

Construccions i Contractes Barcelona S.L.

Estado de Información No Financiera 2018



Contenidos

1. Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera.....	3
2. Información General	4
2.1 Modelo de negocio	5
2.2 Estrategia, productos y servicios	6
2.3 Tamaño de la organización y presencia geográfica	7
2.4 Gobierno corporativo.....	7
2.5 Gestión de Riesgos.....	7
3. Medioambiente	8
3.1 Enfoque de gestión.....	8
3.2 Gestión ambiental.....	9
3.3 Gestión de los residuos y del desperdicio alimentario	10
3.4 Uso sostenible de los recursos	11
3.5 Cambio climático	13
3.6 Contaminación acústica y lumínica	13
4. Recursos Humanos	14
4.1 Empleo.....	14
4.2 Brecha Salarial.....	18
4.3 Organización del trabajo y conciliación.....	18
4.4 Seguridad y salud	19
4.5 Relaciones Sociales.....	20
4.6 Formación.....	21
4.7 Igualdad	22
4.8 Discapacidad y Accesibilidad universal	23
5. Derechos Humanos	24
6. Corrupción y soborno.....	25
6.1 Evaluación de riesgos.....	25
6.2 Políticas y procedimientos adoptados	25
6.3 Resultados de las políticas y procedimientos adoptados.....	27
6.4 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.....	28
6.5 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	29
7. Sociedad.....	30
7.1 Productos locales	30
7.2 Colaboración con entidades públicas y la Comunidad local	30
7.3 Proveedores.....	33
7.4 Atención al cliente.....	33
Filosofía de gestión.....	34
7.5 Información fiscal.....	34
Anexo I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	35

1. Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera

De conformidad con la ley 11/2018 de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, el Consejo de Administración de **Construccions i Contractes Barcelona S.L.**, (sociedad cabecera del Grupo Sorli) formula el presente informe de Estado de Información No Financiera consolidado (EINF) para el ejercicio de 2018. A lo largo del EINF se denominará Grupo Sorli o Sorli a la totalidad de las sociedades que entran en el perímetro de consolidación del presente ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO.

Este EINF se presenta como anexo al Informe de Gestión de Construccions i Contractes Barcelona S.L. Es de carácter público, y de consulta en el sitio web de la compañía www.Sorli.com.

El Grupo Sorli ha realizado un análisis de materialidad atendiendo a los impactos sociales y ambientales de su modelo de negocio y considerando lo relevante tanto para su estrategia, como para sus grupos de interés. Tal y como se muestra en el Anexo I, “Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre”, el proceso de elaboración ha seguido como referencia el estándar Internacional Global Reporting Initiative (GRI) y los asuntos materiales quedan específicamente marcados en el propio índice de contenidos requeridos por la ley.

2. Información General

El grupo Sorli, está compuesto por el holding Construccions i Contractes Barcelona S.L. del que dependen las sociedades que consolidan, Promoinmo S.L. y Superficies de Alimentación S.A., (En adelante nos referiremos a ellas como Grupo Sorli). Promoinmo S.L. por su lado, realiza la gestión y promoción inmobiliaria de bienes inmuebles. En su mayoría, son destinados a locales que posteriormente Sorli ocupará para realizar la actividad comercial. Es por ello que Promoinmo S.L. orienta la mayoría de su actividad a disponer de espacios comerciales para Sorli. Existe una actividad residual de promoción de viviendas de alojamiento no relevante con respecto a la totalidad de la actividad del grupo. Por otro lado Superficies de Alimentación S.A., realiza la actividad económica que se describe en los siguientes apartados, una cadena referente en el mercado de alimentación de calidad siendo este, el origen del volumen principal del negocio del grupo empresarial, repartidos en diferentes sectores como se expondrá más adelante.

El origen de la historia del grupo Sorli, antes Sorli Discau, comienza en 1923 en el barrio del Poblenou de Barcelona, cuando Francisco Sorli abrió una tienda de comestibles en la calle Pere IV. El negocio creció hasta convertirse la empresa en una cadena referente en el mercado de alimentación de calidad. Hoy Sorli sigue siendo una empresa familiar con capital cien por cien catalán.

En 1970 el hijo menor del fundador, Jordi Sorli Arall, abrió el primer supermercado en el número 32 de la calle de Buenaventura Muñoz de Barcelona. A partir de ese momento comenzó un crecimiento constante que llevó a la empresa a tener más de 40 supermercados durante los años 80.

La década de los 90 mantuvo la cadena como referente en el mercado catalán, con un crecimiento constante y sostenible. Fue a partir del año 2002, año en que contaba con 68 establecimientos, donde Sorli comenzó a crecer marcadamente gracias a una fuerte inversión que se vio consolidada con la construcción de una nueva plataforma logística en Granollers-Montmeló. Es en esta superficie de 20.000 m² donde se gestiona el producto seco y refrigerado, además de acoger las oficinas centrales de la empresa.

2.1 Modelo de negocio

El grupo Sorli ha venido implementando desde el año 2016 un nuevo modelo comercial que busca aportar soluciones al cliente. Todos los productos de los supermercados buscan responder a las necesidades del consumidor.

El modelo de negocio se centra en ofrecer los mejores productos y servicios a los Clientes, trabajando para anticiparse a las nuevas tendencias de mercado con el objetivo de facilitarle la compra, y con un equipo que base su trabajo en la excelencia operacional, en la eficiencia y en la mejora continua, así como en la igualdad de género.

Servicio

El servicio y la atención a los Clientes ha sido siempre la razón de ser de Sorli, atendiendo al cliente por el nombre, con una sonrisa y solucionándose sus dudas por sobre sus expectativas.

Productos frescos

Seleccionamos personalmente la fruta y verdura, y la servimos diariamente a todas nuestras tiendas; con respecto a nuestras pescaderías podrás escoger el mejor pescado seleccionado y servido diariamente del mercado central del pescado; y toda la carne que servimos proviene de nuestras comarcas.

Amplio surtido

Amplio surtido de productos con el fin de facilitarte el proceso de compra, gran variedad de marcas de una misma categoría y marcas líderes en el mercado. Además tenemos opciones para todos los perfiles de comprador.

Producto local

Apoyamos a los productores locales favoreciendo así el tejido productivo de nuestra tierra, base de la economía del país.

Igualdad de género

Sorli es una empresa comprometida con la igualdad entre mujeres y hombres, de ahí que trabaja para fomentar la igualdad de géneros y pone en marcha acciones para evitar el acoso por razones de sexo.

2.2 Estrategia, productos y servicios

Estamos en plena transformación de las tiendas orientados hacia el nuevo modelo comercial, donde se continúa apostando por los valores diferenciales de la compañía: la excelencia en los productos frescos, constituir un supermercado de proximidad, donde el Cliente se encuentre a gusto con un ambiente moderno y acogedor, dando una personalidad propia a las categorías más estratégicas. Se mantiene la marca propia Sorli, con más de 200 productos, además de potenciar la oferta de precios competitivos manteniendo la calidad.

