



Logística



SECURORA



Memoria de Sostenibilidad

2020





La Política de Responsabilidad Social de Grupo Valora, es esencia de nuestra cultura, se sustenta en nuestra misión, visión, valores corporativos y los compromisos que asumimos con nuestros grupos de interés.

Tenemos la firme convicción de que nuestro crecimiento tiene que ir de la mano con el entorno que nos rodea, desde nuestros colaboradores hasta el medio ambiente y el conjunto de la sociedad.

La gestión de la Responsabilidad Social Empresarial está integrada en el mapa de procesos de nuestra compañía, alineado con nuestros ejes estratégicos y orientado a la mejora continua, analizando las expectativas de nuestros grupos de interés y el resultado de las acciones puestas en marcha en su dimensión económica, social y ambiental.

**Nuestro objetivo:** La Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso voluntario y estratégico para Grupo Valora cuyo objeto es integrar la consecución de nuestros objetivos empresariales, con el impacto positivo en lo social y ambiental, aplicando criterios de estabilidad en las relaciones con nuestras partes interesadas, con las que mantenemos canales de comunicación activos, contribuyendo así a la satisfacción de las necesidades y expectativas de estas.

Memoria de Sostenibilidad

2020



# 01. Índice

<b>Compromiso de responsabilidad</b> .....	<b>5</b>	Comunicación con los clientes .....	49
<b>Situación de contexto</b> .....	<b>7</b>	Privacidad de los clientes.....	49
Introducción.....	7	Producto, marketing y etiquetado .....	50
Reconocimientos, organizaciones y certificaciones .....	8	<b>Personas</b> .....	<b>52</b>
Historia de Grupo Valora .....	12	Gestión de recursos humanos.....	52
Entorno .....	15	Perfil de la plantilla.....	52
Desempeño económico.....	16	Clima Laboral .....	61
Resumen del ejercicio.....	17	Condiciones laborales.....	62
Política fiscal .....	19	Igualdad y conciliación .....	63
Inversiones.....	20	Salud y seguridad en el trabajo.....	66
Cadena de valor.....	20	Comunicación .....	70
Productos y servicios .....	22	<b>Proveedores</b> .....	<b>72</b>
<b>Política y estrategia</b> .....	<b>24</b>	Gestión de proveedores .....	72
Misión, visión y valores corporativos.....	24	Indicadores de proveedores .....	73
Política y objetivos .....	25	<b>Sociedad</b> .....	<b>75</b>
<b>Gobierno corporativo</b> .....	<b>37</b>	Introducción .....	75
Organización .....	37	Actividades de 2020 .....	75
<b>Grupos de interés y materialidad</b> .....	<b>41</b>	<b>Medio ambiente</b> .....	<b>80</b>
Participación de los grupos de interés.....	42	Gestión ambiental .....	80
Identificación de los grupos de interés.....	42	Indicadores ambientales.....	81
Canales de comunicación con grupos de interés.....	42	Plan de actuación medioambiental.....	85
Priorización de los grupos de interés.....	42	Uso sostenible de recursos y economía circular.....	88
Proceso de identificación de asuntos materiales.....	43	<b>Metodología</b> .....	<b>1</b>
Estudio de materialidad.....	44	Sobre la Memoria.....	1
Prioridades para Grupo Valora y grupos de interés .....	44	Pacto Mundial de las Naciones Unidas.....	1
<b>Clientes</b> .....	<b>48</b>	Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	3
Enfocados al cliente.....	49		
Indicadores de cliente .....	49		



## 02. Compromiso de responsabilidad

## Compromiso de responsabilidad

Desde Grupo Valora nos complace enormemente presentarles nuestra primera Memoria de Sostenibilidad, cuyo principal propósito no es otro que el de aportar a nuestros grupos de interés información relevante sobre el desempeño llevado a cabo durante el ejercicio 2019-2020 en todas las actividades desarrolladas por las Unidades de Negocio que lo conforman.

En esta primera edición queremos hacer hincapié en el esfuerzo de nuestros colaboradores, que a pesar de los cambios económicos en nuestro entorno debidos a la crisis sanitaria que está azotando el mundo, el incremento de las ventas y los buenos datos nos han consolidado como un grupo de referencia a nivel nacional.

Del mismo modo, nuestra responsabilidad con el medio ambiente se ve reflejada en el éxito del desempeño de nuestros valores en cuanto a la significancia de los aspectos ambientales que nos son de aplicación directa e indirecta; y fruto de nuestras mejores prácticas en gestión de la excelencia empresarial al estar certificados bajo el Modelo EFQM en cuatro de nuestras organizaciones.

En la actualidad estamos enfrentándonos a un mercado incierto donde las variables de complejidad y dinamismo de los factores que lo componen hacen prever cambios radicales en el mercado producidos por nuevas tecnologías orientadas hacia una logística mucho más sostenible y flexible.

Desde los Comités de dirección se han fijado objetivos y estrategias para el periodo 2019-2022 que estarán encaminados hacia nuestros ejes estratégicos:

- E1. Rendimiento y rentabilidad
- E2. Entorno sano y felicidad
- E3. Servicio excelente e innovación
- E4. Impacto positivo y desarrollo sostenible

Confirmamos nuestro compromiso voluntario de seguimiento, aplicación y divulgación de los Diez Principios del Pacto Mundial de Las Naciones Unidas, en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción, los cuales tratamos de poner en equilibrio en las decisiones del día a día, compatibilizando todas ellas con los demás aspectos de la gestión empresarial del Grupo Valora. Esta memoria se ha elaborado como Informe de Progreso con respecto a los diez principios de las Naciones Unidas, incluyendo también nuestra contribución para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Seguimos apostando por la transparencia hacia nuestros grupos de interés. Por ello, en 2020, hemos establecido un Análisis de Materialidad a partir del continuo diálogo con partes interesadas y con el fin de integrar sus expectativas de una forma estructurada con nuestro propósito. Todo ello, llevando a cabo un proceso de identificación de prioridades para evaluar asuntos económicos, ambientales y sociales relevantes.

Creemos firmemente que estas actuaciones no sólo plasman nuestra realidad como grupo empresarial, sino que nos acercan hacia la consecución de nuestra visión a través de los valores que lo representan día a día.

**La Dirección de Grupo Valora**



### 03. Situación de contexto

## Situación de contexto

### Introducción

Grupo Valora cuenta con cuarenta años de historia, iniciando su andadura empresarial en el año 1981 en Canarias, concretamente en la isla de Tenerife, dedicándose en sus inicios esencialmente a actividades de transporte urgente de mercancías. En la actualidad, tiene una vocación regional y nacional con capital 100% canario y participa en sectores como el transporte, la logística especializada o de nicho, la custodia y seguridad de la información tanto en la línea de archivos físicos como en formato digital, y la gestión documental en todas sus variantes.

La trayectoria durante este periodo se ha caracterizado por la constante creación de riqueza y empleo, experimentando un importante crecimiento tanto en estructura como en operaciones, líneas de negocio y cobertura geográfica.

Conformado por más 250 empleados desarrolla su actividad en modernas instalaciones que superan los 16.000 m<sup>2</sup> de superficie.

Dispone de un extenso equipo profesional identificado con el proyecto empresarial, volcado en ofrecer la más alta calidad en la prestación de servicios y acercándose a ellos buscando el valor añadido para el cliente. La plantilla que conforma el Grupo Valora, es fija en su mayor parte.

Además, cuenta con personal estable desde su fundación. La oferta de servicios se estructura en base a dos áreas de negocio diferenciadas en las que se realiza el despliegue de distintas soluciones:

### Transporte y logística integral

### Gestión y custodia de información

Las empresas que conforman Grupo Valora, y denominadas en adelante Unidades de Negocio, son:

	Líder en transporte urgente
	Soluciones logísticas desde/hacia Canarias
	Soluciones de gestión e ingeniería documental
	Cuidado de datos para un mundo más seguro
	Por un mundo más ciberseguro
	Gestor de ingeniería, promociones y sostenibilidad

Los datos más significativos del periodo objeto de la presente Memoria de Sostenibilidad son los siguientes:

### Principales datos económicos del Grupo

	2018	2019
EBITDA	2.871.268 €	2.727.208 €
Liquidez	2.946.988 €	3.413.019 €
Endeudamiento Externo	8.389.307 €	7.498.519 €
Dinero destinado a compromisos sociales	19.463 €	19.707 €
Presupuesto destinado a RSE	10.000,00 €	21.338,52 €

### Principales datos agregados del Grupo

	2019	2020
Dinero destinado a compromisos sociales	19.463 €	19.707 €
Presupuesto destinado a RSE	10.000,00 €	21.338,52 €
N.º personas que participaron en acciones de RSE	152	134
N.º horas de formación realizadas	4.021	4.079
N.º de reconocimientos obtenidos	70	233
N.º de medidas de conciliación para el personal	17	19
Consumo de energía eléctrica en kWh	828.654	757.860
Consumo de agua en m <sup>3</sup>	2.210	2.137
Generación de residuos plásticos en toneladas	4,64	6,85

## Reconocimientos, organizaciones y certificaciones

A continuación, se incluyen las certificaciones de sistemas de gestión, compromisos y organizaciones a las que pertenecemos.

Certificación	Ámbito	Unidad Negocio	Año
Modelo EFQM	Modelo de Excelencia Empresarial	Grupo Valora	2019
Modelo EFQM	Modelo de Excelencia Empresarial	Transalinetas	2019
Modelo EFQM	Modelo de Excelencia Empresarial	Valora Logística	2019
Modelo EFQM	Modelo de Excelencia Empresarial	TIDOC	2019
ISO 27001	Gestión seguridad de información	TIDOC	2014
ISO 27001	Gestión seguridad de información	Valora Data	2018
ISO 9001	Gestión de la calidad	Valora Data	2018



**Excelencia Europea 400+**  
Bureau Veritas, por concesión del Club Excelencia en Gestión, otorga el Sello de Excelencia Europea 400+ por su Sistema de Gestión a

**GRUPO VALORA CANARIAS**

Fecha de concesión: 29 de marzo 2019  
Fecha de renovación: 29 de marzo 2021  
Fecha de expiración: 29 de marzo 2023  
Certificado nº: CE019186846

Por Bureau Veritas

**Excelencia Europea 400+**  
Bureau Veritas, por concesión del Club Excelencia en Gestión, otorga el Sello de Excelencia Europea 400+ por su Sistema de Gestión a

**GESTIÓN Y CUSTODIA DE INFORMACIÓN DE CANARIAS, S.U.I. (Grupo Valora)**

Fecha de concesión: 29 de marzo 2019  
Fecha de renovación: 29 de marzo 2021  
Fecha de expiración: 29 de marzo 2023  
Certificado nº: CE019186846

Por Bureau Veritas

**Excelencia Europea 400+**  
Bureau Veritas, por concesión del Club Excelencia en Gestión, otorga el Sello de Excelencia Europea 400+ por su Sistema de Gestión a

**VALORA LOGÍSTICA, S.LU (Grupo Valora)**

Fecha de concesión: 29 de marzo 2019  
Fecha de renovación: 29 de marzo 2021  
Fecha de expiración: 29 de marzo 2023  
Certificado nº: CE019186846

Por Bureau Veritas

**Excelencia Europea 400+**  
Bureau Veritas, por concesión del Club Excelencia en Gestión, otorga el Sello de Excelencia Europea 400+ por su Sistema de Gestión a

**TRANSLINETAS LOGISTIC, S.L (Grupo Valora)**

Fecha de concesión: 29 de marzo 2019  
Fecha de renovación: 29 de marzo 2021  
Fecha de expiración: 29 de marzo 2023  
Certificado nº: CE019186846

Por Bureau Veritas

**BUREAU VERITAS Certification**

**Certificación**  
Certification

Concedida a / awarded to:  
**GESTIÓN Y CUSTODIA DE LA INFORMACIÓN CANARIAS SLU (GCIC)**

SEUO CENTRALIZADA, RED DE SERVIDORES, ANEXOS Y FÍSICA EN VARIAS CIUDADES DE TENERIFE, CENTRO DE DATOS EN LA CIUDAD DE LA TRINIDAD Y VARIAS OFICINAS EN VARIAS CIUDADES DE TENERIFE.

Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:

Bureau Veritas Certification certifies that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of the norm:

**ISO/IEC 27001:2013**  
El Sistema de Gestión se aplica a:  
Toda la organización.

THIS SYSTEM OF INFORMATION SECURITY MANAGEMENT IS APPLIED TO ALL PROCESSES OF DOCUMENTATION, DIGITALIZATION, CUSTODY OF ARCHIVES AND DESTRUCTION CERTIFICATION OF DOCUMENTS, ACCORDING TO THE DECLARATION OF APPLICABILITY VERSION 5.

INFORMATION SYSTEMS THAT SUPPORT THE BACKUP SERVICES, BUSINESS CONTINuity AND RECOVERY AND OFFICE CUSTOMER SERVICES ACCESS TO SERVICES OF APPLICATIONS BY VERSION 5.

Número del certificado / Certificate Number	ES0188-1	Dirección de Certificación / Certification Manager	
Aprobación original / Original approval	20180109		
Certificado en vigor / Certificate in force	20180109		
Certificado en vigor / Certificate in force	20180109		
Certificado en vigor / Certificate in force	20180109		

Este certificado está sujeto a las revisiones periódicas y parciales de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 10 del Reglamento de Certificación de BUREAU VERITAS.

Este certificado está sujeto a las revisiones periódicas y parciales de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 10 del Reglamento de Certificación de BUREAU VERITAS.

ENAC CERTIFICACIÓN

**BUREAU VERITAS Certification**

**Certificación**  
Certification

Concedida a / awarded to:  
**ESABE INFORMATICA DISTRIBUIDA SL (VALORADATA)**

SEUO CENTRALIZADA, RED DE SERVIDORES, ANEXOS Y FÍSICA EN VARIAS CIUDADES DE TENERIFE, CENTRO DE DATOS EN LA CIUDAD DE LA TRINIDAD Y VARIAS OFICINAS EN VARIAS CIUDADES DE TENERIFE.

Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:

Bureau Veritas Certification certifies that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of the norm:

**ISO/IEC 27001:2013**  
El Sistema de Gestión se aplica a:  
Toda la organización.

INFORMATION SYSTEMS THAT SUPPORT THE BACKUP SERVICES, BUSINESS CONTINuity AND RECOVERY AND OFFICE CUSTOMER SERVICES ACCESS TO SERVICES OF APPLICATIONS BY VERSION 5.

Número del certificado / Certificate Number	ES0188-1	Dirección de Certificación / Certification Manager	
Aprobación original / Original approval	20180109		
Certificado en vigor / Certificate in force	20180109		
Certificado en vigor / Certificate in force	20180109		
Certificado en vigor / Certificate in force	20180109		

Este certificado está sujeto a las revisiones periódicas y parciales de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 10 del Reglamento de Certificación de BUREAU VERITAS.

Este certificado está sujeto a las revisiones periódicas y parciales de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 10 del Reglamento de Certificación de BUREAU VERITAS.

ENAC CERTIFICACIÓN

**BUREAU VERITAS Certification**

**Certificación**  
Certification

Concedida a / awarded to:  
**ESABE INFORMATICA DISTRIBUIDA SL (VALORADATA)**

SEUO CENTRALIZADA, RED DE SERVIDORES, ANEXOS Y FÍSICA EN VARIAS CIUDADES DE TENERIFE, CENTRO DE DATOS EN LA CIUDAD DE LA TRINIDAD Y VARIAS OFICINAS EN VARIAS CIUDADES DE TENERIFE.

Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:

Bureau Veritas Certification certifies that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of the norm:

**ISO 9001:2015**  
El Sistema de Gestión se aplica a:  
Toda la organización.

BACKUP SERVICES CONTINuity, RECOVERY AND LOGISTICS COMPUTER SERVICES.

Número del certificado / Certificate Number	ES 9000-1	Dirección de Certificación / Certification Manager	
Aprobación original / Original approval	20180109		
Certificado en vigor / Certificate in force	20180109		
Certificado en vigor / Certificate in force	20180109		
Certificado en vigor / Certificate in force	20180109		

Este certificado está sujeto a las revisiones periódicas y parciales de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 10 del Reglamento de Certificación de BUREAU VERITAS.

Este certificado está sujeto a las revisiones periódicas y parciales de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 10 del Reglamento de Certificación de BUREAU VERITAS.

ENAC CERTIFICACIÓN



Grupo Valora es miembro, entre otras, de las siguientes organizaciones en las que participa activamente en su gestión:



La Asociación de Dirección de RRHH y Gestión de empresas de Explotación Hotelera, Turística y otros sectores de Canarias se constituye con el fin fundamental del desarrollo y progreso de los recursos humanos en el sector empresarial en Canarias.



La Asociación se constituye para ser un lobby de presión femenino, con la finalidad de hacer visible a la mujer dentro del mundo profesional y empresarial. Participar en los ámbitos de decisión, defender los derechos de las mujeres y mostrar las desigualdades existentes.



La Universidad de La Laguna es el centro de educación superior más antiguo de Canarias. Su Misión: promover el desarrollo social, cultural y económico de Canarias desde el conocimiento. Su Visión: Ser una universidad de referencia en el contexto Atlántico por talento, experiencia de aprendizaje, investigación y contribución social.



La Universidad Europea de Canarias es la primera institución de educación superior privada de Canarias. Su Misión: proporcionar una educación integral, formando líderes y profesionales preparados para dar respuesta a las necesidades de un mundo global, para aportar valor en sus profesiones y contribuir al progreso social desde un espíritu emprendedor y de compromiso ético.



This is our **Communication on Progress** in implementing the Ten Principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.  
We welcome feedback on its contents.

La Cruz Roja Española es una institución humanitaria, de carácter voluntario y de interés público. Su Misión: estar cada vez más cerca de las personas vulnerables en los ámbitos nacional e internacional, a través de acciones integradas, realizadas esencialmente por voluntariado y con una amplia participación social y presencia territorial.

El Pacto Mundial de Naciones Unidas es un llamamiento a las empresas y organizaciones a que alineen sus estrategias y operaciones con Diez Principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Cuenta con el mandato de la ONU para promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el sector privado.



Fundación SEUR es una organización sin ánimo de lucro dedicada a ayudar a la infancia más desfavorecida, especialmente a través de la logística solidaria. La Misión de Fundación SEUR es ayudar a colectivos desfavorecidos, con especial atención a la infancia, a través de la logística solidaria.



ECOTIC es una organización privada de naturaleza fundacional, sin ánimo de lucro, cuya constitución ha sido promovida por las principales empresas del sector de la electrónica de consumo. ECOTIC trabaja en favor de la defensa del medio ambiente y el desarrollo sostenible a través de la sensibilización y formación de fabricantes, distribuidores y usuarios de aparatos eléctricos y electrónicos.

La Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) tiene su foco puesto en los directivos y retos que abordan en su desempeño profesional. Su Misión: contribuir a construir una comunidad más preparada y unida, que tenga conocimiento de las tendencias que están cambiando el mundo.



Su Misión: el desarrollo del sector de la logística y el transporte y todas las empresas e instituciones que intervienen en la cadena de valor de este, así como en la gestión integral de la cadena de suministro; con el fin de aumentar la excelencia, productividad y competitividad de la economía de Canarias y el fortalecimiento de la conectividad y la movilidad de mercancías y personas.



La Asociación de la Empresa Familiar de Canarias (EFCA) nace con el fin de promover la cooperación entre las empresas familiares de nuestra comunidad para su fortalecimiento, poniendo de relieve la función económica y social del empresariado en una sociedad moderna y dando a conocer la importancia de estas como fuente de riqueza y empleo en Canarias.



El Club Excelencia en Gestión (CEG), se constituye como una asociación empresarial, independiente y sin ánimo de lucro, dedicada a mejorar la gestión y los resultados corporativos de las organizaciones, promoviendo una gestión excelente, innovadora y sostenible, para convertir a nuestros socios en referentes de sus sectores.

Otras asociaciones y entidades con las que se participa:

- Clúster Excelencia Tecnológica
- Cámaras de Comercio
- ASARCA (Congreso de Archiveros de Canarias)
- Tenerife Solidario
- "Más Run"
- ONG "Sonrisas Canarias"
- Confederación Española de Organizaciones Empresariales
- Asociación PROYDE
- Médicos sin fronteras
- Asociación Princesa Rett
- Fundación Neotrópico
- Asociación Española contra el Cáncer
- Fundación Neotrópico
- Fundación Foresta
- Asociación Amate
- Proyecto "Marca Blanca"
- Fundación "Carrera por la Vida"
- Cáritas
- Proyecto "Árbol"
- Asociación Afedes
- Banco de Alimentos
- Escid Grupo Sifu
- Asociación "Mensajero de la Paz"
- Asociación Jóvenes Empresarios de Tenerife
- Démola Canarias
- Observatorio de la Calidad de Tenerife
- Circulo de Empresarios del Sur de Tenerife
- CEPYME La Palma
- WWF
- ONG "Canarias Libre de Plástico"

## Historia de Grupo Valora

En Grupo Valora tenemos como misión garantizar soluciones de calidad e innovadoras a nuestros clientes. Comprometidos con nuestro entorno y basándonos en la cultura de la excelencia.

Somos un grupo empresarial de capital 100% canario que lleva 40 años trabajando cada día para ser la organización de referencia en la prestación de servicios de calidad, abiertos a la diversificación convirtiéndonos en socios estratégicos de nuestros clientes.

Durante décadas hemos crecido en torno al transporte, la logística y la mensajería, sectores en los que seguimos mejorando, sin embargo, la diversificación y la apuesta por la innovación nos ha llevado a la creación de nuevas empresas, con otros enfoques: las soluciones de ingeniería documental, la gestión de la información o las soluciones para copias de seguridad (backups) y de continuidad del negocio (disaster recovery) son algunas de ellas.

En este camino nos guían nuestros valores: excelencia, vocación de servicio, cercanía, responsabilidad, compromiso e innovación.

A continuación, se muestra cronológicamente el pasado y presente de Grupo Valora:



**1981**

**Nuestros comienzos**

El matrimonio Valle Caballero llega a Canarias con pocos recursos para constituir la primera delegación de SEUR. Sus únicos activos, una furgoneta con motor de motocicleta y mucha ilusión, para trasladar paquetería urgente en Tenerife.

**1984**

**Los primeros éxitos en Tenerife**

El negocio prospera rápidamente y comienzan las obras de la que sería la primera nave industrial de SEUR Tenerife, situada en Los Majuelos. Posteriormente abrimos la nave del polígono Costa Sur y finalmente nos establecemos en la actual

**1990**

**Nos establecemos en las dos provincias**

Se amplía el negocio e incorporamos SEUR Gran Canaria a Grupo Valora. Es el comienzo de la andadura de SEUR en Las Palmas, convirtiéndose en la empresa líder en transporte urgente en toda la comunidad autónoma de Canarias.

**2002**

**Nace Valora Logística**

La necesidad de nuestros clientes de disponer de logística especializada nos hace trabajar en la mejora de los servicios que les prestamos. Nace Valora Logística como empresa experta en soluciones logísticas avanzadas, más allá del almacenamiento y el transporte de mercancías

**2008**

**Certificación EFQM**

Nuestro crecimiento como grupo es un hecho. Disponemos de varias compañías y esto hace necesario un único modelo de gestión empresarial, que aporte uniformidad y ayude a desarrollar la misión, visión y valores corporativos. Optamos por el modelo de Excelencia Europeo EFQM.

**2005-2008**

**Adquisición de GCIC**

La diversificación ya es una realidad en el Grupo Valora, es por ello que invertimos en la primera empresa del sector situada en Gran Canaria. Ésta es absorbida por GCIC para convertirse en el referente Canario de digitalización, custodia, destrucción certificada y consultoría documental.

**2005**

**Manuel Valle es Presidente de SEUR España**

Nuestra buena gestión es destacada a nivel nacional, es por ello que D. Manuel Valle es elegido Presidente de SEUR España, cargo que ocupará desde 2005 hasta 2012. Destacando el ecommerce, una nueva forma de trabajar, y el gran crecimiento asociado del negocio internacional.

**2005**

**SEUR La Palma y Valladolid son realidad**

En este crecimiento a nivel insular, se abre una delegación en la isla de La Palma. Se adquieren las primeras participaciones de SEUR Valladolid. Aunque se obtenga un porcentaje minoritario del capital, supone un gran hito para la compañía que da sus primeros pasos fuera de Canarias.

**2009**

**Nueva sede en Los Rodeos**

La actividad principal de SEUR y Servicios Corporativos de Grupo Valora se traslada a Los Rodeos, en Tenerife, una apuesta muy ambiciosa para liderar las actividades del grupo en un punto estratégico junto al aeropuerto.

**2013**

**Primera participación en Esabe Informática**

Entramos en el accionariado de la empresa ValoraData, en aquel momento denominada Esabe Informática Distribuida, SL. En 2013 ValoraData realizaba custodias de copias de seguridad física. Estos fueron los inicios de la que será la empresa más digital del Grupo Valora.

**2013**

### **Certificación EMAS**

En 2013 decidimos formalizar nuestro compromiso con el medio ambiente, es por ello que nos comprometemos a la mejora continua, mediante la certificación en EMAS (Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría), una normativa voluntaria de la Unión Europea.

**2014**

### **Gestión de oficinas del RPDVP de Canarias**

Seguimos creciendo y diversificando. Desde 2014 y hasta mayo de 2019 seremos los gestores del Registro de Demandante de Vivienda Protegida de Canarias. Tras la adjudicación del concurso del Gobierno de Canarias queda latente nuestro saber hacer en el área jurídica y de gestión documental.

**2014**

### **GCIC obtiene la ISO 27001**

En nuestro camino hacia la excelencia, innovación y autoexigencia, certificamos en GCIC la Norma ISO 27001 de aseguramiento de la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, garantizando al máximo los datos de nuestros clientes.

**2015**

### **Premio Canario de Excelencia Empresarial**

Recibimos el Premio Canario de Excelencia Empresarial por parte del Gobierno de Canarias. Se reconoce la trayectoria y crecimiento del Grupo que apostó y apuesta de forma decisiva en la implantación de sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y de seguridad de la información.

**2019**

### **EFQM +400 Comité de la Excelencia**

Obtenemos el Sello de Excelencia Europeo EFQM +400, un reconocimiento a la gestión excelente de nuestras organizaciones que refuerza la confianza de nuestros clientes, proveedores y colaboradores.

**2018**

### **Valoradata obtiene la ISO 27001**

Valoradata, la empresa más tecnológica del grupo, consigue la ISO 27001 que garantiza la seguridad, la confidencialidad e integridad de los datos que gestionamos y custodiamos de nuestros clientes.

**2017**

### **Seur Valladolid ya es parte de Grupo Valora**

SEUR Valladolid pasa a ser 100% capital de Grupo Valora. SEUR Valladolid dispone de una posición geoestratégica en el centro de la península ibérica, lo que nos permitirá dar servicios complementarios a nuestros clientes Canarios, servicios logísticos avanzados y mejores servicios ecommerce, entre otros.

**2016**

### **EFQM +300**

En 2016 el Grupo Valora certifica EFQM +300, aumentando así de nivel en nuestro camino hacia la excelencia.

**2019**

### **Nueva imagen corporativa**

Grupo Valora decide modernizar su imagen y la de varias de sus empresas. Modernidad, geometría y personalidad para converger estéticamente con la sociedad que nos rodea.

**2020**

### **Incorporación de Secura a Grupo Valora**

Secura es una compañía tecnológica de ámbito nacional especializada en servicios y soluciones de ciberseguridad a empresas y organismos públicos. Esta incorporación aporta un gran valor al proyecto, principalmente en lo relativo a continuidad, solvencia y presencia nacional.

## Entorno

Se analiza el entorno relacionándolo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible:



### Transporte y logística integral

#### Mercado actual

El servicio entre islas aún deja nichos de alto valor añadido como pueden ser los servicios Clinic a hospitales, gerencias de atención primaria, cooperativas farmacéuticas, en sus rutas a islas menores. Se debe impulsar la labor comercial en Península, para no perder oportunidades de envíos a Canarias por falta de conocimiento de la realidad de la zona y de las complicaciones aduaneras. La logística se considera un factor estratégico por parte de las empresas, por lo que se ha ido incorporando en sus estructuras. El comportamiento del cliente y elevado flujo de información generan cadenas de suministro más complejas donde la información compartida y la colaboración serán claves para dar respuesta a la nueva demanda de servicios.

Igualmente, la tendencia del comercio electrónico hace que el sector de la logística tenga que reinventar los servicios a las empresas y buscar soluciones que faciliten las ventas online. Muchas empresas del sector

logístico ya lo están haciendo. Asimismo, la logística continúa siendo un factor clave estratégico en las empresas, existe un predominio a la externalización de las actividades logísticas.

