



**HiperDino**

**INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD**

**2023**

# ÍNDICE

<b>I. Carta de la Directora General</b>	<b>3</b>
<b>II. Quiénes somos</b>	<b>4</b>
1. Conoce HiperDino	5
2. Actividades e instalaciones	6
3. Estructura organizativa	8
4. Nuestra historia	9
5. Nuestro entorno: las Islas Canarias	10
6. HiperDino en cifras (datos de 2023)	11
<b>III. Compromiso con el desarrollo sostenible</b>	<b>12</b>
1. Nuestro propósito: Misión, Visión y Valores	13
2. Nuestros grupos de interés y alianzas	14
3. Compromiso con la sostenibilidad y la Agenda 2030 de Naciones Unidas	16
4. Análisis de Materialidad	18
5. Nuestro modelo de sostenibilidad	20
<b>IV. Nuestros resultados de sostenibilidad</b>	<b>21</b>
1. Ejes y Objetivos de Sostenibilidad de HiperDino	22
Eje 1. Sociedad y Personas	24
Eje 2. Productos y Servicios	54
Eje 3. Medio Ambiente y Clima	74
<b>TABLAS DE REFERENCIAS</b>	<b>99</b>

# I. Carta de la Directora General

---

Estimados amigos,

En HiperDino entendemos que la sostenibilidad es un viaje continuo, una oportunidad para innovar y un compromiso esencial para asegurar el futuro de las próximas generaciones. Por eso y a lo largo de 2023, hemos intensificado nuestros esfuerzos para reducir nuestro impacto ambiental, mejorar el bienestar de nuestros empleados y contribuir de manera positiva en la sociedad.



En este Informe de Sostenibilidad que hoy les presento, se incluye la expansión de nuestra capacidad para generar energía renovable, la implementación de programas avanzados de reciclaje y gestión de residuos, y el fortalecimiento de nuestras políticas de eficiencia energética. Además, seguimos trabajando para liderar proyectos de calado para la biodiversidad canaria y la conservación de los recursos naturales de nuestro archipiélago.

Estas iniciativas son pasos firmes hacia la consecución de nuestros objetivos de sostenibilidad, y son reflejo también de nuestra visión de ser líderes en la promoción de un futuro más sostenible y resiliente.

Quiero agradecer sinceramente al Área de Sostenibilidad, a todos nuestros empleados, proveedores y clientes por su compromiso y colaboración. Juntos estamos logrando no solo cumplir con nuestras metas en esta materia, sino también contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Mirando hacia el futuro, reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua y la adopción de nuevas y mejores prácticas que refuercen nuestro liderazgo en sostenibilidad. Confío en que esta Memoria sirva de inspiración para que otros se unan en este importante desafío, y se animen a compartir con nosotros sus experiencias y propuestas de mejora.

Un abrazo,

**Olivia Llorca,**  
**Directora General de HiperDino**



## Quiénes somos

DinoSol Supermercados, que engloba las marcas HiperDino, SuperDino e HiperDino Express, continúa siendo la cadena dominante en el sector de la alimentación en Canarias, destacando como la única completamente regional y compuesta por capital privado 100% canario.

Somos líderes de la distribución alimentaria y un importante generador de empleo y riqueza local, y apostamos por liderar la innovación tecnológica del sector y afianzar el compromiso adquirido con el archipiélago, para lograr que toda la sociedad se sienta orgullosa de lo que hacemos.

# 1. Conoce HiperDino

HiperDino, nombre con el que se conoce a DinoSol Supermercados, S.L., nació en 1978 y se ha convertido en un referente de la distribución alimentaria en Canarias, siendo desde sus inicios, un motor de creación de empleo y riqueza en las islas.

En 2012, un grupo de inversores canarios liderados por José Abraham Domínguez, Andrés Domínguez y Javier Puga recuperó la cadena de supermercados, que se encontraba en manos de entidades bancarias. Desde entonces, HiperDino ha vuelto a sus raíces, apostando por precios bajos y competitivos, una intensa promoción de los productos locales y una atención personalizada al cliente. Esta estrategia ha permitido a la empresa retomar el camino del crecimiento y consolidarse como líder del mercado canario.

Con el objetivo de reforzar su posición de liderazgo, HiperDino ha definido cinco estrategias clave:

1. **Ofrecer los mejores precios de Canarias**, manteniéndolos entre un 2-8% por debajo de nuestros competidores.
2. **Compromiso con Canarias**, contribuyendo al desarrollo económico y social de la región, apostando por lo local.
3. **Servicio de excelencia en tiendas**, gracias a nuestro modelo propio de atención al cliente, modelo DA+.
4. **Cuidar de nuestros empleados y preocuparnos de su desarrollo profesional**, invirtiendo en su formación y capacitación, adaptada a cada perfil.
5. **Innovación y apuesta por las nuevas tecnologías**, invirtiendo en infraestructuras y modernizando nuestros procedimientos y servicios para mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes.



## 2. Actividades e instalaciones

Nuestra actividad principal es la explotación de supermercados, hipermercados, almacenes, centros y galerías comerciales, y operamos bajo tres enseñas:

- **HiperDino (hipermercados):** Establecimientos con mayor tamaño que los supermercados y con mayor variedad de productos frescos y marcas de calidad. **HiperDino es el buque insignia de la compañía y el nombre por el que, generalmente, se conoce a la empresa.**
- **SuperDino (tiendas de proximidad y cercanía):** Estas tiendas ofrecen la misma calidad y variedad de productos, para que los clientes puedan realizar su compra diaria y rápida, propia del día a día.
- **HiperDino Express (tiendas de zonas turísticas):** En las zonas turísticas la empresa trabaja para que los visitantes se sientan como en casa. Por ello, dispone de un surtido de productos dirigido especialmente a este público.

Además, nuestra oferta se complementa con:

- **Canal online hiperdino.es:** Ofrecemos todos nuestros productos a todas las Islas Canarias, incluso a aquellas en las que no tenemos presencia física, con las mismas garantías y total confianza; de forma fácil, cómoda y rápida, ya que se entrega la compra al día siguiente de su realización.
- **DinoShop (tiendas en estaciones de servicio BP),** se trata de tiendas de conveniencia que se encuentran en el 40% de las estaciones de servicio BP de las Islas Canarias.
- **Canal de venta al por mayor,** que ofrece soporte a proveedores canarios y a clientes que necesitan grandes cantidades de productos, como ayuntamientos, cabildos, colegios, hoteles, restaurantes, cooperativas y ONGs.

Y finalmente, nos enorgullece contar con la **Fundación DinoSol**, que trabaja desde hace más de cinco años para mejorar la calidad de vida de los más de 9.600 empleados de la empresa y de las familias canarias en general. La Fundación desarrolla iniciativas de carácter social, cultural y educativo en beneficio de las Islas Canarias.

### **Ubicaciones e infraestructura**

HiperDino tiene una amplia presencia en las Islas Canarias, con 244 tiendas distribuidas en 5 islas: Gran Canaria, Tenerife, Fuerteventura, Lanzarote y La Palma. En 2023, se abrieron 10 nuevas tiendas (6 en 2022) y se han renovado por completo 12 tiendas (8 en 2022).

Gracias a nuestro servicio de venta online, también atendemos a las islas de La Gomera, El Hierro y La Graciosa, completando así nuestra presencia en todo el archipiélago.