Por otro lado, como se ha mencionado anteriormente se gestionan y promocionan locales para proceder a su utilización por parte de la actividad económica que ejerce el grupo. Existe una pequeña proporción de promoción de viviendas familiares para su venta posterior que no es relevante para el volumen de negocio del grupo.

El grupo Sorli centra su volumen de negocio por medio de este tipo de establecimiento:

SorliNyam. Para todos aquellos que quieran alimentarse de forma fácil, variada, rápida y no tengan tiempo para cocinar ni para ir al supermercado, un formato de proximidad en zonas de alto tráfico peatonal.

SorliGo. Es el nombre que reciben las nuevas gasolineras de Cabriels, Premià de Dalt y en Montmeló, esta última parte del servicio de gasolinera tiene además, servicio de bar-restaurante.

SorliSport. Actividad física y alimentación sana son dos binomios que van de la mano para llevar una vida sana, de ahí Sorli dispone de dos centros deportivos y de salud

en Sant Vicenç de Montalt y en Vilassar de Dalt, equipados con todos los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de los Socios, con salas de actividades dirigidas, solarium, salas de fitness, cycling, pilates reformer, pistas de pádel y piscinas. Con más de 4.000 socios entre las dos instalaciones

Actualmente se está trabajando para el nuevo proyecto de Sitges (con la previsión de abrir antes de finalizar el año 2019)

Emocions. Complejo hotelero, comercial, deportivo y de gastronómico, ubicado en Vilassar de Dalt, de 15.000 m2 urbanizados y con dos edificios: un centro Sorli Sport, y un hotel y un espacio comercial y gastronómico con primeras marcas en perfumería, cosmética, parafarmacia, complementos y ropa, menajes del hogar, juguetes, papelería y libros, alimentación y vinos.

2.3 Tamaño de la organización y presencia geográfica

Grupo Sorli. La concentración de la actividad del grupo Sorli se localiza en España, particularmente en Cataluña, ya que es aquí donde opera el 100% de su actividad económica, actualmente el grupo posee:

- 107 Supermercados Sorli
- 7 Tiendas Sorlinyam
- 3 Gasolineras SorliGo
- 3 Restaurantes
- 2 centros deportivos SorliSport
- 1 Hotel Sorli Emociones

Además, la oficina central se encuentra localizada en el Polígono Industrial Circuit de Catalunya, Carretera de Montmeló, 108-120 CP 08403 Granollers (Barcelona).

2.4 Gobierno corporativo

Hoy, el grupo tiene como presidente a don Jorge Sorli Arall, siendo secretaria doña Cristina Sorli Gorriz. La vicesecretaria es doña Ana Sorli Gorriz, y por último, el cargo de vocal es ocupado por Julia Ayora Sorli.

2.5 Gestión de Riesgos

El grupo Sorli gestiona los riesgos no financieros apoyándose en los distintos departamentos. El objetivo final será la minimización de los riesgos asociados a su actividad económica. Los riesgos se clasifican en los siguientes aspectos:

- Cuestiones ambientales
- Derechos Laborales de los trabajadores
- Derechos Humanos
- Corrupción y Soborno
- Igualdad
- Contribución a la Sociedad

3. Medioambiente

3.1 Enfoque de gestión

El grupo Sorli realiza sus actividades bajo los principios de comercialización responsable de los productos así como de todas las actividades en las que se encuentra involucrado. El grupo centra su esfuerzo en minimizar su impacto directo e indirecto sobre el medio ambiente mediante planes de optimización de recursos. Es por ello, que el presupuesto dedicado a las cuestiones ambientales se encuentra repartido a lo largo de todas las partidas presupuestarias al ser un criterio transversal a todas las actividades del grupo.

Debido a la composición del grupo Sorli, el impacto sobre el medio ambiente es diverso en función de su variedad de servicios:

- **Supermercados y SorliNyam** realizan un gran hincapié en sus impactos más destacados, desperdicio de alimentos, gestión eficiente de la energía y optimización de la cadena de valor.
- El gimnasio **SorliSport** requiere de una cantidad considerable de materia prima para la producción de calor así como de consumo de agua para sus instalaciones.
- **SorliGo**, que cuenta actualmente con 3 estaciones de servicio cuyo impacto principal está relacionado con la gestión del combustible y el túnel de lavado por el consumo de agua.

3.2 Gestión ambiental

La gestión ambiental contempla todas las actividades del grupo Sorli, es por ello que para los riesgos ambientales son gestionados por el Departamento Técnico. Como empresa dada de alta en el RAE como construcción, se clasifican y ordenan los registros de todos los expedientes de obras y reformas con aportación de los certificados de instalaciones, productos empleados, idoneidad técnica de los materiales, certificados de características de las soluciones y de fabricantes, etc. Logrando una trazabilidad total relativa a cada proyecto.

Es por ello, que se distinguen en los siguientes ámbitos:

División de Mantenimiento. Todo lo relacionado con su infraestructura supone un riesgo sobre el medioambiente. Residuos generados en las acciones correctoras y / o preventivas: líquidos limpiezas, filtros, emisión de gases, derrames en estaciones de servicios, etc. Es en este ámbito en el que se tienen en cuenta los servicios que son necesarios para a la actividad económica del grupo de tal manera que son imprescindibles para el correcto funcionamiento de las instalaciones donde se lleva a cabo el contacto directo con el cliente.

Obras y Proyectos. La planificación de las obras y proyectos genera un impacto tanto directo como indirecto sobre el medioambiente debido en gran medida por los residuos generados por la propia actividad de construcción. Debido a la consideración grupo a través de su actividad como promotor y gestor inmobiliario, el control y seguimiento de sus impactos sobre el medioambiente son de gran relevancia. Desde Sorli se exige a todos los proveedores tanto de servicios como de materiales que apliquen una correcta gestión a todos los residuos generados derivados de su actividad y en consecuencia, el cumplimiento exigido por la ley en materia de respeto al medio ambiente.

3.3 Gestión de los residuos y del desperdicio alimentario

El grupo Sorli gestiona todos sus residuos mediante gestores certificados. Los residuos en función de la ubicación del punto de venta, puede depender del sistema de gestión de Sorli a través de sus gestores certificados, o bien puede depender de los servicios municipales de gestión de residuos. Por otro lado, el desperdicio alimentario se gestiona mediante estrategias de actuación en los puntos de venta con los productos perecederos. Se contempla la devolución al centro logístico en aquellos casos en que sea posible, para gestionarlos de manera eficiente desde esta instalación. A continuación se reflejan los valores de residuos del grupo Sorli:

Residuos	
Residuos no peligrosos (t)	
Papel y Cartón	1904,00
Plástico	139,23
Vidrio	15.42
Envases de madera	210,33
Residuos biodegradables	132.47
Metales	68.40
Mezcla de residuos municipales, incl. orgánicos	665,48
Otros*	131,75

*Otros incluye residuos de tejidos animales, y Materiales inadecuados para el consumo o elaboración.

3.4 Uso sostenible de los recursos

Dada la importancia del compromiso con la sociedad por parte de Sorli, se ha apostado por la reconversión hacia tecnologías de bajo consumo así como la reforma de más de las tiendas bajo criterios sostenibles. El grupo Sorli ha comenzado la reconversión de todas sus tiendas, (reformas integrales, adaptaciones de tiendas existentes, reconversión LED) de tal manera que el 100% de estas tiendas utilicen la tecnología LED. Un total de 25 tiendas han visto sus instalaciones reconvertidas incorporando sistemas de iluminación LED.