### Gestión y custodia de información

#### Mercado actual

En la medida en que aumenta el componente tecnológico y/o de integración de procesos no puramente documentales, el peso de las empresas TIC generalistas para afrontar proyectos de Administración Electrónica y BPO es mayor. Los servicios de custodia de archivos se caracterizan por una bajada general de precios, lo que ha llevado a empresas que son más flexibles en costes con infraestructuras más amortizadas, partan con una ventaja competitiva ante la nueva demanda o renovación de servicios. El número de empresas que presentan servicios de custodia de archivos es mucho menor que el de aquellas que prestan servicios de gestión documental. En general, los clientes poseen buen poder de negociación a nivel de precio y aspectos del servicio. El coste de cambio de empresa por parte de los clientes es alto en servicios de custodia y bajo en el resto. Las empresas de gestión de residuos seguirán presionando en precios tendiendo a realizar los servicios sin coste. Existencia de barreras de entrada, sobre todo legislativa, que encarecen de forma considerable el paso del papel al formato digital. La demanda de destrucción de documentos se divide en dos segmentos objeto: aquellas que, por su naturaleza, política de gestión y sensibilidad de la información que generan, exigen un nivel de servicio determinado y por tanto el coste del servicio no pesa tanto ni es el factor predominante. El segundo segmento son empresas que no están dispuestas a pagar por estos servicios y que únicamente demandan las recogidas, adaptándose a los plazos, tiempos de repuesta. Las primeras empresas conforman el segmento objetivo.

## Desempeño económico

Partiendo de un entorno de crisis en el que nos encontrábamos inmersos en el ejercicio 2015, la evolución de los resultados de explotación agregado se ve influenciado por una política de contención de gastos y de reestructuración interna implementada a lo largo de los ejercicios 2018 a 2020.

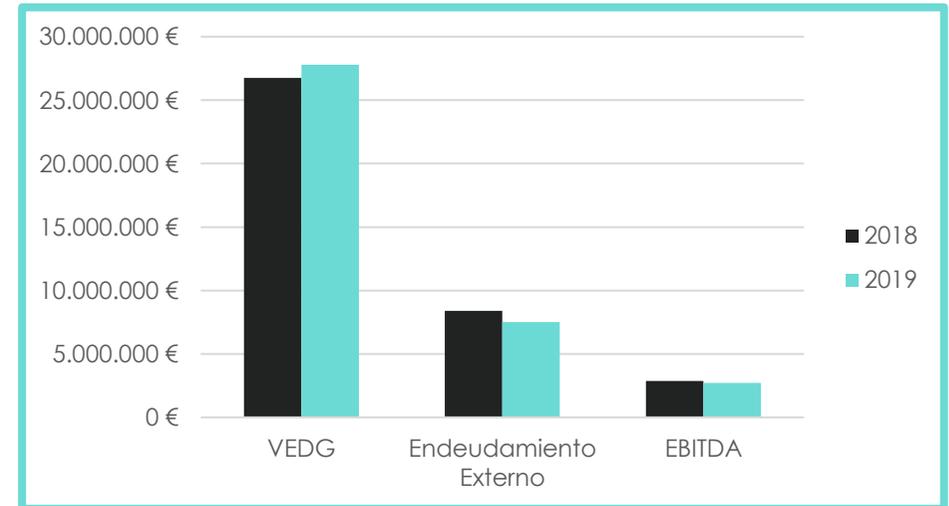
Como resultado de dicha política se pone de manifiesto la recuperación de los resultados de explotación, tanto de Grupo Valora, como de sus empresas participadas en los dos últimos ejercicios.

No obstante, cabe destacar que, a nivel agregado, los resultados se sitúan por encima de la competencia.

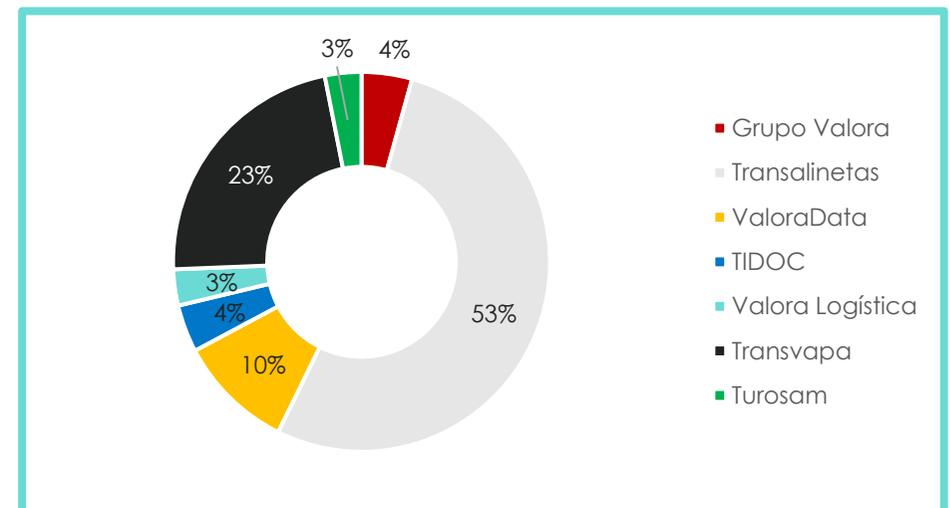
En términos generales se mantienen grandes resultados de valor económico directo generado.

Concepto	2018	2019
VEDG (valor económico directo generado)	26.753.228	27.792.375
Endeudamiento Externo	8.389.307	7.498.519
EBITDA	2.871.268	2.727.208

## 201-1 Valor económico directo generado



En el ejercicio 2019, el valor económico generado se ha distribuido porcentualmente entre las diferentes Unidades de Negocio como sigue:



Los principales impactos económicos identificados (203-2) han sido:

- Gasto en proveedores tecnológicos, de transporte y logísticos locales (204-1).
- Gasto de mantenimiento de estructura organizativa debido al periodo de crisis sanitaria por la COVID-19.

## Resumen del ejercicio

A continuación, se analizarán los principales resultados económicos anuales para Grupo Valora. Asimismo, el presente análisis se encuentra agrupado en 3 principales bloques: un primer bloque con las principales partidas del balance de situación, un segundo bloque referente a la cuenta de pérdidas y ganancias y un tercer bloque con los principales ratios comprendidos entre ratios de rentabilidad, de operaciones y ratios de estructura.

### Balance de Situación

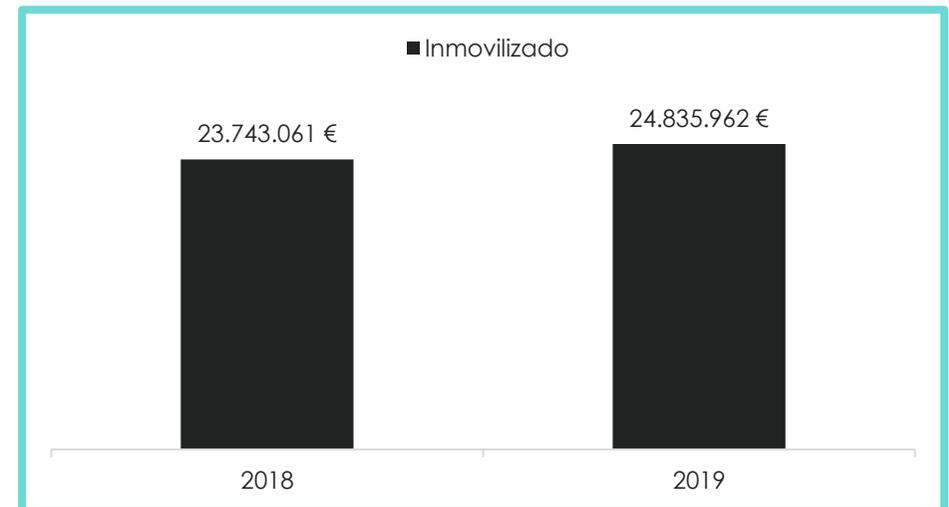
Tras realizar el diagnóstico de las principales partidas del balance de situación de Grupo Valora en el transcurso del periodo analizado (2019-2018), se observa que la media del Inmovilizado se establece en 12.144.756 €, situándose el valor absoluto en este caso para dicha partida en 2019 en 24.835.962 €, estructurándose principalmente en Inmovilizado material (15.183.418 €), Inmovilizado inmaterial (4.082.814 €) y otros activos fijos (5.569.730 €). En el caso de la media del Activo Circulante, esta toma un valor de 5.950.362 €, con una desviación estándar de 6.872.270 € y una mediana de 5.865.914 €, lo que refleja la variabilidad respecto a esta partida en los últimos años. En el caso del Activo circulante (2019), esta toma un valor de 11.731.829 €, constituido principalmente por las partidas de Existencias (1.531.323 €), Deudores (5.566.522 €) y Tesorería (3.974.458 €).

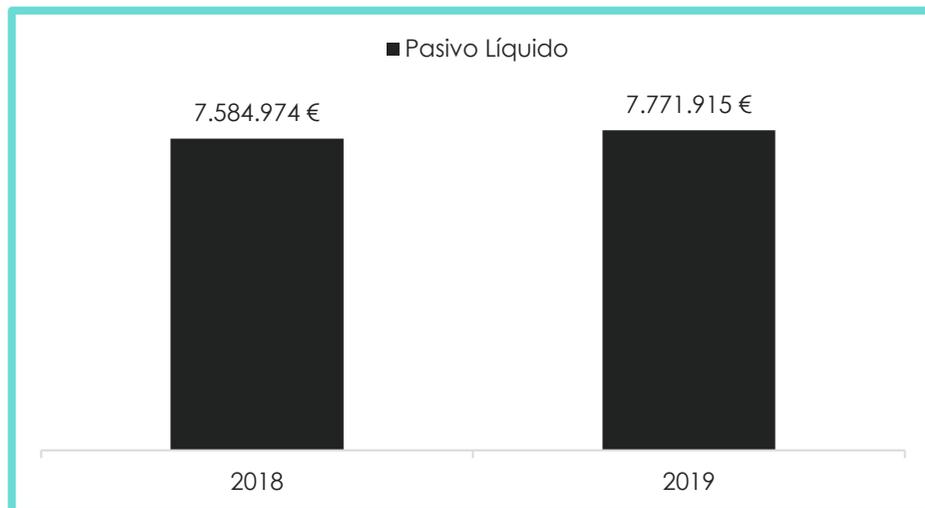
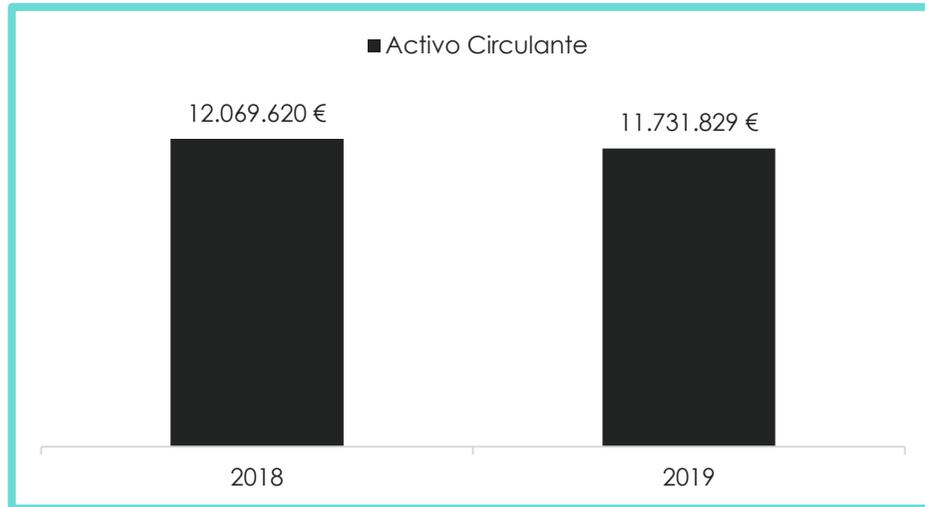
### Balance de situación (2018-2019)

Partida	Media	D. Estándar	Tendencia (18-19)
Inmovilizado	12.144.756 €	14.030.652 €	4,60%
A. circulante	5.950.362 €	6.872.270 €	-2,80%
Pasivo Líquido	3.839.222 €	4.433.809 €	2,46%

En 2019 se registra un aumento del 4,60% en la partida de inmovilizado. En el caso del Activo Circulante la tendencia 2018-2019 plasmó una disminución del -2,80%, siendo este dato reflejo de la posibilidad de convertir los activos que posee en dinero en un plazo inferior a 12 meses.

En lo referente a la partida de Pasivo Líquido, esta ha registrado un aumento del 2,46%.

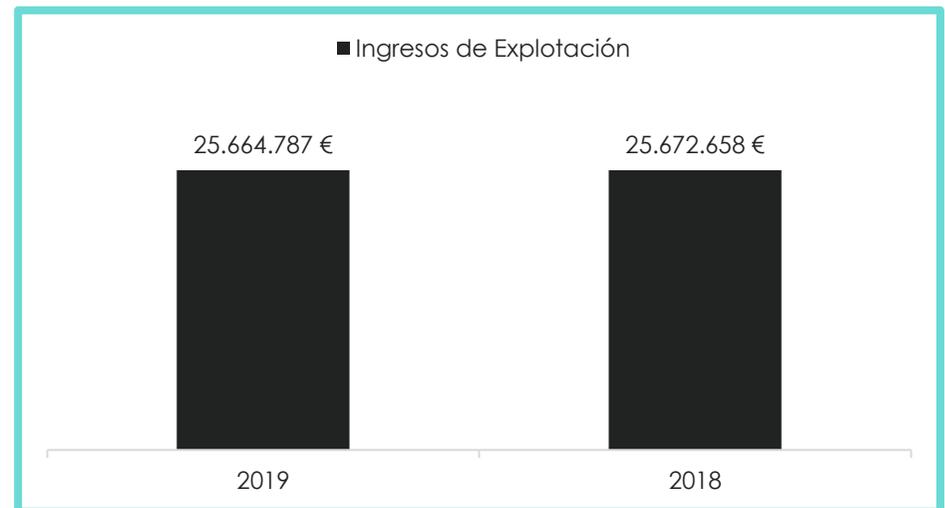




### Cuenta de Pérdidas y Ganancias (2018-2019)

Partida	Media	D. Estándar	Tendencia (18-19)
In. Explotación	12.834.361 €	14.819.844 €	-0,03%
Cifra de Ventas	12.821.734 €	14.805.273 €	0,17%
R. Explotación	293.739 €	587.164 €	-99,96%
R. Financiero	-35.643 €	42.443 €	-43,37%
R. Ejercicio	211.952 €	530.616 €	-115,26%

En primer lugar, cabe destacar el valor medio anual de la partida de Ingresos de Explotación, con una cifra de 12.834.361 €, registrándose una tasa interanual de -0,03%, siendo el valor absoluto de dicha partida de 25.664.787 € en el último año.



## Principales ratios (2018-2019)

Ratio de Solvencia	<b>2,94</b>
Ratio de Liquidez	<b>1,31</b>
Rotación de las existencias	<b>16,76</b>
Ratio de Aut. Fin. m/l plazo	<b>5,14</b>
Calidad de la deuda	<b>0,62</b>

## Política fiscal

El Grupo Valora es consciente de la importancia de la transparencia y del buen gobierno en la gestión de su política fiscal. Es por ello por lo que la política fiscal de Grupo Valora, y las entidades que lo conforman, se encuentra alineada con el alcance organizacional, su misión, visión y valores, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (207-1). Todo eso fundamentado en las siguientes actuaciones llevadas a cabo:

- Aplicación de una gestión sostenible sin una planificación fiscal abusiva.
- No existen ni se aplican estructuras opacas en materia fiscal.
- Actuaciones y planes preventivos vinculados al fraude fiscal mediante la implementación de procedimientos internos.
- Una estrategia fiscal y un modelo de gobierno que aseguran el desarrollo de actividades fiscales en un marco de ética, transparencia e integridad.
- Aplicar buenas prácticas fiscales nacionales e internacionales.

Existe un compromiso con el pago responsable de impuestos a través de la aplicación de buenas prácticas en el tratamiento de todos los asuntos fiscales. Grupo Valora y todas las empresas que la conforman están constituidas en España, regidas por la legislación española y cuya

estrategia fiscal es pagar impuestos en el lugar dónde desempeña su actividad económica y donde genera sus beneficios, optando siempre por una política tributaria prudente. Asimismo, es plenamente consciente de la responsabilidad social y económica en las regiones en las que opera, y que los impuestos que se pagan contribuyen a la economía del país, evitando la ocultación de información relevante, la elusión ilegal del pago de impuestos o la obtención de beneficios fiscales indebidos.

Los precios de venta y gestión entre las unidades de negocio del grupo respetan los principios de la OCDE. Algunas de las medidas implantadas para mitigar el riesgo de evasión fiscal son:

- Auditoría externa e interna de cuentas.
- Asesoramiento fiscal independiente externo.
- Política de prevención y detección del fraude.
- Revisión anual de precios de venta y gestión entre unidades de negocio.

En este sentido, los estados financieros de Grupo Valora son auditados por una persona experta externa. Dentro del trabajo encomendado en dicha auditoría se encuentra la revisión de los impuestos que afectan al grupo, además de certificar que las cuentas anuales reflejan la imagen fiel de las empresas y de su situación patrimonial. La persona auditora revisa que el grupo y las sociedades cumplen con todas sus obligaciones fiscales y confirma con los asesores fiscales que las declaraciones son correctas y que no existe riesgo o contingencia fiscal no reflejado en los estados financieros. Adicionalmente, los riesgos en materia fiscal son analizados, revisados y gestionados por parte de la dirección financiera interna, contando con un asesoramiento fiscal externo en aquellos aspectos y actuaciones cuya complejidad y amplitud lo requiera.

El impuesto sobre sociedades devengado en el último ejercicio disponible, el importe pagado durante el mencionado ejercicio, la conciliación entre el resultado contable y la base imponible fiscal, y el detalle de todos los impuestos que afectan a la sociedad, tanto los que impactan en beneficios como los que suponen una retención a terceros, están disponibles en nuestros estados financieros auditados y registrados.

## Inversiones

Las inversiones se han dirigido a la investigación de nuevas tecnologías, desarrollo de nuevos productos, diseño y mejora de eficiencia de equipos e inversiones planificadas anualmente en equipos productivos para incrementar la capacidad y ajustarla al crecimiento de las ventas.

## Subvenciones

Las subvenciones recibidas y solicitadas en el periodo 2020, a través de las distintas Unidades de Negocio ascienden a 251.882 €. El objeto de estas ayudas va destinado al impulso, mejora y desarrollo de:

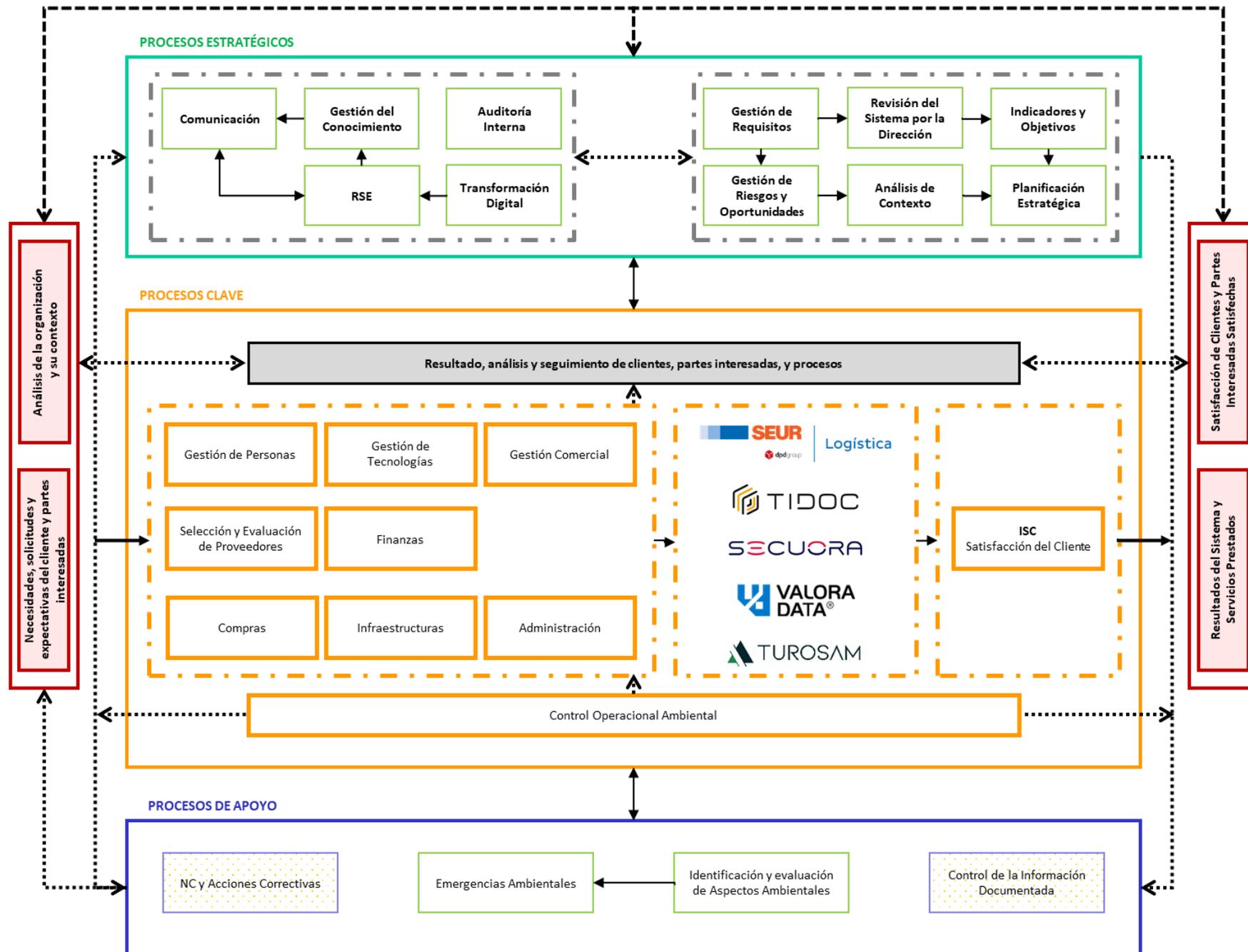
- Acciones de investigación, innovación y sociedad de la información
- Planes de igualdad
- Transformación digital
- Mejora de la Eficiencia Energética y el uso de Energías Renovables

## Cadena de valor

El mercado de Grupo Valora, a raíz del conjunto de organizaciones que la componen, se estructura en torno a dos áreas principales:

- Transporte y logística integral.
- Gestión y Custodia de información.

Los procesos operativos se encuentran documentados y reflejan el flujo de la cadena de valor presentado a continuación en la siguiente infografía:



## Productos y servicios

A través de la página web de Grupo Valora se facilita a los clientes información sobre el abanico de productos y servicios que se ofrecen:



### Líder en transporte urgente

Ecommerce Nacional: Especialistas en comercio electrónico desde y hacia Canarias. Ecommerce Internacional: Expertos en ecommerce con Europa mediante la red DPD Group. Soluciones integrales de logística y transporte: Personalizamos tu logística con grandes ventajas en precio y plazos. Transporte Interinsular: Damos servicio integral con la flota más completa y frecuente del archipiélago. B2B Soluciones profesionales y sectoriales: Gestionamos de forma especializada tu negocio según su sector de actividad. Gestión Aduanera Integrada: Realizamos todos los trámites aduaneros para disminuir los plazos de entrega.



### Soluciones logísticas desde y hacia Canarias

Nos convertimos en un socio estratégico que te ayuda a rediseñar tu cadena logística integrada: soluciones que van desde el transporte (de la mano de SEUR) a gestionar la cadena de suministros integrando, si es necesario, a nuestros clientes, sus proveedores y el cliente final.

Somos especialistas en logística para Ecommerce. Máxima adaptabilidad al cliente. Gestión de devoluciones y las soluciones de logística inversa más completas. Trazabilidad de mercancía y envíos en tiempo real y con herramientas de geolocalización online. Integración de sistemas para el control de stocks y seguimiento de pedidos.



### Soluciones de gestión e ingeniería documental

Empresa que desarrolla soluciones para la gestión y custodia de información y documentación en Canarias. Custodia de información: disponemos de Depósitos de Custodia de documentos y soportes informáticos en Gran Canaria y Tenerife con las máximas garantías de seguridad y medios tecnológicos. Destrucción confidencial: servicio que cubre todo el proceso para la eliminación de información confidencial. Gestión documental: servicio integral que abarca desde la consultoría de archivos y documentación hasta la digitalización masiva y externalización de los procesos de negocio asociados a la documentación.



### Cuidado de datos para un mundo más seguro

Compañía tecnológica especializada en asegurar los contenidos y la información de empresas públicas y privadas gestionando copias de seguridad, apostando constantemente por la innovación tecnológica y la adaptación a las necesidades de nuestros clientes. Nuestra propuesta de valor contempla: Servicios de copias de seguridad. Servicios logísticos de custodia y destrucción confidencial. Servicios de continuidad de negocio y disaster recovery. Datos protegidos con garantía de disponibilidad y cumplimiento de normativa. Instalaciones de alta seguridad: bunkers y datacenters tier IV. Servicio técnico profesional y especializado.



### Por un mundo más ciberseguro

Especializada en ciberseguridad, proporcionamos respuesta tanto a empresas como a organismos públicos. Apostamos por una visión integral de la ciberseguridad, que incluye aspectos funcionales, operativos, legales y técnicos. Proporcionamos servicios que incluyen propuestas a nivel de seguridad ofensiva y seguridad defensiva. Los servicios especializados que se prestan son los siguientes: Servicios de seguridad gestionada. Servicios de consultoría en ciberseguridad. Servicios de auditoría de ciberseguridad. Servicios de monitorización avanzada – SOC. Formación y concienciación. Cumplimiento normativo y legal. Implantación de soluciones



### Gestor de ingeniería, promociones y sostenibilidad

Turosam Canarias es la empresa patrimonial del grupo, se encarga de la óptima gestión de los activos de Grupo Valora buscando soluciones integrales mediante servicios de ingeniería, energía, promoción, construcción y medio ambiente, así como el desarrollo sostenible a medio y largo plazo de los activos de la compañía. La correcta gestión de los activos patrimoniales se basa en decisiones vinculadas a nuestros valores empresariales, es por ello por lo que la responsabilidad, la cercanía, el compromiso, la excelencia, la vocación de servicio y la innovación están presentes en cada decisión de Turosam.



# 04. Política y estrategia

## Política y estrategia

### Misión, visión y valores corporativos

La misión, visión y valores de Grupo Valora constituyen los pilares para la estrategia de negocio que, a su vez, se alinea con las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.

Asimismo, el Comité de RSE y sus embajadores de cada unidad de negocio promueven de manera activa los distintos objetivos y decisiones hacia una empresa más ética y sostenible.

#### **Misión**

Garantizar soluciones de calidad e innovadoras a nuestros clientes, comprometidos con nuestro entorno y basándonos en la cultura de la excelencia.

#### **Visión**

Ser la organización de referencia en la prestación de servicios de calidad, abierta a la diversificación, convirtiéndonos en socios estratégicos de nuestros clientes. Reconocida por el compromiso y cercanía, con las personas y la sociedad.

#### **Valores corporativos**

Grupo Valora comparte una serie de valores profesionales que son la base de su ventaja competitiva. Estos valores permiten alcanzar la visión, cumplir los compromisos y llevar la excelencia a la gestión. Se concretan en:

**Excelencia:** Nos esforzamos por ofrecer un servicio de máxima calidad y tenemos un fuerte compromiso con la mejora continua. Estamos

orientados a la excelencia en todo lo que hacemos y aspiramos, desde la humildad, a hacer las cosas cada día mejor.

**Cercanía:** Nos caracterizamos por ser cercanos entre nosotros, así como con nuestros clientes y con los demás grupos de interés. Establecemos relaciones basadas en la confianza mutua y tratamos a los demás como nos gustan que nos traten a nosotros.

**Compromiso:** Demostramos un fuerte compromiso por nuestro trabajo, sintiéndonos parte de un gran grupo, por el cual damos todo de nosotros mismos. Creemos que estar comprometidos es la única forma de realizar las cosas bien, alcanzar nuestros objetivos y, además, trabajar de forma feliz.

**Vocación de Servicio:** Somos una empresa de servicios, conocemos a lo que nos dedicamos y damos gran importancia al buen servicio, poniendo al cliente en el centro de nuestro negocio. Somos serviciales tanto con nuestros clientes externos como internos.

**Innovación:** La innovación ha sido siempre uno de los pilares de nuestro éxito y continúa siendo motor básico de nuestra cultura. Somos un equipo creativo, visionario, que nos cuestionamos constantemente el statu quo y estamos abiertos a nuevas ideas.

**Responsabilidad:** Asumimos responsabilidades en nuestro trabajo de forma positiva, teniendo conciencia de objetivo común y demostrando un fuerte compromiso por el éxito del grupo. Asimismo, nos sentimos responsables de generar un impacto positivo en nuestros clientes, nuestros compañeros, nuestros proveedores, la sociedad en general y el medioambiente; como acto de agradecimiento y de devolución de las oportunidades que éstos nos ofrecen.

