



COMPROMETIDOS
MediaMarkt



PACTO

COMPROMISO CON EL PACTO

Carta de Alberto Álvarez
Los 10 principios del Pacto Mundial
Cumplimiento de los ODS
Movimiento Comprometid@s
Perfil de la Entidad

Carta de Alberto Álvarez

Los 10 principios del Pacto Mundial
Cumplimiento de los ODS
Movimiento Comprometid@s
Perfil de la Entidad

**Carta de Alberto Álvarez,
General Managing Director MediaMarkt Iberia**

Estimados/as amigos/as:

Es un placer para mí presentarles la Memoria de Sostenibilidad de MediaMarkt Iberia correspondiente al año 2019, que muestra un resumen de las actividades realizadas por nuestra organización en este periodo y nuestro firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



2019 ha sido un año marcado por la celebración del **20º aniversario de MediaMarkt** en España. Hace 20 años, exactamente el día 11 de noviembre de 1999, iniciamos esta aventura en nuestro país con la apertura de nuestra primera tienda en San Sebastián de los Reyes (Madrid). A esa tienda le han seguido muchas más hasta alcanzar 88, situadas en todas las Comunidades Autónomas de España.

Estos 20 años han estado llenos de aprendizajes en los que nuestro modelo de negocio ha ido evolucionando en consonancia con los nuevos comportamientos y tendencias de consumo y siempre con un objetivo claro, **poner el foco en las personas**. Gracias a ellas, llevamos 20 años siendo el referente del sector en nuestro país y vamos a seguir esforzándonos día a día para cumplir otros 20 años más.

Para ello, trabajamos en **tres grandes propósitos**, tres pilares estratégicos en los que construimos nuestra apuesta de futuro: la relación con nuestros empleados, la relación con nuestros clientes y la voluntad de dejar un legado positivo en nuestra sociedad.

Carta de Alberto Álvarez

Los 10 principios del Pacto Mundial
Cumplimiento de los ODS
Movimiento Comprometid@s
Perfil de la Entidad

Nuestros empleados son nuestro principal activo y el valor diferencial de nuestra organización. Somos el único retailer de distribución en España que cuenta con un equipo de 6.675 especialistas en electrónica de consumo que ponen el foco en el cliente para hacer más fácil su relación con la tecnología. Vamos a seguir esforzándonos cada día para ser la compañía donde las personas quieran trabajar.

Nuestros clientes son nuestra razón de ser. Queremos ser su compañero de viaje para ayudarles a sacar el máximo partido de los productos tecnológicos. Nuestro objetivo es mantener una relación duradera con ellos, por ello, nos esforzamos cada día para ser excelentes. Nos encontramos inmersos en un proyecto de transformación muy ambicioso que sitúa al cliente en el centro de nuestra estrategia para buscar su conveniencia y ofrecerle la mejor experiencia de compra.

Nuestro legado en la sociedad tiene que ver con nuestra misión: queremos hacer más fácil el acceso a la tecnología a las personas, también a aquellas con un acceso más limitado. Y también con asumir el reto de construir entre todos un retail más respetuoso con el medio ambiente. Para nosotros la sostenibilidad es un elemento clave y transversal a todo nuestro modelo de negocio.

En las siguientes páginas pueden encontrar un resumen de las iniciativas llevadas a cabo en 2019 en favor de nuestros pilares estratégicos. Sin duda, nuestro principal objetivo es seguir trabajando con responsabilidad, excelencia y transparencia para ser la compañía que queremos ser.

Atentamente,
Alberto Álvarez

Los 10 principios del Pacto Mundial

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

Derechos humanos

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

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

Este compromiso se consolida cada día en todos los miembros de nuestra empresa y ha adquirido un peso propio dentro de la política de responsabilidad social corporativa que nos representa como organización. Es una acción que nos define como una compañía tolerante y respetuosa, que lucha desde todos nuestros escalones por mejorar los valores y nuestro pacto con la sociedad en todos sus niveles.

En 2014 creamos un código ético que es la base sobre la que se rige el comportamiento de los principales actores internos. El Código Ético en MediaMarkt es una normativa interna que establece los mínimos de respeto y solidaridad sobre los que se asientan el resto de procesos que desarrolla la compañía.

Además, coincidiendo con el día mundial de los derechos humanos, realizamos una jornada de sensibilización compartiendo información y datos de interés en nuestra Intranet Corporativa.

Carta de Alberto Álvarez
Los 10 principios del Pacto Mundial
Cumplimiento de los ODS
Movimiento Comprometid@s
Perfil de la Entidad

Normas laborales

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

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

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

Carta de Alberto Álvarez
Los 10 principios del Pacto Mundial
 Cumplimiento de los ODS
 Movimiento Comprometid@s
 Perfil de la Entidad

Distribución de tipo de contratos

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

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

Distribución de género

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

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

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

Carta de Alberto Álvarez
Los 10 principios del Pacto Mundial
Cumplimiento de los ODS
Movimiento Comprometid@s
Perfil de la Entidad

Medio ambiente

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

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

Anti-corrupción

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

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

Carta de Alberto Álvarez
Los 10 principios del Pacto Mundial
Cumplimiento de los ODS
Movimiento Comprometid@s
Perfil de la Entidad

Cumplimiento de los ODS

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

Carta de Alberto Álvarez
 Los 10 principios del Pacto Mundial
 Cumplimiento de los ODS
Movimiento Comprometid@s
 Perfil de la Entidad

Movimiento Comprometid@s

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

2009 Tómbola solidaria



2015

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Primeras acciones: juegaterapia,
- Introducción bolsas de papel.