Por otro lado, la electricidad consumida proviene de la red eléctrica general sin capacidad de distinguir entre renovable y no renovable, quedando este factor a expensas de los criterios de producción del suministrador de electricidad a la red.

Otro de los recursos sobre los que se tiene especial atención es el consumo de agua, de especial relevancia en los puentes de lavado de los centros SORLI GO. En este caso, los nuevos equipos que se han empezado a montar incorporan recuperadores de agua, de forma que se llega a reutilizar hasta un 80% del agua empleada para dar este servicio.

A lo largo de SorliGo, SorliSport, Hotel Emocions, Restaurante Emocions y Sorli superficies de alimentación, el consumo de agua asciende a 151.072,84 m3.

Por otra parte, se aprobó un plan de gestión de la energía para el periodo entre el 2016 y 2020 a través del cual se identifican potenciales ahorros a través de una gestora de energía y soluciones sostenibles. En este plan se localizaron una serie de potenciales ahorros identificados:

- Mantener el sistema de climatización de la zona de despachos cerrados por la noche y fines de semana.
- Mantener el sistema de climatización del resto de espacios cerrado por la noche y fines de semana.
- Instalar una batería de condensadores para eliminar los excesos de consumo de energía reactiva.
- Reducir el consumo de alumbrado del almacén los fines de semana.
- Ajustar los set points de condensación de las dos centrales de frío.
- Instalar elementos pasivos en fachada para reducir la insolación en periodos calurosos del año.
- Adquirir el contador fiscal y dejar de alquilar a la comercializadora el suyo.
- Búsqueda y detección de fugas de la central positiva.

Fuente energética	Consumo (MWh)
Combustibles Fósiles	
Gasoil	1.461,4
Pellets	1.365,4
Electricidad	
Electricidad	32.399
Total	32.225,8

3.5 Cambio climático

El grupo Sorli entiende el cambio climático como uno de los mayores retos de la sociedad, y está comprometido con la búsqueda e implementación de soluciones que ayuden a la mitigación y la lucha contra el cambio climático. Debido a la naturaleza de la actividad comercial de Sorli, la gestión de la flota externa es gestionada por terceros, que a su vez deben responsabilizarse de tomar medidas e implementar estrategias para apoyar la lucha contra el cambio climático. Por su parte, el grupo Sorli, realiza un análisis de su huella de carbono en función de todos los consumos de combustibles para así cuantificar su impacto en términos de gases de efecto invernadero.

En cuanto a las emisiones relacionadas con el uso de la calefacción se refleja en el apartado de consumo de electricidad debido a que es la energía que requiere este sistema para su funcionamiento y no sería posible extraer el dato aislado.

Fuente de las emisiones	Consumo (tCO ₂ eq)
Alcance 1	
Gasolina y gasoil en flota propia	204,10
Gasoil usos varios	179,97
Gases refrigerantes	48.703,5
Alcance 2	
Electricidad	10.975,59
Total de emisiones	60.063,16

3.6 Contaminación acústica y lumínica

Los impactos sobre el entorno son diversos y para su control, se realizan desde Sorli controles de emisiones de luz y ruido con sonometrías y fotometrías reglamentarias. Además, se aíslan los posibles focos de emisión de ruido con paneles de insonorización, placas fono-absorbentes, colocaciones de deflectores de aire en conductos en las reformas, cierres provisionales en escombros y tareas de reforma, etc

4. Recursos Humanos

4.1 Empleo

El grupo Sorli considera esencial el bienestar de sus trabajadores, es por ello que ofrece a sus empleados unas condiciones laborales estables y de calidad. Muestra de ello es que el 85,55% de sus contratos son indefinidos. Todos sus trabajadores están situados en España, y cuenta con una plantilla de más de 1.790 empleados de los cuales el 68% son mujeres. La estrategia de empleo del grupo Sorli pasa por reconocer a los trabajadores como la cara visible del grupo Sorli, es por ello que existe un fuerte compromiso con la satisfacción de los trabajadores y su próspera carrera en la matriz empresarial. El alcance de los datos relativos a Recursos Humanos corresponden a la plantilla de Superficies de Alimentación S.A., salvo la exclusión de la alta dirección.

La clasificación profesional de se realiza en base a los siguientes Grupos:

- Dirección
- Técnico
- Personal Administrativo
- Mando intermedio
- Operario

Distribución por sexo de la plantilla:

DISTRIBUCION EMPLEADOS POR SEXO	31/12/2018
nº empleados	
Hombres	657,00
Mujeres	1.134,00
TOTAL	1.791,00

La plantilla es de 1791 trabajadores que una vez transformada a jornadas de 40 horas supone una plantilla de 1693,89 empleados.

DISTRIBUCION EMPLEADOS POR SEXO	31/12/2018
empleados a 40 horas	
Hombres	639,35
Mujeres	1.054,55
TOTAL	1.693,89

Distribución empleados por edad a 40 horas:

DISTRIBUCION EMPLEADOS			31/12/2018
EDAD/SEXO			
nº empleados			
	H	M	TOTAL
< 25 anys	76,00	64,00	140,00
>=25 y <=40	262,00	417,00	679,00
>40 años	319,00	653,00	972,00
TOTAL	657,00	1.134,00	1.791,00

Modalidades de contrato y nº de despidos por sexo:

MODALIDADES DE CONTRATO Y DESPIDOS POR SEXO				31/12/2018
nº contratos				
Tipo de contrato	H	M	TOTAL	
Nº total de contratos de trabajo	657,00	1.134,00	1.791,00	
% Contratos indefinidos	30,32%	55,22%	85,54%	
% Contratos temporales	6,37%	8,10%	14,46%	
% contratos a tiempo parcial	2,01%	4,36%	6,37%	
anual 2018				
Nº Despidos	24,00	25,00	49,00	
Nº total de contratos de trabajo	919,00	1.384,00	2.303,00	
% Promedio contratos indefinidos	26,70%	46,94%	73,64%	
% Promedio contratos temporales	13,20%	13,16%	26,36%	
% Promedio contratos a tiempo parcial	3,39%	17,06%	20,45%	

Modalidades de contrato y nº de despidos por edad:

MODALIDADES DE CONTRATO Y DESPIDOS POR EDAD				31/12/2018
nº contratos				
Tipo de contrato	< 25 años	>=25 y <=40	>40 años	TOTAL
Nº total de contratos de trabajo	140,00	679,00	972,00	1.791,00
% Contratos indefinidos	2,90%	32,44%	50,20%	85,54%
% Contratos temporales	4,91%	5,47%	4,08%	14,46%
% contratos a tiempo parcial	2,46%	1,73%	2,18%	6,37%
anual 2018				
Nº Despidos	5,00	29,00	15,00	49,00
Nº total de contratos de trabajo	321,00	884,00	1.098,00	2.303,00
% Promedio contratos indefinidos	3,13%	28,53%	41,99%	73,64%
% Promedio contratos temporales	10,81%	9,86%	5,69%	26,36%
% Promedio contratos a tiempo parcial	3,69%	10,12%	6,64%	20,45%