## Política y objetivos

### Principios del código ético

#### Cumplimiento de la legislación

Grupo Valora, asume el compromiso de desarrollar sus actividades empresariales y profesionales garantizando el cumplimiento estricto de la legislación vigente. Será de especial relevancia el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 5/2010, de 22 de junio de 2010, que reforma el Código Penal, en la que se establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por actos cometidos por personas físicas que forman parte de ésta. Como consecuencia de lo anterior, se implementa un sistema eficaz de prevención de la comisión de delitos.

Todas las personas que forman parte de Grupo Valora, deben conocer las leyes y normas aplicables a su actividad profesional y, si así lo requiriesen, podrán solicitar información a este respecto tanto a sus superiores como a los departamentos correspondientes.

#### Transparencia

La información necesaria para el desarrollo de la actividad empresarial debe ser fiable y de calidad; debe estar disponible sin trabas, debe ser comprensible e incluir aspectos que se consideren relevantes. Grupo Valora, entiende que todo ello contribuirá al diseño de políticas claras que ayuden a dar certidumbre y confianza en la Organización y, por este motivo, todos los colaboradores deberán desarrollar su actividad con la transparencia necesaria.

Naturalmente, se hará un uso restrictivo de la información siempre que existan razones explícitas y justificadas para que ésta sea tratada de manera confidencial.

#### Respeto y no discriminación

Las personas que trabajan en Grupo Valora, observarán el debido respeto en sus relaciones con el resto de los empleados, grupos de interés y/o terceros con los que necesiten desarrollar su actividad profesional. Adicionalmente, Grupo Valora, promoverá la Igualdad de Oportunidades en todos y cada uno de los ámbitos en que desarrolla su actividad. En este sentido, se entienden especialmente sensibles todos aquellos aspectos relacionados con la gestión de personas, como la selección, la promoción profesional, la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo, la salud laboral y la ordenación de la jornada orientada a la conciliación de la vida familiar y laboral.

Grupo Valora, manifiesta expresamente el compromiso de no tolerar en sus centros de trabajo ningún tipo de comportamiento ilícito que menoscabe la dignidad del ser humano. Requieren una mención explícita aquellas actuaciones (cometidas por otro empleado, superior, cliente, contratista, proveedor o cualquier otro) que supongan la discriminación, el acoso y/o cualquier forma de intimidación en contra de las personas en relación con su edad, género, orientación sexual, estado civil, maternidad o paternidad, religión, opinión política, raza, procedencia étnica o discapacidad. Para garantizar este compromiso se crea la Comisión de Igualdad que vela y trabaja a través de una metodología participativa la mejora continua del Plan de Igualdad.

#### Seguridad y salud

En Grupo Valora la responsabilidad para con las personas y la sociedad es un valor fundamental de nuestra empresa. Por este motivo, garantizar la seguridad y salud de los colaboradores en su puesto de trabajo constituye un requisito prioritario, hacia el cual se destinan todos los esfuerzos necesarios. Consciente de que la actividad que desarrolla puede ocasionar daños a la Seguridad y Salud de los colaboradores y en congruencia con el eje estratégico "entorno sano y feliz", en Grupo

Valora se desarrolla un sistema integrado de gestión de la prevención de Riesgos Laborales conforme a los siguientes principios:

- Respetar los pilares básicos del concepto de Seguridad y Salud Laboral del Grupo, cumpliendo en su totalidad las normas de seguridad establecidas.
- La actividad preventiva se orientará en todo momento a evitar los riesgos y a evaluar los que no se hayan podido evitar. La determinación de las medidas preventivas se efectuará intentando actuar sobre el origen de los riesgos y anteponiendo la protección colectiva a la individual.
- La cultura preventiva será impulsada tanto por la dirección del Grupo Valora como por los colaboradores mediante el ejemplo cotidiano de hábitos de vida saludable, la información y formación, así como la atención y especial vigilancia en el cumplimiento de las normas de prevención por parte de todos.
- La eficacia de la integración de la política preventiva será evaluada mediante distintos mecanismos, tales como auditorías externas e internas, comprobaciones periódicas de los departamentos implicados y estudios e informes específicos, asegurando así el cumplimiento indicado en la normativa de aplicación y valorando los estándares de seguridad alcanzable.
- Impulsar el derecho de los colaboradores a participar activamente en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo, promoviendo y estableciendo los medios necesarios para que la comunicación de las deficiencias y /o sugerencias de mejora sean canalizadas y, de ser posible, aplicadas. El espíritu de participación, innovación y de mejora continua es fundamental para el funcionamiento del Grupo Valora.

La Prevención de Riesgos Laborales quedará integrada en el conjunto de actividades y decisiones de la empresa, considerando para ello la

protección de la seguridad y la salud de los colaboradores en cualquier actividad que se realice y en todas las decisiones que se adopten, y entendiendo que para realizar un trabajo correctamente, éste debe ser realizado con seguridad.

### La Responsabilidad Social, esencia de nuestra cultura

En Grupo Valora, las personas son su principal activo. Poniendo en valor la dimensión humana de cada uno de los trabajadores que forma parte de la empresa, Grupo Valora, considera indispensable la integración del individuo en su comunidad, destacando su dimensión familiar, ciudadana y social, convirtiéndose la convivencia en una responsabilidad de todos.

- **Responsabilidad**, que se traduce en la transparencia de la gestión de las personas y los procesos en la empresa bajo el enfoque de modelos calidad basados EFQM, ISO 9001, ISO 27001. Se ha constituido un Comisión Ética y de Igualdad, órganos transversales que velará por el cumplimiento de dichos principios y la prevención de delitos. De esta manera, Grupo Valora consolida la gestión y el comportamiento ético y con la igualdad de oportunidades de todos sus colaboradores como eje esencial en el desarrollo del servicio, sobre el que día a día construimos y consolidamos la confianza de clientes, empleados, propietarios y la sociedad en general. La elaboración y aprobación del Código Ético y del Plan de Igualdad reafirma el compromiso de Grupo Valora con el desarrollo de un modelo de excelencia en gestión, basado en unos principios éticos, responsables e igualitarios que velan por la sostenibilidad y competitividad de la compañía, y que se convierten en realidad a través del comportamiento diario de todos y cada uno de los profesionales. Dentro de esta Política de RSE, Grupo Valora prohíbe y condena de manera expresa



toda actividad, acción o gestión directa y/o indirecta que pudiera tener vinculación con el tráfico de seres humanos, trabajo forzoso o trabajo infantil (408-1, 409-1).

- **Personas**, el compromiso con las personas y con sus circunstancias personales y familiares, como flexibilidad horaria, jornadas reducidas, mejoras de lo establecido en el convenio colectivo en lo referente a los permisos por maternidad, reducción de la accidentabilidad, fomento de la diversidad, encuesta de clima, Plan de Igualdad, evaluación de desempeño, programas de formación, modelo de liderazgo etc.
- **Planeta**, Grupo Valora, manifiesta su compromiso a la implantación, mantenimiento y mejora continua de la Política de Gestión Medio Ambiental incluyéndose como uno de los principios estratégicos de esta organización en sus actividades. El objeto del procedimiento de Gestión Medioambiental es definir la sistemática por medio del cual la empresa establece una serie de objetivos medioambientales con el fin de controlar los productos, actividades y procesos que tienen o podrían tener un impacto negativo para el medio ambiente y de esta forma poder mitigarlo.
- **Sociedad**, participamos en diferentes proyectos sociales a través de nuestro voluntariado corporativo y de alianzas con ámbitos educativos y asociaciones con el fin de impulsar la mejora de nuestro entorno social. Uno de sus proyectos más relevantes es "Tapones para una nueva vida " y consiste en entregar tapones de plástico a una planta de reciclaje para ayudar a niños y niñas con graves problemas de salud, Asociación española Cáncer, Carrera para la vida, Pequeños Héroes, patrocinios Deportivos y eventos saludables, programa Voluntariado corporativo.

La Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso voluntario y estratégico para Grupo Valora cuyo objeto es integrar la consecución de nuestros objetivos empresariales, con el impacto positivo en lo social y ambiental, aplicando criterios sociales y de estabilidad en las relaciones con nuestras partes interesadas, con las que mantenemos canales de comunicación activos, contribuyendo así a la satisfacción de las necesidades y expectativas de estas.

Los pilares que sustentan nuestra política de responsabilidad social corporativa son:

#### **Compromiso con la excelencia:**

Impulsamos modelos de gestión excelentes basados en la implantación de una cultura de cumplimiento a través de la promoción de la transparencia, la ética, la integridad y las buenas prácticas.

#### **Compromiso con las personas:**

Las personas que trabajan en la empresa son uno de los grupos de interés clave y prioritario para el propio desarrollo del negocio, son un factor elemental en su crecimiento y desarrollo por lo que la política de personas debe estar orientada al bienestar del colaborador.

#### **Compromiso con la sociedad:**

El desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.

#### **Compromiso Medio Ambiente:**

En Grupo Valora estamos constantemente mejorando la forma en que gestionamos nuestro efecto en el medioambiente, basando este compromiso en la prevención en la generación de residuos, priorizando

además la reutilización con fines sociales y favoreciendo el reciclado de estos. Fomentamos las buenas prácticas entre nuestros colaboradores, reflejando los valores ambientales que forman parte de nuestra cultura a través de medidas y prácticas que permiten preservar y valorar el medio ambiente.

### Buen uso de instalaciones, equipos e imagen Grupo Valora

Cada miembro de Grupo Valora, debe responsabilizarse del buen uso de los activos y recursos que la Compañía le ha confiado para desarrollar su trabajo. Estos activos comprenden aquellos de naturaleza material, como equipos informáticos, telefonía fija o móvil, maquinaria, edificios, mobiliario, etc., y otros menos tangibles como son la información la propiedad intelectual o la reputación de la marca Grupo Valora.

Requiere especial mención el acceso a internet, que puede materializarse en la participación en redes sociales y, en general, todos los espacios virtuales en los que la imagen de la Compañía también debe preservarse mediante un uso responsable por parte de todos, según normativa interna,

No está permitido retirar, eliminar o destruir elementos patrimoniales o información de la Compañía o de clientes salvo por las unidades organizativas que tienen entre sus funciones estos cometidos.

### Política de Calidad y Excelencia

Nuestro compromiso con la excelencia y la innovación se refleja en la apuesta por la gestión bajo el Modelo EFQM. Este Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, proporcionado por la Comisión Europea, se basa en un análisis detallado del funcionamiento de gestión de la organización usando como guía unos exigentes criterios.

Apostamos por la creación de una cultura ética en la empresa con el objetivo de cumplir la ley e impulsar comportamientos y modelos de gestión excelentes, propios de la responsabilidad a todos los niveles desde la dirección hasta los colaboradores, pasando por los agentes vinculados, manteniendo y mejorando de esta manera nuestra reputación en los mercados y relación con los grupos de interés, asegurando al mismo tiempo, la sostenibilidad y competitividad del negocio.

### Estrategia y Objetivos

Se mantiene actualizado un plan estratégico con objetivos anuales, y seguimiento mensual integrado dentro de los requisitos del grupo.

La estrategia y objetivos de para el periodo 2019-2022 se detallan a continuación:

## COMPROMISOS

## EJE ESTRATÉGICO

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

## LÍNEA ESTRATÉGICA

### Compromiso con la Excelencia

- E1.** Rendimiento y rentabilidad
- E2.** Entorno sano y felicidad
- E3.** Servicio excelente e innovación
- E4.** Impacto positivo y desarrollo sostenible

**O1.** Incrementar el nivel de madurez de la organización partiendo de la implantación de estándares, así como de la participación de iniciativas existentes, para llegar a ser reconocidos como organización excelente y socialmente responsable.

L1.1 Adhesión a iniciativas referentes en el marco de la Responsabilidad Social (y puesta en marcha de las acciones derivadas de estas) e implementación de principios / recomendaciones a partir de guías existentes.  
L1.2 Continuidad de las actuaciones llevadas a cabo en el marco del Modelo Europeo de Excelencia EFQM.  
L1.3 Participación y/o patrocinio de eventos empresariales que promuevan el emprendimiento, así como la excelencia y mejora en la gestión de las organizaciones.

### Compromiso con las Personas

- E1.** Rendimiento y rentabilidad
- E2.** Entorno sano y felicidad
- E3.** Servicio excelente e innovación
- E4.** Impacto positivo y desarrollo sostenible

**O2.** Generar un entorno sano y de felicidad que refuerce el sentido de pertenencia de nuestros/as colaboradores/as, y aumente su participación e implicación en los proyectos y acciones que se desarrollen.

L2.1 Impulsar medidas que propicien el bienestar laboral de las personas e incidan, a su vez, en su desarrollo personal y profesional.  
L2.2 Definir estrategias, políticas y/o acciones de RSE para lograr que la Responsabilidad Social trascienda a todas las áreas de la organización.

### Compromiso con la Sociedad

- E4.** Impacto positivo y desarrollo sostenible

**O3.** Difundir los valores de la RSE y contribuir al desarrollo social para la mejora de la calidad de vida de la sociedad en general.

L3.1 Establecer alianzas para el desarrollo de proyectos y/o acciones de difusión o colaboración conjunta que generen un impacto positivo en la sociedad.  
L3.2 Patrocinio, donaciones y/o mecenazgo de iniciativas sociales.  
L3.3 Despliegue de campañas de marketing social.

### Compromiso con el Medio Ambiente

- E1.** Rendimiento y rentabilidad
- E2.** Entorno sano y felicidad
- E3.** Servicio excelente e innovación
- E4.** Impacto positivo y desarrollo sostenible

**O4.** Fomentar el cuidado del entorno a través de actuaciones que involucren a todas las personas del Grupo para una contribución compartida en la reducción del impacto ambiental del Grupo.

L4.1 Educación, sensibilización y concienciación de nuestros/as colaboradores/as en materia ambiental.  
L4.2 Participación en actividades y/o proyectos dirigidos a la protección del medio ambiente.  
L4.3 Implementación de pautas basadas en estándares medioambientales (ISO 14001) que promuevan una sistemática de seguimiento / control del impacto de nuestra actividad en el entorno.

## PLAN DE ACCIÓN

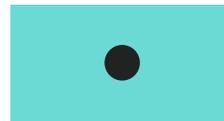
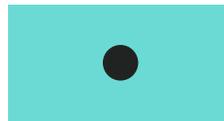
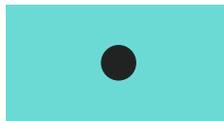
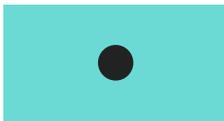
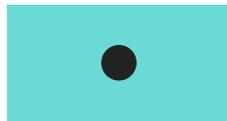
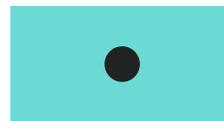
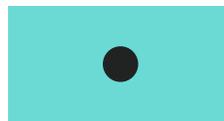
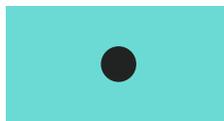
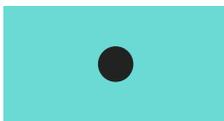
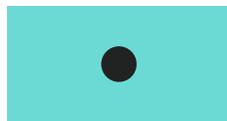
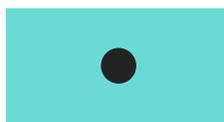
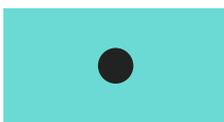
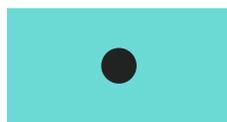
A1.1.1 Adhesión o continuidad en iniciativas referentes en el marco de la Responsabilidad Social (y puesta en marcha de las acciones derivadas de estas) e implementación de principios / recomendaciones a partir de guías existentes.

A1.1.2 Implementación de recomendaciones/guías referentes en materia de Responsabilidad Social 14001 y ODS

A1.1.3 Elaboración de memorias anuales que difundan a nivel externo/interno información de las acciones sociales, ambientales y de buen gobierno que se llevan a cabo en el Grupo.



ODS



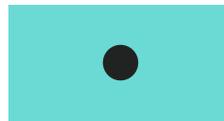
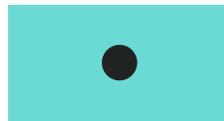
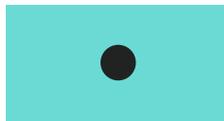
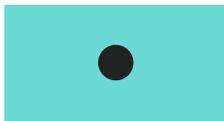
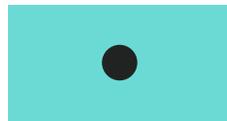
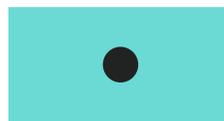
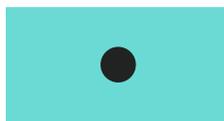
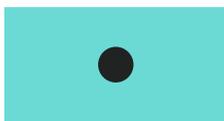
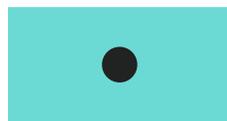
## PLAN DE ACCIÓN

A1.2.1 Continuidad de sesiones de trabajo colaborativo del Comité de Excelencia para la identificación de aspectos de mejora en base a los 9 criterios que plantea el Modelo.

A1.2.2 Priorización y puesta en marcha de las acciones de mejora sobre RSE implantadas a partir de sesiones o evaluaciones del Sistema de Calidad.



ODS



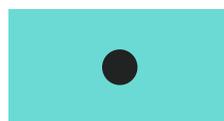
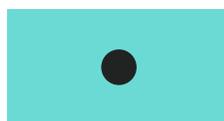
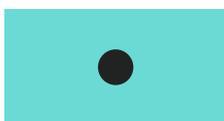
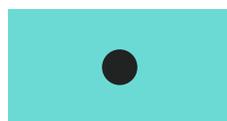
## PLAN DE ACCIÓN

A1.3.1 Continuidad o establecimiento de nuevas alianzas para la participación en eventos o iniciativas empresariales referentes.

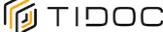
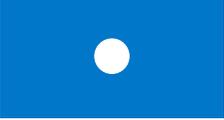
A1.3.2 Continuidad o establecimiento de nuevas alianzas para el patrocinio de eventos o iniciativas empresariales referentes.



ODS



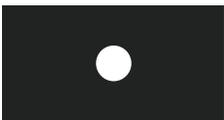
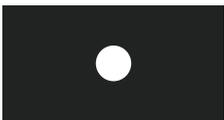
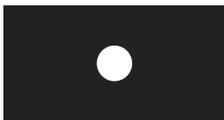
## PLAN DE ACCIÓN

						ODS
A2.1.1 Continuidad de medidas relativas al desarrollo profesional de las personas (plan formativo, evaluación desempeño, modelo de liderazgo...).						
A2.1.2 Continuidad de medidas que promuevan la igualdad de género y de oportunidades (plan de igualdad, medidas de conciliación...).						
A2.1.3 Puesta en marcha de actividades 'experiencia empleado' (almuerzo aniversario, brindis navidad...).						
A2.1.4 Continuidad de despliegues de grupos de trabajo Clima Laboral (encuestas, talleres...).						
A2.1.5 Continuidad de comunicados y canales implantados a nivel interno (T-Valoramos, cumpleaños, reconocimientos...).						
A2.1.6 Continuidad de "ventajas colaborador/a" (política de promociones y descuentos, préstamos, retribución flexible, regalos en hitos concretos.).						
A2.1.7 Mantenimiento de Políticas y Planes de prevención y salud laboral.						

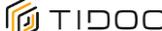
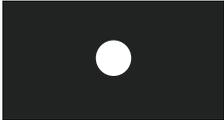
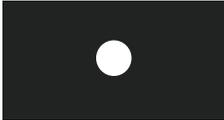
## PLAN DE ACCIÓN

						ODS
A2.2.1 Nombramiento de embajadores/as de RSE por cada UN del Grupo.						
A2.2.2 Elaboración de documentación de RSE (Planes, Memorias, Políticas...).						
A2.2.3 Difusión a nivel interno de documentación de RSE (Planes, Memorias, Políticas...).						
A2.2.4 Apoyo y promoción al personal del Grupo Valora en la participación de eventos solidarios.						
A2.2.5 Fomento de actividades que promuevan hábitos de vida saludable.						

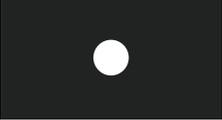
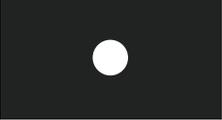
## PLAN DE ACCIÓN

						ODS
A3.1.1 Participación en la Semana Internacional Voluntariado Corporativo Give&Gain.						
A3.1.2 Desarrollo de acciones sociales fuera del marco Give&Gain.						
A3.1.3 Continuidad del proyecto "Tapones para una vida" (logística solidaria, convenios, charlas taponeras...).						
A3.1.4 Continuidad de colaboraciones con centros educativos para la acogida de alumnado en prácticas.						
A3.1.5 Participación en actividades deportivas con fines sociales						

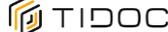
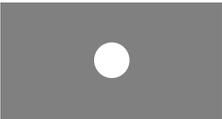
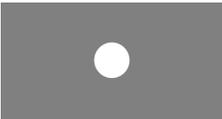
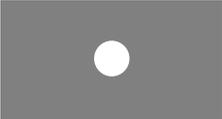
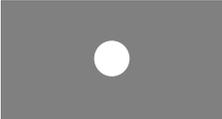
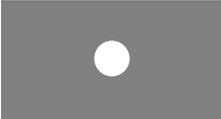
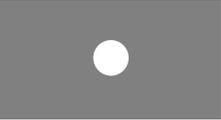
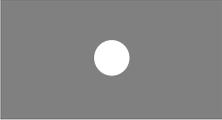
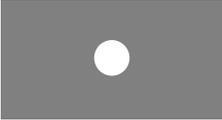
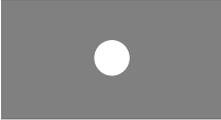
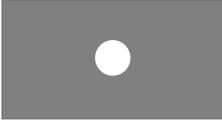
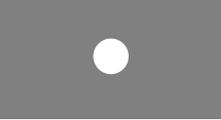
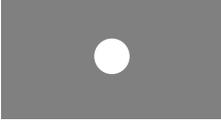
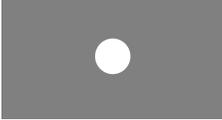
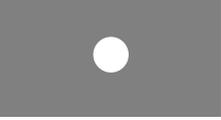
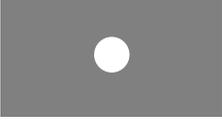
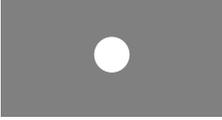
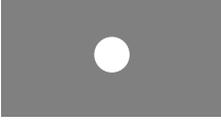
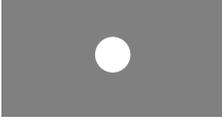
## PLAN DE ACCIÓN

						ODS
A3.2.1 Continuidad en la participación de campañas y/o donaciones materiales (ropa y complementos, alimentos, campaña "comparte y recicla"... ) con un fin social.						
A3.2.2 Continuidad de patrocinios y/o donaciones económicas con un fin social.						
A3.2.3 Continuidad de prestación de servicios con un fin social.						

## PLAN DE ACCIÓN

						ODS
A3.3.1 Difundir a través a nivel interno/externo las actividades enmarcadas en la RSE del Grupo (participación en iniciativas, adhesión y/o memorias de la Red del Pacto Mundial...)						
A3.3.2 Difusión de días clave y eventos/campañas externas con impacto social (días internacionales, Hora del Planeta, eventos locales...)						

## PLAN DE ACCIÓN

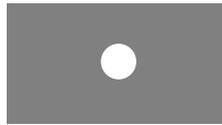
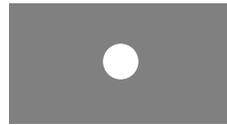
						ODS
A4.1.1 Inclusión de sesiones formativas sobre aspectos ambientales en el Plan de Formación corporativo.						
A4.1.2 Difusión de la documentación de carácter medio ambiental de la que se dispone a través de los medios de comunicación interna existentes.						
A4.1.3 Puesta en marcha de actividades de concienciación ambiental ("días ambientales" de "cero papeles", "uso de luz natural"...).						
A4.1.4 Reconocimientos a equipos de trabajo a partir de las buenas prácticas de carácter ambiental que se detecten en las UN.						
A4.1.5 Fomento de voluntariado ambiental.						

## PLAN DE ACCIÓN

A4.2.1 Identificar iniciativas ambientales (p.ej: hora del planeta, #porelclima...) para colaborar en la difusión y/o participar en las mismas.



ODS



## PLAN DE ACCIÓN

A4.3.1 Elaboración y/o revisión de documentación de carácter medioambiental (procedimientos, manuales de buenas prácticas, check-list...).

A4.3.2 Nombramiento de delegados medioambiente en las UN del Grupo Valora.

A4.3.3 Definir responsabilidades ambientales en perfiles de puestos (tales como: segregación de residuos adecuada, consumo responsable de papel, etc.)

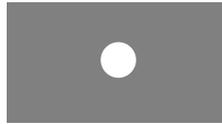
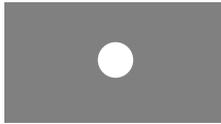
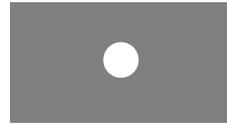
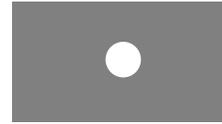
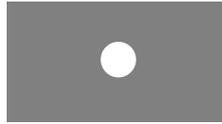
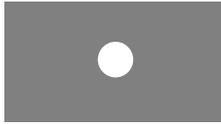
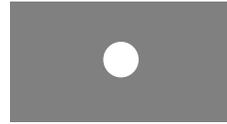
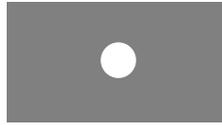
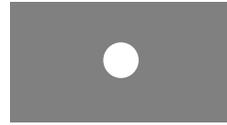
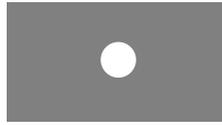
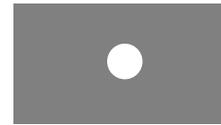
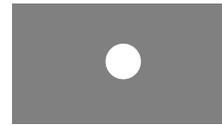
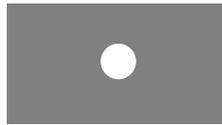
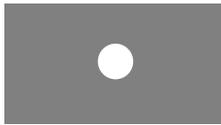
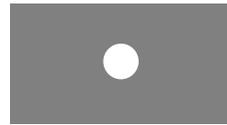
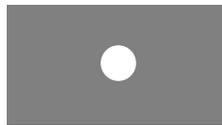
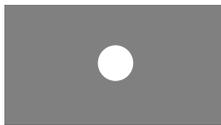
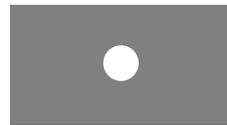
A4.3.4 Analizar los procesos del Grupo para identificar riesgos ambientales e implantar medidas para abordar su impacto (utilizaciones consumibles biodegradables, eliminación de plástico...).

A4.3.5 Implantar criterios ambientales en el proceso de selección de proveedores.

A4.3.6 Establecimiento de una sistemática de control y seguimiento de los impactos ambientales.



ODS



# 05. Gobierno corporativo





## Comité de Ética y Compliance

### Carta del presidente

En Grupo Valora, creemos que el comportamiento ético e íntegro de nuestro equipo es fundamental en el desarrollo de nuestro trabajo. Es un factor generador de confianza y transparencia tanto hacia el interior de la organización (sentimiento de pertenencia) como hacia los grupos de interés (accionistas, clientes, proveedores y sociedad en general), formando una imagen de empresa comprometida y de respeto con la sociedad.

Reconocemos la necesidad de apostar por la ética empresarial y medir nuestro éxito por algo más que la rentabilidad. Significa actuar bajo los principios, misión, visión, valores, normas y pautas organizacionales que asumimos y que conducen a un buen comportamiento personal y social manteniendo y mejorando de esta manera nuestra reputación en los mercados y relación con los grupos de interés, asegurando al mismo tiempo, la sostenibilidad y competitividad del negocio

El buen gobierno visto bajo el foco de la excelencia es también, uno de los pilares básicos de nuestra Responsabilidad Social Corporativa, junto con el ámbito social, de personas o medio ambiente. Para poder hablar de RSE y de gestión responsable y sostenible debemos ver estas cuatro dimensiones como un todo.

Para fomentar este comportamiento ético estamos trabajando en la implementación de un Modelo de Compliance que estará sustentado por una Política de Compliance que recogerá la forma en que Grupo Valora trabajará guiada por una cultura de comportamiento ético y basada en valores y principios comunes que permitirán prevenir y evitar de forma activa cualquier comportamiento inadecuado.

Esta política complementa al Código ético y a otras políticas ya existentes, conformando así el marco de referencia del Modelo que se implementará a lo largo del 2021.

### Nuestro compromiso

Grupo Valora está comprometido con la ética y el buen gobierno en todos y cada uno de sus ámbitos y en todos los niveles de la empresa desde la Alta Dirección hasta los colaboradores, pasando por los agentes vinculados. Tenemos el convencimiento de que el desempeño de cualquier actividad bajo los principios de la ética, integridad y el buen gobierno constituyen un elemento clave para nuestra prosperidad económica y social.

