

FLORA
HOJA
VERDE
SALUD
VIDA
PLANETA
ECO
ÁRBOL
VITALIDAD
LOCAL
NATURALEZA
BOSQUE
BIODIVERSIDAD
FLOR
SALUD
BIO
ECOLOGÍA
EXPERIENCIA
VERDE
VIDA
PLANETA
TRANSPARENCIA
RECICLAJE
NATURAL
TIERRA
VIDA
BIO
PLANETA
VERDE
HERBOLARIO
NATUR
LOCAL
RESPECTO
ORGÁNICO
BIENESTAR
NATURAL
AGILIDAD
PLANTA
ÁRBOL
ECO
ENERGÍA
AGUA
PLANETA
HONESTIDAD
ORIENTACIÓN
NAVARRO



*Salud Natural
desde 1771*

**Memoria
2020**

herbolarionavarro.es



MEMORIA 2020

HERBOLARIO NAVARRO	4
Carta del Director	5
Misión, Visión y Valores	6
Comité de Dirección	7
ÁMBITO ECONÓMICO	8
ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL	13
ÁMBITO SOCIAL	17
Empleados	18
Clientes	22
Proveedores	25
Patrocinios Deportivos	26

A photograph of a man and a woman in a greenhouse. The man is on the left, wearing a light blue shirt, looking towards the woman. The woman is on the right, smiling, wearing a white polka-dot shirt and light blue jeans. She is holding a white tote bag with a watermelon graphic and the text "#ICOLAINE" and "NEVATCO". The background shows various plants and a sign that says "ZONA DE PROTECCIÓN".

HERBOLARIO NAVARRO



Carta de José Navarro a los trabajadores:

¡Querida familia!

Os escribo estas palabras, que quiero que sean de cariño y agradecimiento, en un año que probablemente sea uno de los más duros de nuestros 250 años de historia; y desde luego, el más duro desde la guerra civil española. 2020 ha sido un año que empezó de una forma extraordinaria, en los dos primeros meses, hasta que llegó el fatídico 13 de marzo cuando se declaró el Estado de Alarma, momento en el que el PIB cayó a tasas nunca vistas, acumulando caídas trimestrales del 10%. Alrededor nuestro solo se veían ERTES y ERES y cundió el pánico, porque las ventas en las tiendas cayeron estrepitosamente.

Herbolario Navarro decidió en ese momento que no íbamos a hacer ningún ERTE parcial, cosa que por vuestra parte fue muy agradecida, y así se nos hizo llegar. Esta apuesta por parte de la dirección fue recompensada por parte de todos los equipos, reforzando el compromiso y el esfuerzo con la empresa por salir adelante en este momento tan delicado. Ha sido un año muy duro a nivel empresarial, y sobre todo a nivel personal, ya que la mayoría de nosotros/as ha sido tocado muy de cerca por la pandemia y hemos sabido sobreponernos y levantarnos aún si cabe con mucha más fuerza, con la entereza y el sentido común que en estos momentos se requiere.

A pesar del momento, hemos sido capaces de hacer cosas muy importantes, como ampliar nuestros almacenes y crear un segundo centro logístico para producto refrigerado y venta online, con la intención de mejorar el servicio a las tiendas. Hemos abierto cuatro tiendas a final de año, con el claro interés de salir fortalecidos de esta crisis. Pero sobre todo nuestra expansión responde a la intención de seguir trabajando en convertirnos en referente a nivel nacional y poder dar servicio a todas aquellas personas que quieren llevar una vida sana y natural.

Me quedo con la sensación de que hemos salido reforzados de este año, mucho más fuertes, mucho más competentes, con mucha más experiencia, lo que nos va a hacer afrontar este 2021 con la veteranía y profesionalidad que se merece porque no va a ser un año fácil.

Aprovecho la ocasión para mostrar el orgullo que siento hacia todo el equipo, la familia que somos, y para trasladaros que hemos alcanzado el primer escalón del objetivo que nos habíamos marcado para 2020. Esto supone que se va a repartir un 5% del beneficio de la empresa, lo que asciende a una cantidad de 16.500 euros.