Modalidades de contrato y nº de despidos por grupo de categoría profesional y convenio:

MODALIDADES DE CTRO. Y DESPIDOS POR GRUPO CATEGORIA (TOTAL EMPRESA)						
Categorías	DIRECCION	TECNICO	PERS. ADMINISTRATIVO	MANDO INTERMEDIO	OPERARIO	31/12/2018
Nº total de contratos de trabajo	12,00	60,00	47,00	240,00	1.432,00	1.791,00
% Contratos indefinidos	0,67%	2,74%	2,29%	13,23%	66,61%	85,54%
% Contratos temporales	0,00%	0,61%	0,34%	0,17%	13,34%	14,46%
% contratos a tiempo parcial	0,00%	0,95%	0,22%	0,00%	5,19%	6,37%
						anual 2018
Nº Despidos	0,00	1,00	2,00	7,00	39,00	49,00
Nº total de contratos de trabajo	12,00	82,00	62,00	259,00	1.888,00	2.303,00
% Contratos indefinidos	0,52%	2,65%	2,26%	11,12%	57,10%	73,64%
% Contratos temporales	0,00%	0,91%	0,43%	0,13%	24,88%	26,36%
% contratos a tiempo parcial	0,00%	1,65%	0,61%	0,00%	18,19%	20,45%

Remuneraciones medias por sexo, grupo de edad y categoría profesional a razón de 40 horas:

TOTALIDAD EMPRESA

REMUNERACIÓN MEDIA POR SEXO	ANUAL	
	Hombres	Mujeres
2017	19.220,40 €	16.765,09 €
2018	19.161,78 €	16.835,82 €

REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD	ANUAL		
	< 25 años	>=25 y <=40	>40 años
2017	14.188,00 €	16.682,78 €	19.445,42 €
2018	14.139,03 €	16.632,41 €	19.491,50 €

REMUNERACIONES MEDIAS POR GRUPO CATEGORÍA PROFESIONAL	ANUAL				
	Dirección	Técnico	Mando intermedio	Pers. administrativo	Operario
2017	63.248,26 €	26.769,86 €	21.693,56 €	23.015,62 €	16.182,44 €
2018	65.474,63 €	28.221,59 €	21.925,98 €	22.965,32 €	16.163,42 €

EMPLEADOS COMPARABLES

REMUNERACIÓN MEDIA POR SEXO	ANUAL	
	Hombres	Mujeres
2017	19.942,87 €	16.984,50 €
2018	20.228,11 €	17.249,07 €

REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD	ANUAL		
	< 25 años	>=25 y <=40	>40 años
2017	14.136,20 €	16.740,82 €	19.662,40 €
2018	14.658,88 €	16.905,62 €	19.773,26 €

REMUNERACIONES MEDIAS POR GRUPO CATEGORÍA PROFESIONAL	ANUAL				
	Dirección	Técnico	Mando intermedio	Pers. administrativo	Operario
2017	63.248,26 €	27.591,46 €	21.507,96 €	23.791,08 €	16.435,45 €
2018	65.474,63 €	28.397,09 €	21.828,81 €	23.969,15 €	16.681,51 €

4.2 Brecha Salarial

Durante el ejercicio 2018, la brecha salarial muestra una diferencia del 12,14%.

Fórmula de cálculo brecha salarial: Brecha Salarial Mujer respecto al hombre = (Salario medio anual M - Salario medio anual H) / Salario medio anual H

4.3 Organización del trabajo y conciliación

El grupo Sorli posee la gran parte de sus empleados trabajando en tiendas de los supermercados. Se realiza un seguimiento de las horas trabajadas según el horario establecido, así como en su caso de las horas extra o complementarias.

Por otra parte, el horario establecido para los trabajadores del grupo Sorli, se compone de dos turnos diferentes, uno de tienda y otro de oficina. Se compone de horarios de 40 horas semanales, distribuidos en jornadas de 8 horas que pueden ser de lunes a viernes para la oficina y de lunes a sábado si es en tienda.

El absentismo en el grupo Sorli contempla las bajas por enfermedad y las bajas por accidente, el desglose total por género se realiza en la siguiente tabla:

TABLA INDICADORES	ANUAL	
	Hombres	Mujeres
Horas de absentismo	79.404,52	216.448,8

Por otro lado, en el ámbito de la conciliación, el grupo Sorli pone a disposición de los empleados medidas para la conciliación y fomenta el ejercicio responsable de la conciliación por parte de ambos progenitores. En este sentido, se difunden mediante los canales habituales de comunicación de la empresa los diferentes permisos, derechos y medidas de conciliación existentes de acuerdo a la legislación vigente.

Por último, el grupo Sorli organiza el trabajo de tal manera que una gran parte de los trabajadores puedan conciliar con su vida personal de manera satisfactoria, y es por ello, que actualmente no cuenta con políticas de desconexión laboral.

4.4 Seguridad y salud

El grupo Sorli, realiza un seguimiento anual de la seguridad en el ambiente de trabajo y de todos los accidentes o enfermedades relativas a sus empleados. Existen Comités de Seguridad y Salud Laboral cuya frecuencia es trimestral. Superficies de Alimentación S.A., cuenta con dos CSSL, uno para el colectivo de tiendas y otro para Almacén y Oficinas.

Durante el 2018 se han visitado todos los centros para valorar el correcto estado de la seguridad en cada uno de ellos, así como para revisar la gestión documental de todos ellos, realizando un total de 105 visitas para la comprobación del estado de los centros. Asimismo se han realizado un total de 9 visitas para la realización de estudios y revisiones específicas, y un total de 9 evaluaciones de riesgos.

Cuando se produce un accidente, se inician actuaciones encaminadas a garantizar la atención al accidentado, ya sea a través de mutua o mediante asistencia médica por parte del servicio médico. Posteriormente, se investigan las causas de lo ocurrido, proponiendo las medidas correctoras y/o preventivas adecuadas para cada caso con la finalidad de prevenir que el accidente se repita. Así mismo tras las incorporaciones se realiza una revisión médica post-alta, donde se valorará la aptitud del trabajador/a para la realización de sus tareas habituales.

Tipo de Accidente	ANUAL	
	Con Baja	Sin Baja
Accidente en el lugar de trabajo	74	64
Enfermedad profesional	8	7
Total	82	64

Se considera enfermedad profesional a todas las patologías de los trabajadores, incluidas en las evaluaciones de riesgo y valorados por la mutua.