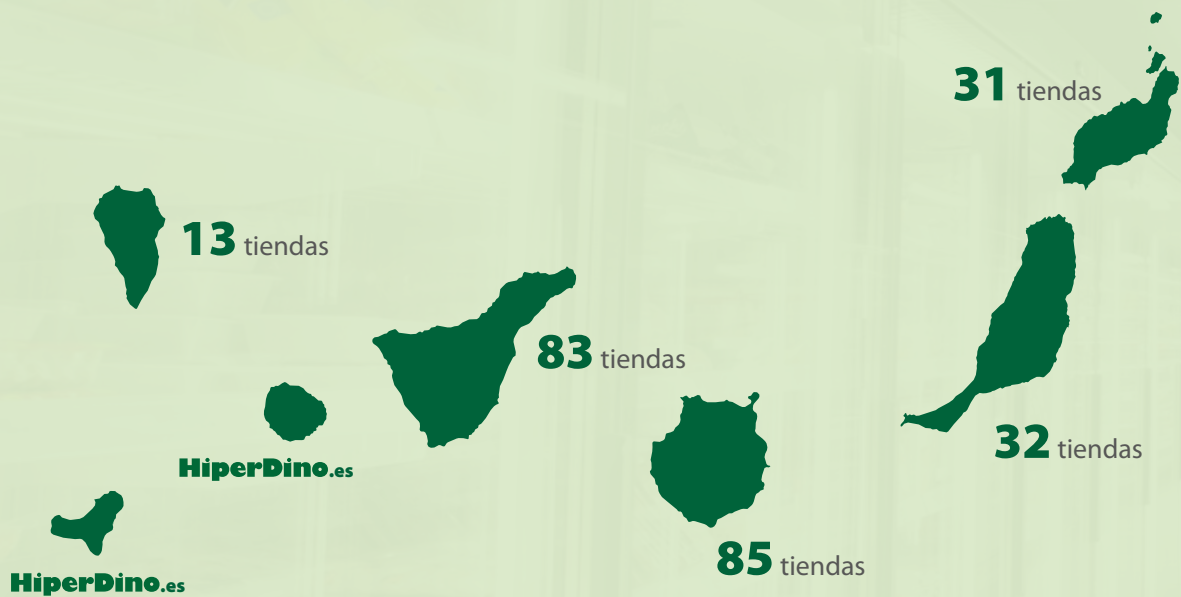
Para ello, contamos con dos centros logísticos exclusivos para la compra online, Puerta Europa (Gran Canaria) y Güímar (Tenerife) y centros híbridos (físico y online) en Lanzarote, Fuerteventura y La Palma.

Además, disponemos de entregas online en El Hierro y La Gomera a través del centro de preparación de Güímar online, y entregas en el muelle de Órzola para la isla de La Graciosa.

Para toda nuestra operativa, contamos con cuatro centros de distribución repartidos en diferentes islas: Lomo Silva (Telde, Gran Canaria), Los Mármoles (Arrecife, Lanzarote), Breña Alta (La Palma) y Güímar (Tenerife). El centro de Lomo Silva, debido a su gran tamaño y ubicación estratégica, ha sido objeto de una inversión de más de 7 millones de euros en un proyecto de automatización. Además, se está planeando la ampliación de la Plataforma de Güímar en más de 14.000 metros cuadrados, con una inversión de 13 millones de euros.

Nuestras oficinas se ubican en todas las islas en las que tenemos presencia física. Sin embargo, debido a su tamaño y al volumen de empleados, las oficinas centrales se encuentran en las capitales de las dos islas más pobladas: Gran Canaria y Tenerife.





**57** tiendas  
**HiperDino**  
 Los mejores precios de Canarias

**103** tiendas  
**SuperDino**  
 MÁS FRESCOS, MÁS CERCA

**84** tiendas  
**HiperDino Express**  
 supermarket

**34** tiendas  
**DinoShop**



**4** centros de distribución

**2** centros preparados canal Online

**HiperDino.es**



### 3. Estructura organizativa

El **Consejo de Administración de DinoSol Supermercados, S.L.** está formado por 10 miembros y su estructura es la siguiente:

- **Presidente:** D. José Abraham Domínguez Santana (Consejero Delegado)
- **Vicepresidente:** D. Andrés Ángel Domínguez Santana (Consejero Delegado)
- **Vocal:** D. Javier Francisco Puga Santana (Consejero Delegado)
- **Vocal:** D. Andrés Ayoze Domínguez Pérez (Anyacon, S.L.)
- **Vocal:** D. Isaac Domínguez Pérez (Anyacon, S.L.)
- **Vocal:** Dña. Davinia Domínguez Rodríguez (Prindaya, S.L.)
- **Vocal:** Dña. Yurena Domínguez Rodríguez (Prindaya, S.L.)
- **Vocal:** D. Alejandro Puga Brito (Canfoto, S.L.)
- **Vocal:** Dña. Jennifer Puga Brito (Canfoto, S.L.)
- **Vocal:** D. Fernando Carlos Araña Galván (Yudaya, S.L.)

El Comité de Dirección de DinoSol Supermercados, S.L., presidido por D. Javier Puga Santana (CEO), se compone de 12 direcciones correspondientes a cada Departamento, incluyendo nuestra Fundación. El Consejo de Administración y el Comité de Dirección velan por el buen funcionamiento de la empresa, así como por el cumplimiento de las políticas y procedimientos, con fuertes compromisos de mejora continua.

### Comité de dirección 2023

<b>PRESIDENTE</b>		<b>CONSEJERO DELEGADO</b>	<b>VICEPRESIDENTE</b>
<b>FINANCIERO</b>	<b>COMERCIAL OPERACIONES E-COMMERCE SOSTENIBILIDAD</b>	<b>PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>
<b>AUDITORIA INTERNA</b>	<b>MARKETING Y COMUNICACIÓN</b>	<b>TÉCNICO</b>	<b>LOGÍSTICA</b>
<b>IT SISTEMAS</b>	<b>PRICING</b>	<b>JURÍDICO Y G.INM</b>	<b>FUNDACIÓN DINOSOL</b>





## 4. Nuestra Historia

HiperDino nació en 1978 de la mano de los hermanos José Abraham y Andrés Domínguez, quienes iniciaron su trayectoria al frente de una pequeña tienda de barrio. En 1985, dieron un paso crucial al inaugurar el primer hipermercado en Canarias, HiperDino Miller, con una superficie de 3.000 metros cuadrados. En 1991, Javier Puga se unió al accionariado, cuando la cadena solo contaba con tres tiendas.

A lo largo de su historia, HiperDino ha vivido diferentes etapas y cambios de propiedad. En 1996, fue adquirida por el fondo de inversión Vista Capital, participada por el Banco Santander, y rebautizada como Superdiplo. Posteriormente, la multinacional holandesa Ahold la compró y la transformó en Dino-Sol. Sin embargo, Ahold sufrió importantes pérdidas y en 2004 vendió la compañía al fondo de capital riesgo británico Permira. Siete años más tarde, en 2011, los supermercados acumulaban más de 400 millones de euros en deudas, lo que llevó a que la empresa pasara a manos de un grupo de bancos.

Ante esta situación, en 2012, se creó un grupo de accionistas canarios, liderado por los hermanos Domínguez y Javier Puga, con el objetivo de salvar la empresa. Desde entonces, HiperDino ha experimentado una profunda transformación: se han abierto numerosas tiendas nuevas, se han reformado y ampliado otras, y se ha invertido en modernizar sus establecimientos para adaptarlos a las demandas de los clientes. Además, se ha ampliado notablemente el surtido de productos, siempre con un especial foco en los productos locales y en ofrecer precios competitivos.

En octubre de 2022, Abraham Domínguez y Javier Puga, junto al alcalde de Las Palmas de Gran Canaria, inauguraron las nuevas instalaciones del HiperDino Miller, la primera tienda de la cadena bajo esta marca comercial que abrió sus puertas en 1985. La reforma integral de las instalaciones, que duró varios meses y supuso una inversión de 10 millones de euros, ha dado lugar a un espacio moderno y funcional que incluye una fachada con amplios ventanales, una cubierta central de grandes dimensiones para aprovechar la luz natural, un aparcamiento renovado y una sala de ventas ampliada con nuevas secciones como bodega, gourmet, ecológico y perfumería.