Por ello y para reivindicar nuestra buena reputación, para poner en valor la ejemplaridad, para merecer la confianza de nuestros grupos de interés, para construir, día a día, un clima de tolerancia cero ante las malas prácticas que puedan surgir en el seno de nuestra organización se adoptan los siguientes compromisos que representan el pilar de nuestro futuro Modelo de Compliance:

1. Nuestro compromiso con la ética empresarial y el buen gobierno corporativo y sus principios.
2. Nuestra voluntad de promover y consolidar una mejor cultura empresarial con mecanismos de prevención como códigos éticos, canales de denuncias, auditorías éticas, informes de buen gobierno, formación, comunicación, sensibilización, transmisión de las buenas prácticas a la cadena de valor, diálogo con los grupos de interés, impulsar alianzas por el buen gobierno...
3. Nuestro convencimiento de que debemos ser transparentes e íntegros para impedir cualquier práctica irregular, lo que implicará la modernización de sus procedimientos, avanzar en la simplificación administrativa, ganar en racionalidad y claridad



y, de ese modo, en eficacia económica y en transparencia para erradicar los espacios de opacidad y confusión.

4. Nuestro interés en el establecimiento de un órgano de Compliance penal independiente y que se encuentre dotado de los recursos necesarios para garantizar su eficacia.
5. Nuestro compromiso en fijar y aprobar la política de Compliance penal del Grupo.
6. Nuestro objetivo de adoptar, implementar y mejorar continuamente el sistema de gestión de Compliance penal.
7. Nuestra confianza en establecer y defender que las actuaciones de los miembros de Grupo Valora sean conformes al ordenamiento jurídico general y, en particular, al de naturaleza penal.
8. Nuestro empeño en que el buen gobierno, ética e integridad llegue a todos los niveles del grupo.
9. Que el buen gobierno se refleje en la cultura y en el día a día de la organización.

Los modelos de Compliance no sólo tienen por objeto evitar la sanción penal de la empresa, sino promover una verdadera cultura ética empresarial y una gestión responsable basada en sólidos criterios éticos. Por eso, la clave para valorar su verdadera eficacia no radica tanto en la existencia de un programa de prevención sino en la importancia que adquiere en la toma de decisiones de sus directores y colaboradores y en qué medida es una verdadera expresión de su cultura de cumplimiento.

# 06. Grupos de interés y materialidad

## Grupos de interés y materialidad

En el presente apartado se muestra la selección de los grupos de interés relacionados con Grupo Valora, fruto de un minucioso trabajo de búsqueda de información, de reflexiones conjuntas y de contraste con informantes clave pertenecientes al grupo. Siguiendo con las fases establecidas se presenta, el proceso llevado a cabo para el desarrollo del análisis de materialidad de Grupo Valora.



## Participación de los grupos de interés

Grupo Valora es consciente de que los grupos de interés, y sus expectativas, constituyen uno de los pilares sobre los que articular su estrategia de sostenibilidad. Por ello, Grupo Valora ha establecido diversos canales de comunicación con los grupos de interés, que le permiten conocer de primera mano cuáles son sus expectativas, pudiendo así alinear su estrategia a las mismas. Esta apuesta por el diálogo continuo permite al grupo no solo un mejor conocimiento de sus grupos de interés, sino que le permite aprovechar las oportunidades que esta información le brinda, al tiempo que reduce los riesgos propios de la falta de cercanía con el entorno.

Como parte de la estrategia de comunicación con los grupos de interés, Grupo Valora identifica, cataloga y revisa, con carácter anual, sus grupos de interés y sus cambiantes expectativas, tanto a nivel global como en sus operaciones. De este modo, para cada grupo de interés se realiza una segmentación que permite identificar a cada uno de los colectivos que lo componen y optimizar así la identificación de canales de diálogo y consulta para evaluar su percepción sobre la gestión de la empresa.

En base al posicionamiento identificado, se establece el compromiso de mantener un diálogo continuo con los grupos de interés, a través del cual el grupo se abre aún más a la participación y colaboración, con el fin de afrontar con éxito los desafíos futuros. Todo ello contribuye a mejorar la gestión de los riesgos y oportunidades, identificar de manera temprana tendencias y asuntos relevantes, potenciar la credibilidad y la confianza permitiendo la creación de sinergias, favorecer los procesos de toma de decisiones y aflorar oportunidades de mejora y de negocio.

La supervisión del proceso de gestión de los grupos de interés se incluye entre las responsabilidades del Comité RSE de Grupo Valora.

## Identificación de los grupos de interés

La fase de selección de grupos de interés es una tarea de gran relevancia para el proyecto; pensar y organizar los actores que de manera directa o indirecta se ven afectados por el objeto de estudio ayuda a centrar los objetivos y a dirigir las actuaciones futuras.

La naturaleza del proyecto hace que los agentes relacionados con él abarquen a un gran número de ellos, de ahí que se hayan detectado 221 actores (de nivel III), que se agruparán en 9 grupos de interés (de nivel I).

Grupo Valora ha realizado, con carácter integral, una revisión, identificación y catalogación del listado de grupos de interés de la entidad para asegurar que todos los grupos de interés relevantes son considerados.

## Canales de comunicación con grupos de interés

La excelencia operativa de Grupo Valora se apoya en una interacción continua con sus grupos de interés mediante el uso de diferentes canales y procedimientos de comunicación, lo que le permite adquirir un conocimiento sólido de sus necesidades y expectativas, así como de su evolución.

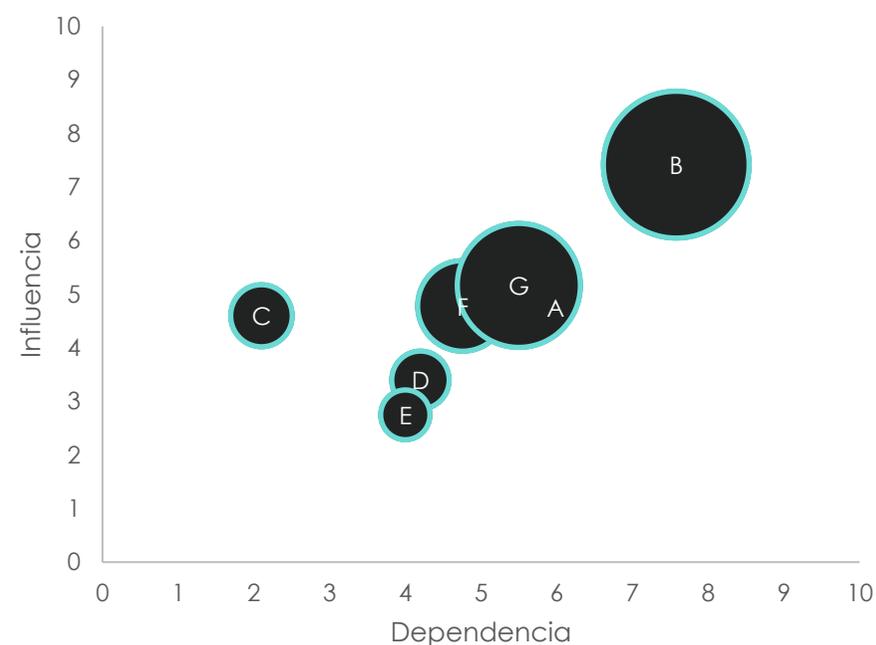
## Priorización de los grupos de interés

Esta priorización se realiza de acuerdo con tres variables: el nivel de dependencia en la actividad de la empresa, la capacidad de influencia en el proceso de toma de decisiones de la empresa y el nivel de atención especial e inmediata que requiere el grupo de interés.

Dicho análisis mantiene que el personal interno, así como los clientes son los grupos de interés (segmentados en Nivel I) con mayor capacidad de influencia en Grupo Valora, siendo, a su vez, quienes presentan un mayor grado de dependencia, junto con los proveedores y subcontratistas.

ID	Grupo de interés (Nivel I)	Dependencia	Influencia	Atención
A	Proveedores y subcontratistas	5,52	5,03	4,72
B	Personal interno	7,58	7,42	7,26
C	Instituciones públicas	2,10	4,60	3,20
D	Comunidad medioambiental	4,20	3,40	3,00
E	Comunidad local y sociedad	4,00	2,75	2,61
F	Comunidad empresarial	4,76	4,78	4,57
G	Clientes	5,50	5,17	6,17

Esta metodología se aplica con el fin de aumentar el nivel de detalle, buscando así identificar grupos de interés relevantes que permitan diseñar respuestas eficaces bajo el enfoque de creación de valor compartido entre Grupo Valora y los grupos de interés.



## Proceso de identificación de asuntos materiales

Grupo Valora, a partir del continuo diálogo con los Grupos de Interés y con el fin de integrar las expectativas de estos de una forma estructurada y alineada con el propósito del grupo empresarial, llevará a cabo anualmente un proceso de identificación de prioridades para evaluar y seleccionar los asuntos económicos, ambientales y sociales que son relevantes para los grupos de interés y para su estrategia.

Dicho proceso se encuentra alineado con la finalidad de guiar al grupo en la gestión estratégica de la interacción con sus grupos de interés para identificar, priorizar y responder a los retos de sostenibilidad y mejorar el desempeño en el medio y largo plazo.

Se han identificado varias áreas temáticas relacionadas a su vez con los impactos del proyecto:

- **Ambiental:** hace referencia a los temas relacionados con el medioambiente. Según el grupo de interés, se relacionan con los principales problemas ambientales detectados en el entorno de actuación de Grupo Valora, así como los impactos que genera el proyecto.
- **Económico:** incluye los principales aspectos económicos. Según el grupo de interés, permite identificar la percepción sobre los principales problemas económicos del entorno de actuación de Grupo Valora, tales como: generación de empleo, generación de economía, etc.
- **Social:** según el grupo de interés, incluye los temas relativos a los principales problemas sociales con vinculación al ámbito de actuación de Grupo Valora: igualdad, educación, integración a la comunidad, derechos humanos, etc.

Ambiental

Social

Económico

Asimismo, se ha establecido una pregunta abierta al cierre del cuestionario para poder identificar aquellos asuntos materiales que pudieran ser de relevancia para los grupos de interés y no estuvieran previamente planteados por el Comité de RSE de Grupo Valora.

En base a este diagnóstico se han identificado 221 asuntos relevantes por cada uno de los grupos de interés (segmentados en Nivel III) que corresponden a la clasificación según las dimensiones establecidas anteriormente.

## Estudio de materialidad

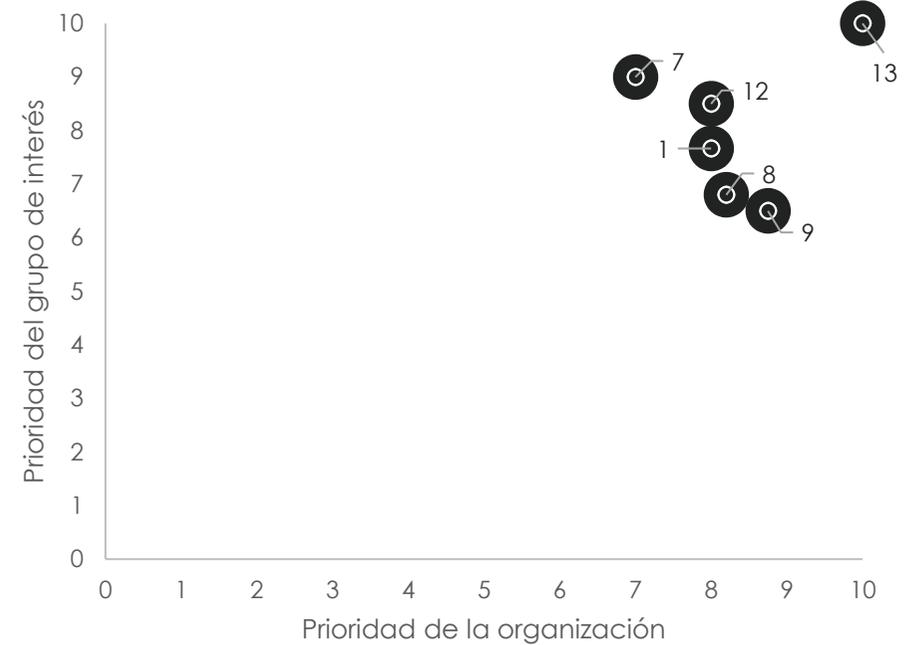
Grupo Valora ha realizado un estudio de materialidad que ha servido de base para la definición de las prioridades de su plan estratégico y para ello ha realizado los siguientes análisis y trabajos:

- Análisis de tendencias con posible efecto actual o futuro sobre la actividad.
- Revisión de la relevancia asignada y el grado de madurez de los asuntos materiales en la gestión realizada.
- Análisis de medios y canales de comunicación.
- Encuestas a responsables y miembros de la entidad.
- Análisis de informes existentes que incorporan cuestiones relativas a la sostenibilidad de la entidad: informes y planes estratégicos, encuesta de satisfacción de clientes y otros estudios realizados en años anteriores.

## Prioridades para Grupo Valora y grupos de interés

Del análisis combinado de la relevancia en la estrategia del negocio y la prioridad para los grupos de interés de cada uno de los temas, el resultado deriva en la siguiente matriz:

ID	Asunto material	Grupo Valora	Grupos interés
1	Anticorrupción	8,00	7,67
2	Competencia desleal	5,38	3,50
3	Cumplimiento ambiental	6,00	8,00
4	Cumplimiento socioeconómico	8,09	3,83
5	Desempeño económico	7,26	7,06
6	Diversidad e igualdad oportunidades	6,93	6,89
7	Emisiones	7,00	9,00
8	Empleo	8,20	6,80
9	Fiscalidad	8,75	6,50
10	Formación y enseñanza	7,00	6,56
11	Impactos económicos indirectos	6,45	5,86
12	Materiales	8,00	8,50
13	No discriminación	10,00	10,00
14	Presencia en el mercado	6,09	5,67
15	Privacidad del cliente	5,88	8,75
16	Relaciones trabajador-empresa	8,40	5,10
17	Residuos	7,00	7,00
18	Salud y seguridad en el trabajo	7,33	5,67



Según muestra la matriz anterior, entre los asuntos materiales más relevantes (con un promedio igual o superior a 7,50 puntos) para la sostenibilidad de Grupo Valora aparecen:

- **No discriminación** (GRI 406-1)
- **Residuos** (306-2)
- **Materiales** (301-1, 301-2, 301-3)
- **Emisiones** (305-1)
- **Anticorrupción** (205-1, 205-2, 205-3)
- **Fiscalidad** (207-1)
- **Empleo** (401-1, 401-2, 401-3)

En base a los asuntos materiales más relevantes se han seleccionado los Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios para Grupo Valora:



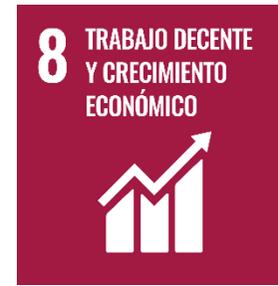
Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades



Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas



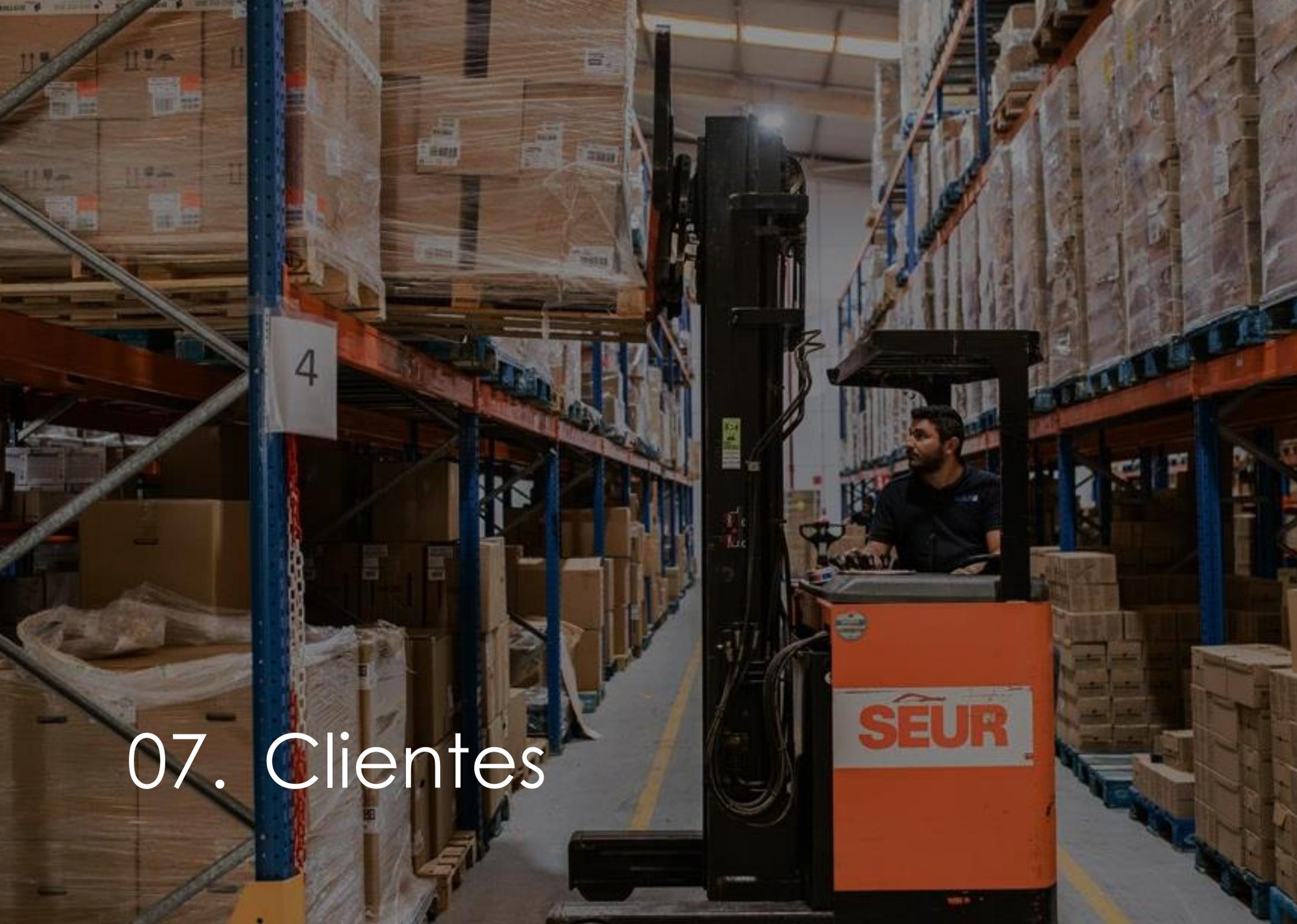
Promover el crecimiento económico, sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos



Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles



# 07. Clientes

## Cientes

Grupo Valora está presente en todo el territorio español a través de las diversas empresas que lo componen:

### Seur:

#### Tenerife

Central y punto de facturación  
Camino San Lázaro, 180.  
38206, La Laguna.

#### Tenerife Sur

Punto de facturación  
Avda. Antonio Domínguez  
S/N. 38640, La Américas.

#### Gran Canaria

Central y punto de facturación  
Pol. Ind. Salinetas, 157.  
35219, Telde.

#### La Palma

Central y punto de facturación  
C/ Cantábrico, 4. 38710,  
Breña Alta.

#### Lanzarote

Central y punto de facturación  
Ctra. Arrecife-Tinajo, km  
1,5. 35500, Arrecife.

#### Fuerteventura

Central y punto de facturación  
C/ Arado, S/N. 35600,  
Puerto del Rosario.

### Seur Logística:

#### Tenerife

Nave de almacenaje.  
Centro logístico  
C/José Maldonado  
Dogour, 1. 38009, Santa  
Cruz de Tenerife.

#### Tenerife

Nave de almacenaje.  
Centro logístico  
Ctra. general del  
Sobradillo, 14. 38107, El  
Sobradillo.

#### Gran Canaria

Nave de almacenaje.  
Centro logístico  
C/Los Dragos, 37. 35118,  
Pol. Ind. Arinaga.

#### La Palma

Nave de almacenaje.  
Centro logístico  
C/Cantábrico, 4. 38710,  
Breña Alta.

### TIDOC:

#### Tenerife

Oficinas. Depósitos de  
Custodia  
Pol. Industrial Las Eras.  
38588, Arico.

#### Tenerife

Oficinas. Depósitos de  
Custodia. Búnker  
acorazado  
Pol. Industrial Güimar.  
38509, Arafo.

#### Gran Canaria

Oficinas. Depósitos de  
Custodia. Búnker  
acorazado  
Pol. Ind. Arinaga. 35118,  
Agüimes.

### Turosam:

#### Tenerife

Oficinas  
Plaza de la Concepción,  
nº 2. 38200, San Cristóbal  
de La Laguna.

### Valora Data:

#### Madrid

Oficinas  
Avda. Manoteras, 22  
Oficina 104. 28050,  
Madrid.

#### Barcelona

Oficinas  
Narcís Monturiol, 4. Nave  
3. 08110, Montcada i  
Reixac.

#### Bilbao

Oficinas  
Paseo Landabarrí, 2 Pta.  
Baja. 48940, LEIOA.

#### Valencia

Oficinas  
C/ Velluters, 1, Nave 1.  
46980, Paterna.

## Enfocados al cliente

Ofrecer una solución integral y lograr una completa satisfacción del cliente constituye uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de Grupo Valora. Por este motivo resulta de vital importancia que todo el equipo conozca los siguientes puntos:

- Cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente
- Cómo definir y medir dicha satisfacción
- Cuáles son los niveles de satisfacción objetivo
- En qué consiste el rendimiento percibido

Teniendo asimilado todo ello, el personal estará mejor capacitado para ayudar activamente en la consecución de la satisfacción del cliente.

## Indicadores de cliente

### Encuestas de Satisfacción de clientes de Grupo Valora

Desde Grupo Valora se considera un aspecto fundamental en la Planificación Estratégica conocer las percepciones de sus clientes, bienalmente se lanza una Encuesta de Satisfacción de Clientes, la cual se realiza de manera específica por parte de cada una de las Unidades de Negocio del Grupo.

Los resultados manifiestan que desde Grupo Valora se ha logrado mantener e incrementar en la mayoría de los casos el nivel de satisfacción de los clientes, confirmando la apuesta por la calidad en el servicio prestado, siendo uno de nuestros valores organizativos, debiendo ser este siempre un objetivo esencial, que ayudará de manera definitiva a fidelizar a clientes y socios, y afianzar el éxito del Grupo.

## Comunicación con los clientes

Se trabaja para llegar a un conocimiento más exhaustivo de los clientes e incrementar la interacción con ellos de manera diaria, tanto para la prestación del servicio como para la resolución de incidencias o respuesta a nuevas necesidades.

Los responsables y personal de las áreas operativas están a disposición del Departamento Comercial de forma permanente, como parte de su trabajo de gestionar y mejorar la relación con los clientes con el buen desempeño de su labor. Las áreas de apoyo, como RRHH o Sistemas, están igualmente a disposición del Departamento Comercial para cubrir las necesidades que puedan surgir.

## Privacidad de los clientes

El Código Ético establece que “somos responsables de proteger la confidencialidad de la información privada acerca del grupo, de nuestros clientes y de nuestros proveedores que hemos obtenido o creado y prevenir la divulgación no autorizada de dicha información.

Merece especial mención la información relativa a aspectos de interés comercial, a la estrategia o planificación empresarial y a asuntos que, por su importancia o impacto, requieran de la más absoluta reserva.

En caso de que sean las autoridades judiciales u organismos públicos quienes soliciten información confidencial, será exclusivamente el Departamento Jurídico el encargado de dar curso a la información preceptiva.

Grupo Valora tiene implantados procedimientos para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales, así como para el cumplimiento de las cláusulas de confidencialidad de los contratos de clientes.

No se han recibido reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente (418-1) en los últimos años.

## Producto, marketing y etiquetado

Grupo Valora no se ha visto sancionada ni multada por causa del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro de sus productos (417-1, 417-2, 419-1). Asimismo, no hay registrados casos por incumplimiento de normativa relativa a comunicaciones de marketing y etiquetado (417-3).



## 08. Personas

## Personas

### Gestión de recursos humanos

En Grupo Valora la misión con las personas es asegurar el máximo desarrollo de nuestros equipos a través de la gestión del talento, la experiencia empleado y la alineación con la estrategia de la compañía.

Se reafirma su visión de alcanzar los éxitos mediante el talento y la responsabilidad de las personas.

La estrategia de Recursos Humanos parte de una premisa que resulta fundamental para definir cada una de las acciones de las diferentes Unidades de Negocio: **generar un entorno sano y de felicidad que refuerce el sentido de pertenencia de nuestros/as colaboradores/as, y aumente su participación e implicación en los proyectos y acciones que se desarrollen.**

Por ello, la estrategia del compromiso con las personas se estructura en cuatro ejes en los que el factor humano es el nexo común:

- Rendimiento y rentabilidad
- Entorno sano y felicidad
- Servicio excelente e innovación
- Impacto positivo y desarrollo sostenible

Estos ejes se traducen dos líneas estratégicas que están alineadas con nuestros compromisos éticos de manera transversal:

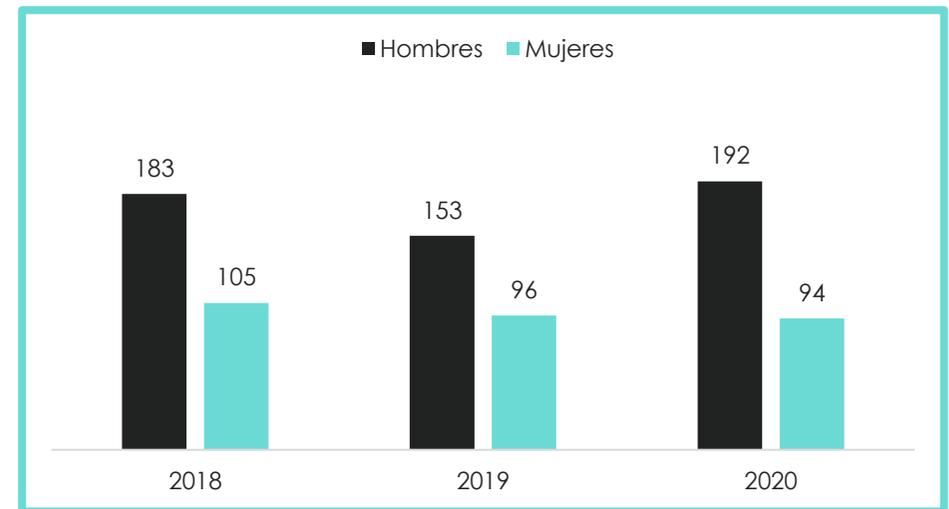
- Impulsar medidas que propicien el bienestar laboral de las personas e incidan, a su vez, en su desarrollo personal y profesional.

- Definir estrategias, políticas y/o acciones de RSE para lograr que la Responsabilidad Social trascienda a todas las áreas de la organización.

### Perfil de la plantilla

En 2020 un 44,72% de la plantilla fueron hombres y un 55,28% mujeres:

#### 401-1 Número de trabajadores género/año

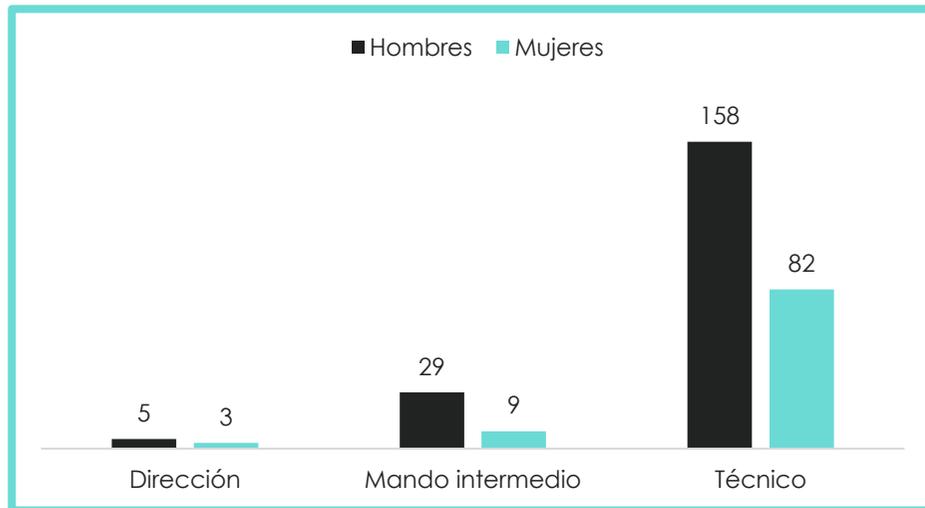


#### 202-2 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local

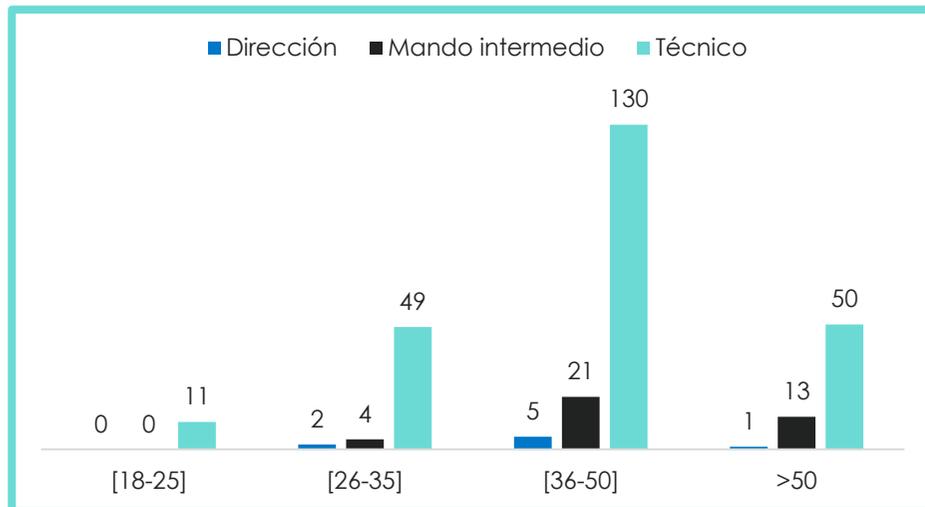
El 100,0% del comité directivo de Grupo Valora está formado por personas procedentes de la comunidad local.

