incorporan estas neveras eficientes.

En próximos ejercicios tenemos planificada la digitalización de nuestro Club Navarro, lo que va a suponer un importante ahorro de papel.

El desperdicio alimentario es un asunto del que nos hemos ocupado también en 2019, ya que para reducirlo hemos empezado a colaborar con la APP Too Good To Go, permitiendo que los alimentos que están aptos para el consumo pero no para la venta no se conviertan en residuo. Con esta iniciativa, además, se ha evitado la emisión de 21.766Kg de CO₂



CONSUMO ELÉCTRICO

2019
35 tiendas

2.347.263 Kw

2018
34 tiendas

2.556.336 Kw

2017
32 tiendas

2.238.977 Kw

CONSUMO DE AGUA

2019
35 tiendas

4.266 m³

2018
34 tiendas

4.893 m³

2017
32 tiendas

4.477 m³



ÁMBITO SOCIAL

EMPLEADOS

El **compromiso** con la salud y el bienestar ha sido el motor que ha impulsado a todos los miembros del equipo durante **más de 200 años**. Todos, desde los responsables hasta los empleados y colaboradores, comparten la misma pasión: ayudar a las personas a sentirse bien.

Durante estos dos últimos años hemos abierto 3 nuevas tiendas, por lo que el personal de Navarro se ha ampliado a 12 personas más en plantilla.

Hemos cerrado el año 2019 con 253 empleados y 35 puntos de venta físicos y 1 punto de venta web.

Actualmente de los 253 empleados un 65% son mujeres frente un 35% hombres.

El absentismo lo hemos finalizado con 1,46 al 2,84 en comparación con el sector.

En Herbolario Navarro, apostamos por la promoción interna.

Nuestro personal es altamente cualificado para trabajar en nuestros puntos de venta, contamos con Biólogos, Farmacéuticos, Graduados en Nutrición y Dietética y demás personal relacionado con el ámbito de la salud.

Entre los años 2018 y 2019 fueron promocionadas internamente 17 personas.

Desde 2019, los trabajadores y trabajadoras de Herbolario Navarro disponen de una aplicación que fomenta la comunicación interna, la gestión y motivación de las personas, creando nuestra propia red social corporativa.

EMPLEADOS

Respecto a la Selección del candidato se garantiza la igualdad de oportunidades.

Una misión tan sencilla como difícil, que ha supuesto la búsqueda constante de **la excelencia tanto en los productos como en la atención al cliente.**

Realizar el proceso de selección y reclutamiento desde la óptica de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, además de cumplir con la ley vigente, contribuye a garantizar que la empresa cuente con perfiles competentes, además de potenciar su capital humano.

La responsabilidad social refuerza la imagen externa porque refuerza su competitividad, fideliza su clientela a la vez que atrae a otra entre aquellas personas y empresas que valoran la igualdad de oportunidades y la responsabilidad social para ello tenemos vigente el Plan de Igualdad, estando pendientes de recibir próximamente el Visado por la Generalitat.

NÚMERO DE EMPLEADOS

2019
35 tiendas

253

2018
34 tiendas

235

2017
32 tiendas

220

MUJERES EN PLANTILLA

2019
35 tiendas

63,12 %

2018
34 tiendas

61,38 %

2017
32 tiendas

60,91 %

MUJERES DIRECTIVAS

2019
35 tiendas

62,50 %

2018
34 tiendas

62,50 %

2017
32 tiendas

62,50 %

CURSOS DE FORMACIÓN

2019
35 tiendas

236

2018
34 tiendas

241

2017
32 tiendas

292





CLIENTES

La comunicación con nuestros clientes es la herramienta que nos permite conocer sus intereses e inquietudes, lo que facilita que alcance una satisfacción plena en su experiencia de compra en nuestras tiendas.

Además, por pertenecer a nuestro **Club de Fidelización**, nuestros clientes son premiados con eventos exclusivos y les mantenemos informados de las últimas novedades, ofertas a su disposición, actividades a las que pueden apuntarse, así como de todas las tendencias en el sector.