¡Os deseo mucha salud, para vosotros/as y vuestras familias, y mucho ánimo para cumplir los objetivos de 2021!!!

CARTA DEL DIRECTOR

El año **2020** trajo consigo numerosos retos inesperados y exigentes. Con la llegada del Covid-19, y con la incertidumbre que esta generó especialmente durante los primeros meses, nuestra prioridad fue garantizar el abastecimiento a nuestros clientes y acercarlos de la forma más cómoda y práctica posible nuestros productos naturales y de cuidado personal y salud.

Con un equipo humano muy comprometido, aplicando el sentido común y los protocolos de seguridad más exigentes, y trabajando codo a codo con nuestros proveedores, conseguimos satisfacer la demanda. Entre las medidas tomadas para hacer frente al aumento del consumo, especialmente en los productos especializados de salud natural, destaca nuestra adhesión al movimiento #EstoNOtienequePARAR y el trabajo realizado en nuestra tienda online, cuya capacidad aumentó para dar servicio a nuestros clientes, y cuyas entregas a consumidores se multiplicaron por 15 en los meses de marzo y abril. Mención especial de agradecimiento a nuestros trabajadores, tan importantes en la atención al consumidor y el asesoramiento. Prueba de su compromiso son nuestros datos de absentismo laboral, muy por debajo de la media del sector.

La vocación de servicio a nuestros clientes fue palanca imprescindible para remar todos juntos en un año que no fue fácil para sociedad, consumidores y tejido empresarial. Conseguimos hacer frente a los retos, y siempre teniendo en cuenta nuestros principios: calidad, proximidad, comunidad y sostenibilidad. Con los valores que nos han unido al Pacto Mundial siempre presentes, en 2020 hemos crecido no solo en número de establecimientos sino en nuestro compromiso con el Medio Ambiente y la Sociedad, centrándonos en incrementar nuestras acciones medioambientales a la vez que se expandía nuestra empresa. Nuestra instalación de placas solares para abastecer la energía de nuestro centro logístico es buena prueba de ello, así como el uso de furgonetas eléctricas para los envíos a corta distancia, y el uso de la aplicación Too Good to Go, con la que evitamos la emisión de 49.492kg de CO2 (equivalente a unos 164 vuelos Madrid-Londres). Hoy en día, en todos nuestros centros la energía que se consume es 100% verde.

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

José Navarro





MISIÓN

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

VISIÓN

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

VALORES

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

HONESTIDAD

Actuar como se piensa y siente.

ORIENTACIÓN

Trasmitir a la sociedad conocimiento y experiencia.

MEJORA CONTINUA

Esforzarse por definir un futuro mejor.

TRANSPARENCIA

Ser íntegros.

AGILIDAD

Estar atentos a la realidad para dar respuesta inmediata a las demandas de la sociedad.

Desde 1771 adaptando la herbodietética y los productos naturales a las tendencias y necesidades de cada época y acercando la salud natural y el bienestar a todos nuestros clientes

COMITÉ DE DIRECCIÓN



JOSÉ NAVARRO
Director General



CAROLINA GORBÉS FERRER
Directora
de Marketing y Comunicación



TEREBEL PLÀ SELMA
Directora
de Calidad y Medio Ambiente



FRANCISCO BRULL LLIMERA
Director
de Finanzas



LORENA MATEO RUIZ
Directora
de Recursos Humanos



DANIEL UREÑA LA RODA
Director
de Compras



AMPARO SERRANO BENJUMEA
Directora
de Tiendas y Marca Propia



JOSÉ ARENAS MARQUINO
Director
de Logística y E-commerce

A man and a woman are walking through a greenhouse. The man is on the left, wearing a light blue shirt and dark trousers, looking towards the woman. The woman is on the right, wearing a white polka-dot shirt and light blue jeans, smiling and looking towards the camera. She is holding a white tote bag with a graphic of a watermelon slice and the text "#ICOLAIM" and "NETTICO". The background shows various plants and a sign on the wall.