2016

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



- Diciembre/Enero: Memoria 2015

2017



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

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

2018



Carta de Alberto Álvarez
Los 10 principios del Pacto Mundial
Cumplimiento de los ODS
Movimiento Comprometid@s
Perfil de la Entidad

Perfil de la entidad

MediaMarkt es la compañía líder en España y Europa en el sector de la distribución de electrónica de consumo. Forma parte del grupo MediaMarktSaturn Retail Group, líder europeo en la distribución de electrónica de consumo y servicios relacionados, con presencia en 14 países y más de 1.000 tiendas. Las oficinas centrales de MediaMarkt Iberia en España están situadas en El Prat de Llobregat (Barcelona). Cuenta con un equipo de 6.675 colaboradores y 88 establecimientos físicos además de la tienda online. La facturación en España al cierre del ejercicio fiscal 2018/19 fue de 2.050 millones de €.

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

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

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

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

Carta de Alberto Álvarez
Los 10 principios del Pacto Mundial
Cumplimiento de los ODS
Movimiento Comprometid@s
Perfil de la Entidad



2.050 Millones €



33.000 horas



6.675 colaboradores



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



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



**comprometidos
@mediamarkt.es**



**88 Tiendas
1 apertura en 2019**

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



EQUIPO

COMPROMISO CON EL EQUIPO

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

COMPROMETIDOS
MediaMarkt

Valores MediaMarkt

Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Employer Branding
Transparencia e integridad
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales

Valores MediaMarkt

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

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

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



Valores MediaMarkt
Te escuchamos
 Formación y Desarrollo
 Employer Branding
 Transparencia e integridad
 Beneficios Sociales
 Comunicación y Días Especiales

Te escuchamos

Trabajamos de manera conjunta con nuestros colaboradores para poder conocer sus inquietudes e ideas y mejorar cada día un poco más. Tenemos claro que queremos mejorar la satisfacción y compromiso de nuestros colaboradores día a día. Desde hace más de 5 años, el proyecto NPP, Net Promoter People, busca cumplir ese objetivo, ya que nos permite conocer las percepciones y puntos de vista que tienen los empleados sobre la compañía, de manera que los resultados puedan ayudar a la organización a generar mejoras y cambios en la misma.



Herramienta NPP

Para medir el NPP utilizamos una herramienta ofrecida por Kincentric mediante la cual los colaboradores contestan preguntas a través de una plataforma de manera totalmente anónima. Una vez hecho esto, se obtiene un resultado inmediato del grado de compromiso, que el trabajador puede ver al momento.

Gracias a este sistema, el equipo puede expresar su opinión de manera anónima en un par de minutos, respondiendo con una escala de valoración a diferentes cuestiones y aportando sus comentarios.

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Employer Branding

Transparencia e integridad

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Ventajas

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



Resultados

- En 2019 hubo **dos oleadas**: una en febrero y otra en julio.
- En la primera, la participación fue de un **84%** (6501 invitados y 5446 participantes)
- En la segunda, un **78%** (6032 invitados y 4732 participantes).



Valores MediaMarkt
 Te escuchamos
Formación y Desarrollo
 Employer Branding
 Transparencia e integridad
 Beneficios Sociales
 Comunicación y Días Especiales

Formación y Desarrollo

El empoderamiento de nuestro público interno es una de nuestras principales herramientas para otorgar mejores competencias y una mayor empleabilidad a nuestros trabajadores.

A través de diversos proyectos formativos, se obtienen unos conocimientos técnicos y específicos con los que formar a mejores profesionales, cimentando y consolidando una trayectoria profesional que les garantiza un desarrollo futuro.



Resultados

- En 2019 doblamos las horas de formación con respecto al 2018, tanto online como presencial, ofrecidas a nuestro equipo con **más de 60.750 horas de formación y más de 13.300 cursos.**
- Trabajamos con los siguientes proyectos: **La Fuerza del Rojo, Piensa en Rojo, Proyecto Digital Warrior, BIP, Formación de idiomas, E-Learning con Karl Zetín y Digital Talent Program.**

Valores MediaMarkt

Te escuchamos

Formación y Desarrollo

Employer Branding

Transparencia e integridad

Beneficios Sociales

Comunicación y Días Especiales

Workshops “La Fuerza del Rojo”

En 2019 lanzamos una nueva y ambiciosa formación destinada a todas las personas de la compañía coincidiendo con el aniversario de los 20 años de MediaMarkt en España. El objetivo estaba claro: trabajar como un único equipo para ser un equipo único.

El enfoque de los workshops giraba en torno a la fuerza y la importancia de recuperar toda la energía e ilusión necesarias para afrontar los nuevos retos. La fuerza de formar parte de un mismo equipo que no solo ha demostrado su valía, sino que atesora la experiencia y habilidades que se va adquiriendo a través de cada nuevo logro. La fuerza de ser plenamente conscientes de nuestras fortalezas para desarrollarlas al máximo. De sentir que pertenecemos a un equipo formidable, capaz de superar cualquier reto que se ponga por delante. La fuerza de progresar desde la diversidad. De ser conscientes de que la diferencia enriquece y multiplica. De trabajar en red de manera colaborativa y cohesionada. La fuerza de nuestra capacidad de imaginar hasta dónde llegaremos en nuestro futuro más próximo. De anticiparnos a lo que vendrá con entusiasmo e ilusión.