TABLA INDICADORES

TABLA INDICADORES	ANUAL	
	Hombres	Mujeres
Índice de frecuencia (nº accidentes por cada millón de horas trab.)	26,84	27,29
Índice de gravedad (nº Jornadas perdidas por cada mil horas trab.)	13,11	23,85
Nº de bajas por enfermedad profesional	1,00	7,00
Días de baja por accidente	1.940,00	1.807,00
Nº de accidentes (AT-EP)	30,00	52,00
Horas totales trabajadas	1.080.663,4	1.648.848,3

4.5 Relaciones Sociales

Dada la naturaleza de los sectores en los que opera el grupo Sorli, los convenios sobre los que se encuentran cubiertos los trabajadores son diferentes. Por un lado, el convenio de supermercados en el que se encuentran todos los trabajadores de las superficies de Sorli. Por otro lado, el de hostelería, Comercio, Actividades deportivas y Estaciones de servicio. Es en estos donde encontramos a los demás trabajadores que participan de la actividad económica del grupo Sorli por medio de las distintas marcas que participan de sectores diversos como se encuentra explicado en el primer apartado de este presente informe.

El número de empleados con salario a convenio asciende al 66,8% de la plantilla total.

4.6 Formación

El principal objetivo de Sorli en el ámbito formativo de su personal es facilitar los medios adecuados para el desarrollo de las competencias profesionales y las actitudes necesarias que permitan una gestión eficaz de los retos que cada puesto de trabajo conlleva y proporcionar a cada trabajador una mayor satisfacción en la realización de su trabajo. Cabe destacar que se ha iniciado un proceso de formación del 100% de la plantilla, que está prevista su finalización a principios de 2019, donde se recibirá formación específica contra el acoso laboral de tal manera que el grupo Sorli muestra su claro compromiso por lograr espacios de trabajo libres de cualquier tipo de acoso.

Cada trabajador, independientemente de su nivel profesional, debe entender que la formación es parte integrante de la cultura de la empresa y ser consciente de la necesidad de mejorar de manera continua de sus conocimientos y aptitudes. La oferta formativa dirigida a los trabajadores y trabajadoras de Sorli se basa en cursos de mejora de las habilidades profesionales y conocimientos aplicables a cada disciplina, así como en aquellos relativos al compromiso y el trabajo en equipo. Con estos principios, se elaboró un plan de formación que cubre diferentes disciplinas profesionales y otros ámbitos de mejora personal.

Las acciones formativas realizadas en el año 2018 se distribuyeron en 5 áreas:

- Gestión de RRHH
- Habilidades personales y profesionales
- Aprendizaje de oficio (carnicería / charcutería - pescadería)
- Prevención y Salud Laboral

La intención, en gran parte de los cursos, es formar a personal que no ha sido convocado en formaciones anteriores, debido principalmente al número limitado de plazas y el calendario, así como, a las nuevas incorporaciones a la organización.

A continuación se detallan la cantidad de horas de formación por grupo de categoría que se han realizado en el año 2018:

	Dirección	Técnico	Mando Intermedio	Pers. Administrativo	Operario
Horas Totales Formación	406	597	857	522	1520

4.7 Igualdad

El grupo Sorli, está comprometido en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para garantizar la igualdad en la organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de la Política Corporativa y de Recursos Humanos.

El compromiso que la empresa ha adquirido a través de la elaboración de un Plan de Igualdad, además de cumplir con la normativa legal vigente, no persigue sólo el objetivo concreto de cumplir con la ley, sino que se esfuerza en el convencimiento de que la igualdad de trato es la base de las relaciones sociales humanas.

La cultura del grupo Sorli está impregnada entre muchos otros principios, el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. Sorli, apuesta por la diversidad en todos sus procesos, sin que la raza, sexo, edad o cualquier otra circunstancia personal determine un comportamiento diferente por parte de la empresa.

Los principios enunciados se llevan a la práctica a través de la promoción de medidas de igualdad y la implantación de un Plan de Igualdad, estableciéndose un sistema de seguimiento con el fin de garantizar la igualdad entre mujeres y hombres en la empresa.

El grupo Sorli dispone también de un Protocolo contra el acoso sexual, por razón de género y orientación sexual a la empresa que ha difundido y presentado a todos sus trabajadores y trabajadoras, realizando formaciones donde se presenta el protocolo y el procedimiento a seguir para la gestión y tramitación de las notificaciones y las denuncias. El grupo ha adquirido un firme compromiso con la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, para garantizar espacios de trabajo seguros y relaciones dignas y saludables entre todas las personas vinculadas a la empresa. En este sentido trabaja para garantizar un entorno de trabajo respetuoso y digno.

4.8 Discapacidad y Accesibilidad universal

Sorli trabaja para conjugar discapacidad y entorno laboral de forma beneficiosa para todas las partes, convirtiéndose en una ventaja competitiva para la empresa, en una oportunidad de crecimiento para la persona y en una aportación beneficiosa para la sociedad en su conjunto.

En este sentido, promueve la accesibilidad a los centros de trabajo para todos los trabajadores y trabajadoras garantizando las condiciones de seguridad, comodidad y la autonomía.

Sorli tiene como premisa la accesibilidad universal con el objetivo de asegurar la igualdad de condiciones en el acceso a la información. Persiguiendo este objetivo, se han incorporado las herramientas necesarias para que toda la empresa pueda acceder a formaciones o jornadas informativas (por ejemplo, incorporando intérpretes de signos para personal con necesidades auditivas especiales).

Paralelamente y en el ámbito de la discapacidad señalar que actualmente el Grupo emplea a 28 personas con discapacidad de los cuales, 26 poseen contrato indefinido.

Además ha implantado una serie de medidas orientadas a la accesibilidad y movilidad en sus instalaciones tales como:

- Pasillos con espacio para silla de ruedas
- Plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida
- Cajas adaptadas a las sillas de ruedas
- Instalación de rampas en zonas de acceso con escaleras

5. Derechos Humanos

El grupo Sorli considera que debido a que su actividad se encuadra dentro de España, la violación de los Derechos Humanos no supone un riesgo relevante. Aun así, existen unas políticas generales a todas las sociedades para evitar que se produzca cualquier tipo de trabajo infantil o forzado, así como cualquier otro tipo de violación de los derechos humanos y de la legislación laboral en cualquiera de las áreas de actividad en las que se encuentre implicado el grupo. De igual manera, se contempla seguridad en el trabajo, la libertad de reunión, la remuneración justa y la igualdad de trato.

Existe un Manual de Buenas Prácticas en el que se reflejan los principios corporativos sobre los que la empresa exige en obligado cumplimiento a todos los empleados, Órgano de Administración, Asesores y Socios. El Código de Conducta contiene directrices específicas relativas al respeto de los Derechos Humanos y el respeto de los derechos fundamentales que en él se reflejan.

Por otra parte, el Código de Conducta constituye una parte integrante del Protocolo Interno de Prevención y Gestión de Riesgos Penales para asegurar una más eficaz prevención y denuncia de violaciones de la Ley y de las disposiciones aplicables a la actividad empresarial.

Es por ello, que para supervisar su cumplimiento, está establecida la composición de un Comité de Supervisión y Cumplimiento, un órgano interno de la compañía encargado de la implantación, supervisión y actualización del cumplimiento de los Derechos Humanos, además de otras tareas relacionadas con Corrupción y Soborno, que se explicará en el capítulo posterior.

Cabe mencionar que Sorli durante el ejercicio 2018 no ha recibido ninguna denuncia por casos de vulneración de derechos humanos.