HiperDino cerró 2023 con una facturación de 1.460 millones de euros, lo que representa un incremento del 11,5% respecto al año anterior (1.309 millones). En la actualidad, la empresa canaria de distribución cuenta con una red de 244 tiendas y una plantilla de más de 9.000 trabajadores. Su surtido supera las 13.000 referencias, y cerca del 40% de su oferta proviene de proveedores locales.



## 5. Nuestro entorno: las Islas Canarias

**HiperDino es una cadena con presencia exclusiva en Canarias**, una de las diecisiete comunidades autónomas de España. Ubicados a poco más de 1.000 kilómetros de la Península Ibérica, gozamos de una posición privilegiada en el Océano Atlántico, lo que nos convierte en un enclave estratégico entre Europa, África y América.

**Somos un archipiélago con características únicas:**

- Con una población de 2.213.200 habitantes en 2023<sup>1</sup>, Canarias es la octava comunidad autónoma más poblada de España. La mayoría de los habitantes se concentran en las dos islas capitales, Tenerife y Gran Canaria. La población activa supera el millón de personas<sup>2</sup>, pero la tasa de paro se sitúa unos 4 puntos por encima de la media nacional<sup>3</sup>.

- En términos nominales, el PIB de Canarias superó los 54 millones de euros en 2023<sup>4</sup>. El archipiélago depende en gran medida de las importaciones, lo que conlleva costes más elevados que el resto del territorio español y una mayor complejidad en la obtención de productos.
- Las condiciones naturales únicas de Canarias la han convertido en un destino turístico de primer orden durante décadas, atrayendo a millones de visitantes cada año, cautivados por su clima y la amabilidad de sus gentes.

En este contexto de insularidad, desarrollamos nuestra actividad, donde la condición de archipiélago se convierte tanto en un reto (principalmente en la cadena de suministro y los costes) como en una oportunidad para innovar, crear alianzas de valor, y ser agentes tractores del desarrollo local.



<sup>1</sup>Datos 2023, INE: Población por grupo de edad, sexo y comunidad autónoma (Media de los cuatro trimestres del año).

<sup>2</sup>Datos 2023, INE: Activos por grupo de edad, sexo y comunidad autónoma (Media de los cuatro trimestres del año).

<sup>3</sup>Datos 2023, INE: Tasas de paro por distintos grupos de edad, sexo y comunidad autónoma (Media de los cuatro trimestres del año).

<sup>4</sup>Datos 2023, ISTAC: PIB en términos nominales.



## 6. Hiperdino en cifras (datos de 2023)

### Primera empresa

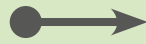
en Canarias en creación de empleo

### Tercera empresa

en Canarias en términos de facturación



**1.399 M€**  
aportados a la economía local



**2,58 %**  
del PIB canario



**518**  
nuevos empleos directos  
generados (de un total de  
9.636 empleos)



**3,88 %**  
de la población ocupada canaria  
es impactada



**44.907 t**  
de CO<sub>2</sub> equivalente emitidas



**0,2040 t**  
de CO<sub>2</sub> por superficie comercial



**10**  
tiendas nuevas abiertas



**244**  
tiendas en total



**1.466 M€**  
de facturación



**152**  
trabajadores con discapacidad



**378**  
alianzas con asociaciones,  
fundaciones y entidades sin ánimo  
de lucro de Canarias



**6**  
ayudas a la formación  
para hijos de trabajadores



**+11.400 €**  
donados a entidades sin ánimo  
de lucro



**589.269 kg**  
de alimentos donado



**30**  
vehículos híbridos

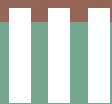


**+80%**  
de nuestros residuos se reciclan



**7**  
plantas fotovoltaicas que  
producen más de 1.790 MWh





## Compromiso con el desarrollo sostenible

El Marco Estratégico de Desarrollo Sostenible de HiperDino se basa en tres ejes fundamentales: compromiso con la sociedad y las familias canarias; incremento de la comercialización de productos y servicios sostenibles, y gestión ambiental y lucha contra el cambio climático.

# 1. Nuestro propósito: Misión, Visión y Valores



## Nuestra misión

En HiperDino tenemos como misión **ofrecer una experiencia de cliente excelente en todos los canales**, garantizando el mejor surtido, **calidad, atención en productos frescos y siempre, los mejores precios de Canarias**. Para ello, nos responsabilizamos en asegurar el mayor bienestar de los equipos a través de una cultura corporativa ajustada a nuestros valores.



## Nuestra visión

Aspiramos a ser la empresa **referencia en el Archipiélago por nuestra contribución sostenible al desarrollo social, económico y medioambiental**. Queremos liderar la innovación tecnológica y afianzar nuestro compromiso con Canarias, y que toda la sociedad canaria se sienta orgullosa de HiperDino.



## Nuestros valores



### CERCANÍA.

Trabajamos cada día para estar cerca de los clientes, escuchándolos, acompañándolos y ayudándolos a satisfacer todas sus necesidades.



### COMPROMISO.

La transparencia es una de nuestras principales señas de identidad. Al mismo tiempo, la calidad y los precios bajos son parte de la visión estratégica. En la actividad se integran medidas innovadoras y sostenibles con el entorno para impulsar el progreso.



### RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Existe una responsabilidad adquirida con la sociedad canaria. Para ello, ponemos en marcha y colaboramos en acciones orientadas a promover el desarrollo social y económico de Canarias, y buena parte de esta actividad es llevada a cabo a través de la Fundación DinoSol.



### CULTURA CORPORATIVA.

Nuestros empleados se encuentran en el centro de la organización, garantizando su bienestar y explorando el talento.



## 2. Nuestros grupos de interés y alianzas

En HiperDino, como empresa 100% canaria, nos sentimos profundamente arraigados a nuestra tierra y a su gente. Por ello, mantenemos una relación directa y constante con los miembros de la comunidad local, a quienes consideramos nuestros **stakeholders** o grupos de interés.

Los stakeholders son aquellos grupos o individuos que pueden influir en la consecución de nuestros objetivos o verse afectados por nuestra actividad. En HiperDino, hemos identificado a nuestros stakeholders a través de un análisis exhaustivo de sus necesidades, requisitos, expectativas, así como de los riesgos y oportunidades asociados a cada uno de ellos.

Creemos firmemente que la colaboración con todos ellos es fundamental para crear valor compartido. A través de esta colaboración, podemos identificar y prevenir posibles impactos adversos derivados de nuestra actividad; mitigar los riesgos asociados a nuestro negocio; elegir el mejor canal de comunicación para mantener un diálogo fluido y transparente con cada grupo de interés; y, en definitiva, **fomentar el desarrollo sostenible de las Islas Canarias**.

### Nuestros stakeholders

Éstos son los grupos de interés que hemos identificado y analizado, y que tienen una relación directa o indirecta con nuestra actividad:

- **Propiedad e inversores:** Los inversores son las personas propietarias del negocio, y quienes invierten en él, completando los ingresos propios de la actividad. Este grupo de interés también incluye las entidades financieras que financian proyectos de la organización.
- **Empleados:** Son las personas que hacen posible la actividad de la compañía. Se trata de trabajadores de las plataformas logísticas, de tiendas y de la central (oficinas). Contamos con Comités de Seguridad y Salud, Comités de Igualdad y Compliance, Comités de Empresa y Comité de Dirección, entre otros.
- **Clientes:** Son las personas que adquieren nuestros productos o servicios (bien acudiendo a nuestros establecimientos, accediendo a través de nuestro canal online, comprando al por mayor, etc.).
- **Proveedores:** La cadena de suministro es clave en el funcionamiento y éxito de la empresa y sus estrategias. Podemos distinguir entre los que nos proveen productos para su posterior distribución a clientes y los que nos proveen de productos y servicios para el propio desarrollo de la actividad.
- **Partners y alianzas:** Los partners de negocio son agentes clave para ampliar las posibilidades que ofrecemos a los clientes y diversificar nuestra actividad, sin perder oportunidades que ofrezca el mercado.
- **Asociaciones sectoriales y empresariales:** Las asociaciones sectoriales y empresariales canalizan las necesidades y expectativas expresadas por las organizaciones del sector y actúan como representantes y defensores del mismo ante las Administraciones Públicas y otros grupos de interés, con un poder de influencia mayor al de la organización individual. También posibilitan el flujo de información y visibilizan las empresas asociadas.
  - Participamos en las siguientes asociaciones, entre otras:  
Sectoriales: ASUICAN, AECOC, ACA, ASINCA;  
Empresariales: CCE, CEOE, CECAPYME, EFCA.
- **Administración Pública:** Regulan las normas y leyes del Estado español y de Canarias, realizan labores de inspección, recaudan impuestos, gestionan subvenciones propias y provenientes de la UE. Podemos distinguir principalmente entre: Ayuntamientos, Cabildos, Gobierno de Canarias y Gobierno de España. HiperDino cuenta con colaboraciones con Ayuntamientos para el fomento del empleo, provisión de tarjetas monedero con fines sociales, etc.
- **Medios de comunicación:** Los medios de comunicación suponen la fuente de divulgación fundamental de las prácticas realizadas por la compañía. Pueden jugar un papel decisivo en la promoción de una imagen asociada a la sostenibilidad y de marca socialmente responsable.
- **Sociedad:** Nuestro volumen de negocio, empleo y presencia en la comunidad autónoma tienen un impacto directo e indirecto en la sociedad canaria. Por ello, cuidamos nuestras relaciones con la comunidad de forma especial.



Además, sabemos que para lograr nuestros objetivos y para reforzar nuestro impacto positivo en el entorno son necesarias las alianzas. Por ello, hemos firmado acuerdos con entidades y nos hemos adherido a asociaciones que nos aportan valor y lo aportan a nuestro entorno.

Éstas son algunas de las más destacadas:

Organización	Descripción
Grupo IFA	El Grupo IFA ofrece una ventaja competitiva a través del asociacionismo y una central de compras unificada.
ASUICAN	Es la asociación de supermercados de las Islas Canarias, representa los intereses de las empresas de supermercados asociadas ante las administraciones públicas, organismos sociales y entidades privadas.
AECOC	Es la asociación de fabricantes y distribuidores a nivel nacional y reúne a todos los agentes de la cadena de valor: desde productores y fabricantes, a operadores logísticos y distribuidores
ACA	Es la asociación de anunciantes canarios y tiene por misión potenciar el papel de las empresas canarias como anunciantes, representar sus intereses y mejorar la regulación de la publicidad.
ASINCA	La asociación industrial de Canarias tiene por objetivo el reconocer e impulsar la producción industrial de la región, incluyendo todo tipo de producción agroalimentaria.
CCE	La confederación canaria de empresarios reúne a asociaciones empresariales y empresas privadas de todos los sectores para defender sus intereses.
CEOE	La confederación española de organizaciones empresariales es la principal representante de las empresas en España ante la Administración, los organismos del Estado, las organizaciones sindicales, los partidos políticos y las instituciones internacionales. En Europa, CEOE es miembro activo de BusinessEurope, que agrupa a las asociaciones empresariales de todo el continente.
CECAPYME	Es la confederación canaria de la pequeña y mediana empresa, e integra federaciones autonómicas y provinciales.
EFCA	Es la asociación de empresas familiares de Canarias, y se integra en el conjunto de asociaciones territoriales de ámbito nacional, vinculadas al Instituto de la Empresa Familiar, mediante un convenio que promueve la organización de actividades, el intercambio de información y documentación.
ONGs de Canarias	Colaboramos con diversas asociaciones y organizaciones no lucrativas locales en nuestra acción social. A lo largo del informe detallamos dichas colaboraciones.



### 3. Compromiso con la sostenibilidad y la Agenda 2030 de Naciones Unidas

En **HiperDino** estamos firmemente comprometidos con el desarrollo sostenible y la creación de un futuro más próspero para las Islas Canarias. En este sentido, nos alineamos con los objetivos establecidos en la **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**, aprobada por las Naciones Unidas en 2015.

La Agenda 2030 define 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que representan un llamado universal a la acción para poner fin a la pobreza,

proteger el planeta y garantizar que todos gocen de paz y prosperidad.

Si bien estos ODS fueron presentados como una guía para los gobiernos, las organizaciones de todo el mundo también tenemos la responsabilidad de contribuir a su cumplimiento. En **HiperDino** hemos realizado el análisis de nuestra contribución a cada uno de los ODS y lo presentamos en este Informe.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Por otro lado, la **Agenda Canaria de Desarrollo Sostenible 2030** contextualiza esta Agenda 2030 global en el marco de nuestra Comunidad Autónoma. Contribuyendo a los ODS, estamos contribuyendo a la consecución de metas de la Agenda Canaria.

Entre otras, nuestras acciones posibilitan alcanzar metas canarias como la “2.1.2. *Garantizar el acceso a toda la población, especialmente a la infancia y las personas vulnerables, a una alimentación sana, nutritiva, suficiente y sostenible*” o la “8.1.1. *Lograr un crecimiento sostenible del PIB de conformidad con la coyuntura nacional e internacional, y suficiente para generar empleo y reducir la tasa de paro*”, entre otras.





## Nuestro compromiso con el Pacto Mundial

Aunque actualmente no estamos adheridos al Pacto Mundial, una iniciativa internacional para el fomento de la sostenibilidad entre las organizaciones del mundo, hemos realizado un análisis exhaustivo sobre nuestra contribución a cada uno de sus 10 Principios en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción. La relación de nuestra estrategia y resultados con cada Principio se muestra en este Informe.

<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<p><b>Principio 1.</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p><b>Principio 2.</b> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</p>
<b>NORMAS LABORALES</b>	<p><b>Principio 3.</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p><b>Principio 4.</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p><b>Principio 5.</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p><b>Principio 6.</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<p><b>Principio 7.</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p><b>Principio 8.</b> Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><b>Principio 9.</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>	<p><b>Principio 10.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.</p>



## 4. Análisis de Materialidad

En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad, hemos llevado a cabo un análisis de materialidad, que nos permite identificar y estudiar los temas relevantes para nuestra empresa, desde una perspectiva económica, social y ambiental. El objetivo principal es comprender de manera integral los impactos que tenemos en nuestro entorno y cómo estos afectan a nuestros grupos de interés.

### Resultados del análisis de materialidad

Tras realizar este análisis exhaustivo, hemos obtenido una matriz y un mapa de materialidad que reflejan los **25 temas materiales de sostenibilidad** para Hiper-

Dino. La matriz de materialidad agrupa los impactos más significativos, los cuales han sido priorizados en función de dos variables clave:

- **Influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés:** Se ha evaluado cómo estos temas influyen en las decisiones que toman nuestros stakeholders con respecto a la empresa.
- **Importancia global de los impactos desde la perspectiva de HiperDino:** Se ha analizado la relevancia de estos temas para el éxito a largo plazo de la empresa.



Los 25 temas materiales de sostenibilidad de HiperDino, reflejados en la matriz de materialidad, por orden de prioridad son:

<b>Orden de prioridad</b>	<b>Tema material</b>
1	Crecimiento de la economía local
2	Acción por el clima: control de recursos y consumos
3	Seguridad alimentaria
4	Creación de empleo
5	Ahorro de las familias
6	Acción por el clima: reducción de emisiones de CO <sub>2</sub>
7	Autoconsumo y generación de energía renovable
8	Productos de calidad
9	Economía circular
10	Desperdicio alimentario
11	Accesibilidad a alimentación de calidad
12	Gestión responsable de la cadena de suministro
13	Alimentación saludable
14	Seguridad y salud de los trabajadores
15	Transparencia, comunicación responsable con los grupos de interés
16	Comunicación, transparencia y ética con trabajadores y proveedores
17	Movilidad sostenible
18	Buen gobierno corporativo
19	Impulso del bienestar social y la solidaridad.
20	Inversión sostenible en el territorio
21	Conciencia ambiental de la población
22	Disminución de la desigualdad
23	Crecimiento profesional y mejora de la empleabilidad
24	Biodiversidad en las Islas Canarias
25	Protección de recursos hídricos



## 5. Nuestro modelo de sostenibilidad

En **HiperDino** tenemos la convicción de que nuestro impacto en Canarias debe basarse en el desarrollo sostenible de nuestra actividad. La sostenibilidad, como parte fundamental de nuestro ADN, debe ser el eje transversal que guíe a todas las áreas de la compañía.