ÁMBITO ECONÓMICO

APERTURAS HERBOLARIO NAVARRO 2020



Alicante



Alicante



Alicante



Bendorn



O'Donnell (Madrid)





Murcia



Princesa (Madrid)



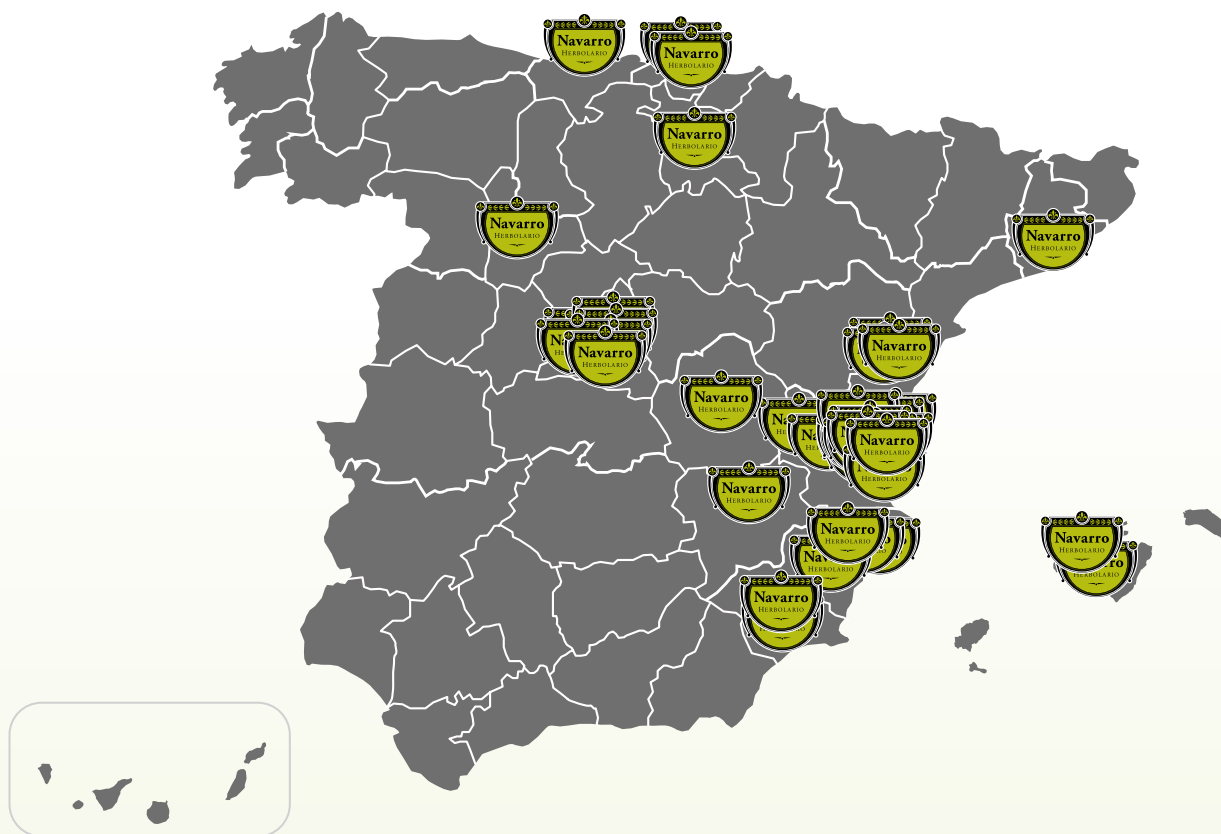
Princesa (Madrid)



Princesa (Madrid)



O'Donnell (Madrid)



FACTURACIÓN
29.589.868€

TICKETS
1.732.705

TIENDAS
41

**SUPERFICIE
DE VENTA**
14.952m²

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Con cada apertura creamos empleo generando crecimiento económico.

