



ODS: RETOS Y OPORTUNIDAD EN COVIRÁN



COVIRAN

IN



Unas reflexiones Previas

COVIRAN



COVIRAN

Covirán opera bajo el modelo Cooperativo.



Nuestros Socios son detallistas independientes.

COVIRAN



VALORES DEL COOPERATIVISMO

Somos una empresa de economía social

NUESTROS VALORES

IGUALDAD

SOLIDARIDAD

ÉTICA

TRANSPARENCIA

RESPONSABILIDAD



VOLÚMENES

2.775 Socios

3.300 Establecimientos (330 en Portugal)

28 plataformas de distribución

14.926 empleados

2º Puesto ranking nacional por número de supermercados en España.

3º Puesto ranking por número de supermercados en Portugal.

COVIRAN

CAPILARIDAD

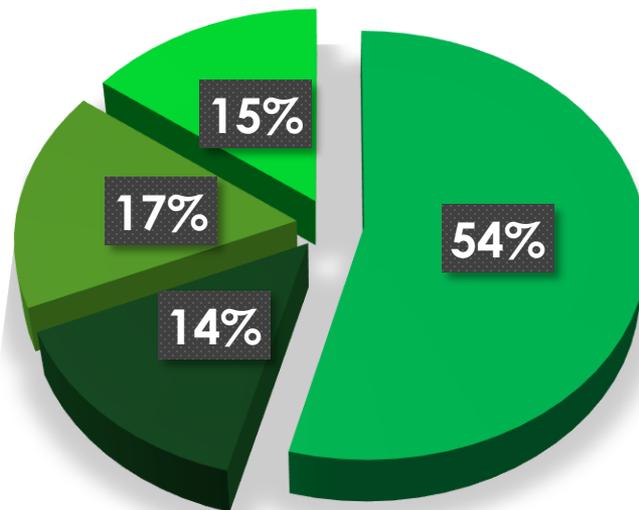
Supermercados
COVIRAN



Penetración
Andalucía: 78 %
Municipios

COVIRAN

UBICACIÓN



68%
con menos de
25.000 hab.

■ Rural (-10.000 hab.)

■ Rural-Intermedio (10-25.000 hab)

■ Urbano (+ 25,000 hab)

■ Capitales de provincia





Central de compras y servicios

Modernidad



Centro de Atención al Consumidor



Marketing Multimedia



Canal de Audio Digital



Etiquetas electrónicas



Web de socios y clientes



Creamos marca:

A través de nuestra MDD

**Sinónimo de confianza para el
consumidor**

1.348 referencias en España
1.012 en Portugal

**Una MARCA sólida y competitiva
fideliza y ofrece confianza**

COVIRAN



Creamos marca:

Nuevo Concepto Covirán

El NCC ofrece al Socio todas las herramientas para ser competitivos y satisfacer las necesidades del cliente más exigente.

Ayuda a unificar nuestra imagen de marca y a comunicar nuestros valores.

Fomenta una experiencia de compra agradable y una experiencia de marca positiva.

COVIRAN



Resumiendo:

Hablar de Covirán es...

- Hablar de economía social y sus valores
- De formato de proximidad gestionado por el socio
- De capilaridad y ruralidad

El resultado

Un mayor conocimiento del entorno y del cliente

Nuestras tiendas son el canal para detectar necesidades

Un compromiso: *responder a las expectativas*



Resumiendo:

Hablar de Covirán es...

- Hablar de economía social y sus valores
- De formato de proximidad gestionado por el socio
- De capilaridad y ruralidad

El resultado

Un mayor conocimiento del entorno y del cliente

Nuestras tiendas son el canal para detectar necesidades

Un compromiso: *responder a las expectativas*

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



- **RSE concebida como herramienta de respuesta ante las necesidades del entorno.**
 - ✓ Aporta valor y diferenciación al negocio.
 - ✓ Más de 3.300 puntos de venta para maximizarla.
 - ✓ Desarrollo a través de los Planes Directores RSE.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



PROYECTOS LÍNEAS DE ACTUACIÓN RSE ESQUEMA DESARROLLO

SALUD Y NUTRICIÓN: “CUIDAMOS DE TI Y LOS TUYOS”:

fomento hábitos de vida saludables, desarrollo proyecto salud y deporte, apoyo ENL
Sensibilización y acción contra el desperdicio alimentario

ENTORNO SOCIAL:

Puntos de venta: colaboración en dinámicas puntuales generadoras de valor compartido.
Puntos de venta responsables: consolidación y continuidad al proyecto.
Sociedad en general.

GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD:

Accesibilidad Universal.
Continuación del desarrollo de políticas de integración laboral de personas con discapacidad.
Continuación del desarrollo de acciones formativas de autoempleo dirigidas a colectivos en riesgo de exclusión.
Intensificación de la formación y acciones relativas al desarrollo de la revisión del Plan de Igualdad de Covirán.