El número de trabajadores en 2019 se encuentra desglosado por edad, categoría laboral y género en los gráficos siguientes:

#### 405-1 Empleados por categoría y género

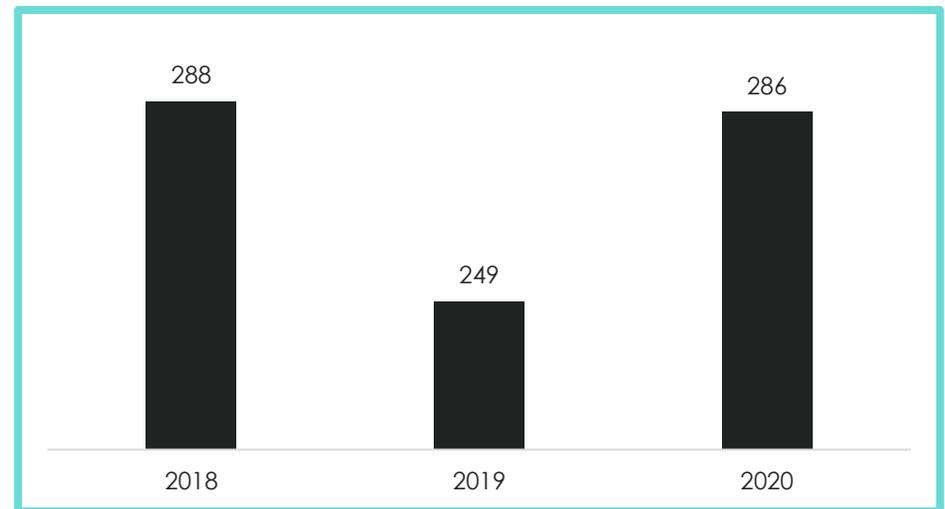


#### 405-1 Empleados por categoría laboral y grupo de edad



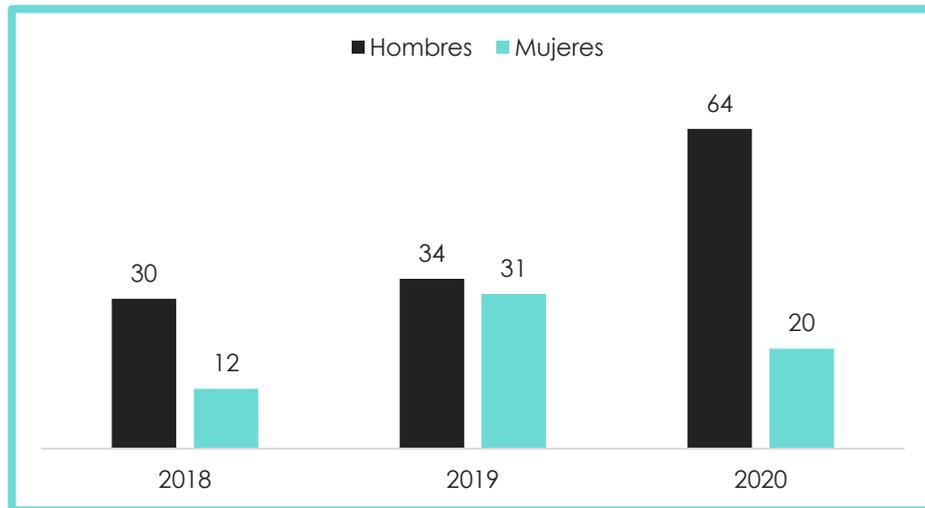
Debido al crecimiento del negocio, la plantilla de Grupo Valora ha aumentado de los 249 trabajadores en 2019 a los 286 en 2020:

#### 401-1 Evolución del número de trabajadores

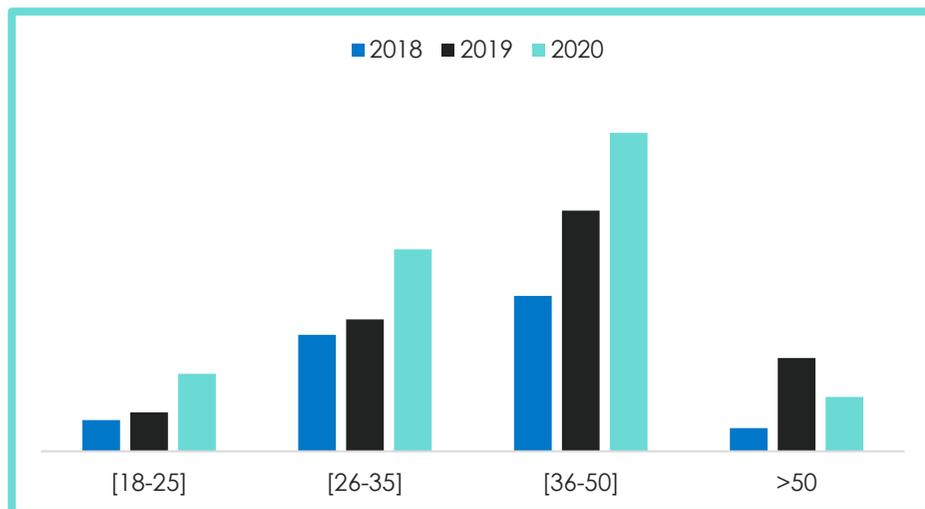


Las incorporaciones en el periodo 2018-2020 se desglosan por edad y género:

#### 401-1 Nuevas incorporaciones por género



#### 401-1 Nuevas incorporaciones por grupo de edad

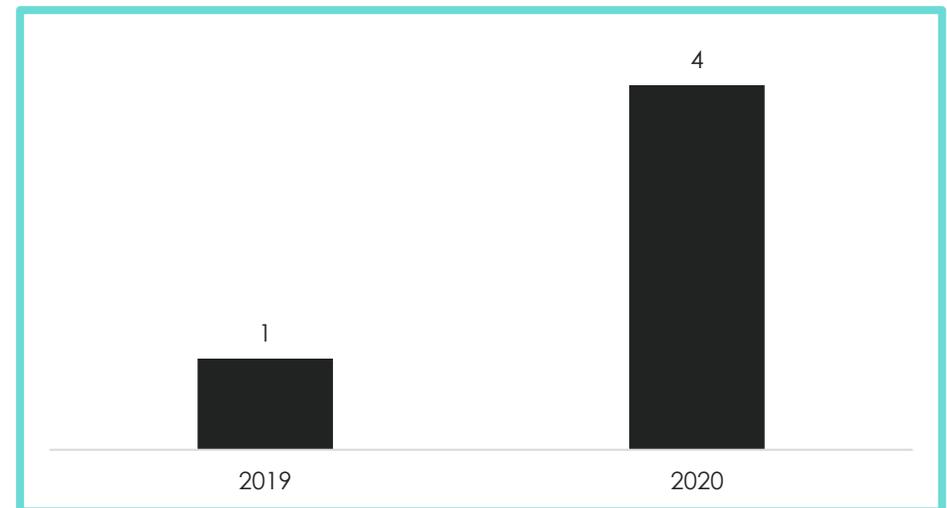


Grupo Valora tiene un fuerte compromiso con la sociedad y con la inclusión de personas con diversidad funcional. En este sentido, se promueve la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo mediante el lanzamiento de ofertas de empleo, no solo de los medios y plataformas convencionales, sino a través de organizaciones como:

- Inserta (Fundación ONCE)
- Fundación Adecco (empresas inclusivas)
- Sinpromi
- Cruz Roja

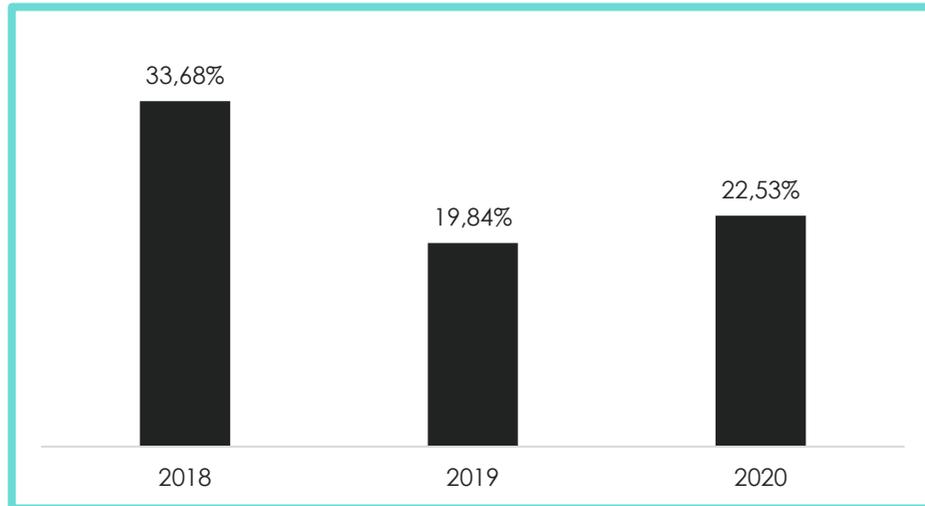
De esta manera se logra establecer un trato igualitario en el proceso de selección de personas en Grupo Valora.

#### 405-1 Número de personas con diversidad funcional contratadas



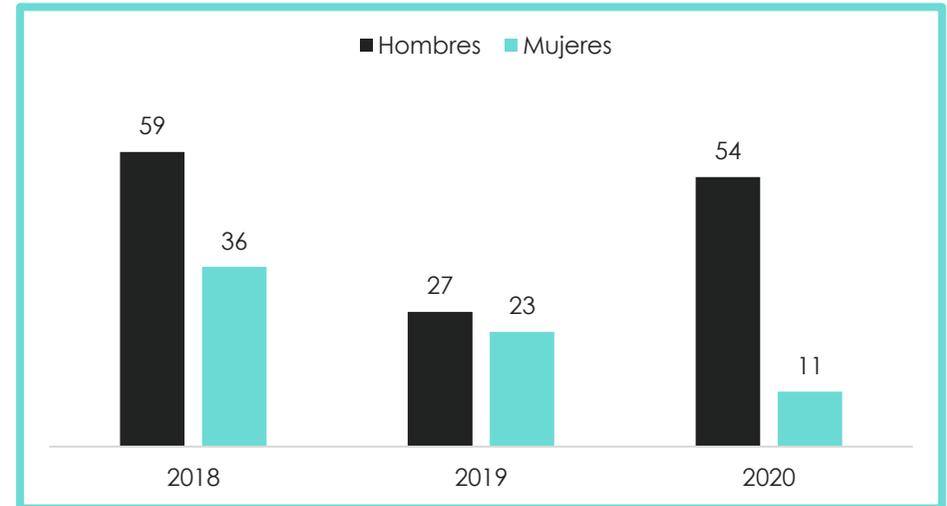
A continuación, se muestra el promedio del índice de rotación de las Unidades de Negocio de Grupo Valora en el periodo 2018-2020, siendo:

#### 401-1 Índice de rotación medio

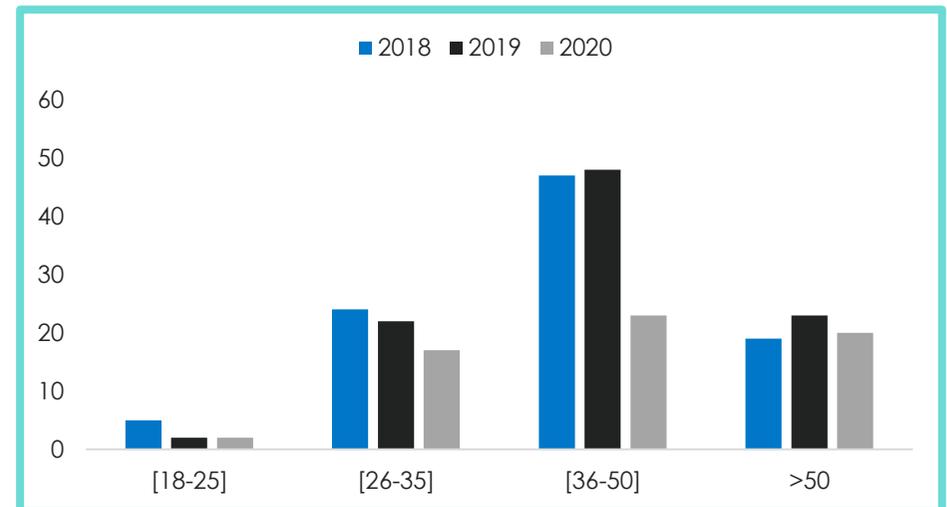


Las bajas en el periodo 2018-2020 están desglosadas por género y grupo de edad:

#### 401-1 Número de bajas por género



#### 401-1 Número de bajas por grupo de edad





## Formación y desempeño

La formación y el desarrollo del talento es un elemento esencial para la consecución de nuestros objetivos y nuestra estrategia teniendo como grupo de interés principal las personas que forman parte de Grupo Valora.

La planificación de la formación es un procedimiento formal que utilizamos para facilitar el aprendizaje, de forma que la conducta resultante contribuya a la consecución de las metas y los objetivos de la organización. Se tiene como objetivo mejorar y adaptar las capacidades profesionales de los equipos, sus conocimientos, sus habilidades y sus actitudes. La formación continua es sinónimo de satisfacción laboral, alto rendimiento y productividad. Es decir, el plan de formación resulta fructífero tanto para el colaborador como para la empresa.

En concreto, los beneficios adquiridos por los colaboradores son los siguientes:

- Se sienten más satisfechos y motivados al percibir que la organización se preocupa por su desarrollo.
- Aumenta su confianza para desempeñar sus puestos y asumir nuevas responsabilidades.
- Se propicia una mayor participación e innovación, como consecuencia de esa mayor autoestima y capacitación.
- Se reducen los errores y accidentes laborales.
- Mejoran su capacidad de adaptación a los cambios y disminuye el estrés laboral.
- Se facilita la coordinación entre los empleados.
- Ofrecen una mayor efectividad en sus funciones.
- Se potencia las posibilidades de promoción interna de los profesionales, al sumar nuevas destrezas.

- Consiguen un mejor desempeño que redundará en la productividad global de la compañía.

En cuanto los beneficios obtenidos por el Grupo Valora, se encuentran los siguientes:

- Se refuerza la cultura organizacional, con profesionales que se sienten satisfechos e integrados dentro de la empresa.
- Los valores y misión se consolidan entre el capital humano.
- Al aumentar la motivación y satisfacción, se reducen los índices de rotación de personal, permitiendo mantener el talento.
- Impulsa la reputación y el “*employerbranding*” de la empresa, potenciando la atracción de los mejores perfiles a la compañía.
- Genera un ahorro, al contar con una estructura de alto rendimiento y reducir los errores laborales.
- Aumenta la innovación de los equipos, contribuyendo a crear una ventaja competitiva frente a la competencia.
- La mayor productividad de la plantilla se traduce en mejores resultados económico para la organización.

Los objetivos generales que pretende conseguir el plan de formación son los siguientes:

- Potenciar la adquisición y actualización de las competencias técnicas necesarias para el desempeño de la actividad profesional de nuestros colaboradores/as.
- Potenciar el desarrollo de las competencias genéricas y habilidades de gestión exigidas en el desempeño del trabajo.
- Mejorar la capacitación para la polivalencia y “multivalencia”.
- Incrementar la motivación y la implicación de los colaboradores, fomentando su desarrollo profesional y personal.
- Integrar los objetivos de los distintas Unidades de Negocio y departamentos de Grupo Valora.

- Mejorar el desempeño y el rendimiento laboral de los trabajadores y la calidad en su práctica profesional.
- Incrementar la competitividad de Grupo Valora contribuyendo con ello al incremento de la competitividad y eficiencia de las Unidades de Negocio que gestiona.
- Preparar a la Entidad y dotarla de un marco conceptual y metodológico básico para afrontar el proceso de transformación digital.
- Desarrollar itinerarios que contribuyan a la especialización y desarrollo profesional del personal aplicando el modelo de gestión por competencias y valores.

## Formación

Además, desde 2016 se plantean indicadores de seguimiento de la evaluación de la eficacia de la formación participante, se realizan encuestas y análisis pormenorizados sobre las necesidades formativas detectadas.

Como parte del proceso de planificación de la formación en Grupo Valora se establece el siguiente diagrama de flujo:



Durante el proceso de planificación estratégica en los meses de octubre y noviembre, se detectan por parte del equipo de Dirección y el departamento de Personas y RSE, las necesidades de formación

estratégicas y aquellas que afectan de modo global a la empresa y/o departamento.

A principios de noviembre se despliega por parte del departamento de Gestión de Personas y RSE el procedimiento de la planificación de la formación anual, se comunica la metodología y tiempos del proceso a través de la presentación del despliegue del plan de formación anual respectivo. Posteriormente, los responsables de Equipo despliegan el plan a todos sus colaboradores/as, así como la cartelería informativa sobre este.

Durante la fase de detección de las necesidades formativas, se trabaja mediante un cuestionario enviado vía correo electrónico por comunicación interna hacia el formulario de necesidades formativas; con él, los colaboradores detectan las necesidades de formación reflexionando sobre el desempeño de su misión, perfil de puesto de trabajo y los objetivos estratégicos del departamento y Unidad de negocio a la que pertenecen. Esta reflexión se realiza de manera conjunta con sus responsables, quienes guían, proponen y validan la petición de necesidades. Asimismo, el colaborador/a envía, a través del formulario, sus peticiones al departamento de Personas y RSE.

El departamento de Personas y RSE, en colaboración con los responsables de Equipo, valoran las solicitudes de formación, proceden a su validación y establecen prioridades de las acciones formativas resultando en una ficha de gestión de necesidades formativas.

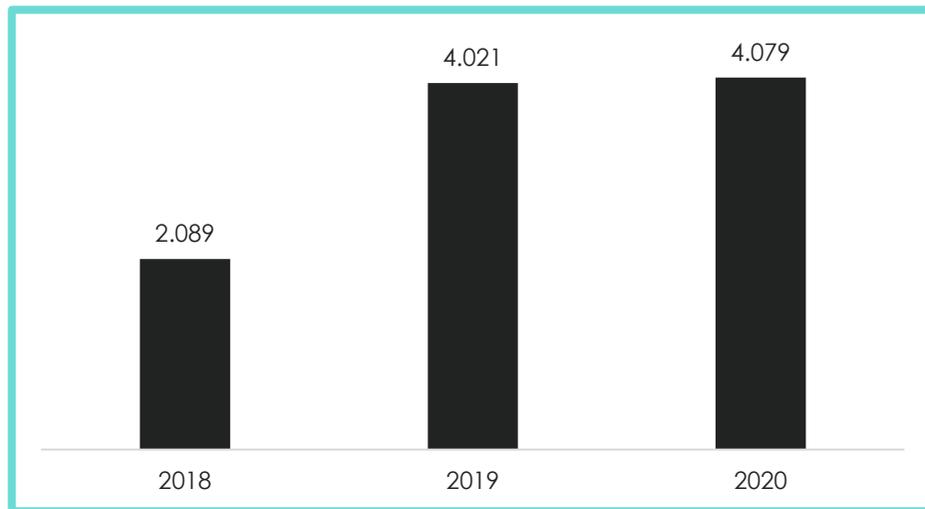
Con todo esto, el departamento de Personas elabora el Plan de Formación consolidando las acciones formativas en función de las prioridades y el presupuesto disponible de formación. Inmediatamente, se elabora el calendario de formación y los grupos de participantes.

Una vez desplegada y realizada la formación por parte de la persona formadora, es al finalizar la acción formativa cuando el/la participante

evalúa la sesión formativa a través del cuestionario de evaluación de la satisfacción. El departamento de Personas analiza los datos obtenidos de la evaluación de cada acción formativa por parte del colaborador/a. Asimismo, el responsable de Equipo evalúa la eficacia de la formación de sus colaboradores a través del cuestionario de evaluación de la eficacia de la formación, estableciendo para su realización un plazo máximo de 3 meses para evaluar las acciones formativas realizadas.

En 2020 el número total de horas empleadas en formación ha sido de 4.079 horas, con un promedio de 14,26 horas por empleado (404-1).

#### 404-1 Media de horas de formación anual



De manera, específica se ha llevado a cabo durante el 4º trimestre del 2020, una formación en materia de desarrollo sostenible para la Dirección, directores de departamento y Embajadores de RSE del Grupo Valora. Los objetivos específicos que se pretendieron alcanzar a

través de esta acción formativa realizada por un proveedor externo especializado fueron los siguientes:

Conocer GRI, Pacto Mundial y los ODS

Establecer Análisis de Materialidad

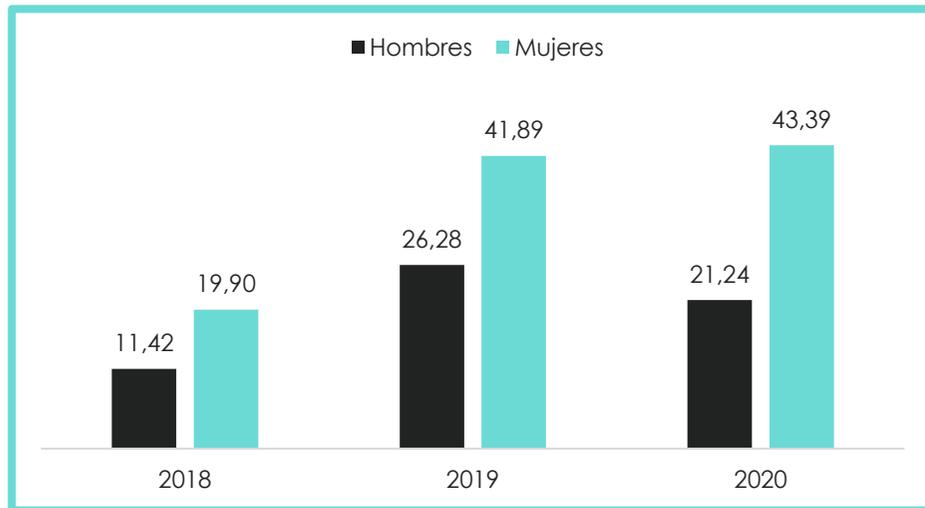
Acciones de desarrollo sostenible

Dentro del primero objetivo específico se trataron los principios de Pacto Mundial y, entre ellos, el relativo los derechos humanos pese a que nuestro alcance de actuación se ubica en países que no tienen riesgo de violación de derechos humanos.

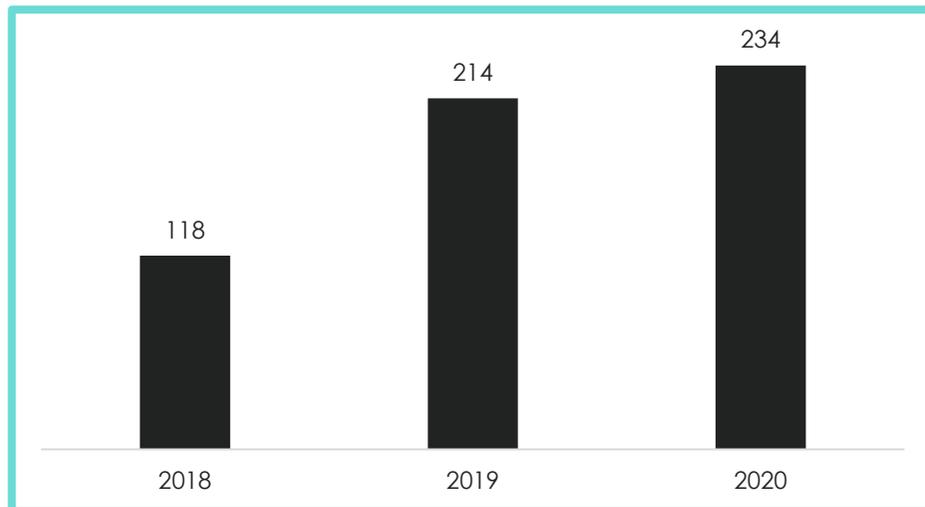
Asimismo, Grupo Valora tiene definido un **Plan de Desarrollo de Liderazgo “Somos líderes Valora”**; siendo este un proceso de formación y desarrollo constituido por diversos módulos de temáticas y dinámicas diversas, cuyos participantes dispondrán de acompañamiento a lo largo de todo el proceso por parte de su responsable de Equipo. Dispondrá de planes de desarrollo personalizados, formación presencial y online (a través de la Plataforma de Formación del Grupo Valora).

El Plan tiene una duración mínima de 12 meses y puede prolongarse hasta 15 meses, en el caso de que las partes implicadas así lo requieran. Este Plan está dirigido a todas aquellas personas con un puesto de mando intermedio con un mínimo de seis meses de experiencia en la misión.

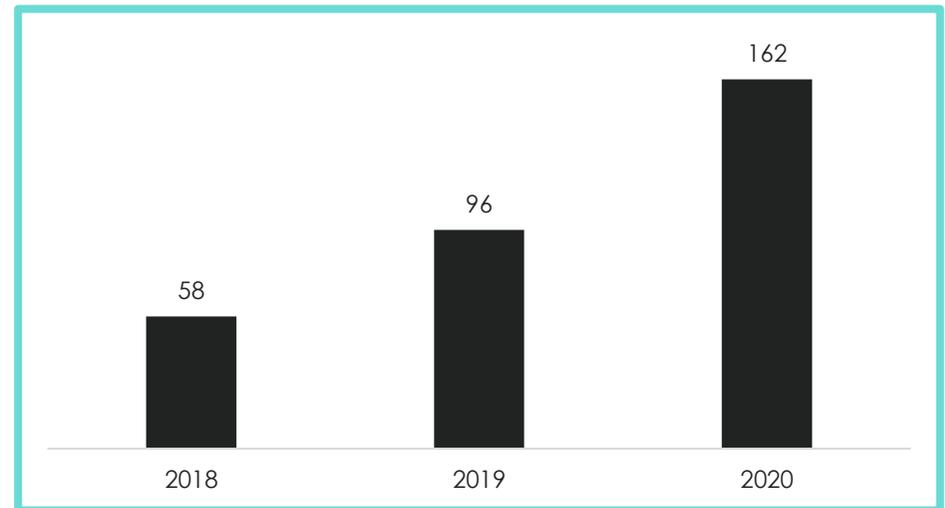
#### 404-1 Media de horas de formación anual por género



#### 404-1 Número de empleados formados



#### 404-1 Número de acciones formativas realizadas



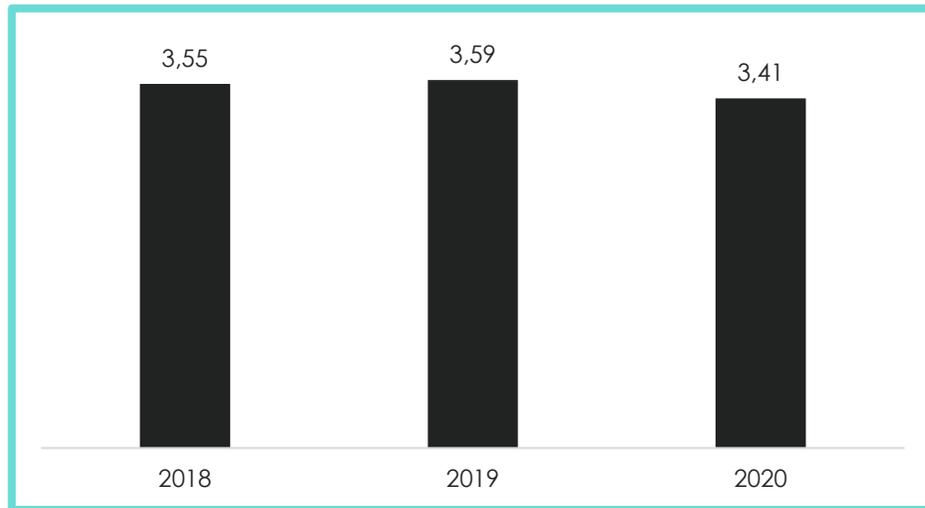
#### Desempeño

**Evaluación del desempeño:** se ha definido una nueva metodología de evaluación del desempeño basada en el diagnóstico de funciones, valores y cualidades del líder, implantada desde 2019, y que se realiza a través de la Plataforma “Guudjob” permitiendo la extracción de áreas de mejora y puntos fuertes del equipo humano de Grupo Valora, según una serie de valores y competencias que han sido definidos previamente y volcados a dicha plataforma.