Se adecuaron los contenidos a los diferentes targets incluyendo a todos los líderes con quienes se hizo especial hincapié en su función de cooperación. Desde su rol, se planteó que liderasen la sostenibilidad de los conceptos trabajados durante la formación a través de diferentes acciones:

- Generando nuevas dinámicas de trabajo en equipo con sus colegas
- Creando el entorno adecuado para que se cumplan los compromisos de su equipo
- Planes de acción que operativicen la cooperación.

Resultados

- Se formaron **más de 6.700 personas**.
- Formación destinada a **todas las personas** de la compañía.
- Objetivos: **Orgullo de pertenencia, visión omnicanal y cooperación**.



Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Employer Branding
Transparencia e integridad
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales

Workshops “Piensa en Rojo”

“Piensa en ROJO” es un proyecto de formación que iniciamos en 2015 para poner al cliente en el centro de la estrategia. El año de su lanzamiento el éxito fue tal que ha perdurado durante todos estos años. Se trata de un proyecto que sigue vivo, que no acaba únicamente en la formación, sino que es el inicio de todo un programa de transformación de nuestro negocio.



Uno de los aspectos fundamentales del Piensa en ROJO, ha sido un proyecto de formación de formadores gracias al que hemos consolidado un equipo de personas encargadas de garantizar la permanencia y conocimiento del «Piensa en ROJO» por parte de todos los colaboradores, incluyendo las nuevas incorporaciones.

Proyecto Digital Warrior

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

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



Valores MediaMarkt
 Te escuchamos
Formación y Desarrollo
 Employer Branding
 Transparencia e integridad
 Beneficios Sociales
 Comunicación y Días Especiales

BIP: Best in Position

El Proyecto BIP, tiene como objetivo, detectar y desarrollar el potencial de los líderes del futuro de MediaMarkt. Los cambios en el entorno hacen necesaria una gestión excelente del negocio, para ello es prioritario tener a los mejores managers al frente de las tiendas.



Un proyecto en varias fases

El proyecto se desarrolla en varias fases partiendo de identificar las competencias clave por parte de un equipo de expertos para posteriormente identificarlas en los candidatos. Finalmente, en la tercera fase se desarrolla la formación y mentorización de estas competencias clave.



Resultados

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

Valores MediaMarkt
 Te escuchamos
Formación y Desarrollo
 Employer Branding
 Transparencia e integridad
 Beneficios Sociales
 Comunicación y Días Especiales

Clases de inglés

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

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

Resultados

En el año 2019 asistieron a las clases de Inglés en nuestras oficinas un total de **70 personas**.

¡VUELVEN LAS CLASES DE INGLÉS!
ARE U READY?



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

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

El curso empezará el 17 de Septiembre

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

MediaMarkt

Valores MediaMarkt
 Te escuchamos
Formación y Desarrollo
 Employer Branding
 Transparencia e integridad
 Beneficios Sociales
 Comunicación y Días Especiales

Formaciones e-learning

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

Con el objetivo de alcanzar una mayor implicación y conocimiento por parte del equipo, en 2019 lanzamos la figura de Karl Zetín, una pequeña marioneta dueña del elearning y responsable de que todo el equipo se acercase a la formación.

Desarrollamos diferentes acciones y dinámicas en torno a Karl Zetín, empezando con su propio nombre que fue escogido por el equipo entre más de 400 propuestas. Cada tienda y departamento pudo fabricar su propia marioneta consiguiendo un mayor engagement con el proyecto y, lo más importante, con la formación online.

KARL ZETÍN TIPS
 MediaMarkt



Valores MediaMarkt
 Te escuchamos
Formación y Desarrollo
 Employer Branding
 Transparencia e integridad
 Beneficios Sociales
 Comunicación y Días Especiales

Tienda campus Cornellá-El Prat

En 2019 presentamos la nueva tienda-Campus, ubicada en nuestra tienda de Cornellá-El Prat y destinada a ser centro de excelencia, pruebas y formación para toda la compañía. Este nuevo centro ofrece diferentes oportunidades tanto para el equipo como para la organización en Global, con el objetivo de contar con los mejores perfiles y preparar a su vez al equipo del resto de tiendas.

Entre otros aspectos este nuevo proyecto permitirá:

- Detectar y desarrollar a nuestros mejores talentos.
- Crear itinerarios de desarrollo estandarizados, con un entorno de medición objetivo y justo.
- Ofrecer proyectos especiales para fomentar el desarrollo.
- Un entorno de prueba en el que probar nuevas iniciativas con clientes reales.
- Ser capaces de recibir feedback inmediato y aplicar iteraciones hasta lograr el resultado óptimo.
- Probar e implementar iniciativas en un entorno adecuado y probando los resultados.



Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Employer Branding
Transparencia e integridad
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales

Digital Talent Program

En el marco de transformación digital que nos encontramos y con la evolución de los modelos de negocio actuales, hemos puesto en marcha diferentes acciones para incorporar talento en diferentes áreas y con diferentes perfiles: jóvenes recién graduados, con capacidades técnicas y competencias personales, orientados a la innovación, la analítica y al ámbito digital.

Con el programa Retail Revolution: Digital Talent Program, queremos dar respuesta a esta necesidad y seleccionar jóvenes talentos para poder contar con los mejores profesionales en nuestra compañía, a la par que ofrecer oportunidades de inserción laboral a jóvenes recién graduados. Durante dos años, los participantes serán guiados por un mentor y velaremos por asesorarlos y guiarlos con el objetivo de afianzar sus conocimientos teóricos, y desarrollar sus competencias personales y profesionales.