Llevamos años contribuyendo al cuidado del medio ambiente y de la sociedad canaria, con acciones independientes desde las distintas direcciones que componen la organización. Y, a finales de 2021, ante la necesidad de integrar todas esas acciones y de que estuvieran alineadas bajo un mismo marco, se creó el Área de Sostenibilidad dentro de la estructura organizativa.

Tras un profundo análisis de diversos aspectos, como la normativa, las necesidades de los grupos de interés, los retos del sector, el análisis de materialidad, etc. se obtuvo, como resultado un **marco estratégico global basado en tres Ejes de Sostenibilidad bien diferenciados**:

- 1. Compromiso con la sociedad y las familias canarias:** Fomentamos el bienestar social y el desarrollo de las comunidades locales.
- 2. Apuesta por los servicios y productos sostenibles:** Ofrecemos una amplia gama de opciones saludables, asequibles y responsables, además de velar por un servicio cercano y comprometido.
- 3. Compromiso con el medio ambiente y lucha contra el cambio climático:** Implementamos prácticas sostenibles para reducir y mejorar nuestro impacto ambiental.

### Un Plan Estratégico de Sostenibilidad ambicioso

Basados en este marco estratégico, en HiperDino trabajamos en el diseño de **nuestro primer Plan Estratégico de Sostenibilidad**, con los retos fundamentales que se quieren abordar en los próximos años.

A través de este Plan se han incorporado los 25 temas materiales a la estrategia de HiperDino y se ha estudiado nuestra contribución a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas, a los 10 Principios del Pacto Mundial y a la Agenda Canaria 2030. Esto se refleja en **10 Objetivos de Sostenibilidad (OS)** enmarcados dentro de nuestros 3 Ejes de Sostenibilidad.

Estos Ejes y Objetivos son además la base para el desarrollo de la estrategia en sostenibilidad, así como para la rendición de cuentas y la información sobre sostenibilidad que deseamos compartir y expandir como parte de nuestro compromiso con la sociedad canaria.

De este modo, hemos diseñado el **Modelo de Sostenibilidad de HiperDino**, una visión integradora del encaje de nuestros 10 Objetivos de Sostenibilidad en los Ejes de nuestro marco estratégico. Reflejamos, así, nuestro compromiso tanto con las personas como con el planeta.



# IV

## Nuestros resultados de sostenibilidad

En HiperDino trabajamos cada día para conocer las necesidades y demandas de los trabajadores, clientes y proveedores en materia de sostenibilidad; apoyamos la producción y el consumo responsable, poniendo en valor los esfuerzos de los proveedores; acercamos a la sociedad información para favorecer la economía circular, y nos esforzamos por ofrecer envases, embalajes y material auxiliar más respetuosos con el medio ambiente.

# 1. Ejes y Objetivos de Sostenibilidad de HiperDino

Los Ejes y Objetivos de Sostenibilidad, definidos gracias al análisis de materialidad y reflejados en el Modelo de Sostenibilidad de HiperDino, guían las actuaciones de la organización en la triple vertiente de la sostenibilidad: económica y de buen gobierno, social y ambiental.

Estos **10 Objetivos de Sostenibilidad enmarcados en nuestros 3 Ejes** se presentan a continuación, con aquellas iniciativas que hemos llevado a cabo en cada ámbito, los resultados alcanzados, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Principios del Pacto Mundial a los que hemos contribuido con ello.

EJES DE SOSTENIBILIDAD	OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD			
<b>EJE 1. SOCIEDAD Y PERSONAS</b>	<b>OS1. Impulsar el crecimiento económico y social de Canarias</b> 	<b>OS2. Cuidar a nuestros empleados</b> 	<b>OS3. Garantizar el buen gobierno y la comunicación responsable con todos nuestros grupos de interés</b> 	
<b>EJE 2. PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	<b>OS4. Ofrecer experiencias, productos y servicios de calidad, sostenibles y saludables</b> 	<b>OS5. Gestionar de forma sostenible la cadena de suministro</b> 	<b>OS6. Minimizar el desperdicio alimentario</b> 	
<b>EJE 3. MEDIO AMBIENTE Y CLIMA</b>	<b>OS7. Reducir las emisiones de GEI y mejorar la adaptación al cambio climático</b> 	<b>OS8. Lograr la transición hacia un sistema de economía circular</b> 	<b>OS9. Preservar los recursos hídricos y la biodiversidad en Canarias</b> 	<b>OS10. Apostar por la eficiencia de los procesos</b> 



# “Comprometidos con el desarrollo sostenible de Canarias”

Contribuimos a la Agenda 2030 y a los ODS a través de iniciativas estratégicas definidas en nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2022-2030



**3** EJES

**10** OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD

Hasta **17 ODS**  
a los que contribuimos  
con nuestras actividades



# EJE 1. SOCIEDAD Y PERSONAS

Compromiso con la sociedad y las familias canarias





## **OS1**

### ***Impulsar el crecimiento económico y social de Canarias***

1. Plan de Acción Social
2. Expansión del negocio
3. Desarrollo del empleo local

## **OS2**

### ***Cuidar a nuestros empleados***

1. Bienestar de nuestros empleados
2. Igualdad, diversidad y conciliación
3. Formación y carreras

## **OS3**

### ***Garantizar el buen gobierno y la comunicación responsable***

1. Sistema de Gestión de Compliance
2. Transparencia y comunicación

# OS1. Impulsar el crecimiento económico y social de Canarias

HiperDino está entre las tres primeras empresas del archipiélago en volumen de facturación. Es, además, el primer empleador de Canarias. Estas circunstancias confieren a la empresa una posición clave para la acción en el territorio, impulsando el desarrollo social y económico de las islas.

## METAS

- Aumentar nuestro impacto social con más familias asistidas, más empleo para colectivos sensibles y más donaciones, patrocinios y colaboraciones.
- Consolidar la expansión comercial en las islas y más allá de nuestras fronteras.
- Incrementar nuestra aportación a la economía local y al PIB de Canarias.



## Principios del Pacto Mundial

**Principio 1.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2.** Las empresas deben asegurarse de que sus empleados no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



### 1. PLAN DE ACCIÓN SOCIAL:

**+ 11.000 €**

donados a entidades sin ánimo de lucro

**+ 60**

personas de colectivos sensibles insertadas laboralmente



### 2. EXPANSIÓN DEL NEGOCIO:

**1.399 M€**

aportados a la economía local

**2,58 %**

del PIB canario

**10**

nuevas tiendas abiertas (un total de 244 tiendas)



### 3. DESARROLLO DEL EMPLEO LOCAL:

**518**

nuevos empleos directos generados (un total de 9.636 empleos)

**3,38 %**

de la población ocupada canaria es impactada



# 1. Plan de Acción Social

Hemos establecido **tres grandes iniciativas** que nos ayuden a contribuir al **crecimiento económico y social del archipiélago**.

Una de estas tres grandes iniciativas es nuestro Plan de Acción Social, cuyas acciones son llevadas a cabo, principalmente, a través de la Fundación DinoSol que, durante 2023, donó 11.466,56 € a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

## Nuestra Fundación DinoSol

La **Fundación DinoSol** nace en 2017 como símbolo de **nuestro compromiso con la tierra canaria**, con la misión de **colaborar y apoyar en el desarrollo de la sociedad** del archipiélago, con especial atención a las personas vulnerables o en riesgo de exclusión, y con aquellas que forman parte de la familia DinoSol.