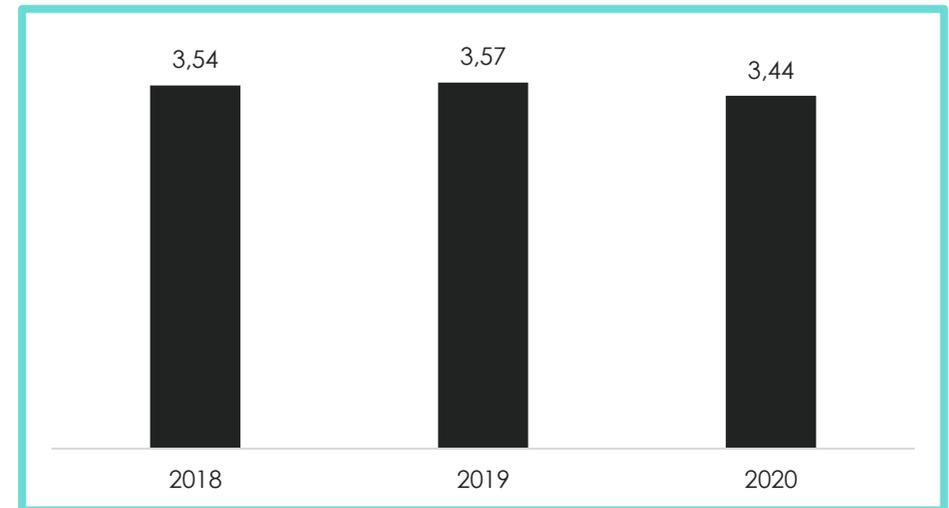
Esta nueva metodología permite contar con un mapa de talento a través del cual se puede filtrar por competencias, así como para la detección de perfiles que puedan resultar de interés para las Unidades de Negocio. Asimismo, se refuerza la alineación del desempeño con los objetivos estratégicos de la compañía y del colaborador/a.

En 2020, se ha realizado la Evaluación de Desempeño anual, obteniendo una puntuación media de 73,21 puntos porcentuales. En esta evaluación se ha revisado la adaptación de cada persona a su puesto, así como la consecución de los objetivos asociados a éste y los logros de cada uno.

#### 404-1 Evaluación de satisfacción global de la formación participante



#### 404-1 Evaluación de la eficacia de la formación participante



**Evaluación de cualidades del Líder:** Las cualidades del líder son evaluadas a través de cuestionarios a cumplimentar por parte los/as colaboradores/as que se encuentran a su cargo. Los resultados son, a su vez, analizados junto a los valores de autoconocimiento que se extraen de la reflexión que realizan los/as líderes sobre cómo se sitúan en los siguientes factores:

- Visión compartida.
- Exigencia.
- Gestión emocional.
- Actitud de servicio.
- Ejemplaridad.
- Innovación.

Asimismo, existen otras de herramientas de evaluación de aspectos no sólo cuantitativos, sino también cualitativos, que han sido implementadas en 2019. Ejemplo de ello son los Cuestionarios de

Igualdad, que han permitido conocer cómo se sitúa la organización desde una perspectiva de igualdad mediante la recogida de opiniones de los propios colaboradores a través de una encuesta específica elaborada para tal fin.

Estos resultados fueron analizados con posterioridad para detectar posibles deficiencias en las que se ha ido trabajando para implementar medidas que pudiesen solventarlas. Dicho despliegue ha sido liderado por el departamento de Personas, así como por la Comisión de la Igualdad del Grupo Valora.

Asimismo, tras la creación del Departamento de Comunicación, se emiten desde 2017 Encuestas de Comunicación Interna para medir la eficacia de los canales de comunicación existentes en las Unidades de Negocio. De los resultados obtenidos en la primera oleada de encuestas, se elaboró un DAFO que sentó las líneas estratégicas a seguir en el nuevo Plan de Comunicación, cuyo objeto es la sistematización de las comunicaciones, la optimización de los canales y el establecimiento de pautas para que cada una de las personas que componen Grupo Valora tengan a su disposición la información necesaria para saber qué comunicar, a quién y a través de qué medios.

## Clima Laboral

**Encuestas de Clima Laboral:** el objetivo principal de esta herramienta es disponer de un sistema de medición del nivel de satisfacción de los/as colaboradores/as para poder mejorar aspectos que ayudan a crecer, evolucionar y crear el mejor ambiente de trabajo dentro de la organización, detectando y mejorando aquellos aspectos que se consideran más relevantes, así como aquellos factores que puedan manifestar un menor nivel de satisfacción.

Otros objetivos de despliegue son:

- Fortalecer y dar visibilidad a los valores y la estrategia del Grupo Valora.
- Activar la participación: Instalar la idea de que cada persona, a través de su opinión, es responsable de la transformación del ambiente laboral.
- Sensibilizar a la organización sobre la importancia de medir el clima como parte de un proceso de transformación y mejora del ambiente laboral.
- Transmitir la garantía de confidencialidad y anonimato.
- Conseguir el mayor porcentaje de respuesta entre los empleados.

Las dimensiones que se plasman en la metodología son:

1. Liderazgo
2. Empowerment
3. Estructura organizativa
4. Gestión de los procesos
5. Condiciones de trabajo
6. Tecnología
7. Gestión de personas
8. Ambiente de trabajo
9. Satisfacción general

Los resultados son tratados de manera participativa y activa por parte de los propios colaboradores en los Talleres de Clima Laboral, dando como resultado la adopción de nuevas medidas y/o herramientas en el Grupo a lo largo de estos años. A través del cuestionario de clima laboral, se miden aspectos como el liderazgo, la estructura organizativa, la gestión de los procesos, la gestión de las personas, entre otros factores, los cuales inciden, en definitiva, en la motivación y en el

sentimiento de pertenencia de todo el personal en sus respectivos puestos de trabajo.

## Condiciones laborales

### Retribución

El modelo de retribución que adopta Grupo Valora está integrado en la estrategia y avanza en la misma dirección, El paquete retributivo está en consonancia con el plan estratégico de la empresa y se vincula al negocio.

La política retributiva se utiliza como un instrumento de atracción, retención y potenciación del talento, es decir, de captación de los profesionales con mayor cualificación del mercado, consiguiendo, como consecuencia, configurar una plantilla competitiva. Se establecen de este modo bandas salariales mínimas por puesto y categoría profesional, teniendo asimismo en cuenta las competencias individuales del perfil.

El paquete retributivo en Grupo Valora es establecido anualmente en base a un presupuesto por áreas incluyendo salarios, gastos de seguridad social y retribución variable. Asimismo, anualmente y de aplicación en el mes de enero se establecen la determinación de las cuantías y del porcentaje incrementos retributivos del personal. El plan de compensación se estructura considerando el siguiente esquema:

#### Parte Retributiva Fija

El mercado se encarga, de forma natural, de determinar la parte fija de la retribución, atendiendo a factores como el tipo de empresa y sector en el que opere la misma, categoría del puesto, cualificación profesional, habilidades y competencias, nivel formativo, experiencia y valor que aporte el candidato, etc.

#### Retribución de tipo Variable

La parte de retribución variable se encuentra relacionada con el volumen de la retribución, está ligada a los resultados de la empresa. La parte variable se asocia al trabajo por objetivos, la retribución de tipo variable aumentará en proporción a la parte retributiva fija.

La parte variable de la retribución se puede determinar dependiendo de los resultados y en función de los objetivos conseguidos por los profesionales que trabajan en la empresa, consecuentemente, la evaluación del desempeño representa una eficaz fórmula para valorar y estimar dichos objetivos.

La retribución variable se resume, básicamente, en tres reglas:

1. Concreción de objetivos a batir.
2. Medición exacta de resultados.
3. Pacto de Gratificaciones Adicionales cuando haya resultados extraordinarios.

Se puede distinguir entre sistemas de retribución variable aplicados al corto plazo o retribución a corto y sistemas de retribución variable aplicados al largo plazo o retribución a largo.

Entre los sistemas de retribución variable a corto plazo citaremos a los siguientes; Primas, incentivos, bonos y gratificaciones.

#### Retribución flexible

Definida como la oferta de un servicio, derecho o bien a todos los trabajadores de una empresa a un coste inferior al precio de mercado. De este modo, el colaborador puede ver cómo su sueldo se incrementa sin que a la empresa le suponga un gasto. En la actualidad los servicios ofertados en Grupo Valora son, seguro de salud con la compañía de seguros Adeslas, "Guardería Pass", "Cheque Transporte Pass" y

“Cheque y Tarjeta Restaurante Pass” con Sodexo. Las primas abonadas por la empresa en concepto de seguro médico para sus empleados pueden deducirse en el Impuesto de Sociedades hasta 500 euros por trabajador asegurado. Para los empleados que reciban como parte de su salario un seguro médico (pudiendo ser contratado también para su cónyuge y descendientes), no tendrán que tributar por este concepto hasta un importe de 500 euros anuales por persona beneficiaria, ya que no se considera renta a efectos fiscales, en cuanto al resto de servicios las deducciones a aplicar son las siguientes:

- Guardería Pass: 100% exento de IRPF.
- Cheque Transporte Pass: Exento de IRPF hasta 1.500 € anuales (136 €/mes).
- Cheque y Tarjeta Restaurante Pass: Exento de IRPF hasta 11 € al día.

### Retribución emocional

Basada en aspectos relacionados con la motivación, medidas de conciliación y beneficios sociales englobadas dentro del programa experiencia empleado

Se definen las siguientes:

- Medidas de conciliación horaria
- Fomento medidas de igualdad
- Liderazgo participativo: modelo de liderazgo Valora
- Formación continua
- Programa de inmersión en la empresa
- Promoción interna
- Actividades extralaborales
- Beneficios comerciales en áreas de salud, belleza, ocio o automoción. (disponibles Portal del empleado)
- Descuento de personal en servicio de transporte

- Mejora permisos retribuidos
- Préstamos y anticipos adaptados a necesidades individuales
- Cesta nacimiento
- Programa de reconocimiento Guudjob
- Elaboración estudios del clima de laboral y puesta en marcha de un plan de acción en base a los resultados.
- Detalle cumpleaños.
- Detalle día de la mujer.
- Detalle igualdad de género.
- Detalles navideños.
- Becas de estudio de hijos.
- Fomento y gestión de la diversidad.
- Fomento teletrabajo.
- Detalle y felicitación por jubilación y antigüedad.

## Igualdad y conciliación

### Igualdad

Grupo Valora tiene una especial sensibilidad por los derechos individuales de nuestros colaboradores y colaboradoras, protegiéndolos y potenciándolos. Siguiendo los principios recogidos en la Ley de Igualdad de Mujeres y Hombres, Grupo Valora declara expresamente su decidida voluntad de promover la igualdad real entre mujeres y hombres, trabajando sobre los obstáculos y estereotipos sociales que puedan subsistir y que impidan alcanzarla.

Grupo Valora entiende que las condiciones de trabajo inciden en las condiciones de vida de las personas, ya que el tiempo de trabajo constituye el eje vertebrador no sólo de la vida laboral sino, más ampliamente, de la vida social. De ahí la necesidad de avanzar en el cumplimiento del principio de igualdad efectiva de oportunidades,

estableciendo unas condiciones que permitan y favorezcan, de manera real y efectiva, la conciliación de la vida laboral y privada.

Grupo Valora pone de manifiesto su claro compromiso ante la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres mediante el cumplimiento de esta doble exigencia; por un lado, el interés de la empresa por hacer realidad la igualdad entre hombres y mujeres, y, por el otro, el respeto a la normativa vigente. Todo ello con la firme convicción de que la gestión activa de la igualdad de oportunidades supone optimizar las posibilidades y capacidades de todo su capital humano.

El Plan de Igualdad es un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación de la Empresa, tendente a alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres y destinado a eliminar la discriminación por razón de sexo.

Por tanto, supone un compromiso real con todos nuestros colaboradores, colaboradoras y con la sociedad en la que convivimos, estableciendo como objetivo fundamental alcanzar la igualdad efectiva entre los hombres y mujeres que trabajan en las diferentes Unidades de Negocio de Grupo Valora integrando todas aquellas medidas que supongan la conciliación de la vida laboral con la vida personal y familiar, e interviniendo en ámbitos de actuación como la selección, contratación, retribución, formación, promoción interna, prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo.

Grupo Valora reconoce, como objetivo estratégico, el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno favorable, facilitando medidas de conciliación de la vida personal y laboral, respetando la legislación vigente y procurando seguir las mejores prácticas.

En esta línea, el Plan de Igualdad contempla y desarrolla una serie de medidas y acciones, que tienen como fines principales la consecución de los siguientes objetivos:

### **Implantar efectivamente el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en Grupo Valora eliminando cualquier discriminación por razón de género:**

- Garantizando la utilización de un lenguaje neutro y no sexista.
- Dando preferencia tanto en la contratación externa como en los procesos internos de cobertura de vacantes a las personas del género menos representado, siempre en los supuestos de igualdad de condiciones de idoneidad, mérito y capacidad.
- Facilitando la promoción de mujeres a puestos de trabajo que impliquen mando o responsabilidad.
- Concienciando a la plantilla en general y al equipo directivo en particular en materia de igualdad y conciliación.
- Promoviendo acciones formativas para facilitar la promoción de las mujeres.

### **Conciliación**

Otra de las realidades que se ve afectada de manera directa por las facilidades que se ofrecen a las personas que integran el equipo es la conciliación. Es por ello por lo que en los últimos años se han implantado las acciones citadas a continuación, con el objetivo de facilitar el equilibrio entre la vida profesional y personal:

- **Matrimonio:** Un trabajador/a tiene derecho a disfrutar de 15 días naturales en caso de matrimonio, independientemente de si el mismo se celebra por vía civil o con rito religioso.
- **Accidente, enfermedad grave, hospitalización e intervención quirúrgica sin hospitalización de familiares:** El trabajador/a en caso de accidente grave u hospitalización de un familiar de



hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad tiene derecho a un permiso retribuido de:

- 2 días laborales
- 4 días laborales si hay desplazamiento entendido como cambio de provincia o fuera de la isla.
- 5 días laborales si el desplazamiento es superior a 300 km. por trayecto.
- **Fallecimiento de familiares de 2º grado consanguinidad o afinidad:** El trabajador/a tiene derecho a un permiso por el fallecimiento de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad de 3 días laborales, o 5, si por tal motivo necesitara hacer un desplazamiento superior a 300 km por trayecto.
- **Fallecimiento cónyuge, padres o hijos/as:** 4 días en los casos de fallecimiento de cónyuge, padres o hijos, incluyéndose en este tiempo los posibles desplazamientos.
- **Nacimiento de hijos/as:** El trabajador tiene derecho a solicitar un permiso retribuido de 3 días laborales en caso de nacimiento de uno o varios hijos/as (Art. 37.3.b del ET).
- **Exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto:** Una trabajadora tiene derecho a solicitar un permiso retribuido por el tiempo indispensable para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto, siempre y cuando éstos deban realizarse dentro de la jornada de trabajo.
- **Nacimiento de hijos prematuros u hospitalizados tras el parto:** Si un trabajador/a tiene un hijo/a prematuro/a o, por cualquier causa, el bebé debe permanecer hospitalizado a continuación del parto, el padre o la madre (en este caso si ésta ya se ha reincorporado tras la baja maternal y el bebé continúa ingresado) tendrán derecho a ausentarse del trabajo durante una hora siendo dicho permiso retribuido.

- **Lactancia:** Una trabajadora (o trabajador, en caso de que ambos trabajen) con un hijo/a menor de nueve meses tiene derecho a un permiso retribuido por lactancia ya sea natural o artificial.
- **Mudanza:** El trabajador/a tiene derecho a 1 día de permiso retribuido en caso de traslado de su domicilio habitual (Art. 37.3.c ET).
- **Deber inexcusable de carácter público y personal:** Deber inexcusable de carácter público y persona: Por el tiempo indispensable, para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal.
- **Firma de documentos notariales para adquisición de vivienda:** Permite el disfrute de 1 día al año de permiso retribuido por asistencia a firmas de documentos notariales necesarios para la adquisición de vivienda, siempre que el trabajador/a deba hacerlo personalmente y coincida con su horario de trabajo.
- **Asistencia médica:** Será un permiso retribuido la asistencia al médico por el tiempo preciso cuando, por razón de enfermedad, el trabajador/a precise asistencia a consultorio médico en horas coincidentes con su jornada laboral. Se entenderá por facultativo aquel que, hallándose habilitado al efecto, preste sus servicios tanto en la medicina pública como en la privada.
- **Acompañamiento de menores y/o familiares de 1º grado consanguinidad dependientes a asistencia y/ o urgencia médica:** Permite el disfrute de hasta 6 horas anuales, con justificación para el caso de asistencia médica y de 1 día anual para el caso de reposo con ayuda domiciliaria al menor o dependientes de la urgencia.
- **Permiso exámenes finales:** Se incluye como permiso retribuido especificando la duración de este permiso, indicando las horas precisas para asegurar la concurrencia, es decir, por el tiempo

imprescindible para realizar la prueba y desplazarse hasta donde se realiza.

- **Permiso de conducir obtención primera vez:** Reconoce el derecho de licencia retribuida durante el tiempo preciso para la realización del examen para la obtención por primera vez del permiso de conducir siempre que coincida con el horario de trabajo del trabajador/a.
- **Acompañamiento a Personas Mayores familiares de 1º grado consanguinidad en caso de urgencia médica y/o asistencia médica:** Permite el disfrute de hasta 6 horas anuales, en caso de urgencia médica y/o asistencia médica y con el correspondiente justificante facultativo.
- **Matrimonio de Hijos/as, hermanos/as o padres:** Un trabajador/a tiene derecho a 1 día por boda de parientes en primer grado y hermanos de uno u otro cónyuge. Se reconocerá el derecho a permiso retribuido tanto a los matrimonios convencionales como a las parejas de hecho legalmente registradas en los registros públicos creados a que puedan crearse al efecto en cualquier ámbito geográfico.
- **Parejas de hecho y/o Parejas Convivientes:** Los derechos sociales recogidos en el Convenio Colectivo se aplicarán a las parejas de hecho legalmente constituidas y registradas conforme a las previsiones legales que así lo hayan comunicado a la empresa.
- **Maternidad y Paternidad:** A partir del próximo 1 de enero de 2021 se igualará, por primera vez, el permiso por nacimiento y cuidado del menor para ambos progenitores que podrán disfrutar de 16 semanas de prestación.

El objetivo de estas medidas es contribuir a alcanzar la plena efectividad del principio de igualdad de trato y de oportunidades a

través de medidas que favorezcan la compatibilidad entre la atención a la vida personal y familiar y el desarrollo profesional.

De forma específica, se establecen las siguientes medidas:

- Permisos retribuidos (mejoras)
- Cambio de puesto
- Adecuación de la organización empresarial por el ejercicio de los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y profesional
- Teletrabajo
- Flexibilidad horaria
- Turnos intensivos
- Turnos verano/ invierno
- Adecuación horaria según necesidades de la persona
- Gestión de bolsa horas
- Días 24 y 31 turnos intensivos
- Un puente o día libre al año por compensación

## Salud y seguridad en el trabajo

### Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

En Grupo Valora la responsabilidad para con las personas y la sociedad es un valor fundamental. Por este motivo, garantizar la seguridad y salud de todos los colaboradores en su puesto de trabajo constituye un requisito prioritario hacia el cual se destinan todos los esfuerzos necesarios.

Consciente de que la actividad que desarrolla puede ocasionar daños a la Seguridad y Salud de los colaboradores y en congruencia con el eje estratégico "entorno sano y feliz", Grupo Valora desarrolla un sistema integrado de gestión de la prevención de Riesgos Laborales conforme a los siguientes principios:

- Respetar los pilares básicos del concepto de Seguridad y Salud Laboral del Grupo, cumpliendo en su totalidad las normas de seguridad establecidas.
- La actividad preventiva se orientará en todo momento a evitar los riesgos y a evaluar los que no se hayan podido evitar. La determinación de las medidas preventivas se efectuará intentando actuar sobre el origen de los riesgos y anteponiendo la protección colectiva a la individual.
- La cultura preventiva será impulsada tanto por la dirección del Grupo Valora como por los colaboradores mediante el ejemplo cotidiano de hábitos de vida saludable, la información y formación, así como la atención y especial vigilancia en el cumplimiento de las normas de prevención por parte de todos.
- La eficacia de la integración de la política preventiva será evaluada mediante distintos mecanismos, tales como auditorías externas e internas, comprobaciones periódicas de los departamentos implicados y estudios e informes específicos, asegurando así el cumplimiento indicado en la normativa de aplicación y valorando los estándares de seguridad alcanzable.
- Impulsar el derecho de los colaboradores a participar activamente en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo, promoviendo y estableciendo los medios necesarios para que la comunicación de las deficiencias y /o sugerencias de mejora sean canalizadas y, de ser posible, aplicadas. El espíritu de participación, innovación y de mejora continua es fundamental para el funcionamiento del Grupo Valora.

La Prevención de Riesgos Laborales quedará integrada en el conjunto de actividades y decisiones de la empresa, considerando para ello la protección de la seguridad y la salud de los colaboradores en cualquier actividad que se realice y en todas las decisiones que se adopten, y

entendiendo que para realizar un trabajo correctamente, éste debe ser realizado con seguridad.

Se han realizado múltiples acciones dirigidas a fomentar la participación de los trabajadores, crear un entorno de trabajo seguro y promover una cultura de seguridad, con el objetivo de evitar todos los accidentes.

Se mantiene una evaluación actualizada [403-2] de los peligros y riesgos, que incluye una lista de oportunidades de mejora, información de los riesgos del puesto para el trabajador y una lista de controles para mantener el nivel de prevención.

Se dispone de un proceso de comunicación con el que los trabajadores pueden informar sobre situaciones de riesgo que identifiquen, o proponer mejoras. Las situaciones identificadas son revisadas por el comité de seguridad y salud [403-4].

Los servicios de salud en el trabajo [403-3] incluyen protocolos de revisión médica periódica a todos los trabajadores basados en la evaluación de riesgos del puesto de trabajo. Con independencia de la periodicidad se permite a todos los trabajadores realizar una revisión médica anual. Se han añadido pruebas analíticas complementarias según el interés de los trabajadores [403-6].

#### Actuaciones específicas de Grupo Valora en materia de SST

**Valora T-cuida:** proyecto de cultura preventiva impulsada por la Dirección del Grupo Valora y por los/as propios/as colaboradores/as a través del ejemplo cotidiano de hábitos de vida saludable, la información y formación, así como la atención y especial vigilancia en el cumplimiento de las normas de prevención por parte de todos.

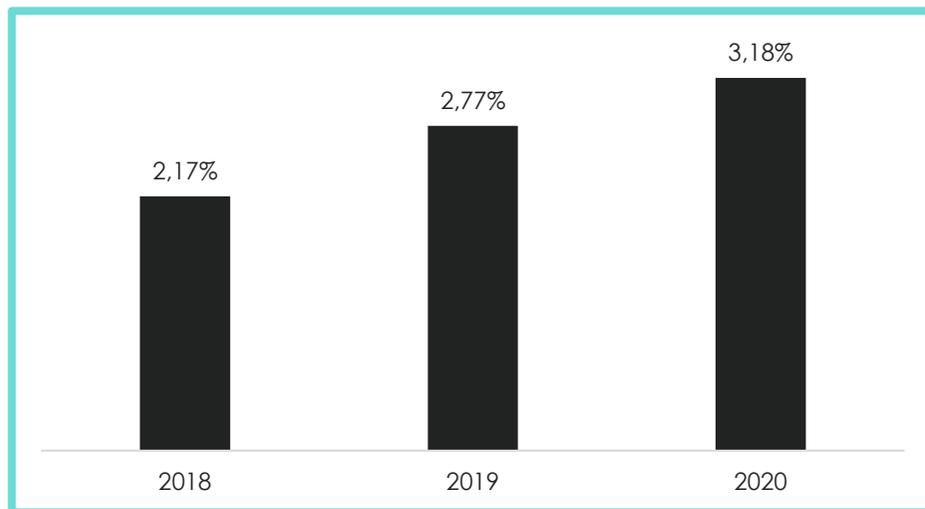
Como parte del conjunto de planes de acción establecidos dentro de Grupo Valora, se despliega el relativo a: "Mantenimiento de políticas y planes de prevención y salud laboral", a través del cual se realizan:

- Implantación de protocolos específicos y propios en las dependencias de la organización de cara a minimizar el riesgo de incidencia provocado por la COVID-19 entre el personal.
- Auditorías internas anuales conforme al sistema de gestión de prevención de riesgos laborales liderado por el departamento de Personas.
- Realización de checklist de seguridad en las Unidades de Negocio con una periodicidad semanal y trimestral para su análisis e identificación temprana.

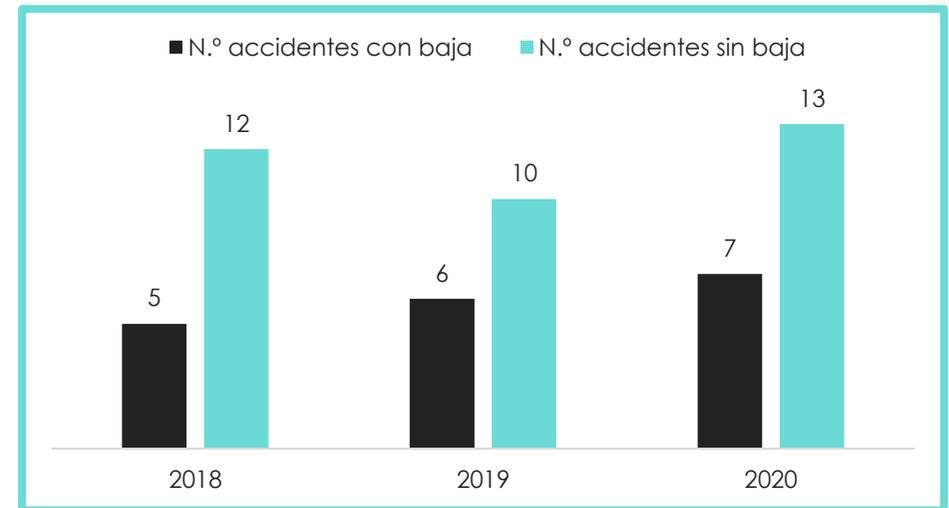
#### Indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo

El objetivo de Grupo Valora es cero accidentes de trabajo.

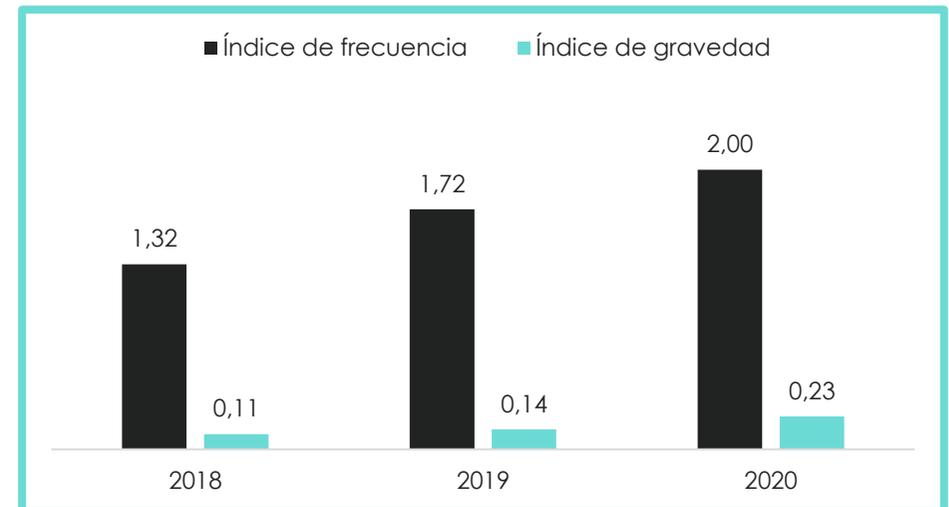
#### 403-9 Índice de incidencia



#### 403-9 Número de accidentes con y sin baja



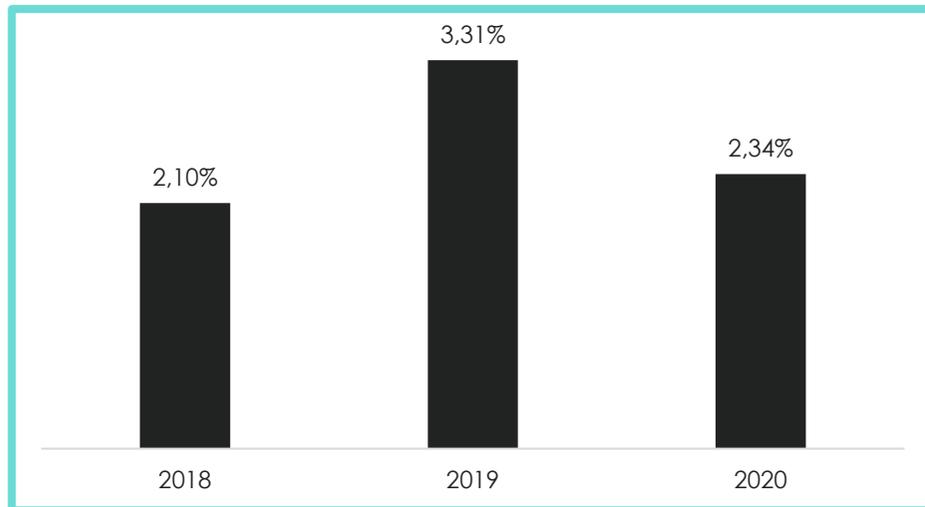
#### 403-9 Índice de frecuencia y gravedad



El absentismo se calcula tomando como dato el número total de horas no trabajadas, no contempladas en convenio o por ley respecto a las horas de trabajo efectivas en porcentaje. Incluye baja por incapacidad temporal, accidentes de trabajo y ausencias por enfermedad.