Tras este periodo, nuestro objetivo es que los candidatos continúen su trayectoria con nosotros, desarrollando todo su potencial, ya sea en un proyecto de innovación o en una posición concreta en nuestro equipo.



Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Employer Branding
Transparencia e integridad
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales

Digital Talent Program

Además de un cuidadoso proceso de selección, los jóvenes cuentan con un mentor de la casa que les acompaña en todo el proceso y con el apoyo y seguimiento constante desde el área de Talento de la compañía.



Resultados

En la primera edición seleccionamos a 5 personas y hoy 4 de ellas ocupan ya buenas posiciones dentro de la compañía.

La valoración en todos los casos ha sido muy buena destacando principalmente dos aspectos. Por un lado, lo enriquecedor que resulta el trabajar en **diferentes áreas** y por otro, el poder pasar unos meses en otro país empapándose de otras formas de trabajar y de la **experiencia internacional**.

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Employer Branding
Transparencia e integridad
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales

Employer Branding

Fundación Universidad-Empresa "Acción Charly"

Con el objetivo de dar a conocer nuestro Digital Talent Program y captar nuevos talentos, lanzamos un proyecto con Fundación Universidad-Empresa. La acción consistía en organizar un escape room en nuestras oficinas y tiendas de Barcelona en el que acercarse a nuestra compañía de una manera divertida.

Creamos una pequeña web en la que recibíamos las inscripciones de los participantes y dimos a conocer el proyecto en diferentes entornos: Ferias, universidades, redes sociales...

La historia de nuestro escape room giraba en torno a la historia de Charly, un estudiante en prácticas que había desaparecido misteriosamente de MediaMarkt.



Resultados

- Nº de inscripciones: **Más de 150**
- Nº de participantes en el Escape Room: **9**

Valores MediaMarkt
 Te escuchamos
 Formación y Desarrollo
Employer Branding
 Transparencia e integridad
 Beneficios Sociales
 Comunicación y Días Especiales

Participación en ferias de talento

Durante el 2019 participamos en diversas ferias de Talento para acercarnos a los diferentes perfiles y, en especial, a los más jóvenes. En MediaMarkt somos tradicionalmente conocidos por nuestras tiendas pero tenemos una gran estructura en nuestras oficinas centrales que en ocasiones se desconoce.

El objetivo fundamental de estas ferias es dar a conocer nuestra cultura corporativa compartir todas nuestras oportunidades de empleo y atraer talento a nuestra compañía.



Resultados

En 2019 participamos en las siguientes ferias de empleo: **JOBarcelona**, **FEED 2019**, **Forum EITSB**, **UNLEASH**, **La Salle – UPC**, **Feria de la UIC**. Más de **250 visitantes** al stand por feria.

Valores MediaMarkt
 Te escuchamos
 Formación y Desarrollo
 Employer Branding
Transparencia e integridad
 Beneficios Sociales
 Comunicación y Días Especiales

Transparencia e integridad

Normativa Anti-Corrupción

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

En todos los niveles de la organización, no actuar de acuerdo con la legalidad vigente y las normativas internas es una amenaza que puede poner en peligro la buena imagen y el futuro de la compañía.

Para MediaMarkt, más allá de prevenir casos de corrupción, Compliance implica actuar siempre en un entorno ético basado en la transparencia.

Somos conscientes de que la mejor manera de luchar contra este tipo de conductas es dotar a los posibles afectados de las herramientas necesarias para evitarlas y ofrecer una formación constante.

El trabajo mano a mano con los implicados y un seguimiento que garantice que, en cualquier conducta dudosa, han tenido acceso a las herramientas necesarias.

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Employer Branding
Transparencia e integridad
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales

Compliance Officer

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

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

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

Canal de denuncias

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

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

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Employer Branding
Transparencia e integridad
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales

Formación

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

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

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

Train the trainers

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

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

Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Employer Branding
Transparencia e integridad
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales

Campañas de concienciación

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

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

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

Política de contratación con socios comerciales

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



Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Employer Branding
Transparencia e integridad
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales

Día Internacional contra la corrupción

El Día Internacional contra la Corrupción se celebra anualmente el 9 de diciembre para crear conciencia, luchar y prevenir la corrupción en todas sus formas. Se trata de un complejo fenómeno social, político y económico, que afecta a todos los países. Las organizaciones juegan un papel clave para conseguir un mundo más transparente, justo y pacífico.

Con motivo del Día Internacional contra la Corrupción, la Red Española del Pacto Mundial celebra la Semana de la Transparencia del 9 al 13 de diciembre y se publican buenas prácticas vinculadas con el ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.

En MediaMarkt también hemos querido conocer nuestras buenas prácticas y hemos entrevistado a Georgina Briñol, responsable de Corporate Governance, Compliance & Privacy para que nos explique cómo se aborda este tema en nuestra compañía.



Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Employer Branding
Transparencia e integridad
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales

Beneficios Sociales

¡Llega "RedNet"!

Desde 2016, todo el equipo disponía de descuentos en diferentes establecimientos y servicios gracias a la plataforma de el Club de la Hucha. En 2019 quisimos dar un paso más con el lanzamiento de RedNet. Se trata de una plataforma más completa en la que, además de seguir disfrutando de los descuentos, incorporamos nuevas ventajas.

Desde RedNet ofrecemos acceso a una aplicación de car sharing para compartir coche, a un mercadillo interno Walllamarkt para intercambiar artículos, y una herramienta de reconocimiento de talento.



En forma con Andjoy

MediaMarkt y Andjoy han llegado a un acuerdo mediante el que todos los colaboradores de MediaMarkt pueden disfrutar de descuentos especiales para acceder a miles de centros repartidos por toda España.



Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Employer Branding
Transparencia e integridad
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales

Beneficios Sociales

Apostamos por una alimentación saludable

En 2019 inauguramos, por primera vez, una cantina en nuestras oficinas con un menú subvencionado para todo el equipo y opciones saludables y vegetarianas.

Se promueve también el consumo de fruta entre las personas que trabajan en la compañía repartiendo cestas por los diferentes departamentos.

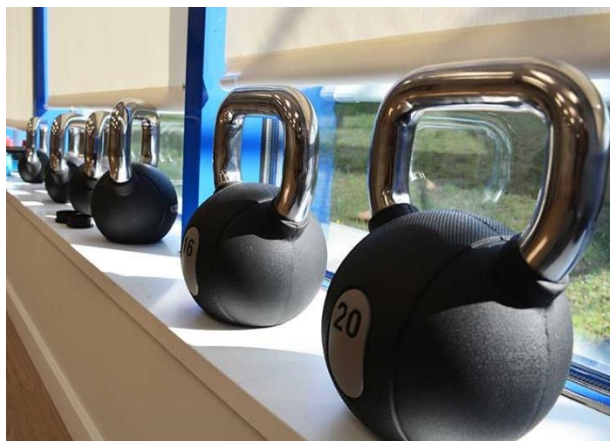
Además, pusimos en marcha un nuevo servicio de nutrición a disposición de todas las personas con sesiones individuales y jornadas de alimentación sobre diferentes aspectos.



Gimnasio y actividades deportivas

Con la inauguración de las nuevas oficinas se instaló también un gimnasio equipado con máquinas de última generación y actividades deportivas online para todo el equipo de las oficinas.

Además, se organizaron torneos y carreras durante el año para potenciar el estilo de vida saludable y la unión del equipo.



Valores MediaMarkt
Te escuchamos
Formación y Desarrollo
Employer Branding
Transparencia e integridad
Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales

Comunicación y Días Especiales

Newsletter interna: MediaNews

Cada semana se envía a toda la plantilla una Newsletter Interna con todas las novedades.

En “MediaNews” recopilamos las últimas noticias tanto de nuestras tiendas como de nuestras oficinas incorporando el formato audiovisual y haciendo partícipe a todo el equipo. El objetivo de MediaNews es acercarnos los unos a los otros para salvar las distancias entre los más de 6.800 trabajadores repartidos por toda la península.

Durante el 2019 hemos informado de los grandes proyectos de la compañía y hemos dado voz a las personas a través de múltiples entrevistas.



Resultados

- En 2019 enviamos **51** newsletters internas.
- Conseguimos un engagement de **más de un 65%** de media.

Valores MediaMarkt
 Te escuchamos
 Formación y Desarrollo
 Employer Branding
 Transparencia e integridad
 Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales

Acciones para celebrar el 20 aniversario de MediaMarkt

El 11 de noviembre de 2019 MediaMarkt cumplió su 20 aniversario en España y, para celebrarlo con el equipo, se prepararon diferentes acciones que se empezaron a llevar a cabo desde el mes de septiembre.

El objetivo de estas acciones fue motivar al equipo y agradecer todo su esfuerzo durante todos estos años.

Todas las acciones giraron en torno al concepto de #RedMeOn (El Rojo me pone). Se pueden resumir en las siguientes:

- **Redcumentary:** vídeos de un día con el CEO, intercambio tiendas vs oficinas, el más antiguo y el más nuevo de oficinas y HQ.
- **RedFace:** mural para cada tienda para compartir momentos en equipo.
- **Redvolution:** exposición de productos antiguos en la primera tienda de España (San Sebastián de los Reyes).
- **RedFlix:** plataforma online donde se subían todos los vídeos.
- **RedTalks:** Organizamos charlas con prestigiosos ponentes en torno al liderazgo, la motivación y/o el trabajo en equipo.



Valores MediaMarkt
 Te escuchamos
 Formación y Desarrollo
 Employer Branding
 Transparencia e integridad
 Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales

Desayunos con el Board: MediaTalks

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

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



Resultados

- Durante el 2019, se realizaron **7** MediaTalks y el feedback de todo el equipo fue **muy positivo** y bien valorado.

Valores MediaMarkt
 Te escuchamos
 Formación y Desarrollo
 Employer Branding
 Transparencia e integridad
 Beneficios Sociales
Comunicación y Días Especiales

Team Day

Los Team Day son ya una tradición en MediaMarkt. Se trata de un día repleto de diferentes actividades lúdicas en el que los colaboradores comparten momentos inolvidables con los nuevos compañeros.

En MediaMarkt creemos que es fundamental organizar estas jornadas en las que ensalzar todos nuestros valores y vivir experiencias integradoras más allá de los pasillos de la tienda.

Family Day

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



Esta iniciativa se organiza tanto en las tiendas como en la administración y conjuga, por unas horas, trabajo y familia. Los padres y madres disfrutan con sus hijos e hijas, y los peques están encantados de hacer una visita al trabajo y pasar el día allí.



SOCIEDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Promoción del empleo
El cliente en el centro
Expansión
Acciones sociales

Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Promoción del empleo

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

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

La FP Dual como vía de Inserción Laboral

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

Durante el 2019 establecimos convenios con diferentes comunidades autónomas con un alto grado de incorporación a la compañía.