Para ello, la Fundación cuenta con la implicación de un equipo humano, conformado por el Patronato, el personal de la Fundación y todos sus voluntarios, que impulsa **programas de acción social** pioneros y de referencia, en colaboración con otras entidades e instituciones de Canarias. A través del Programa Din-solidario, colaboran actualmente 508 empleados con las distintas acciones de la Fundación.



## Calcetines Solidarios

Esta iniciativa de la Fundación DinoSol nace de la ilusión de poner en marcha un proyecto propio, cuyo objetivo fuera recaudar fondos para diez organizaciones canarias sin ánimo de lucro. Se diseñaron seis modelos diferentes de calcetines para niños y adultos que se encuentran a la venta en los establecimientos HiperDino y SuperDino, así como en nuestro canal de venta online. Todo lo recaudado va destinado a la financiación de proyectos sociales (síndrome de Down, espectro autista, cáncer infantil y de mama) y medioambientales (reforestación y protección animal).



**10.096**

pares de calcetines vendidos



**62.989,56€**

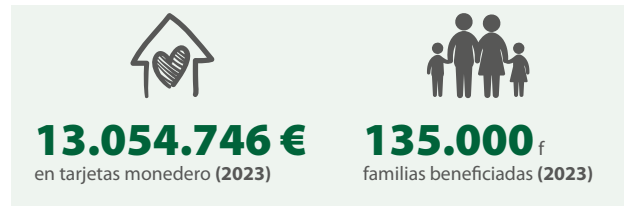
recaudados para las asociaciones



## Programa de Ayuda a las Familias Canarias

Se trata de una iniciativa pionera en el archipiélago, donde mediante aportaciones solidarias, se busca contribuir en la alimentación diaria de familias desfavorecidas o en riesgo de exclusión social. La ayuda se emite en forma de tarjeta monedero utilizable en los centros de la cadena, de esta forma, los beneficiarios del programa podrán acceder a una alimentación saludable con productos perecederos como carne, pescado o fruta, y otros de primera necesidad.

Desde los inicios del programa, en HiperDino hemos atendido a 142 familias con las tarjetas monedero, y ofrecido hasta 120.300 euros en tarjetas monedero. De éstos, en 2023 fueron 30 las familias beneficiarias y 4.260 € el equivalente donado. Junto con nosotros colaboran más de 150 instituciones del archipiélago, como Cruz Roja y Cáritas, posibilitando que hasta 135.000 familias llenen la cesta de la compra con menor dificultad económica. Esta inversión en las tarjetas monedero de todos los implicados ha alcanzado los 13.054.746 € en 2023.



## Belén Solidario

En Navidad, se ponen a disposición del público, en Tenerife, Gran Canaria y La Palma, nacimientos que retratan escenas, monumentos, folklore y tradiciones isleñas.; con el objetivo benéfico de que los visitantes colaboren con donativos, que serán entregados a causas sociales.



## Operación Kilo Primavera

Desde HiperDino, a través de la Fundación DinoSol, colaboramos un año más en la Operación Kilo Primavera del Banco de Alimentos, para ayudar a las personas que se encuentran en situación de pobreza alimentaria. En 156 tiendas HiperDino y SuperDino, además de en el canal online hiperdino.es, se habilita un bono virtual en el momento de pasar por caja o antes de finalizar la compra para que el cliente que lo desee, pueda realizar una aportación solidaria que, posteriormente, se transforma en alimentos. Asimismo, en algunas de nuestras tiendas participantes se colocan boxes para que también se puedan donar productos de manera física.



## Patrocinios deportivos a equipos y eventos

El compromiso de HiperDino hacia la sociedad canaria también se refleja en las numerosas acciones de patrocinio de diferente índole llevadas a cabo durante 2023.

En el plano deportivo, la cadena ha continuado respaldando a los cuatro clubes más representativos del Archipiélago. Estos son el Club Deportivo Tenerife y la Unión Deportiva Las Palmas, ambos de fútbol, y el Club Baloncesto Canarias y el Club Baloncesto Gran Canaria.

También, mostró su apoyo al Club Voleibol Guaguas, el club deportivo más laureado de Gran Canaria y élite del voleibol nacional, con éxitos tan importantes como siete Superligas, ocho Copas del Rey y dos Supercopas de España, entre otros entorchados deportivos.

**Desde HiperDino, además de acompañar a los equipos durante esta temporada como proveedor oficial, se defiende que el deporte no solo beneficia a los individuos en términos de salud física y mental, sino que también tiene un impacto positivo en la sociedad en su conjunto al fomentar el desarrollo personal, la cooperación, el respeto, la prevención de conductas perjudiciales, la cohesión social y la economía.**

De manera paralela, la Liga Canaria de Esports HiperDino siguió con su actividad, esta vez con el foco puesto en la segunda edición de Tenerife GG.

Se trató del mayor evento de Canarias dedicado a videojuegos, esports y tecnología, que tuvo lugar entre el 11 y el 16 de julio, en el Recinto Ferial de Santa Cruz de Tenerife.

Con cuatro zonas bien diferenciadas para satisfacer las demandas de todos los públicos, además de una tienda HiperDino instalada en el propio recinto diseñada especialmente para la ocasión y abierta las 24 horas, más de 20.000 personas, entre participantes y visitantes, pudieron disfrutar de toda la oferta de este evento.

En el campo del ocio y del entretenimiento, la Sociedad también quiso estar presente en los eventos musicales Boombastic, Granca Live Fest, Cook Music Fest y ResisTIME.

Con un amplio cartel de artistas en cada uno de ellos, Boombastic se celebró los días 23 y 24 de junio, en Gran Canaria, mientras que Granca Live Fest lo hizo los días 7 y 8 de julio.

Asimismo, los días 14, 15, 21 y 22 de julio se desarrolló Cook Music Fest, en Tenerife, y, el 22 de julio, le tocó el turno a ResisTIME, en La Palma.

En todos ellos, la cadena contó con zonas exclusivas y dedicadas a la diversión para el público que asistió, con regalos directos, sorteos y algunas sorpresas.



**+ 20.000**  
visitantes (2023)

**+ 1.500**  
participantes (2023)



## 2. Expansión del negocio

Desde HiperDino impulsamos la economía canaria, **consolidando nuestra presencia en el archipiélago** a través de nuestro plan de expansión comercial. En este sentido, contribuimos económicamente a la sociedad canaria mediante el gasto de funcionamiento y de inversión, produciendo un impacto en la generación de rentas, empleo y producción en las islas.

Para determinar nuestro efecto en la economía y sociedad canaria, realizamos un estudio de impacto donde se analiza:

- **Nuestro impacto directo:** Relacionado con nuestra actividad comercial que contribuye directamente a la producción económica de Canarias, así como a la generación de rentas y la creación de empleos a través de contrataciones directas.
- **Impacto indirecto:** Referido a la producción, rentas y empleo que fomentamos indirectamente en Canarias a través de nuestras compras a proveedores, quienes a su vez realizan compras a otros proveedores, propagando el efecto a lo largo de la cadena de producción.

- **Impacto inducido:** Este impacto surge de las rentas generadas por HiperDino y sus proveedores que se destinan al consumo, impulsando al sector productivo a incrementar su producción para satisfacer la demanda de consumo. Este incremento en la producción demanda a su vez más contrataciones y por ende a remunerar con rentas a los factores productivos empleados.

**Gracias a este estudio, sabemos que hemos distribuido hasta 266 millones de euros** a través del pago de salarios a nuestros trabajadores, el pago a proveedores canarios, gastos financieros, gastos en servicios exteriores, el pago de impuestos y recursos destinados a la Fundación DinoSol (impacto directo); **y que nuestra actividad ha generado un efecto arrastre sobre las rentas de más de 1.133 millones de euros** (impactos indirecto e inducido), casi un 14% superior al de 2022.