6. Corrupción y soborno

6.1 Evaluación de riesgos

El Grupo SORLI considera inaceptable cualquier forma de corrupción en su seno y, por ello, se adoptaron medidas de diligencia debida para evitar la comisión de conductas ilícitas por parte de cualquier persona física o jurídica relacionada con el Grupo.

Todas sociedades del Grupo SORLI disponen de un Modelo de Compliance Penal adaptado a su actividad para, así, prevenir que se cometan delitos. El referido Modelo está adaptado a lo dispuesto en el artículo 31 bis del Código Penal y la norma UNE 19601:2017 de Sistemas de Gestión de Compliance Penal.

Los principales riesgos que se detectaron en relación a esta materia son los siguientes:

- a) Contactos con las Administraciones Públicas en cuanto a la obtención de autorizaciones y licencias relacionadas con la actividad de todas las compañías del Grupo SORLI (licencias urbanísticas, licencia de actividad, entre otros).
- b) Relaciones con particulares y proveedores para la prestación o contratación de servicios.

Para determinar el alcance de estos riesgos, se realizó una evaluación de impacto siguiendo el Método de Mosler, cuyos resultados determinaron que el riesgo de comisión de cualquier ilícito relacionado con esta materia es “bajo” debido a la estructura de control de cada compañía del Grupo.

6.2 Políticas y procedimientos adoptados

Para reducir el riesgo de comisión de delitos de corrupción y soborno, se instauraron diversos protocolos y procedimientos por parte del Grupo Sorli:

- Código de Conducta: establece los principios que debe seguir cualquier trabajador que pertenece al Grupo SORLI. En dicho documento se refleja expresamente el rechazo del Grupo SORLI a cualquier forma de corrupción o soborno para obtener un beneficio económico. Ningún empleado, incluidos los directivos, podrá ofrecer u obtener beneficio económico alguno de clientes o intermediarios en sede de una relación comercial o de negocio.

- Manual de Buenas Prácticas: en este documento, el cual es de aplicación únicamente para una de las compañías del Grupo (Superficies de Alimentación, S.A.) debido al volumen de negocio y a la especificidad de la actividad, se determina el comportamiento que debe seguir todo trabajador por razón de su puesto y área de trabajo (atención al cliente, confidencialidad, uso de los equipos informáticos y navegadores de internet, etc.).

- Anticorrupción: a raíz del Modelo de Compliance Penal, se establecieron pautas de conducta específicas para todos los empleados del Grupo en relación a los delitos de corrupción en los negocios (artículo 286 bis y ss. del Código Penal), tráfico de influencias (artículo 428 y ss. del Código Penal) y cohecho (artículo 419 y ss. del Código Penal). Está previsto que, durante el ejercicio 2019, se instaure un protocolo de anticorrupción para cada una de las sociedades del Grupo.

- Sistema disciplinario: como consecuencia de la implantación del Modelo de Compliance Penal, se introdujo un sistema disciplinario, según lo establecido en el artículo 31 bis.5.5º del Código Penal, por incumplimientos de las directrices emitidas desde el Comité de Supervisión y Cumplimiento y la Dirección de las compañías del Grupo SORLI, el cual está en consonancia con el Convenio Colectivo de aplicación. Las sanciones establecidas en el sistema disciplinario solamente se aplican en caso de que se detecte que un trabajador ha cometido una conducta contraria a la normativa interna del Grupo o del Modelo de Compliance Penal.

Todos los cargos directivos han recibido formación de manera presencial en materia de Compliance Penal sobre los principales riesgos de los delitos de corrupción y soborno, y de cómo actuar para evitar que se cometan conductas indeseadas. Asimismo, los socios de negocio fueron notificados de los procedimientos implantados en materia de cumplimiento normativo adoptado por el Grupo a través de la Política de Compliance.

Todos los empleados del Grupo han recibido la información necesaria en materia de Compliance Penal, así como de los procedimientos implantados a seguir para darle cumplimiento. Igualmente, está prevista una formación presencial en materia de Compliance Penal para los responsables de los diversos centros de actividad de una de las compañías del Grupo (Superficies de Alimentación, S.A.) durante el primer trimestre de 2019.

6.3 Resultados de las políticas y procedimientos adoptados

Para prevenir la comisión de delitos en cualquiera de las entidades que conforman el Grupo SORLI, se estableció para cada entidad un Comité de Supervisión y Cumplimiento según lo dispuesto en el artículo 31 bis.2.2ª del Código Penal, el cual está formado por personal interno y por profesionales externos, cuya función es prevenir y, en su caso, actuar para solventar posibles ilícitos penales. Este órgano tiene la obligación, por mandato expreso del órgano de gobierno, de velar para que se lleven a cabo las buenas prácticas corporativas que se adoptaron en el Modelo de Compliance Penal.

Para el correcto desarrollo de su tarea, el Comité de Supervisión y Cumplimiento tiene acceso directo al Canal de Comunicación (artículo 31 bis.5.4º del Código Penal), el cual ha sido puesto en conocimiento de todos los trabajadores y de los socios de negocio a través de la Política de Compliance, documento que incluye la dirección de email a través de la cual se pueden realizar las comunicaciones.

El Canal de Comunicación es la herramienta con la cual, toda persona que tenga alguna vinculación con una entidad del Grupo SORLI, puede comunicar cualquier conducta contraria a la normativa interna o a la normativa penal que haya detectado.

Debido a las modificaciones introducidas por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, durante el año 2018 se estableció que todas las comunicaciones que se formulen a través del Canal podrán ser anónimas (artículo 24.1 de la referida Ley), no pudiendo desecharse ninguna comunicación por no tener constancia del remitente. Igualmente, se ha modificado el Modelo de Compliance Penal para adaptarlo a las últimas exigencias de la normativa en materia de protección de datos y se han instaurado nuevos procedimientos a seguir.

Cabe destacar que, durante el ejercicio 2018, no se ha reportado ninguna comunicación a través del Canal. En consecuencia, no ha sido necesario hacer uso del sistema disciplinario establecido en el Modelo de Compliance Penal. Del mismo modo, no se han rescindido contratos con socios de negocio por estar inmersos en casos de corrupción.

Todas las actuaciones del Comité de Supervisión y Cumplimiento están reguladas en el Reglamento Interno creado a tal efecto. Tal y como se establece en dicho Reglamento, el Comité se reúne, como mínimo, con una periodicidad trimestral. En

dichas reuniones, se analiza y se deja constancia mediante acta de los aspectos más relevantes tratados en materia de Compliance Penal, modificándose procedimientos o implementando nuevos según el riesgo detectado.

Cualquier incumplimiento o defecto detectado por parte del Comité de Supervisión y Cumplimiento se reporta al directamente al órgano de gobierno, el cual es el encargado de aprobar las actuaciones del Comité.

Durante el año 2018, no se han detectado actuaciones ilícitas o casos de corrupción en ninguna de las compañías del Grupo SORLI ni se han emprendido actuaciones judiciales contra ninguna de las compañías por casos de corrupción.

6.4 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Según lo establecido en el artículo 2 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, una de las compañías del Grupo Sorli figura como sujeto obligado al cumplimiento de la referida normativa y su Reglamento de desarrollo debido a la actividad de promoción inmobiliaria.