Incrementamos la oferta de productos sostenibles facilitando su acceso a la población.



En 2020, Herbolario Navarro ha realizado 6 nuevas aperturas de establecimientos, incrementando la familia a un total de 41.

Abrimos nuevas tiendas en ciudades donde ya teníamos presencia, facilitando el acceso a una alimentación saludable (Bilbao, Alicante y Madrid). También ampliamos nuestra cobertura a nivel nacional, estrenándonos en las ciudades de Murcia y Benidorm.



Murcia



Benidorm



A man and a woman are standing in a greenhouse, looking at a large plant display. The man is on the left, wearing a light blue shirt, and the woman is on the right, wearing a white polka-dot shirt. They are both smiling. The background is filled with various plants and a sign that reads "COMO SE CRIA O ALGAR".

ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL

#ICOTAIN



NETTICO

Nuestro compromiso, minimizar el impacto ambiental a todos los niveles

Para Herbolario Navarro el cuidado del planeta es una responsabilidad, por lo que en 2020 hemos continuado realizando acciones para minimizar nuestro impacto ambiental, optimizando consumos y reduciendo emisiones.

Con ello estamos contribuyendo a la consecución de los **ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)**.

Siguiendo el compromiso de reducir emisiones, utilizamos una flota de camiones que funcionan con gas natural para realizar el transporte de mercancías a nuestros establecimientos.

Además, contamos con **furgoneta eléctrica** para dar cobertura a los envíos de corta distancia.



En 2020 continuamos impulsando diferentes proyectos para mejorar la eficiencia logística.

Incorporar una nueva unidad de carrusel nos permite aumentar la capacidad de clasificación de los productos reduciendo considerablemente la cantidad de embalajes.

Ampliamos nuestra capacidad, al incorporar un nuevo almacén para el producto refrigerado. Este nuevo centro logístico, cuenta con la tecnología, materiales y máquinas de última generación. Este almacén dispone de una estructura de aislamiento óptimo para evitar la pérdida de energía y mantener una correcta seguridad y conservación de los productos.

La nueva plataforma logística está dotada de diferentes cámaras frigoríficas con unidades de refrigeración estancas que eliminan la posibilidad de emisiones al aire y hacen que el impacto de una posible fuga para el medio ambiente sea nulo.

En la misma línea, los productos que suministramos desde las plataformas logísticas a cada punto de venta **se transportan en cajas reutilizables y plegables** y esto nos permite reducir los embalajes, evitando así el uso excesivo de cajas de cartón y plástico.

EN TODOS
NUESTROS CENTROS
LA ENERGÍA QUE
SE CONSUME ES
100%
VERDE

Seguimos apostando por el uso de energías renovables y en todos nuestros centros la energía que se consume es **100% verde**.

Todas las nuevas tiendas y las renovaciones se dotan de equipos eficientes, como iluminación led y cámaras frigoríficas totalmente cerradas, permitiendo mantener la correcta temperatura y reduciendo el consumo eléctrico.

La energía que abastece nuestro centro logístico se extrae mediante **placas solares** instaladas en la cubierta de la nave.

Con estas acciones hemos conseguido evitar la emisión de más de 800 TM de CO₂.

La correcta gestión de los residuos generados es una práctica impartida en todos nuestros centros. Disponemos de puntos limpios con el objetivo de reducir, reutilizar y reciclar.



La energía que abastece nuestro centro logístico se extrae mediante placas solares instaladas en la cubierta de la nave





OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Apostar por la eficiencia energética, utilizando energía 100% verde.

Usar materiales con menor impacto ambiental, mediante bolsas alternativas al plástico.

Evitar el desperdicio alimentario y la emisión de CO₂.

Impulsar la economía circular de los residuos, reutilizando los generados.