REGIÓN	ESTUDIANTES FP DUAL	CONTRATAD@S	ESTUDIANTES NO DUAL
Andalucía	36	0	12
Levante	81	0	50
Centro	97	67	13
Cataluña	138	3	33
Norte	42	16	46
Canarias	0	0	17
Oficinas	22	3	9
Centrales	2	0	2
TOTAL	418	89	182

Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Premio Alianza para la FP Dual

Categoría de Gran Empresa: MediaMarkt, por el proyecto “FP Dual en MediaMarkt: Las personas como driver para la transformación digital”.

MediaMarkt Iberia ha sido la ganadora en la categoría de Gran Empresa por tener un proyecto de FP Dual sólido implantado en 13 Comunidades Autónomas y adaptado a las diferentes circunstancias y regulaciones regionales.

El jurado ha valorado la consolidación del proyecto, integrado en la cultura corporativa de la empresa, y que cuenta con el compromiso de su Dirección General. Además, la compañía ha sido reconocida por contribuir a la difusión de la FP Dual entre sus 6.675 empleados y en los medios de comunicación, y por ser asesor y ejemplo de otras empresas que quieren emprender el mismo camino.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Iniciativas en las tiendas

Queremos dedicar también una mención especial en esta memoria a todas las acciones que se realizan y coordinan desde nuestras tiendas y que tienen un impacto directo en el entorno local.

En 2019 se han puesto en marcha diferentes iniciativas desde los 88 centros que tenemos repartidos por toda la península alrededor de la promoción del empleo y con el objetivo de acercarnos a los colectivos más vulnerables.

Visitas a nuestras tiendas y oficinas

Se realizaron múltiples visitas y colaboraciones con centros educativos y centros de empleo para conocer la realidad de una tienda MediaMarkt, así como los diferentes procesos y departamentos de nuestros almacenes y oficinas.

- Visita de la Asociación In Vía a MediaMarkt Plaza Cataluña.
- Visita del Instituto Ribera Baixa a nuestras Oficinas Centrales.
- Visita de la Fundación Down a MediaMarkt Zaragoza.
- Visita de estudiantes de FP Dual a MediaMarkt Tenerife.
- Visita del proyecto POEJ de Creu Roja Catalunya.
- Visita de la Asociación Rascasa en MM Murcia Cartagena.
- Visita del IES Cañaveral a nuestro HUB en Pinto.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

Prácticas en nuestras tiendas

Además, se han firmado convenios de colaboración con diversas entidades para la realización de prácticas laborales. Algunas de las principales acciones en este sentido han sido:

- Colaboración con la Asociación ASPALI en MediaMarkt Alicante.
- Colaboración Fundación Down MediaMarkt Plenilunio y reconocimiento 2019 a la labor.
- Colaboración Fundación Senara en MediaMarkt Plaza del Carmen.
- Convenio de colaboración con Jesuïtes Educació para mejorar la incorporación de jóvenes al mundo laboral y mejorar la FP Dual.



El cliente en el centro: Compromiso NPS

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

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

1. **Contacto directo con los clientes detractores** que nos dan permiso en la encuesta para darles una solución.
2. **Compartir las buenas prácticas** que las diferentes tiendas han introducido y que han tenido un impacto positivo en los resultados de las encuestas. Por ejemplo: máquina de turnos en algunos departamentos, reuniones mensuales con los servicios de transporte locales, y envío del estado de reparación al cliente.



Promoción del empleo

El cliente centro

Expansión

Acciones Sociales

MediaMarkt Training

MediaMarkt Training nace en 2015 para ofrecer diversas formaciones de clientes en nuestras tiendas dirigidas a públicos de diferentes edades y necesidades. Queremos que los clientes vengan a nuestras tiendas a disfrutar de la tecnología y, por ello, les facilitamos su uso para que puedan sacarle el máximo partido posible.

En 2017 expandimos este proyecto a MediaMarkt Portugal en donde resultó ser también un éxito. Además, en 2019 se organizó en las oficinas centrales un taller de peinados con Babyliss dirigido a nuestros empleados.

Resultados

- Asistentes: **15.567**
- NPS: **81,46%**
- Talleres gratuitos: **46**



Expansión

Seguimos abriendo nuevas tiendas en 2019

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

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

En 2019 hemos seguido consolidando nuestra estrategia de expansión con la inauguración de nuestra cuarta tienda en Sevilla, la decimocuarta en Andalucía y la número 88 en España.

MediaMarkt Lagoh Sevilla cuenta con un equipo de 90 personas especialistas en tecnología y una superficie de 2.375 m2 destinada a la exposición de electrodomésticos y equipos tecnológicos y a la prestación de una amplia oferta de servicios y soluciones personalizadas, para ofrecer al cliente una experiencia de compra completa, desde su llegada al establecimiento hasta la puesta en marcha o la instalación de los productos que adquiera.



Promoción del empleo
El cliente centro
Expansión
Acciones Sociales

Seguimos creando empleo

Nuestro plan de expansión nos permite poder seguir creando empleo en nuestro país, siendo uno de los pilares principales de nuestro compromiso con nuestro entorno. La nueva tienda MediaMarkt Sevilla Lagoh cuenta con 90 especialistas en tecnología que han sido seleccionados entre los más de 92.000 candidatos que han participado en el proceso de selección para formar parte de este nuevo proyecto.

Los profesionales escogidos destacan por su entusiasmo y dinamismo y por una excelente capacidad para la atención al cliente, además cuentan con los conocimientos de tecnología idóneos para formar parte de este nuevo proyecto.