MEDIO AMBIENTE

PROYECTOS LÍNEAS DE ACTUACIÓN RSE ESQUEMA DESARROLLO

SALUD Y NUTRICIÓN: “CUIDAMOS DE TI Y LOS TUYOS”:

Fomento hábitos de vida saludables, desarrollo proyecto salud y deporte, apoyo ENL.
Sensibilización y acción contra el desperdicio alimentario

PRINCIPALES OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE IMPLICADOS:



PROYECTOS LÍNEAS DE ACTUACIÓN RSE ESQUEMA DESARROLLO

ENTORNO SOCIAL:

Puntos de venta: colaboración en dinámicas puntuales generadoras de valor compartido.

Puntos de venta responsables: consolidación y continuidad al proyecto.

Sociedad en general.



PRINCIPALES OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE IMPLICADOS:



PROYECTOS LÍNEAS DE ACTUACIÓN RSE ESQUEMA DESARROLLO

GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD:

Accesibilidad Universal.

Continuación del desarrollo de políticas de integración laboral de personas con discapacidad.

Continuación del desarrollo de acciones formativas de autoempleo dirigidas a colectivos en riesgo de exclusión.

Intensificación de la formación y acciones relativas al desarrollo de la revisión del Plan de Igualdad de Covirán.

PRINCIPALES OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE IMPLICADOS:



PROYECTOS LÍNEAS DE ACTUACIÓN RSE ESQUEMA DESARROLLO

MEDIO AMBIENTE:

Trabajo constante en la disminución de emisiones de CO2, de los niveles de consumo eléctrico y de reciclado de residuos, entre otras acciones.

Estas acciones se llevan a cabo año tras año en nuestras Plataformas de distribución y en puntos de venta, donde cabe destacar el trabajo en esta línea que se desarrolla dentro del proyecto Punto de Venta Responsable, donde uno de sus pilares fundamentales es la sostenibilidad medioambiental y el control de residuos, tanto alimenticios como no alimenticios.

El objetivo es continuar sumando durante el 2018 logros en este sentido y aportar negocios respetuosos con el entorno donde están ubicados.

PRINCIPALES OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE IMPLICADOS:



PROYECTOS LÍNEAS DE ACTUACIÓN RSE ESQUEMA DESARROLLO



Participación



Reaprovechamiento



Responsabilidad



Accesibilidad



Eficiencia



Covirán
responsable

COVIRAN



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

LLEGAMOS DONDE OTROS NO HAN LLEGADO: OBJETIVOS

DIFERENCIARNOS DE NUESTRA COMPETENCIA CON ELEMENTOS INNOVADORES.

QUEREMOS QUE EL CLIENTE FINAL NOS ELIJA para realizar sus compras.

Nos adaptamos a los CAMBIOS EN EL ENTORNO y a las NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES.

PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES





PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

Un Punto de Venta Responsable Covirán debe respetar 5 aspectos fundamentales en su diseño y gestión:



SOSTENIBILIDAD (EFICIENCIA ENERGÉTICA)

GESTIÓN RRHH RESPONSABLE

GESTIÓN DE EXCEDENTE (REAPROVECHAMIENTO)

INTERACTUACIÓN CON EL ENTORNO

ACCESIBILIDAD



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

SOSTENIBILIDAD

GESTIÓN RRHH RESPONSABLE

GESTIÓN DE EXCEDENTE

INTERACTUACIÓN CON EL ENTORNO

ACCESIBILIDAD



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

SOSTENIBILIDAD

Desde dos ópticas:

- **EQUIPAMIENTO Y ELEMENTOS EFICIENTES DE EL PUNTO DE VENTA.**
(Iluminación LED, mobiliario frío eficiente con sistema retrofit..)
- **Objetivo: producción CERO RESIDUOS.**
(Reciclaje de cartón, plástico, residuos peligrosos y residuos orgánicos.)



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

SOSTENIBILIDAD

GESTIÓN RRHH RESPONSABLE

GESTIÓN DE EXCEDENTE

INTERACTUACIÓN CON EL ENTORNO

ACCESIBILIDAD



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

GESTIÓN RRHH RESPONSABLE

Tener en cuenta a colectivos de especiales (en riesgo de exclusión) a la hora de la contratación.

Convenios con El programa Incorpora de la Obra Social de La Caixa y con Inserta de la Fundación Once, entre otras entidades de inserción laboral.



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

SOSTENIBILIDAD

GESTIÓN RRHH RESPONSABLE

GESTIÓN DE EXCEDENTE

INTERACTUACIÓN CON EL ENTORNO

ACCESIBILIDAD



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

GESTIÓN DE EXCEDENTE

Desarrollo de un protocolo interno:

Gestión de residuos alimenticios en puntos de venta a través de donaciones a entidades sociales.

Objetivo: Establecer las pautas para la donación de alimentos aptos para el consumo pero no para la venta como vía de gestión responsable de la pérdida conocida en nuestros puntos de venta.