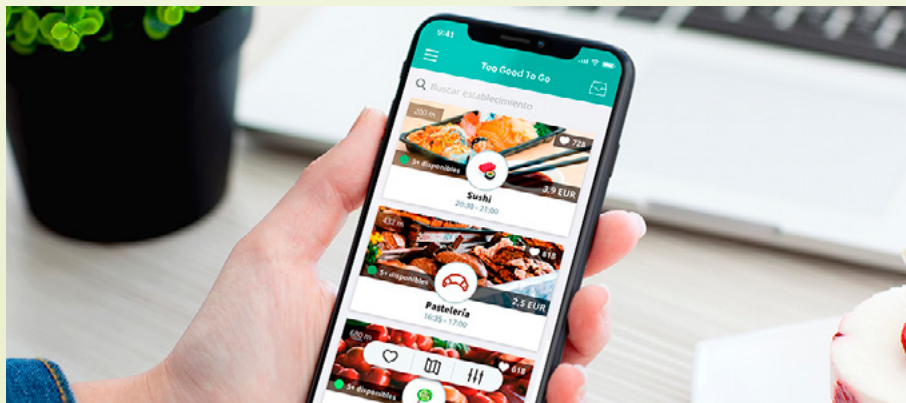
Evitar el desperdicio alimentario es otro de los objetivos en Herbolario Navarro.


A través de la colaboración con la App Too Good To Go, hemos conseguido salvar casi 20.000 packs de productos aptos para el consumo, pero no para la venta, evitando que se conviertan en residuo.

Con esta acción evitamos la emisión de 49.492kg de CO₂ siendo la equivalencia a **164 vuelos Madrid-Londres**.

En nuestras tiendas ponemos a disposición de nuestra clientela bolsas compostables procedentes de fuentes renovables de caña de azúcar para los departamentos de productos perecederos, evitando la utilización de 1.100kg de plástico de un solo uso.

Fomentamos el uso de bolsas reutilizables, facilitando a los clientes alternativas al plástico como el **papel reciclado o algodón 100%**.





ÁMBITO SOCIAL

EMPLEADOS

En Herbolario Navarro destacamos desde hace 250 años en el compromiso mostrado por nuestros empleados con la salud y el bienestar. Todos comparten la misma pasión y ayuda a las personas a sentirse bien.

Durante el año 2020 hemos **abierto 6 tiendas**, dos en Madrid, una en Murcia, una en Bilbao, una en Alicante y Benidorm.

Hemos cerrado el año 2020 con **271 empleados y 41 tiendas más nuestra tienda online**.

Actualmente, de los 271 empleados el **63% son mujeres** y el **37% hombres**.

Pudimos **convertir en indefinidos a 37 empleados**, generemos **36 nuevos puestos** de trabajo y nuestra plantilla de **indefinidos** quedo en un **61 %** frente a al **39% de temporales**. Siempre apostamos por un trabajo estable y de calidad. Durante la época de confinamiento, debido al volumen de trabajo que se generó en nuestra tienda online, contratamos 30 personas de refuerzo.

271
EMPLEADOS

41
TIENDAS

**TIENDA
ONLINE**





10
PERSONAS
PROMOCIONADAS
INTERNAMENTE

SOMOS
REFERENCIA
EN DATOS DE
ABSENTISMO
LABORAL

En el año 2020 fueron **promocionadas internamente 10 personas**.

Nuestro **absentismo laboral**, frente al 1.51 de 2019 y 1.15 de 2018, en el año 2020 queda en un **2.76**. Solo los **procesos por COVID** representaron un **0.76**. Datos una vez más mucho mejores que la media que representa al sector, un 3.88. Seguimos siendo una empresa modelo en el sector en nuestros datos de absentismo.

Desde el primer momento establecimos **grupos burbuja**, además de contar con un amplio protocolo de medidas de desinfección de los puestos de trabajo y tienda, protección para el empleado, etc.

Además, fue un año donde hemos tenido **11 permisos de maternidad, 2 de paternidad y 3 excedencias**.