En 2023, **generamos el 2,58% del PIB canario** gracias a una cifra de negocios neta que ascendió a 1.465,99 millones de euros.

	Cifra en millones de € 2022	Aportación al PIB de Canarias 2022	Cifra en millones de € 2023	Aportación al PIB de Canarias 2023
Impacto económico directo (millones de €)	194,51	2,49 %	265,81	2,58 %
Impacto económico indirecto (millones de €)	658,85		736,21	
Impacto económico inducido (millones de €)	338,03		396,92	
<b>IMPACTO ECONÓMICO TOTAL (millones de €)</b>	1.191,39		<b>1.398,95</b>	

**1 €** generado por HiperDino  **4,26 €** generados en Canarias

Otro ejemplo del impacto de HiperDino en la economía del archipiélago es el volumen de ventas que suponemos para la industria local, que en 2023 superó los 626 millones de euros. De éstos, en 2023

destinamos 54 millones de euros al sector primario canario, materializándose en la comercialización de más de 24 millones de kilos de fruta y verdura de fincas canarias.



## Plan de expansión comercial

Para continuar siendo líderes del sector distribución en Canarias, contamos con una **Plan de Expansión 2023-2028** basado principalmente en:

- Fortalecer nuestro posicionamiento con HiperDino y situarnos en los mejores emplazamientos.
- Completar nuestra oferta comercial con formatos de cercanía como SuperDino, aumentando nuestra presencia en barrios y municipios que no poseen una oferta comercial completa.
- Continuar desarrollando nuestro modelo de tiendas HiperDino Express en zonas turísticas.

**Cerramos 2023 con diez nuevas tiendas tras una inversión de 40 millones de euros y cumplimos con los objetivos marcados de nuestro Plan de Expansión.**

En HiperDino finalizamos el 2023 con 244 tiendas en Canarias, tras abrir diez establecimientos más. De ellos, siete los abrimos entre enero y noviembre y, en diciembre, abrimos otros tres. Asimismo, llevamos a cabo diez reformas integrales para adaptarlos a la imagen moderna de la compañía.

Y el 2024 se presenta con proyectos de gran envergadura relacionados principalmente con nuevas tiendas y reformas, así como la finalización de las obras de ampliación del centro logístico de HiperDino en Güímar (Tenerife).



En Tenerife abrimos un SuperDino en Las Galletas (Arona) y otro en Puerto de la Cruz y un HiperDino Express en Cosmos (Adeje). En Lanzarote inauguramos un HiperDino Express en Costa Teguise y en Arrecife; y en Fuerteventura dos HiperDino Express, uno en Corralejo y el otro en Jandía. La apertura de esta cantidad de HiperDino Express refleja nuestra expansión en las zonas turísticas de todas las islas. Mientras que en Gran Canaria estrenamos un HiperDino en la ciudad de Santa Brígida y otro en El Batán.

Gracias a estas nuevas aperturas, **en 2023 hemos aumentado nuestra superficie comercial en más de 11.300 metros cuadrados** y hemos incorporado a nuestra plantilla más de **500 nuevos profesionales**. Estas nuevas instalaciones supusieron para la organización **una inversión de cerca de 40 millones de euros**. Todo esto ha permitido que, aún con el incremento de población de Canarias del último año, hayamos **podido crecer en superficie de venta física por habitante en un 4,1%**. Es decir, por cada 1.000 habitantes en Canarias, HiperDino ofrece casi 100 metros cuadrados de superficie comercial (99,48 m<sup>2</sup>/hab).

	2022	2023
Superficie comercial (m <sup>2</sup> )	208.838,09	220.174,49

Actualmente, contamos con otros 15 proyectos activos de nuevas superficies de venta, situados en distintas islas y en diversos formatos de tienda. De cara a 2024, el año se presenta con proyectos de gran envergadura relacionados principalmente con nuevas tiendas y reformas, así como la finalización de las obras de ampliación del centro logístico de HiperDino en Güímar (Tenerife).

**Casi 40 M €**  
de inversión en las nuevas tiendas

**11.336,4 m<sup>2</sup>**  
de superficie comercial nueva

**+ 500**  
empleados contratados para los nuevos comercios



### 3. Desarrollo del empleo local

Otra de las iniciativas principales de HiperDino es la **generación de oportunidades de empleo para la población canaria**, a través del impulso de la formación y empleabilidad de los jóvenes canarios y de nuestro programa de inserción sociolaboral.

Nos hemos consolidado como el **principal generador de empleo de Canarias**, contando en 2023 con **una plantilla de 9.636 empleados**, lo que supone un **crecimiento del 14%** en los dos últimos años.

El efecto tractor de HiperDino en el empleo en Canarias se observa tanto en el número de puestos de trabajo generados de forma directa, indirecta e inducida, como también en el volumen que éstos representan sobre toda la población ocupada de la Comunidad Autónoma. Así, nuestro mayor impacto sobre el empleo es indirecto, puesto que la actividad de HiperDino ha creado **más de 30.000 puestos**

**de trabajo en diversos sectores de la economía canaria entre las contrataciones directas y el efecto arrastre indirecto en la economía local**, constituyendo el 3,38% del empleo total de Canarias en 2023.

Una iniciativa innovadora, llevada a cabo este año 2023, fue la organización de una **jornada de puertas abiertas en materia de empleo** en colaboración con el Ayuntamiento de Mogán (Gran Canaria). La directora de Recursos Humanos, Salomé Sedano, y la alcaldesa de Mogán, Onalia Bueno, fueron las encargadas de presentar esta jornada, a la que acudieron 170 personas del municipio de Mogán y de diferentes puntos de la Isla, y 1.144 personas fueron entrevistadas. Las entrevistas se realizaron en el lugar por personal del Departamento de Recursos Humanos y del Departamento de Operaciones.

	Cifra 2022	Cifra 2023	% sobre ocupados canarios 2022	% sobre ocupados canarios 2023
Empleo directo	9.118	<b>7.885<sup>5</sup></b>	0,96 %	<b>0,98 %</b>
Empleo indirecto	14.952	<b>17.102</b>		
Empleo inducido	7.084	<b>8.335</b>		
<b>EMPLEO TOTAL</b>	31.154	<b>33.322</b>	3,29 %	<b>3,38 %</b>

<sup>5</sup>A cierre de 2023, HiperDino contaba en plantilla con 9.636 personas; sin embargo, para realizar esta estimación de los puestos de trabajo generados en la economía, se han medido por puestos de trabajo equivalentes o empleo equivalente a tiempo completo (total de horas trabajadas dividido por la media anual de las horas trabajadas en puesto de trabajo a tiempo completo en el territorio económico), dando un equivalente de 7.885 personas.



**1 de cada 30**  
empleos en Canarias están vinculados a la actividad de HiperDino.



**+518**  
empleos directos nuevos en 2023





## Impulso de la formación y empleabilidad de jóvenes

A través del programa Promoción del Talento de la Fundación Dinosol, dirigido a hijos de empleados, queremos dar la oportunidad a los jóvenes de que tengan acceso a formación de calidad para su futura inclusión en el mercado laboral. Hasta la fecha, 16 jóvenes se han beneficiado de este programa en sus dos modalidades: Ayuda a la Excelencia Académica y Ayuda a la Formación Profesional. Este año 2023, la Ayuda a la Excelencia Académica (ayuda a la formación para realizar estudios superiores, así como la estancia o desplazamiento a otras islas o fuera de ella) fue otorgada a 6 jóvenes canarios.

## Programa de inserción sociolaboral

En **HiperDino** estamos firmemente comprometidos con la integración sociolaboral de personas en situación de vulnerabilidad. Creemos que la inclusión laboral es un factor clave para mejorar la calidad de vida de las personas y para construir una sociedad más justa y equitativa.

Esta iniciativa se desarrolla en estrecha colaboración con la **Fundación DinoSol**, que actúa como puente entre la empresa y diversas entidades sociales especializadas en la inserción laboral de colectivos desfavorecidos.