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

GESTIÓN DE EXCEDENTE

Este protocolo pretende ser una herramienta para que los excedentes alimenticios consumibles que el comercio minorista no puede comercializar lleguen a las personas beneficiarias, a través de entidades sociales, con las mismas garantías sanitarias que los alimentos destinados a la venta.

GESTIÓN DE EXCEDENTE

Aspectos tratados:

¿Cuáles son los beneficios de la donación?

¿Qué alimentos SI se pueden donar?

¿Qué alimentos NO se pueden donar?

¿Cómo se gestiona los productos a donar?

¿A qué entidades se dona?

Gestión de la donación



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

SOSTENIBILIDAD

GESTIÓN RRHH RESPONSABLE

GESTIÓN DE EXCEDENTE

INTERACTUACIÓN CON EL ENTORNO

ACCESIBILIDAD



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

INTERACTUACIÓN CON EL ENTORNO

Es fundamental interactuar con el entorno donde está ubicado el punto de venta.

Debemos estar disponibles para valorar colaboraciones y dinámicas a desarrollar en el entorno de la localidad donde está ubicado el punto de venta (contacto con Ayuntamientos, colegios, Asociaciones...).

Deberemos esforzarnos por conservar nuestra IMAGEN de empresa comprometida con nuestro entorno.

Covirán acompañará al Punto de Venta Responsable en la colaboración en, al menos, un evento popular anual que se desarrolle en su área de influencia.



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

SOSTENIBILIDAD

GESTIÓN RRHH RESPONSABLE

GESTIÓN DE EXCEDENTE

INTERACTUACIÓN CON EL ENTORNO

ACCESIBILIDAD



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

¿Cómo? **Entendiendo la accesibilidad de manera integral**

Como la condición que deben cumplir los entornos, procesos y servicios para ser utilizables y practicables en condiciones de igualdad, seguridad y comodidad de la forma más autónoma posible por todas las personas, especialmente, por aquellas que tienen alguna discapacidad.

Objetivo

Que nuestros supermercados sean espacios accesibles a cualquier tipología de persona. La compra en igualdad.

PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

Con todo ello:

- Aportar valor a la sociedad.
- Incrementamos la reputación de nuestra enseña.
- Fomento del orgullo de pertenencia.
- Trabajar nuevas líneas en atención al cliente.
- **Oportunidad de negocio.**

Las mejoras en accesibilidad benefician a un 40% de la población española (Plan Nacionalidad de Accesibilidad)



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

Accesibilidad garantizada para todas las personas

Personas con movilidad reducida

con dificultades para caminar, personas de talla baja, usuarios de carros de bebé y personas obesas.

Personas con discapacidad auditiva

Personas con discapacidad visual

Personas con discapacidad cognitiva



Aceit

PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

¿Cómo lo hacemos? *UNE 170001-1*

**Criterios
DALCO**

Deambulación

Aprehensión

Localización

Comunicación

PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

- **Accesos punto de venta:** Los analizamos, eliminando barreras y adaptando elementos (rampas, escaleras..)
- **Circulación interior del punto de venta:** dotación de carros adaptados, carros de compra de fácil manejo, anchura de pasillos adecuada, facilidad para el alcance a los productos y elementos, cajas de cobro adaptadas y de uso preferente, elevador de cestas, bucles magnéticos..etc.



COVIRAN



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

PERO SOBRE TODO, FORMACIÓN

Todo el personal debe específica en Accesibilidad Universal y atención a la Diversidad de Usuarios.

Estamos preparados para atender, normalizar e integrar a todo tipo de clientes.

PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

Y además, hemos diseñado un servicio a medida



Para aquellos clientes con alguna limitación permanente o temporal, o con cualquier dificultad puntual durante la compra.

Acompañamiento en punto de venta y servicio a domicilio.

PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

Plaza de la Ilusión Covirán y Covirán Chana.

Entornos 100% accesibles certificados por AENOR



**Supermercados la Ilusión y Chana:
supermercados certificados en
accesibilidad universal.**

COVIRAN

AENOR

ER

Accesibilidad
Registrada

UNE 17000



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

Resultados contrastados: El valor diferencial de la accesibilidad

“El cliente percibe la accesibilidad y la eliminación de barreras como beneficios que hacen este centro mejor y diferente a otros”

“La asistencia y la atención del personal se convierte en el principal valor, generador de repetición de visitas al centro”



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

“El centro es altamente recomendado por su clientela:
84 de cada 100 clientes son prescriptores”

“Índice de satisfacción 80 sobre 100:
76 público general frente a 86 en personas con discapacidad”

“El cliente con discapacidad identifica y valora en mayor
grado las ventajas que le aporta el centro: se convierte en
cliente habitual”



PUNTOS DE VENTA RESPONSABLES

2014: Finalistas de los premios Ability
Categoría Accesibilidad entorno físico

“En este súper me he sentido autónomo”

Manuel, Alumno del Campus Inclusivo Universidad de Granada



COVIRAN



TENEMOS UN LUGAR
RESERVADO PARA TI



COVIRAN