En 2019 la distribución por género fue del 3,86 % hombres y del 5,02 % mujeres.

#### 403-9 Absentismo



Las distintas Unidades de Negocio se encuentran acogidas en diversos convenios colectivos según su ámbito de actuación:



"Convenio Colectivo de Transporte de mercancía por carretera"



"Convenio Colectivo de Transporte de mercancía por carretera"



"Convenio Colectivo para la Industria Fotográfica"



"Consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública"



"Consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública"



"Estatuto de los Trabajadores"

## Comunicación

### Comunicación interna

La comunicación en Grupo Valora es una herramienta clave sobre la que pivotan los valores éticos: excelencia, vocación de servicio, cercanía, responsabilidad, compromiso e innovación. Además, se reconoce la importancia de la coherencia y la transparencia con las diferentes Unidades de Negocio.

El Plan de Comunicación Interno tiene como propósito implicar en el proyecto empresarial a todos los miembros de la organización centrándose en su capital humano. La finalidad del plan es crear un clima de trabajo cordial y de confianza, que fomente la integración, una cultura de empresa sólida, la colaboración activa en toda la organización y que contribuya a la resolución de posibles conflictos. Su desarrollo actúa como eje tractor de la comunicación y gestión de la información relevante dentro de la organización, el cual oscila entre 4 grandes objetivos:

1. Garantizar una imagen de buen empleador
2. Fomentar el desarrollo de canales de comunicación interna aprovechando la multicanalidad y el 2.0
3. Impulsar y mejorar la proactividad y la homogeneidad en la comunicación interna para asegurar que la información clave de Grupo Valora sea conocida por todos los colaboradores
4. Contribuir con todas las áreas de Grupo como elemento de coordinación para la difusión de sus iniciativas

Los trabajadores pueden comunicar sus sugerencias o quejas a través de sus responsables directos, el departamento de Personas, el buzón de sugerencias, entre otros.

En adición, Grupo Valora ha implantado un programa a través de la Plataforma "Guudjob" de experiencia de empleado vinculado a la vivencia de la "cultura Valora" donde cada persona es una pieza fundamental.

Dicho programa consiste en 3 pilares clave:

1. **Reconocimiento:** las personas pueden dar reconocimiento y hacerlo públicamente. Por cada participación se tiene premio.
2. **Comunicación:** se podrá interactuar con los compañeros y con la empresa de una forma ágil.
3. **Participación en iniciativas:** se permitirá enviar todas las sugerencias y opiniones de diferentes ámbitos para ser escuchado y aportar así de primera mano; ámbitos como la prevención, hábitos saludables, sostenibilidad, etc.

Gracias a estas medidas, la comunicación interna de Grupo Valora pasa a ser bidireccional de manera completa, lo que genera un clima de confianza y gestión efectiva e inmediata de la información interna.

### Creando equipo

Paralelamente a las actividades sociales y de voluntariado, se apuesta por fomentar la unidad del equipo, el sentimiento de pertenencia y sobre todo las buenas relaciones entre compañeros en el trabajo que puedan favorecer al buen clima laboral. Por ello, también se organizan eventos dentro y fuera del entorno laboral de índole lúdica y deportiva. Algunos de estos eventos en 2019 han sido:

- Participación en la Carrera de La Mujer La Laguna.
- Participación en la Carrera por la Discapacidad.
- Media Maratón del Puerto de la Cruz.
- Participación en la Carrera Virtual 2020 - #RFRC2020.

# 09. Proveedores



## Proveedores

### Gestión de proveedores

#### Honradez en las Relaciones Comerciales

Las personas integrantes de Grupo Valora, se comprometen a no ofrecer ningún tipo de pago, ya sea en efectivo o en especie, dentro de las gestiones comerciales, profesionales o de cualquier otro ámbito en que puedan verse implicadas y que puedan provocar la pérdida de independencia o de la ecuanimidad necesaria. No se efectuarán en nombre de Grupo Valora, aportaciones dinerarias ni mediante cualquier otro medio de pago a organismos públicos, tales como administraciones, gobiernos o partidos políticos, o a instituciones privadas, con el fin de obtener una notable posición de ventaja o influencia. Está expresamente prohibida toda práctica de corrupción, soborno o pago de facilitación de cualquier tipo. Asimismo, en Grupo Valora, se garantiza la libre y leal competencia entre las personas físicas o jurídicas que pretendan comercializar bienes o prestar servicios a la Organización en calidad de proveedores. No se solicitarán ni admitirán regalos, ni cualquier tipo de pago o prebenda, que puedan provocar la pérdida de independencia o de la ecuanimidad necesaria en la negociación mercantil para la adquisición de esos bienes o servicios. En aquellas ocasiones en las que un empleado de Grupo Valora, reciba por parte de algún proveedor o cliente algún tipo de regalo (en cualquiera de sus posibles manifestaciones) deberá ponerlo a disposición de la Empresa comunicando su recepción a la Dirección.

Tampoco se permitirán, en las relaciones con cualquier grupo de interés, la formulación de promesas o manifestaciones que induzcan a error referente a la asunción de compromisos cuyo ámbito de decisión no recaiga en la persona que las manifiesta.

La política de gestión de proveedores de acuerdo con el Código Ético de Grupo Valora se basa en los siguientes principios:

- Respeto de los derechos humanos.
- Integridad absoluta. Tolerancia cero frente a actos ilícitos.
- Relaciones a largo plazo con nuestros proveedores.
- Fomento de la mejora continua.
- Operaciones seguras, saludables y minimizando el impacto ambiental y social negativo.

De igual manera, Grupo Valora establece en su política de selección y homologación de proveedores un conjunto de requisitos específicos guiados hacia:

- Cumplimiento estricto de todas las leyes y reglamentos, citando explícitamente normativa ambiental, de seguridad y salud en el trabajo, de relaciones laborales, derechos humanos, seguridad y etiquetado de productos, etc.
- Prohibición expresa del trabajo forzado y trabajo infantil (408-1, 409-1).
- Compromiso ambiental; debiendo realizar sus operaciones de manera que proteja o mantenga el medio ambiente. Cumplimiento de la normativa aplicable en relación con el uso de sustancias prohibidas, de uso restringido o reportables.
- Seguridad y Salud en el trabajo. El proveedor debe identificar, evaluar y gestionar los riesgos laborales mediante un proceso planificado con prioridades.

Grupo Valora selecciona a sus proveedores en base a criterios de:

- Calidad
- Servicio
- Precio
- Cadena y condiciones de suministro

- Criterios ambientales y éticos

## Indicadores de proveedores

### 204-1 Proporción gasto de proveedores locales respecto VEDG en 2020

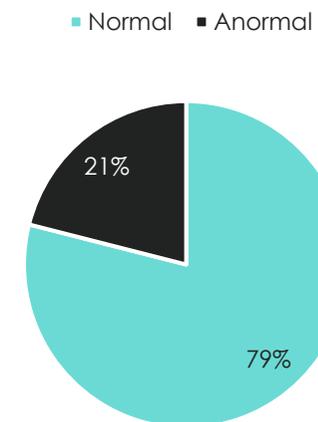
El porcentaje de gasto medio en proveedores locales respecto del Importe Neto de la Cifra de Negocios del conjunto de Unidades de Negocio que conforman el Grupo Valora es del 44,49% lo que implica el fuerte compromiso adquirido en fomentar el consumo interno en cada entorno que ocupan las distintas Unidades de Negocio a lo largo de todo el territorio español.

Como compromisos en los que actualmente se encuentra en proceso de desarrollo, Grupo Valora pretende informar periódicamente a los proveedores sobre el Código Ético, el Código de Conducta de proveedores, objetivos y valores mediante comunicaciones directas y/o a través de la página web (205-2).

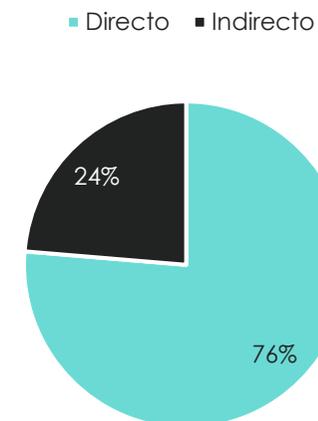
Los criterios ambientales se aplican a todos los proveedores (308-1) al realizar la evaluación de aspectos ambientales siguiendo los principios y requisitos que establece la Norma UNE-EN ISO 14001:2015.

No se ha identificado ningún impacto ambiental negativo significativo, real o potencial en la cadena de suministro y en el ciclo de vida de nuestra prestación del servicio (308-2).

### 308-2 Porcentaje de impactos ambientales según condición



### 308-2 Porcentaje de impactos ambientales según estado





# 10. Sociedad



## Sociedad

### Introducción

La acción social es un pilar esencial en nuestra cultura corporativa. En Grupo Valora estamos comprometidos con la mejora del capital social y la calidad de vida de toda la comunidad. Por este motivo impulsamos diferentes proyectos sociales a través de nuestro voluntariado y de alianzas con ámbitos educativos y asociaciones con el fin de impulsar la mejora de nuestro entorno social.

Con esta base, Grupo Valora quiere seguir siendo un socio de confianza para sus clientes y un agente de cambio para la sociedad.

En este sentido, la posición política que establece Grupo Valora es totalmente neutra y el valor de las aportaciones económicas a los partidos políticos es cero (415-1).

### Actividades de 2020

#### Acciones Solidarias

Grupo Valora mantiene año tras año su compromiso con diversas causas solidarias que considera afines a sus valores, contando con el apoyo de su equipo. Prueba de ello son todos los voluntarios que no dudan en aportar su tiempo o participación en los distintos eventos solidarios. Ejemplos de acciones son:

- Recogida de Tapones para el proyecto “Tapones por una nueva vida” en alianza con Fundación Seur. Se recogieron unos 7.800 kilos de tapones, de los cuales, el importe conseguido va destinado a la ayuda y auxilio de menores en estado de

necesidad por enfermedades no cubiertas por el sistema sanitario ordinario.

- Recepción de alumnado en prácticas perteneciente a la Universidad de La Laguna dentro del departamento de Personas de Grupo Valora.
- Donación de juguetes usados en buen estado y con su caja original, con el objetivo de poder darles una segunda vida y que puedan ser donados a niños que más lo necesitan en alianza con Fundación Seur.
- Donación de alimentos, ropa, libros y material deportivo en alianza con “Sonrisas Canarias”
- Campaña recogida de alimentos en alianza con el Banco de Alimentos Las Palmas de Gran Canaria, el Banco de Alimentos Tenerife y el Banco de Alimentos Valladolid.
- Campaña Recogida Juguetes en alianza con Cruz Roja Valladolid, Cruz Roja Tenerife, Cruz Roja Las Palmas de Gran Canaria y Cruz Roja Barcelona.
- Campaña Recogida alimentos "Imagina la fiesta sin PROYDE" en alianza con la asociación PROYDE.
- Campaña recogida de alimentos en alianza con Cáritas Barcelona
- Campaña “un juguete una ilusión” en alianza con la Fundación Crecer Jugando que pone cada año a la venta un objeto promocional que se comercializa en grandes y pequeñas superficies y en oficinas de Correos, con el que recaudar fondos para fabricar juguetes y posteriormente hacérselos llegar a los niños.
- Donación económica para Proyecto Hospital Gambia en alianza con Médicos Sin Fronteras
- IV Donación económica para la compra de regalos para las corales que participaron en el certamen corales infantiles Gente Pequeña en alianza con Fundación PROYDE.



- Donación económica con un importe fijo mensual a la Asociación Española contra el Cáncer.
- Patrocinio carrera virtual de la Asociación Dedines
- Patrocinio carrera virtual de la Fundación Carrera por la vida
- Patrocinio carrera de La Mujer La Laguna en alianza con el Organismo Autónomo de Deportes de La Laguna; Club Atletismo CEAT.
- Recaudación económica mediante ubicación de huchas en los puntos de Seur Canarias y compra de billetes de lotería de la Asociación Española contra el Cáncer.
- Patrocinio Fundación Neotrópico con el objetivo principal de potenciar, en el marco europeo, la divulgación, formación, la eficiencia y la calidad de la educación ambiental, a todos sus niveles, como motores de progreso de las personas y de los pueblos.
- Patrocinio vídeo felicitación navideña solidaria en alianza con Médicos Sin Fronteras.
- Colaboración compra cestas navidad en alianza con Escid Grupo Sifu.
- Charla Cruz Roja Programa de empleo
- Reparto tarjeta para compra alimentos a familias desfavorecidas con niños con beca comedor en alianza con el Ayuntamiento Valladolid y la Consejería de Educación de Las Palmas de Gran Canaria.
- Colaboración en la logística Proyecto ULL, proyecto destinado a proporcionar a los alumnos dispositivos Chromebook que no se comercializan en Canarias y que puedan tener acceso a ellos por su bajo coste e interés en educación.
- Charla jornada por inserción laboral en alianza con Asociación Afedes.
- Charla Proyecto emancípate en alianza con Asociación Mensajero de la paz.
- Charla foro empleabilidad en alianza con la Universidad de la Laguna.
- Clase Magistral Plan de Formación en alianza con la Universidad de la Laguna.
- Jornada de presentación Proyecto I+D+i "YoSoyResponsable" en alianza con la Universidad de la Laguna.
- Foro Virtual formación y empleabilidad en alianza con Gehocan.
- Difundir a nivel interno y externo con los medios de Grupo Valora las siguientes actuaciones:
  - Vídeo Proyecto Hospital Gambela.
  - La Carrera Solidaria de la Mujer.
  - La Semana del Voluntariado Corporativo.
  - La Iniciativa "Cómo Mitigar la soledad de nuestros mayores".
  - La 9ª Edición Carrera Discapacidad.
  - La Colaboración Fundación Neotrópico.
  - La Colaboración Cruz Roja Oportunidades que cambian vidas. Plan Empleo.
  - La Campaña un juguete una ilusión
  - La Campañas Navideñas: Banco de Alimentos y Cáritas
  - La Campaña Fábrica de ilusiones Cruz roja
  - La Campaña Comparte y Recicla
  - El Día Internacional de la Educación vinculado al ODS 4: educación de calidad.
  - EL Día Internacional de la Energía vinculado al ODS 7: energía asequible y no contaminante.
  - El Día de la Mujer
  - EL Día Mundial del Cáncer de Mama, campaña "Sacaelpchoporellas" vinculado al ODS 3: salud y bienestar.

- Día Mundial de la Alimentación vinculado al ODS 2: hambre cero.
- Día Internacional Diversidad Funcional vinculado al ODS 10: reducción de la desigualdad.
- Día Mundial del Reciclaje
- Día Mundial de la Salud
- Día Mundial del Medioambiente

### Voluntariado

- Voluntariado con la Cruz Roja en el Programa promoción de la autonomía de personas mayores y dependientes. Dicho voluntariado consistía en realizar llamadas a mayores de 65 años para poder conversar con ellos.
- Voluntariado en el Día del Niño Hospitalizado
- Voluntariado corporativo con Proyecto Hombre
- Voluntariado corporativo con Manos Unidas

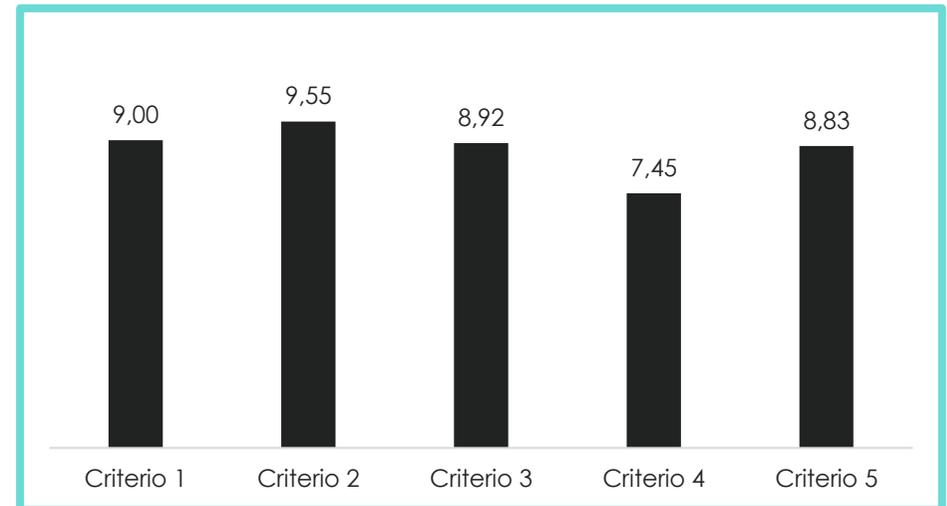
### Indicadores de satisfacción de acciones sociales

Con el firme propósito de poder determinar el grado de satisfacción y cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés pertenecientes al ámbito social, desde Grupo Valora se realizan encuestas de satisfacción a las organizaciones con las que se colabora estrechamente.

En este sentido, el cuestionario se compone de 5 preguntas numéricas cuya escala de valoración es de 1 a 10, siendo 1 la menor puntuación y 10 la mayor satisfacción posible:

- **Criterio 1:** Satisfacción con las acciones de colaboración llevadas a cabo por Grupo Valora en su entidad
- **Criterio 2:** Comunicación en la organización de la colaboración

- **Criterio 3:** Grado de adaptación de la actividad a las necesidades de la entidad
- **Criterio 4:** Número de personas que han participado en la actividad
- **Criterio 5:** Grado de interés mostrado por las personas participantes de Grupo Valora en la labor de la entidad



Se ha colaborado con un total de 12 organizaciones en diferentes actividades de las cuales se ha generado un tráfico de personas de 68.148.

Asimismo, como promedio de satisfacción general entre los distintos criterios de evaluación para el conjunto de las organizaciones, se ha obtenido una nota media de 8,75 sobre 10.



## Canales y recursos de reclamación y delitos

Grupo Valora está fuertemente comprometida con un estricto código ético definido en la política de las Unidades de Negocio, la cual se encuentra plasmada en gran medida en apartados anteriores de esta memoria.

En este sentido tenemos como objetivo marcado para el 1º trimestre de 2021 desplegar el procedimiento de comunicación de delitos en el que se está trabajando actualmente a través del equipo de Compliance. El propósito principal será poner a disposición de los grupos de interés, a través de la página web, dicho canal para facilitar la notificación y denuncia de cualquier comportamiento irregular, ilegal o no ético, así como vulneración de derechos, derivado de la actividad directamente a la dirección responsable de Grupo Valora.

Asimismo, se garantizará la total confidencialidad en la información recibida, así como las gestiones legales oportunas según procediera.



# 11. Medio ambiente

## Medio ambiente

### Gestión ambiental

Grupo Valora manifiesta su compromiso a la implantación, mantenimiento y mejora continua de su Política de Gestión Medio Ambiental y la incluye como uno de los principios estratégicos en sus actividades.

Para ello se establecen, declaran y asumen los siguientes principios:

- La Dirección es responsable de impulsar la implantación del Sistema de Gestión Ambiental, dotando a la empresa de los recursos necesarios.
- Los requisitos de la Gestión Ambiental y las exigencias contractuales deben ser traducidos de forma efectiva a los proveedores / colaboradores de forma completa y oportuna.
- Utilización sostenible de los recursos naturales, fomentando el ahorro energético y la prevención de la contaminación.
- Fomentar buenas prácticas ambientales en las actividades de la empresa, además de fomentar la toma de conciencia ambiental de los empleados mediante formación especializada y de la sociedad a través de nuestras propias actividades.
- La aplicación de esta Política exige la integración activa de todo el equipo humano de la empresa. Para conseguirlo, la Dirección considera prioritarias la motivación y la formación en Gestión Ambiental.
- Reafirmar el compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que Grupo Valora suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.

Esta Política sirve de marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de Medioambiente y está implantada, revisada y comunicada a todos los empleados.

El desarrollo de un comportamiento responsable y sostenible y la protección del medio ambiente deben ser elementos claves de gestión en el sector del transporte de mercancías por carretera para reducir su impacto ecológico. Grupo Valora, materializa su compromiso con el medio ambiente procurando minimizar las emisiones al aire, optimizar el consumo de recursos, gestionar adecuadamente los residuos y reducir la carga contaminante de los vertidos que se generan.

Las personas que forman parte de Grupo Valora, comprenden que la conservación del medioambiente así concebida se convierte en una responsabilidad de todos y se comprometen a observar las normas aplicables en materia medioambiental en el desempeño de su actividad profesional.

Asimismo, se comprometen a identificar y comunicar ineficiencias en el uso de los recursos, así como a la divulgación de hábitos medioambientales responsables. Contamos con la figura de delegado de medioambiente que tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental.

La Guía Ética establece requisitos ambientales tales como:

- Cumplir los reglamentos y leyes aplicables de salud, seguridad y medio ambiente en los países y comunidades donde opera.
- Cuando tales leyes y reglamentos no existan o se consideren insuficientes, la Compañía se regirá por sus propios estándares.
- La Compañía está comprometida con la excelencia ambiental en el diseño, fabricación, distribución, reutilización y eliminación de sus productos y suministros.

Las dependencias de Grupo Valora cuentan con instalaciones eléctricas de media y baja tensión, protección contra incendios, climatización y almacén para residuos peligrosos. Utiliza exclusivamente energía eléctrica y no dispone de ningún foco de emisión directa a la atmósfera.

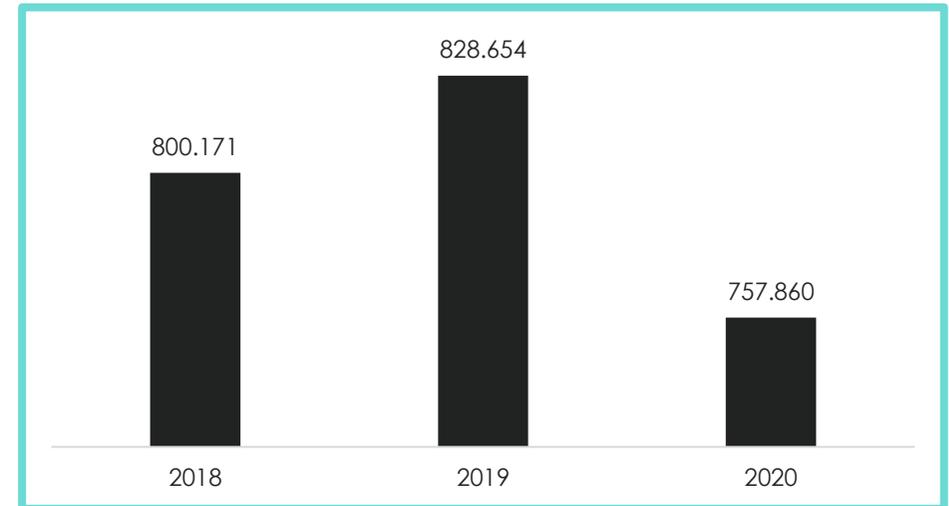
Grupo Valora fija objetivos anuales de reducción de recursos y residuos. Actualmente se trabaja en reducir el consumo de energía eléctrica mediante el uso y diseño de equipos más eficientes e iluminación LED.

## Indicadores ambientales

### Energía eléctrica

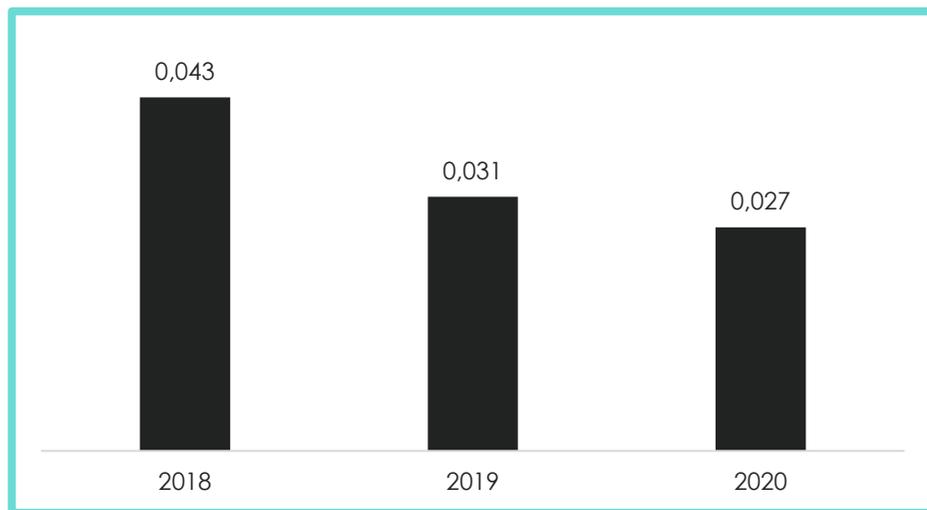
La reducción de consumo eléctrico kWh bruto, así como su pormenorización respecto al VEDG (valor económico directo generado) son unas de las principales metas de los planes de acción ambientales. En el periodo analizado se han incorporado equipos con mayor eficiencia energética, y se han sustituido luminarias LED en operaciones de mantenimiento o pequeñas modificaciones de las instalaciones. Anualmente se revisa y analiza el consumo para identificar posibles áreas de mejora. Se prevé ir incorporando en el futuro tecnologías que incorporen el uso más eficiente de la energía, así como que origen sea proveniente de energías renovables.

### 302-1 Consumo de energía: kWh

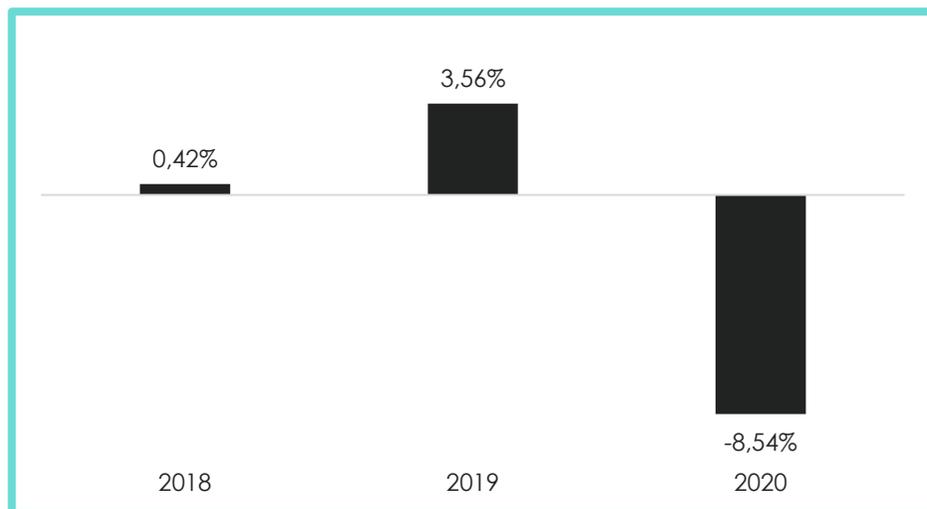


A continuación, se representa el consumo de energía realizado respecto al valor económico directo generado, lo que permite analizar el grado de optimización del consumo eléctrico en Grupo Valora por cada unidad monetaria generada. En este sentido, las actuaciones de las distintas Unidades de Negocio van encaminadas a seguir trabajando por esta reducción de los impactos ambientales y el agotamiento de los recursos naturales.

### 302-3 Consumo de energía: kWh/€ de VEDG



### 302-4 Porcentaje reducción consumo energético: kWh



Asimismo, las reducciones interanuales del consumo energético en los periodos 2019 y 2020 respecto del año 2016 son de -0,74% y -9,22% respectivamente. La medición del consumo eléctrico se realiza con los contadores usados por la empresa distribuidora de energía.

En este aspecto ambiental, Grupo Valora realiza diversos esfuerzos para la reducción del consumo eléctrico, algunos de ellos son:

- **Campaña "APAGA LA LUZ"**. Cuyo objetivo se centra en poner pegatinas en los interruptores de la luz como recordatorio de un consumo responsable. La finalidad de esta campaña es disminuir el consumo de luz a partir de pegatinas en interruptores y comunicados de sensibilización.
- Participación en **"La hora del planeta"** en alianza con WWF. El objetivo es concienciar y animar a todos los colaboradores para que durante una hora no se haga ningún consumo eléctrico, teniendo un efecto en la capa de ozono.