Nuestros accidentes de trabajo fueron inferiores, los datos en 2020 con un 0.04, en 2019 un 0.07, y en 2018 un 0.06

Para Herbolario Navarro es fundamental garantizar al empleado un proceso de selección con igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Además de cumplir con la ley vigente, contribuimos a garantizar que la empresa cuente con perfiles competentes, además de potenciando su capital humano.

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

En 2020 la empresa ha podido repartir parte de los beneficios entre aquellos empleados que han podido cumplir los objetivos personales específicamente pactados para su puesto de trabajo y que cuentan con más de 6 meses de antigüedad en la plantilla.

Las acciones llevadas a cabo durante el ejercicio 2020 en materia de igualdad por parte del **comité de igualdad** han sido:

- Establecimos los criterios de igualdad en la contratación externa.
- Formación para fomentar la motivación igualitaria.
- Sensibilización en materia de conciliación laboral.
- Barómetro de clima laboral a través de nuestro estudio de compromiso del cual quedaron muchas acciones de mejora para 2021.
- Creación y refuerzo de la persona que representa la figura mediadora en caso de existir un caso de acoso en el puesto de trabajo.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Facilitamos el desarrollo profesional de nuestros empleados.

Fomentamos la igualdad entre hombres y mujeres.

Seguimos creando empleo.

Este año ya hemos podido obtener el Visado por la Generalitat.

Continuamos apostando por **la inserción** en el mundo laboral **de personas con diversidad funcional**, haciendo de la sociedad en la que vivimos cada vez un mundo mejor y más solidario. Colaboramos con la asociación de ASINDOWN, **apostando por el empleo con apoyo de un tutor** que guía a la persona para su mejor adaptación al puesto de trabajo.

En consonancia con nuestros valores para contribuir con acciones relacionadas con el medio ambiente, para toda la documentación asociada a contratación, nominas o cualquier tipo de documento del departamento de personas contamos con una aplicación que nos permite hacerlo de manera digital, reduciendo a cero el uso de papel en todas estas gestiones.

En formación, se invirtió todo el crédito disponible de la Fundación Tripartita, y se destinó casi en su totalidad a formación para la mejora de procesos en nuestro almacén logístico, de los cuales hemos obtenido grandes resultados. Una de nuestras mejores apuestas sin duda.





CLIENTES

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

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

CLIENTES CLUB NAVARRO

391.662 clientes

Diciembre 2020



**PEDIDOS
A TRAVÉS DE LA
PÁGINA WEB
2020
25.000**

**PEDIDOS
A TRAVÉS DE LA
PÁGINA WEB
2019
6.073**

**VISITAS
PÁGINA WEB
2019
733.419**

**VISITAS
PÁGINA WEB
2020
1.436.000**

**SEGUIDORES
FACEBOOK**

29.600

**SEGUIDORES
INSTAGRAM**

37.998

**SEGUIDORES
TWITTER**

4.172

PROVEEDORES

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

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



MÁS DE
300
PROVEEDORES
NOS
ABASTECEN



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

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

Su compromiso con el medio ambiente y el bienestar animal marcan la diferencia con respecto a los modelos convencionales de producción

PATROCINIOS DEPORTIVOS

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

Fruto de estos patrocinios realizamos actividades encaminadas a fomentar la Alimentación Inteligente entre los deportistas profesionales, conocedores de la importancia de cuidar su alimentación para mejorar su rendimiento deportivo.

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

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



Durante el 2020 hemos mantenido una colaboración con las siguientes entidades deportivas y deportistas:

- Villarreal CF (Fútbol)
- Valencia Basket (Baloncesto)
- David Casinos (Atleta paralímpico)

**DAVID
CASINOS**
(ATLETA
PARALÍMPICO)





VILLARREAL CF
(FÚTBOL)





**VALENCIA
BASKET
(BALONCESTO)**





*Salud Natural
desde 1771*

**Memoria
2020**

herbolarionavarro.es