Resultados

- 1 Apertura en 2019: MediaMarkt Sevilla Lagoh
- 88 establecimientos en España

MediaMarkt Service Pro

Las instalaciones de *MediaMarkt Service Pro* están situadas en la localidad madrileña de Pinto y son un elemento fundamental en la estrategia de la compañía para mejorar la experiencia de compra del cliente.

Pinto acoge el *hub* de servicios de MediaMarkt desde donde se centraliza toda la operativa de servicios y postventa de las tiendas y de la web. En estas instalaciones se llevan a cabo servicios centralizados de reacondicionamiento, puesta en marcha de productos, sustitución de pantallas, arranques iniciales o instalación de software, entre otros. *MediaMarkt Service Pro* centraliza también la operativa para la reparación de productos, así como los envíos a los SAT de las marcas.

Además, estas instalaciones albergan la plataforma logística y el almacén de la web de MediaMarkt. Gracias al aumento de los pedidos online, en 2019 se ha duplicado su superficie alcanzando los 59.000 m². El espacio está adaptado a las necesidades derivadas de los nuevos procesos logísticos y cuenta con 52 muelles de carga y descarga, además de un eficiente diseño que optimiza su capacidad operativa y de servicio.



Acciones sociales en favor del entorno local.

Destacamos también especialmente las múltiples iniciativas que se han desarrollado durante el 2019 con impacto directo en el entorno local, tanto desde nuestras tiendas como desde nuestras oficinas. Os compartimos algunas de ellas:



- **Tómbola solidaria de Navidad:** Desde 2009 celebramos en nuestras oficinas centrales una tómbola solidaria de Navidad. Cada año, todas las personas del equipo pueden proponer una asociación con la que colaborar y, entre todas ellas, se vota para elegir a la beneficiaria. En esta décima edición, recaudamos 20.000 euros y la entidad seleccionada fue la Fundación Enriqueta Villavechia, que da soporte a las familias y jóvenes que tienen o han tenido cáncer.
- **Talleres responsables:** Se han realizado talleres en nuestras tiendas especialmente diseñados para algunos colectivos y en colaboración con asociaciones. Un ejemplo de ello es el taller con Google Home en colaboración con ONCE de Granada o los Talleres mensuales que se realizan desde nuestra tienda de Plaza Cataluña (en Barcelona) en colaboración con el Taller Sant Jordi.
- **Donación de mobiliario y equipos informáticos:** En 2019 estrenamos nuevas oficinas y renovamos gran parte de los equipos informáticos de nuestras tiendas. En consecuencia, donamos gran parte del mobiliario y aparatos electrónicos a Save the Children, Cruz Roja y Solidança. Además, los equipos informáticos se han donado a diferentes entidades y centros educativos cercanos a nuestros centros.
- **Recogida de tapones:** Desde el año 2015 colaboramos en muchos de nuestros centros con la Fundación Seury y su proyecto "Tapones para una nueva vida".



ENTORNO

COMPROMISO CON EL ENTORNO

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

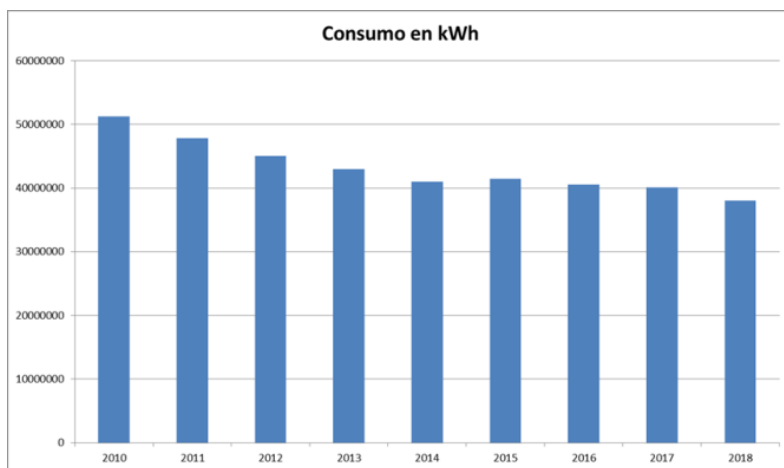
COMPROMETIDOS
MediaMarkt

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

Energías renovables y reducción de consumo

MediaMarkt continúa apostando por el consumo de energía proveniente de fuentes 100% renovables. Además, cada año aumenta el número de tiendas con iluminación LED que ya son más del 50% del total incluyendo todas las nuevas aperturas. La proyección a futuro es continuar en esta línea.

FY2018	FY2019	Diferencia 2018 vs 2019
58366299,7	55441624	2924675,7



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

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

Campaña Saving Energy

Actualmente, más del 40 % de la población española sufre pobreza energética esto hace que el contexto energético en nuestro país no sea favorable. El consumo medio diario de una tienda MediaMarkt equivale al de 83 familias, por ello, la compañía ha querido aportar su granito de arena para contribuir a frenar esta situación a través de esta campaña.

La iniciativa, que se puso en marcha en abril de 2019 y ha estado activa hasta diciembre de 2019, tenía como objetivo optimizar el consumo y sentar las bases de la cultura del ahorro energético. Con "Saving Energy Comprometid@s" la compañía se marcó como objetivo reducir las emisiones de CO₂ en 300.000 kilogramos, lo que supondría un ahorro de un 2 % frente al año anterior. El resultado ha sido mejor de lo esperado y se ha superado este objetivo con creces alcanzando un **ahorro de 490.305 kilogramos de emisiones**, lo que supone un 3 % menos respecto a 2018.

El éxito de la campaña radicó en la involucración de todo el equipo gracias a la campaña de comunicación realizada a través de todos los canales internos.