CONFERENCIAS REALIZADAS

2019
35 tiendas

210

2018
34 tiendas

260

2017
32 tiendas

206

CLIENTES CLUB NAVARRO

2019
35 tiendas

350.000

2018
34 tiendas

310.200

2017
32 tiendas

211.318

VISITAS PÁGINA WEB

2019
35 tiendas

733.419

2018
34 tiendas

152.733

2017
32 tiendas

576.684

PEDIDOS A TRAVES DE PÁGINA WEB

2019
35 tiendas

6.073

2018
34 tiendas

984

2017
32 tiendas

1.523

SEGUIDORES FACEBOOK

2019
35 tiendas

25.900

2018
34 tiendas

25.050

2017
32 tiendas

24.356

SEGUIDORES TWITTER

2019
35 tiendas

4.550

2018
34 tiendas

4.010

2017
32 tiendas

3.950

SEGUIDORES INSTAGRAM

2019
35 tiendas

23.900

2018
34 tiendas

20.200

2017
32 tiendas

18.560

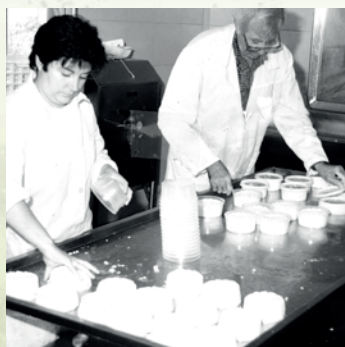
PROVEEDORES

Nuestros más de 300 proveedores nos abastecen de todo tipo de productos ecológicos, naturales y de proximidad permitiéndonos dar servicio a todas aquellas personas que quieren llevar una vida sana y natural.

Su compromiso con el medio ambiente y el bienestar animal, marcan la diferencia con respecto a los modelos convencionales de producción, compartiendo nuestra filosofía basada en el profundo respeto a la naturaleza. Gracias a ellos ponemos a disposición de nuestra clientela un amplio surtido para poder llevar a cabo un consumo responsable.

Las Normas Internas de Conducta, asociadas a nuestros valores, son las que regulan nuestras relaciones con los proveedores. Quienes son puestos en valor de cara al consumidor gracias a las acciones de comunicación y marketing que llevamos a cabo.

Nuestro listado de proveedores crece con cada nueva apertura, ya que incorporamos proveedores de proximidad para fomentar el desarrollo y la producción sostenible, así como el consumo responsable.



PATROCINIOS DEPORTIVOS

En Herbolario Navarro tenemos un firme compromiso con el deporte español como pilar fundamental de una buena salud. Por eso somos patrocinadores de diferentes entidades deportivas con las que compartimos valores esenciales, como la Cultura del Esfuerzo.

Fruto de estos patrocinios realizamos actividades encaminadas a fomentar la Alimentación Inteligente entre los deportistas profesionales, conocedores de la importancia

de cuidar su alimentación para mejorar su rendimiento deportivo.

Estos deportistas de alto rendimiento, como referentes sociales, especialmente entre la población más joven, transmiten a todos los ciudadanos la estrecha unión entre una alimentación y suplementación natural y el rendimiento deportivo.

Además, realizamos una labor de asesoramiento a los cuerpos técnicos de estos clubes.



PATROCINIOS DEPORTIVOS

2018

Durante este ejercicio hemos mantenido una colaboración con las siguientes entidades deportivas y deportistas:

Valencia CF (*Fútbol*)

Villarreal CF (*Fútbol*)

Levante UD (*Fútbol*)

Valencia Basket (*Baloncesto*)

Handbol Mislata (*Balonmano*)

David Casinos (*Atleta paralímpico*)

David Ferrer (*Tenista*)

Nicolás Almagro (*Tenista*)

Roberto Bautista (*Tenista*)

Javi Piles (*Tenista*)





PATROCINIOS DEPORTIVOS

2019

Durante este ejercicio hemos mantenido una colaboración con las siguientes entidades deportivas y deportistas:

Valencia CF (*Fútbol*)

Valencia CF Femenino (*Fútbol*)

Valencia CF Inclusivo (*Fútbol*)

Villarreal CF (*Fútbol*)

Valencia Basket (*Baloncesto*)

David Casinos (*Atleta paralímpico*)

Javi Piles (*Tenista*)





memoria
Pacto Mundial

2018-2019



Salud Natural
desde 1771