### Consumo material embalaje

En el sector de logística y transporte, el embalaje es un elemento esencial para proteger y manipular el producto en sus distintas etapas de transporte y almacenamiento hasta el cliente final.

No obstante, Grupo Valora sigue trabajando para reducir su impacto ambiental en el consumo de papel, cajas de cartón y film de embalaje y sacos de plástico en formato bolsa grande, garantizando las exigencias de sus clientes. Con ese objetivo, una de las acciones encaminadas como control operacional ambiental será ampliar su manual de buenas prácticas que se utilizará como referencia en el proceso de definición de las especificaciones de embalaje y gestión de impactos en este aspecto ambiental.

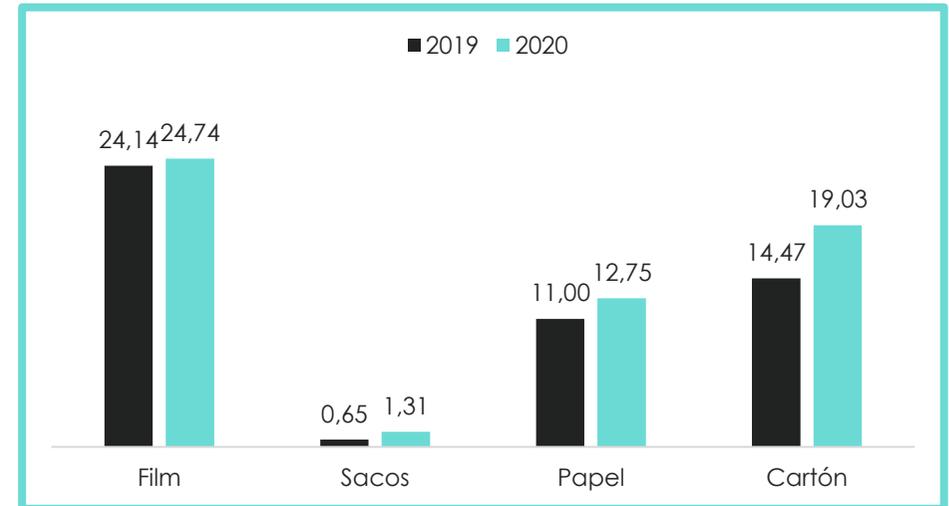
Grupo Valora participa con diversas entidades, proyectos y organizaciones y asociaciones que promueven el reciclado de cartón, plástico y papel vinculado a la prestación del servicio:

- **Proyecto SIGNATURE:** la finalidad de esta implantación es digitalizar procedimientos y disminuir el consumo de papel de oficina y el consumo de luz a través del menor uso de impresoras.
- **ONG Canarias Libre de Plásticos:** el propósito es reducir el preocupante impacto del plástico en las playas y fondos marinos de Canarias.
- **Fundación Foresta:** su fin es recuperar, mantener y conservar la masa forestal de Canarias mediante la reforestación y frenando el grave proceso de desertización y erosión de Canarias.

Los valores de toneladas de consumo de material de embalaje (plástico, papel y cartón) para la prestación de servicio y cadena de suministro se han mantenido constantes en el periodo 2019-2020, a excepción del indicador de cartón que ha aumentado un 31,5%; esto es debido a que dada la actividad que cubrimos, durante el periodo de confinamiento y Estado de Alarma vivido por la crisis sanitaria en España, el consumo de pedidos por transporte a domicilio creció exponencialmente.

En este indicador los valores recogidos en las sucursales ubicadas en Valladolid para el periodo 2019 han sido calculados estimando el valor de aumento o disminución del consumo del material de embalaje en base a la producción de dicho año, así como los valores porcentuales de crecimiento de las otras sedes para dichos consumos de material.

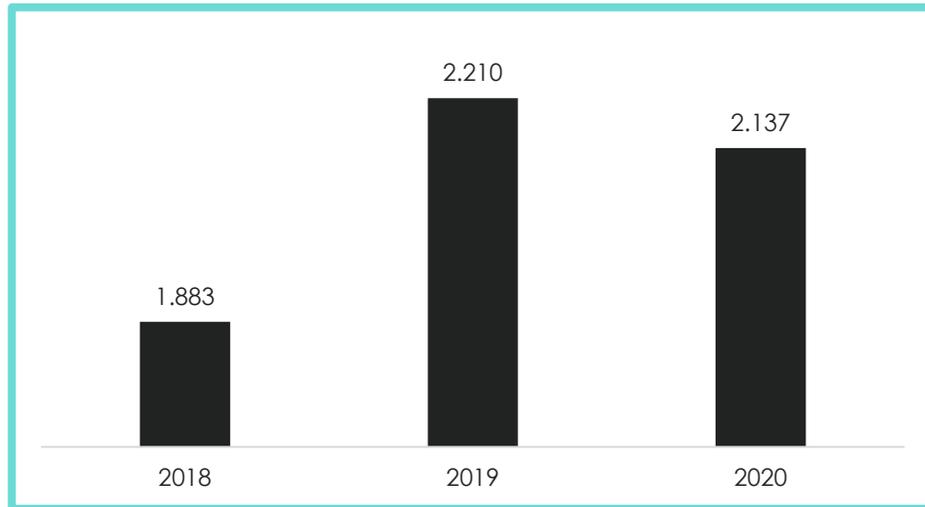
### 308-2 Consumo de plástico, papel y cartón: toneladas



#### Agua

El agua se obtiene de la red pública de suministro y es para uso sanitario y operaciones de mantenimiento. No se usa agua para el proceso productivo. El consumo se mantiene estable existiendo una alta correlación entre el consumo total y el número de empleados.

### 303-5 Consumo de agua (m³)

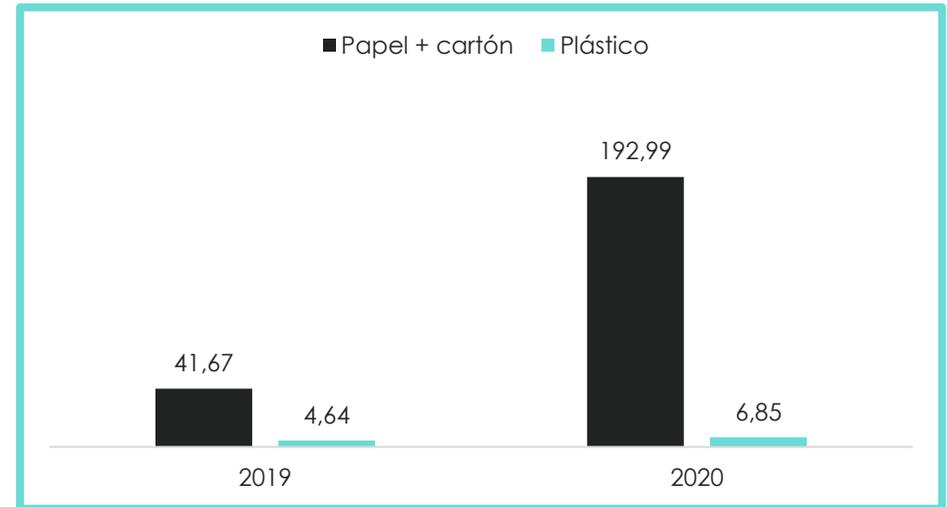


En este sentido, para seguir trabajando en la optimización y consumo responsable del agua, Grupo Valora llevará a cabo un plan de acción denominado: **Campaña "CIERRA EL GRIFO"**, el cual consistirá en colocar pegatinas en los grifos de diferentes instalaciones como recordatorio de un consumo responsable. La finalidad de esta campaña es disminuir el consumo de agua a partir de comunicados de sensibilización.

#### Residuos

Los residuos peligrosos (residuos electrónicos, tóner, baterías, pilas etc.) se gestionan y transportan con gestores autorizados locales. Proceden principalmente de procesos de mantenimiento, transporte y desarrollo de operaciones vinculadas a la prestación de servicio.

### 306-2 Generación de RNP de papel + cartón y plástico: toneladas



Los residuos no peligrosos proceden de restos de material de embalaje no reutilizable.

#### Derrames

Se han elaborado procedimientos documentados para actuar en caso de derrames, con objeto de evitar impactos ambientales y situaciones de riesgo.

Entre 2019-2020 no se ha producido ningún derrame (306-3) significativo de aceite, combustible o cualquier otro producto químico peligroso.

#### Cumplimiento Regulatorio

Se realiza una revisión periódica de toda la legislación ambiental con el objetivo de garantizar su cumplimiento y realizar las adaptaciones necesarias en nuestras instalaciones, procesos y productos. Se planifican las revisiones periódicas de equipos e instalaciones de

acuerdo con la normativa aplicable, así como lo informes ambientales requeridos por la administración y otras entidades.

Nunca se ha recibido multa o sanción (307-1) por incumplimiento de la legislación o se han presentado reclamaciones ambientales mediante mecanismos formales.

### Emisiones

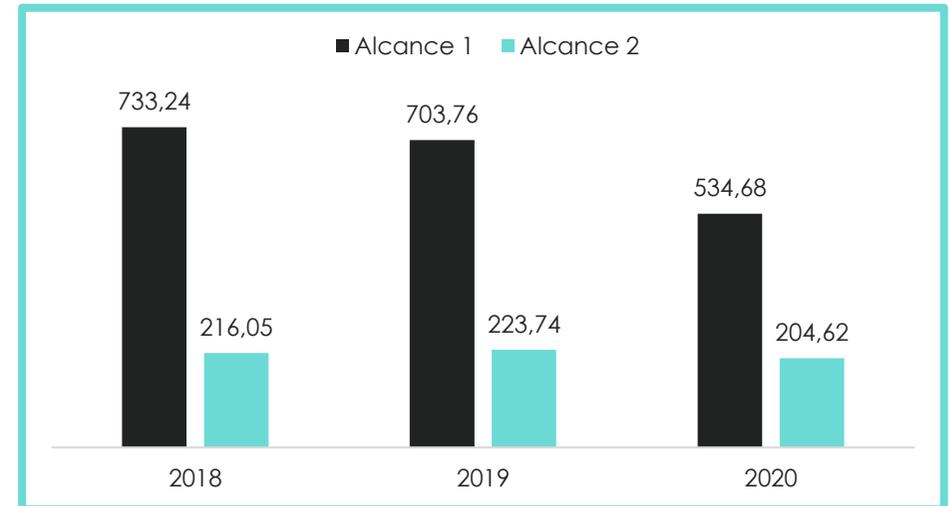
Se ha calculado el alcance 1 y 2:

- Alcance 1: emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI). Por ejemplo, emisiones provenientes de la combustión en calderas, hornos, vehículos, etc., que son propiedad de, o están controladas por la entidad en cuestión. También incluye las emisiones fugitivas (por ejemplo: fugas de aire acondicionado, fugas de CH4 de conductos).
- Alcance 2: emisiones indirectas de GEI asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por la organización.

Los datos disponibles incluyen alcance 1, con emisiones de vehículos controlados por Grupo Valora, y alcance 2 basados en el consumo de energía eléctrica. Se ha usado la calculadora de Huella de Carbono de alcance 1 + 2 para organizaciones del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico; versión 10 de noviembre de 2020.

El gráfico siguiente muestra la huella de carbono según alcances 1 y 2. La reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) está relacionada directamente con el consumo de energía eléctrica de las instalaciones de Grupo Valora y el combustible de las flotas de reparto.

### 305-1 Huella de carbono según alcance 1 y 2 (toneladas CO2 eq.)



### Plan de actuación medioambiental

A continuación, se plasma el despliegue estratégico definido en el compromiso con el medio ambiente del Plan Director de Grupo Valora, así como el plan de acción para la lucha contra el cambio climático:



Plan de acción	Actividad	Estado
A4.1.1 Inclusión de sesiones formativas sobre aspectos ambientales en el Plan de Formación corporativo.	A4.1.1.1.1 Formación Auditor ISO 14001	Realizado
A4.1.2 Difusión de la documentación de carácter medio ambiental de la que se dispone a través de los medios de comunicación interna existentes.	A4.1.1.2.1 Comunicación Día Internacional de la energía	Realizado
	A4.1.1.2.2 Comunicación Día Mundial del Reciclaje	Realizado
	A4.1.1.2.3 Comunicación Día Mundial del Medioambiente	Realizado
	A4.1.1.2.4 Comunicación Dónde tirar mascarillas y guantes	Realizado
A4.1.3 Puesta en marcha de actividades de concienciación ambiental ("días ambientales" de "cero papel", "uso de luz natural"...).	A4.1.3.1 Campaña "APAGA LA LUZ". Poner pegatinas en los interruptores de la luz como recordatorio de un consumo responsable.	No realizado
	A4.1.3.2 Campaña "CIERRA EL GRIFO". Poner pegatinas en los grifos como recordatorio de un consumo responsable.	No realizado
	A4.1.3.3 Implantación Herramienta Firma electrónica	Realizado
A4.1.4 Reconocimientos a equipos de trabajo a partir de las buenas prácticas de carácter ambiental que se detecten en las UN.	A4.1.4.1 Reconocimientos valor corporativo Responsabilidad	Realizado
A4.1.5 Fomento de voluntariado ambiental.	A4.1.5.1 Foresta	No realizado
	A4.1.5.2 Canarias libres de plásticos	No realizado
A4.2.1 Identificar iniciativas ambientales (p.ej: hora del planeta, #porelclima...) para colaborar en la difusión y/o participar en las mismas.	A 4.2.1.1 La hora del planeta	No realizado
	A 4.2.1.2 Colaboración Fundación Neotrópico	Realizado
	A 4.2.1.3 Campaña Comparte y Recicla	Realizado
	A 4.2.1.4 Proyecto Árbol	En curso
A4.3.1 Elaboración y/o revisión de documentación de carácter medioambiental (procedimientos, manuales de buenas prácticas, check-list...).	A 4.3.1.1 Política Medioambiental	Realizado
	A 4.3.1.2 Manual Buenas Prácticas Ambientales	Realizado
	A 4.3.1.3 Realización Autoinspecciones	Realizado
	A4.3.1.4 Registro Ubicación residuos y gestor autorizado	Realizado
A4.3.2 Nombramiento de delegados de medioambiente en las UUNN del Grupo Valora Canarias	A4.3.2.1 Creación Comité RSE en el cual se fomentará la polivalencia de sus miembros que trabajarán de forma conjunta en los diferentes compromisos del Plan Estratégico RSE, consiguiendo así un mayor alcance y perspectiva para acometer los diferentes Planes de acción	Realizado
A4.3.3 Definir responsabilidades ambientales en perfiles de puestos (tales como: segregación de residuos adecuada, consumo responsable de papel, etc.)	A4.3.3.1 Definición Puesto de Trabajo por valores corporativos, entre ellos RESPONSABILIDAD	Realizado
A4.3.4 Analizar los procesos del Grupo para identificar riesgos ambientales e implantar medidas para abordar su impacto	A4.3.4.1 Incorporación fuentes de agua en los centros de trabajo para evitar botellas de plástico	Realizado
	A4.3.4.2 Apertura puntos pickup	En curso
	A4.3.4.3 Apertura lockers (taquillas inteligentes)	En curso



## Plan de acción

Plan de acción	Actividad	Estado
(utilización de consumibles biodegradables, eliminación de plástico...).	A4.3.4.4 Concertación entregas SEUR PREDICT	En curso
	A4.3.4.5 Sustitución luminaria LEDS	En curso
	A4.3.4.6 Obsequio libreta materiales por motivo cambio imagen corporativa	En curso
	A4.3.4.7 Elaboración Tarjetas de Presentación y carpetas corporativas con marcado FSC de bosques sostenible	En curso
	A4.3.4.8 Obsequio cumpleaños bolsa materiales reciclables con el logo de medioambiente	En curso
A4.3.5 Implantar criterios ambientales en el proceso de selección de proveedores.	A 4.3.5.1 Cuestionario proveedores incorporando criterios RSE	No realizado
A4.3.6 Establecimiento de una sistemática de control y seguimiento de los impactos ambientales.	A4.3.6.1 Consumo Luz	Realizado
	A4.3.6.2 Consumo Agua	Realizado
	A4.3.6.3 Consumo Papel Oficina	Realizado
	A4.3.6.4 Consumo Albaranes entrega	Realizado
	A4.3.6.5 Consumo Previos Recogida	Realizado
	A4.3.6.6 Consumo Cajas cartón	Realizado
	A4.3.6.7 Consumo Film Transparente	Realizado
	A4.3.6.8 Consumo Film Negro	Realizado
	A4.3.6.9 Consumo Bolsa Saco Grande	Realizado
	A4.3.6.10 Gestión residuos papel/cartón	Realizado
	A4.3.6.11 Gestión residuos plástico	Realizado
A4.3.6.10 Gestión residuos madera	Realizado	
A4.3.6.10 Gestión residuos tóner	Realizado	
A4.3.6.10 Gestión residuos PAE's	Realizado	
A4.3.6.11 Consumo Combustible	Realizado	

## Uso sostenible de recursos y economía circular

### Buenas prácticas ambientales con los recursos naturales: energía

Actualmente el medio ambiente se ve castigado en gran parte por la generación de electricidad, calor o movimiento, mediante el uso de combustibles fósiles. Este consumo tiene consecuencias como la acumulación de gases de efecto invernadero. Para contribuir en la reducción de estos efectos, desde Grupo Valora llevamos a cabo una serie de hábitos que pueden reducir las emisiones de estos contaminantes a la atmósfera:

- Realizar un mantenimiento preventivo de instalaciones de iluminación y de los sistemas de abastecimiento eléctrico a los procesos.
- Realizar inspecciones para averiguar el consumo energético en los procesos y en las instalaciones, para detectar sistemas de iluminación deficientes, así como para poder determinar procesos ineficientes y que es necesario optimizar.
- Utilizar los resultados obtenidos en la Evaluación de Riesgos Laborales realizada en la empresa con relación a los niveles de iluminación, dado que podremos determinar los puntos exactos de luz evitando así deficiencias o excesos de iluminación.
- Sustituir las lámparas incandescentes tradicionales o de bajo consumo por métodos de iluminación de tipo LED.
- Establecer metodologías claras y precisas de conducción eficiente (anticipación en la conducción, evitar frenazos y acelerones innecesarios, evitar sobrecargas en el vehículo, etc.).

### Buenas prácticas ambientales en compras: materias primas

Este apartado refleja el comportamiento de Grupo Valora respecto al uso de las materias primas, las cuales definen el modelo de negocio y

por lo tanto aplicar una serie de buenas prácticas que respeten el medio ambiente beneficia también al buen rendimiento del Grupo:

- Implantar una serie de normas en lo que respecta a calidad de los productos a comprar, evitando materiales defectuosos, con fecha próxima a caducar o inapropiados.
- Racionar a la hora de realizar cualquier tipo de compra, evitando los excesos de compras que sólo favorecen que los materiales caduquen o se queden obsoletos y se conviertan en residuos.
- Usar productos de limpieza de bajo impacto medioambiental, maderas con certificado FSC o productos de origen forestal con certificado PEFC, que garantiza que esos productos provienen de bosques gestionados de manera responsable.

### Buenas prácticas ambientales en compras: envases y embalajes

La buena gestión de envases y embalajes puede repercutir en reducción de costes debido a la minimización de volumen del producto si se aplica una buena gestión de estos:

- Reducir el tipo de plásticos de los envases, a través de un mejor conocimiento de la composición de los recipientes, favoreciendo así una recogida selectiva y su reciclaje.
- Fomentar el uso de envases y embalajes elaborados con materiales reciclados o reciclables.
- Evitar comprar materias primas y productos que lleven embalaje de más, y favorecer el abastecimiento de materias primas a granel, reduciendo así los residuos que se producen.
- Negociar con el proveedor el retorno de los envases, para su reutilización, así como el abastecimiento en envases de mayor

volumen evitando la acumulación de pequeños recipientes para su retorno.

#### Buenas prácticas ambientales en compras: equipos

- Adquirir equipos más eficientes en materia de energía eléctrica, que consuman menos combustibles, menos recursos naturales, que no contaminen el agua y la atmósfera, que requieran un menor mantenimiento, que generen menos residuos y que hagan menos ruido.
- Elegir los monitores de los ordenadores que llevan una etiqueta que los identifica por su bajo consumo energético.

#### Buenas prácticas ambientales en transporte

El transporte, dada nuestra actividad, es una de las actividades más contaminantes y que más contribuyen al efecto invernadero. Para minimizar este efecto negativo en el entorno, se pueden aplicar las siguientes prácticas:

- Optimizar los recorridos estudiando las rutas de los vehículos, evitando desplazamientos innecesarios, con el consiguiente ahorro de tiempo y de combustible. El estudio logístico previo es muy importante.
- Realizar las tareas de mantenimiento de vehículos en lugares acondicionados para que los aceites y otros líquidos y residuos se recojan y gestionen adecuadamente.
- Cumplir la normativa de transporte de sustancias peligrosas por carretera evitando así accidentes eludibles, vertidos o derrames peligrosos al medio ambiente.
- Entregar los neumáticos a talleres autorizados o lugares donde se reciclen. El reciclado de neumáticos permite fabricar gran cantidad de productos y objetos tales como material para

parques y jardines, materiales básicos para zonas de recreo infantiles, aislantes, cintas transportadoras, entre otros.

- Gestionar adecuadamente las baterías de los vehículos a través de gestores autorizados, realizando así un control adecuado de residuos peligrosos.

# 12. Metodología



## Metodología

### Sobre la Memoria

Esta memoria de Sostenibilidad de Grupo Valora se publica con el firme propósito de poder informar y actuar con plena transparencia en el ejercicio de comunicar a todos los grupos de interés sobre la gestión y los resultados de los indicadores económicos, ambientales y sociales más significativos en el periodo 2019-2020.

La memoria tiene carácter anual a partir de 2020, y ha sido elaborada de conformidad a los principios y directrices de GRI en su opción esencial.

Asimismo, la presente Memoria se establece como informe de progreso con respecto a los Diez Principios de las Naciones Unidas. En los apartados siguientes se relacionan los Diez Principios de las Naciones Unidas, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible con los aspectos GRI desarrollados.

Otros indicadores que aparecen reflejados están alineados con los utilizados en los sistemas de gestión UNE-EN ISO 9001:2015, Modelo EFQM 2013, entre otros sistemas que están auditados por un organismo de certificación independiente.

Se ha considerado como ámbito local de estudio, España.

No se ha realizado una verificación externa del contenido.

### Pacto Mundial de las Naciones Unidas

La Memoria de Sostenibilidad del periodo 2019-2020 de Grupo Valora se establece como informe de progreso con respecto a los Diez Principios de las Naciones Unidas.

El Pacto Mundial de Naciones Unidas promueve la implementación de 10 Principios universalmente aceptados para fomentar el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Es por ello, por lo que Grupo Valora adquiere el firme compromiso de reportar de forma periódica a través de un informe de progreso sus acciones relativas a la implementación de estos Diez Principios.

Además, desde 2015, Pacto Mundial cuenta con el mandato de Naciones Unidas de ayudar al sector privado a canalizar su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), por lo que Grupo Valora incluye información sobre su contribución a los ODS mediante su vinculación con los indicadores GRI y los Principios del Pacto Mundial conforme a las publicaciones oficiales realizadas por estas organizaciones y que se encuentran publicadas en sus plataformas web.



N.º	Principio del Pacto Mundial	Contenido GRI
<b>Derechos Humanos</b>		
1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	102-41, 103-2, 412-2, 413-1, 413-2
2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	412-3, 414-2
<b>Normas Laborales</b>		
3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	102-41, 402-1
4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	409-1
5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	408-1
6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	102-8, 202-1, 202-2, 401-1, 401-3, 404-1, 404-3, 405-2, 406-1
<b>Medio Ambiente</b>		
7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	201-2, 303-1, 305-1, 305-2
8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	103-2, 301-3, 302-3, 302-4, 303-1, 303-2, 303-3, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 306-2, 306-3, 306-4, 307-1, 308-1, 308-2
9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente	302-4, 305-5
<b>Anticorrupción</b>		
10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	102-16, 102-17, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3, 415-1

## Objetivos de Desarrollo Sostenible

El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 10 años (2030).

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



ODS	Descripción del ODS y GRI vinculado	Contenido GRI
<b>ODS 1</b>	<b>Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo</b>	
	GRI 202 Presencia en el mercado	202-1
	GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-2
	GRI 204 Practicas de adquisición	204-1
	GRI 413 Comunidades locales	413-3
<b>ODS 2</b>	<b>Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible</b>	
	GRI 201 Desempeño Económico	201-1
	GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-2
	GRI 413 Comunidades locales	413-2
<b>ODS 3</b>	<b>Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades</b>	
	GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-2
	GRI 305 Emisiones	305-1, 305-2
	GRI 306 Efluentes y residuos	306-2, 306-3, 306-4
	GRI 401 Empleo	401-1
	GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	403-2, 403-3
<b>ODS 4</b>	<b>Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos</b>	
	GRI 404 Formación y enseñanza	404-1
<b>ODS 5</b>	<b>Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas</b>	
	GRI 201 Desempeño Económico	201-1
	GRI 202 Presencia en el mercado	202-1
	GRI 401 Empleo	401-1, 401-3
	GRI 404 Formación y enseñanza	404-1, 404-3
	GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1, 405-2



ODS	Descripción del ODS y GRI vinculado	Contenido GRI
	GRI 406 No discriminación	406-1
	GRI 414 Evaluación social de proveedores	414-2
<b>ODS 6</b>	<b>Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos</b>	
	GRI 303 Agua	303-1, 303-2, 303-3
	GRI 306 Efluentes y residuos	306-2, 306-3
<b>ODS 7</b>	<b>Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos</b>	
	GRI 201 Desempeño Económico	201-1
	GRI 302 Energía	302-3, 302-4
<b>ODS 8</b>	<b>Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos</b>	
	GRI 102 Contenidos generales	102-8, 102-41
	GRI 201 Desempeño Económico	201-1
	GRI 202 Presencia en el mercado	202-1, 202-2
	GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-2
	GRI 204 Practicas de adquisición	204-1
	GRI 301 Materiales	301-3
	GRI 302 Energía	302-3, 302-4
	GRI 303 Agua	303-3
	GRI 401 Empleo	401-1, 401-3
	GRI 402 Relaciones Trabajador-empresa	402-1
	GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	403-1, 403-2, 403-3, 403-4
	GRI 404 Formación y enseñanza	404-1, 404-3
	GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1, 405-2
	GRI 406 No discriminación	406-1

ODS	Descripción del ODS y GRI vinculado	Contenido GRI
	GRI 408 Trabajo infantil	408-1
	GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio	409-1
	GRI 414 Evaluación social de proveedores	414-2
<b>ODS 9</b>	<b>Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación</b>	
	GRI 201 Desempeño Económico	201-1
<b>ODS 10</b>	<b>Reducir la desigualdad en y entre los países</b>	
	GRI 102 Contenidos generales	102-8
	GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-2
	GRI 401 Empleo	401-1
	GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-2
<b>ODS 11</b>	<b>Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles</b>	
<b>ODS 12</b>	<b>Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles</b>	
	GRI 301 Materiales	301-3
	GRI 302 Energía	302-3, 302-4
	GRI 303 Agua	303-3
	GRI 305 Emisiones	305-1, 305-2
	GRI 306 Efluentes y residuos	306-2, 306-3, 306-4
	GRI 307 Cumplimiento ambiental	307-1
	GRI 417 Marketing y etiquetado	417-1
<b>ODS 13</b>	<b>Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos</b>	
	GRI 201 Desempeño Económico	201-2
	GRI 302 Energía	302-3, 302-4



ODS	Descripción del ODS y GRI vinculado	Contenido GRI
	GRI 305 Emisiones	305-1, 305-2, 305-4, 305-5
<b>ODS 14</b>	<b>Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible</b>	
	GRI 305 Emisiones	305-1, 305-2, 305-4, 305-5
	GRI 306 Efluentes y residuos	306-3
<b>ODS 15</b>	<b>Gestionar sosteniblemente bosques, luchar contra desertificación, detener e invertir la degradación de tierras y detener la pérdida de biodiversidad</b>	
	GRI 305 Emisiones	305-1, 305-2, 305-4, 305-5
	GRI 306 Efluentes y residuos	306-3
<b>ODS 16</b>	<b>Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas</b>	
	GRI 102 Contenidos generales	102-16, 102-17, 102-21
	GRI 205 Anticorrupción	205-1, 205-2, 205-3
	GRI 206 Competencia desleal	206-1
	GRI 307 Cumplimiento ambiental	307-1
	GRI 406 No discriminación	406-1
	GRI 414 Evaluación social de los proveedores	414-2
	GRI 415 Política pública	415-1
	GRI 416 Salud y seguridad de clientes	416-2
	GRI 417 Marketing y etiquetado	417-1, 417-2
	GRI 418 Privacidad del cliente	418-1
	GRI 419 Cumplimiento socio económico	419-1
<b>ODS 17</b>	<b>Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible</b>	
	GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-2



Logística



SECUORA



Memoria de Sostenibilidad

2020