Se creó la imagen de la campaña conjugando el logo de nuestra RSC "comprometid@s". Desarrollamos una landing específica en nuestra intranet con diversos materiales y establecimos un contador para actualizar el ahorro acumulado.

Además se desarrolló material gráfico diverso en donde comparábamos el ahorro de nuestras tiendas con el de una familia para concienciar al equipo de la importancia de llevar a cabo las recomendaciones.

Resultados

- Ahorro de **490.305** kilogramos de CO₂
- Reducción de un **3%** del consumo respecto 2018



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

Automatización y Domotización

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

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



Resultados

50 tiendas con sistema Scada: Menor consumo energético y mayor seguridad.

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

Reciclaje y gestión de residuos

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

Durante 2019 se reciclaron más de 1200 toneladas de cartón, 35 de plástico y 86 de chatarra. Además, se realizan menos recogidas con el objetivo de optimizar el proceso y reducir las emisiones de CO2 que implican los transportes de los distintos tipos de residuos.

Resultados

Año	Tiendas	Cárton (Tn)	Plástico (Tn)	Chatarra (Tn)
2016	80	1161,5	17	114,7
2017	84	1181,8	20,9	76,4
2018	89	1392,8	35,9	78,7
2019	89	1222,574	35,59	86,9

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

Avanzamos hacia unas oficinas sostenibles

Queremos ser un referente del reciclaje para las personas que forman parte del equipo de MediaMarkt y en los últimos años el espacio para el reciclaje ha ido creciendo en nuestras oficinas.

Además, se han puesto en marcha diversas medidas para reducir los residuos generados como el uso de botellas reutilizables y la eliminación de los vasos desechables de un solo uso.

La importancia del reciclaje

Además de los tradicionales contenedores para el plástico, el papel o la materia orgánica, contamos con contenedores para el RAEE, pilas, cápsulas de café o incluso ropa. Queremos reducir los residuos y, en caso de tenerlos, darles una segunda vida o procesarlos correctamente.

Eliminamos las papeleras individuales

En 2019 estrenamos nuevas oficinas y quisimos dar un paso más eliminando todas las pequeñas papeleras que habitualmente recogían residuos varios para dejar solo diversos puntos de reciclaje.



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

Recogida de residuos en nuestras oficinas

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

Resultados

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

TOTALS INFORME 2019	Quilos
Madera	
Metal	
Papel y Cartón	
Plástico	
Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE NO ESPECIAL)	3.244,00
Barreja de Residus municipals	
Suports òptics, magnètics i electrònics	
Tèxtil	
Vidre	
Total	

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

Eliminación bolsas de plástico

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

Nuevas bolsas Reciclables y Reutilizables en todas nuestras tiendas

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

A finales de 2019 iniciamos una prueba piloto en la que se lanza una nueva bolsa reutilizable hecha con plástico PET 100% reciclado. Se venden más de 10.000 unidades el primer mes de su implantación (noviembre 2019). Este mismo mes, se reduce el consumo de bolsas de papel un 17% respecto al año anterior.

Esta nueva bolsa forma parte de un plan de acción para reducir el consumo de bolsas de papel. En total, se han reducido las bolsas producidas en más de un 20% respecto a 2018.



Resultados

- Reducción de un **20%** de la producción bolsas de papel desde 2018.

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

A la cabeza en la producción de RAEE

Un año más, MediaMarkt sigue siendo uno de los principales productores de RAEE (Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) a nivel nacional, recogiendo, solo en 2019, más de 9.000 toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) a través de su partner homologados Recyclia.

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

Por último, se han realizado constantes formaciones y visitas en tiendas para informar sobre la correcta gestión del RAEE.



Resultados

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

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

Formaciones área Facility Management

En 2019 realizamos formaciones de todos los servicios del área de Facility Management. Se abordaron los nuevos procesos, el cómo optimizar la limpieza en nuestras tiendas, lo fundamental que es la gestión de un buen mantenimiento y la gran importancia que tiene para nosotros el reciclaje con formaciones de para la correcta gestión de residuos. Profundizamos también en la gestión y nuevas normativas en torno a los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEE. A las formaciones asistieron un total de 94 personas en España y 11 en Portugal.

En las encuestas finales, todo el personal destacaba la importancia de realizar estas formaciones. A todos los asistentes se les facilitó su certificado conforme había realizado con éxito la formación.



Certificado

MediaMarkt

Por la presente certificamos que el Sr./Sra.

.....

ha asistido a la formación del

"Área de Facility Management"

Nos complace otorgarle el presente reconocimiento con motivo de la Formación del Área de Facility Management. Le agradecemos su compromiso, su dedicación y cooperación durante esta formación. Le damos la enhorabuena y le animamos a seguir desarrollando su carrera profesional plena de satisfacciones y triunfos.

Barcelona, a 17 de Octubre de 2019

Fabian Olivera David Fernández

COMPROMETIDOS

09:00 a 09:45 Bienvenida y Presentación FM.

09:45 a 10:45 WEB FM.

10:45 a 11:45 Mantenimiento.

11:45 a 12:00 Pausa

12:00 a 13:00 Limpieza.

13:00 a 13:30 Ruegos y Preguntas.

13:30 a 14:30 Comida

14:30 a 15:30 Medio Ambiente (Residuos No Peligrosos y Tasas)

15:30 a 16:30 Medio Ambiente (RAEE)

16:30 a 16:45 Pausa

16:45 a 17:45 Energía

17:45 a 18:45 Contadores de Clientes.

18:30 a 19:00 Ruegos y Preguntas.