No obstante, puesto que la actividad sujeta a control ha sido marginal hasta finales del ejercicio 2018, se prevé realizar un análisis de riesgo para adaptarse a la normativa de prevención del blanqueo de capitales durante el ejercicio 2019.

Por otro lado, todas las entidades pertenecientes al Grupo Sorli han instaurado medidas básicas para prevenir el blanqueo de capitales en su seno. En este sentido, ninguna de las compañías del Grupo tiene permitido recibir dinero en efectivo cuyo valor supere los 2.500 euros y está prohibido colaborar comercialmente con entidades que tengan su domicilio fiscal en países poco colaboradores en materia económica.

6.5 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

El Grupo SORLI colabora con multitud de Fundaciones de diversa índole de manera desinteresada. Todas las donaciones y patrocinios que se realizan tienen como objetivo garantizar la promoción de medidas y proyectos que aporten valor al Grupo. Estas aportaciones, en ningún caso deben ser utilizadas con el fin de incumplir la normativa interna en materia de regalos establecida por el grupo.

Para la aportación en forma de patrocinios, debe existir un vínculo razonable entre la aportación y la contraprestación. De la misma manera, la transparencia y la trazabilidad de la aportación han de ser las adecuadas para garantizar la adecuación del proceso.

En la actualidad, se está colaborando de forma activa con Humana Fundación Pueblo para Pueblo en la recolecta de textil usado donado por parte de los clientes del Grupo de manera desinteresada. Asimismo, se colabora con el Banco de Alimentos para la recaudación de comida para los más desfavorecidos.

Además el grupo Sorli participa de asociaciones del sector así como de otras entidades sin ánimo de lucro por medio de las siguientes participaciones:

	Importe	Periodo
AECOC	1.000,00€	Anual
Comertia	532,11 €	Trimestral
IFA	7.191,42€	Mensual

Actualmente Sorli es miembro de las siguientes asociaciones de comerciantes:

- Sant Martí Eix Comercial
- L'eix de Sant Andreu
- Comerç de Vilassar de Dalt

7. Sociedad

El grupo Sorli cree que a través de su actuación responsable con el entorno local, se puede potenciar el desarrollo social y económico de la comunidad local, de tal manera que se compromete a actuar generando valor compartido con la sociedad y colaborando con diversas organizaciones y entidades sin ánimo de lucro para aportar un retorno positivo a la ciudadanía.

7.1 Productos locales

El grupo Sorli posee una estrategia de oferta de productos marcada por el apoyo a la producción local de productos de calidad. Es por ello que en catálogo, existe una sección denominada “Producto de aquí” donde se engloban productos producidos en la región y que favorecen la protección del medioambiente, el desarrollo de la economía y el tejido industrial local ofreciendo siempre la máxima calidad de sus productos a un precio justo.

Debido a que sus supermercados se encuentran en Cataluña, como ejemplo de su compromiso por la producción local, se comercializa siempre ternera catalana, criada y sacrificada en Cataluña. También en el caso de la fruta priorizan los productos locales y de temporada. Así apoyamos a la agricultura de bajo impacto y la pesca y ganadería sostenibles haciendo menos trayectos, ahorrando energía y disminuyendo las emisiones de CO2.

7.2 Colaboración con entidades públicas y la Comunidad local

El grupo Sorli participa con ONGs que trabajan a nivel local. Los siguientes ejemplos son algunas de las actividades que lleva a cabo:

Gran Recapte d’Aliments

Sorli ha participado en el de la Gran Recapte desde la primera edición. Este evento está organizado por los Bancs d’Aliments de Catalunya quienes recogen donaciones de alimentos en mercados y Supermercados de todo el país durante dos días de noviembre, usualmente el último fin de semana aunque los dos últimos años.

Mediante un acuerdo firmado entre las dos partes, Sorli dona un 3% del total de kilos de alimentos recogidos. Además de participar en la logística del evento, trasladando las cajas y bañeras desde la central logística a los Supermercados y de allí al Almacén de clasificación del Banc d'Aliments

En virtud de un acuerdo suscrito entre ambas partes, el 3% del total de kilos recogidos se transforman en una aportación económica a la entidad que Sorli escoja. Los últimos tres años, se han destinado al Área de Serveis Socials del Ayuntamiento de Vilassar de Dalt en forma de tarjetas pre-pago para adquirir alimentos en nuestros Supermercados.

Humana

La Fundación Humana pueblo a pueblo es una ONG internacional dedicada a la recogida, venta y reutilización de ropa usada que recoge a través de una red de contenedores y tiendas ubicadas por todo el territorio.

En Sorli dispone de 24 supermercados con puntos de recogida que el año pasado recogieron 99.202 kilos de ropa para donarlos a esta organización y así promover la colaboración entre la entidad y la ONG con ánimo de aportar ayuda a los más desfavorecidos.

SuperFesta

Una vez al año, desde hace más de 14 años, y antes de finalizar el curso escolar, Sorli organiza una SuperFesta infantil para niños y niñas de entre 0 y 12 años. En ella se habla de alimentación saludable, deporte o igualdad como en la de la presente edición en la que recordamos a las 11 mujeres que más han influido en la historia. Además de ello, fomentamos la lectura entregando un libro de forma gratuita a los primeros 1.000 niños que realicen 8 de las 11 actividades o talleres programados.

La SuperFesta tiene cada año una asistencia por encima de la 8.000 personas y se celebra, desde hace ya cinco años en la Plaça de l'Univers, Del recinto ferial de Montjuïc.

El coste de la misma en el año 2018 fue de 114.000 euros.

Nits d'Emocions

Durante los meses de julio y agosto, el centro Sorli Emocions, en Vilassar de Dalt (Maresme), organiza un ciclo de conciertos gratuitos denominados "Nits d'Emocions".

Este año será la quinta edición de estos conciertos que fomentan el gusto por la música y la sociabilidad aportando una oferta cultural al entorno local.

Los conciertos tienen un coste de 600 euros de media por cada uno de ellos, lo que suma un gasto total de 6.600 euros.

Vilassar de Dalt

Sorli tiene suscrito un acuerdo con el Ayuntamiento de Vilassar de Dalt por el que aporta 9.000 euros al año para la promoción de las actividades culturales del pueblo. Este acuerdo significa que Sorli Emocions se convierte, de facto, en patrocinador del Festival de Fotografía Analógica Revela't (el más importante a nivel mundial).

La aportación ascendió a 9.000 euros.

Alella

Patrocinio del Festival de la Verema (Vendimia). Como capital del territorio de la DO Alella, una de las más importantes de Catalunya, es una localización de renombre en lo que respecta al mundo del vino y la gastronomía.

Desde hace 8 años, Sorli patrocina este Festival con la producción de los individuales y el catálogo del Festival.

La aportación para el festival fue de 2.100 euros

7.3 Proveedores

La relación con los proveedores se inicia con el análisis de idoneidad para la colaboración entre ambas partes. Tras esto, se procede a realizar un proceso de homologación donde tanto el productor como el producto deben cumplir los requisitos de calidad y seguridad respetando los criterios ambientales y sociales que contempla la ley y alineados con las exigencias que establece el grupo Sorli.

A través de este sistema de homologación por medio de fichas de producto, se certifica el cumplimiento de la ley en términos de seguridad y salud. Por ello, no se ha procedido a realizar auditorías complementarias, ya que el grupo Sorli, solamente trabaja con marcas que garanticen que cumplen con todos los criterios requeridos y exigidos por las autoridades competentes.

7.4 Atención al cliente

Para el Grupo Sorli, el modelo de negocio gira en torno a la satisfacción del cliente. Es por ello, que se pone a su disposición el servicio de Atención al Cliente, el cual se encuentra integrado dentro del área de CRM (Customer Relationship Management).

Sorli provee a los consumidores de una serie de mecanismos formales de quejas y reclamaciones por medio de diferentes canales de comunicación como un teléfono, una dirección de email, un formulario online, además de la propia hoja de reclamaciones en tienda.

En primera instancia se reciben a partir de los canales disponibles para los clientes, todas las quejas, reclamaciones, felicitaciones y sugerencias de todas las líneas de negocio de Sorli. A continuación, para la gestión del departamento, existe una herramienta de gestión integrada y es a través de esta donde se tipifican, trazan y dirigen las quejas a las personas responsables para poder resolver de la manera más óptima cada una de las quejas o reclamaciones recibidas.

Filosofía de gestión

El Departamento de Atención al Cliente de Sorli tiene como prioridad darle la mejor respuesta en el menor tiempo posible al cliente. Esta filosofía de gestión se lleva a la práctica en cada una de las quejas recibidas, tipificando y trazando cada queja desde el origen hasta la solución final.

Resultados. A lo largo del ejercicio 2018, se registraron y gestionaron un total de 358 quejas. El 100% de ellas fueron resueltas al cierre del año 2018 cumpliendo con la filosofía de gestión.

Quejas recibidas 2018

Incidencia en tienda	165
Incidencia producto	105
Otros*	88
Total	358

*Otros incluye quejas relacionadas con problemas con el idioma, compra en internet, sección de Sorli Sport, Precios, Carga y Descarga, Servicio a Domicilio, Restaurante Emocions.

Finalmente, cabe destacar que en 2018 no ha habido reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente o casos identificados como filtraciones, robos o pérdidas de datos de cliente.

7.5 Información fiscal

La actividad del grupo Sorli, solamente se efectúa en España, por tanto, los beneficios antes de impuestos del año 2018 asciende a 7.467.439 euros. Por otra parte, los impuestos sobre beneficios pagados en 2018 suma una cuantía total de 1.463.868,41 euros.

Por último cabe destacar que no se han recibido subvenciones públicas.

Anexo I. Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre.

Información solicitada por la Ley 11/2018	Apartado de este informe donde se da respuesta	Verificación del contenido de la ley	Criterio de reporting GRI orientativo
Información general			
Descripción del modelo de negocio	Información general	✓	GRI 102-2
Mercados en los que opera		✓	GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización		✓	GRI 102-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución		✓	GRI 102-15
Gestión de riesgos	Información general		GRI 102-15
Marco de reporting utilizado	Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera		GRI 102-54
Análisis de materialidad			GRI 102-46 GRI 102-47
Cuestiones Medioambientales			
Enfoque de gestión	Cuestiones ambientales		GRI 103
Información general detallada			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Cuestiones ambientales	✓	GRI 103
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Cuestiones ambientales	✓	GRI 103
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Cuestiones ambientales	✓	GRI 103
Aplicación del principio de precaución	Cuestiones ambientales	✓	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Cuestiones ambientales	✓	GRI 103
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Uso sostenible de los recursos & Contaminación acústica y lumínica	✓	GRI 305-6

Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Gestión de los residuos y del desperdicio alimentario	✓	GRI 306-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		✓	
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Uso sostenible de los recursos	✓	GRI 303-1
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso		✓	GRI 301-1
Consumo, directo e indirecto, de energía		✓	GRI 302-1
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética		✓	GRI 302-4
Uso de energías renovables		✓	GRI 302-1
Cambio climático			
Emisiones de gases de efecto invernadero	Cambio climático	✓	GRI 305-1 GRI 305-2
Medidas para adaptarse del cambio climático		✓	GRI 201-2
Metas de reducción para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero		✓	GRI 305-5
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No se reporta al no considerarse como material		
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas			
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Enfoque de gestión	Recursos Humanos		GRI 103

Empleo			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Empleo	✓	GRI 102-8 GRI 405-1
Distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual por sexo, edad y clasificación profesional	Empleo	✓	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Empleo	✓	GRI 103
Remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional	Empleo	✓	GRI 103
Brecha salarial	Brecha Salarial	✓	GRI 405-2
Remuneración media de consejeros y directivos desagregada por sexo	No reportado		GRI 103
Implantación de políticas de desconexión laboral	Organización del trabajo y Conciliación	✓	GRI 103
Empleados con discapacidad	Discapacidad y Accesibilidad universal	✓	GRI 405-1
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	Organización del trabajo y conciliación	✓	GRI 103
Número de horas de absentismo		✓	GRI 403-2
Medidas para facilitar la conciliación		✓	GRI 401-3
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y salud	✓	GRI 103
Indicadores de siniestralidad y enfermedades profesionales por sexo		✓	GRI 403-2 GRI 403-3
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social	Relaciones sociales	✓	GRI 102-43
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país		✓	GRI 102-41
Balance de los convenios colectivos		✓	GRI 403-4
Formación			
Políticas implementadas en el campo de la formación	Formación	✓	GRI 103
Total de horas de formación por categoría profesional	Formación	✓	GRI 404-1
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Accesibilidad universal	✓	GRI 103

Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Igualdad	✓	GRI 103
Planes de igualdad		✓	GRI 103
Política contra todo tipo de discriminación		✓	GRI 103 GRI 406-1
Respeto a los derechos humanos			
Enfoque de gestión	Derechos humanos		GRI 103
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida		✓	GRI 102-16 GRI 102-17
Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos		✓	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-2
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos		✓	GRI 103
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT		✓	GRI 408-1 GRI 409-1
Lucha contra la corrupción y el soborno			
Enfoque de gestión	Corrupción y soborno		GRI 103
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno		✓	GRI 103 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		✓	GRI 103 GRI 102-16 GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		✓	GRI 103
Información sobre la sociedad			
Enfoque de gestión	Sociedad		GRI 103

Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Productos locales & Colaboración con entidades públicas y la Comunidad local	✓	GRI 204-1 GRI 413-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio		✓	GRI 204-1 GRI 411-1 GRI 413-1 GRI 413-2
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos		✓	GRI 102-43
Las acciones de asociación o patrocinio		✓	GRI 103
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Proveedores	✓	GRI 308-1 GRI 414-1
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental		✓	GRI 308-1 GRI 414-1
Sistemas de supervisión		✓	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-2
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Atención al cliente	✓	GRI 416-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas		✓	GRI 103
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	Información fiscal	✓	GRI 201-1
Los impuestos sobre beneficios pagados		✓	GRI 201-1
Las subvenciones públicas recibidas		✓	GRI 201-4