Desde la Fundación, **colaboramos en materia de empleabilidad con 15 entidades canarias**, entre las que destacan la Asociación Inserta, las fundaciones Adecco y Don Bosco, y programas como "Incorpora", de la Fundación La Caixa.

La formación profesional, la inserción laboral o la creación de empleo a favor de las personas más vulnerables permiten la creación de puestos de trabajo y su integración en el mercado laboral, ayudándolas a evitar que caigan en la exclusión.



**Durante 2023, fueron insertadas laboralmente en HiperDino hasta 61 personas**, gracias a la Fundación Adecco, la Fundación Don Bosco, Inserta, Cáritas, entre otras. Esto supone que, de los 518 nuevos puestos de trabajo directo creados en 2023, el 11,8% correspondió a personas en riesgo de exclusión social. Así, en 2023 llegamos a la cifra de 152 personas con diversidad funcional insertadas en HiperDino.

En 2023, el **Cabildo de Tenerife reconoció la labor de HiperDino en la generación de empleo**, en el *I Encuentro para la Reflexión de la Empleabilidad*. Al acto, celebrado en el Recinto Ferial, acudieron la directora de la Fundación Dinosol, Virginia Ávila, y la responsable del Área de Selección del Personal de Tiendas de HiperDino, Elisa Ferrero.

Cruz Roja también reconoció en 2023 el trabajo de la Fundación DinoSol por el fomento de la empleabilidad, en el marco del proyecto **Reto Social Empresarial para la Inserción Laboral: Alianzas**. HiperDino y la Fundación DinoSol recibieron un reconocimiento como empresa colaboradora de este proyecto y por fomentar la empleabilidad de las personas.



**152**  
empleos ocupados por personas con discapacidad



**11,8%**  
de los empleos directos nuevos fue ocupado por personas en riesgo de exclusión social



Colaboramos con **15 entidades** canarias para la inserción sociolaboral



## OS2. Cuidar a nuestros empleados

Con más de 9.000 empleados en el archipiélago, es crucial que la empresa ofrezca unas condiciones de trabajo dignas e inclusivas, en un entorno saludable y en igualdad de trato. El cuidado de sus trabajadores tendrá un impacto positivo en la salud de la población canaria y la reducción de las desigualdades.

### METAS

- Apostar por el desarrollo de nuestros empleados con formación especializada cada año.
- Aumentar el compromiso con el desarrollo sostenible y la mejora ambiental de nuestro personal.
- Convertirnos en un referente en las islas por nuestro empleo de calidad y comprometido.



### Principios del Pacto Mundial

**Principio 1.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2.** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

**Principio 3.** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4.** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5.** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6.** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



### 1. BIENESTAR DE NUESTROS EMPLEADOS:

**83,7 %**

de nuestros empleados tienen contrato indefinido

**142**

expedientes de ayuda de Escucha Activa



### 2. IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN:

**152**

empleos ocupados por personas con discapacidad

**61,3 %**

de nuestra plantilla son mujeres

**31 %**

de nuestra plantilla es menor de 30 años



### 3. FORMACIÓN Y CARRERAS:

**91.918 horas**

de formación impartida

**11ª**

Edición del programa "Gerentes en Formación" con 56 participantes



# 1. Bienestar de nuestros empleados

Desde HiperDino apostamos firmemente por el empleo local, de modo que, desde hace años estamos integrados en el tejido económico y social de Canarias, formando parte del ecosistema comercial de las islas y de la vida cotidiana de sus habitantes.

Hemos logrado convertirnos en la **empresa empleadora número uno del archipiélago, ofreciendo un puesto de trabajo a 9.636 personas**, distribuidos en tiendas, plataformas logísticas y oficinas de las diferentes islas en las que tenemos presencia física.

Empleados por Sexo	2022	2023
Mujer	5.672	5.904
Hombre	3.446	3.732
Total general	9.118	9.636
Empleados por Edad	2022	2023
Hasta 30 años	3.062	2.991
Entre 30-50 años	4.899	5.355
Más de 50 años	1.157	1.290
<b>Total general</b>	<b>9.118</b>	<b>9.636</b>

Los trabajadores y trabajadoras de nuestros establecimientos son el motor de la compañía, quienes trabajan en primera línea ofreciendo una excelente atención al cliente, convirtiéndolos en una de las principales razones por las que las familias canarias nos eligen una y otra vez para realizar su compra.

Desde el Departamento de Recursos Humanos, como parte de nuestra cultura corporativa, trabajamos para ofrecer a nuestro equipo humano un entorno y condiciones que favorezcan su bienestar, seguridad y salud; promoviendo valores como la igualdad, la diversidad, la inclusión y la conciliación; y apostando por su formación y crecimiento profesional. El dato de empleo femenino es de aproximadamente un 61% de la plantilla total y, si bien el grueso de la plantilla está comprendido entre las edades de 30 y 50 años, una gran parte es menor de 30 años (31%).

En 2023, **HiperDino fue elegida por Infojobs como una de las 50 empresas mejor valoradas de España**, durante la gala de los Infojobs Awards celebrada en Madrid. Para esta selección, se tuvieron en cuenta las valoraciones realizadas por los trabajadores y ex-trabajadores de las principales empresas que operan en el territorio nacional.

Modalidad de contrato	2021	2022	2023
Indefinidos	5.203	7.443	7.948
Otros <sup>6</sup>	3.213	1.675	1.688
<b>Total general</b>	<b>8.416</b>	<b>9.118</b>	<b>9.636</b>

<sup>6</sup>Incluye, entre otros, contratos eventuales, de prácticas y formativos.

La plantilla de HiperDino está integrada por 9.636 personas, de las cuales más de un 80% cuenta con un contrato indefinido (83,7% en 2023). Después del importante hito alcanzado en 2022 con 2.240 contratos indefinidos, hemos seguido incrementado ese número en 2023, y mejorando la estabilidad y las condiciones de nuestros empleados.

Somos una empresa 100% regional, y todos nuestros empleados se encuentran en Canarias. Así, estamos acogidos a los convenios colectivos aplicables al sector: Convenio Colectivo del Comercio de Alimentación de la provincia de Santa Cruz de Tenerife y Convenio Colectivo del Sector del Comercio de la Pequeña y Mediana Empresa de la provincia de Las Palmas, y contamos, además, con un Acuerdo Marco de DinoSol Supermercados, S.L., que aplica a todos los empleados de la organización.

En HiperDino, la comunicación es un pilar fundamental que sostenemos con un compromiso constante hacia la transparencia y el intercambio bidireccional.



Para mantener una conexión cercana y efectiva con todos nuestros empleados, empleamos diversas herramientas y canales:

- Email: Contamos con direcciones nominativas y direcciones de correo correspondientes a los centros de trabajo.
- **Revista interna “Somos HiperDino”:** Esta publicación incluye noticias relevantes sobre la compañía, datos de ventas, información sobre productos, planes futuros y entrevistas con compañeros, entre otros contenidos.
- Tablón de anuncios y pantallas: Situados en las áreas de descanso de nuestros centros de trabajo, estos medios muestran información importante, boletines, comunicados internos, instrucciones, notas preventivas de PRL y cualquier otra comunicación relevante relacionada con el centro de trabajo, la empresa o los empleados.

### Premios internos: recompensando la excelencia en la atención al cliente

En HiperDino valoramos profundamente a las personas que forman parte de nuestra familia; por eso, y como en los últimos 10 años, seguimos reconociendo la dedicación y esfuerzo de nuestros equipos a través de La Liga DA+.

Esta competición premia la excelencia en el servicio al cliente, donde los equipos de nuestras tiendas persiguen estos 2 galardones: DA+ de oro y DA+ de plata, en las ligas diferenciadas de HD-SD y HD Express.

Con esta iniciativa, buscamos no solo mantener nuestros altos estándares de servicio, sino también destacar a los empleados que lo hacen posible. En 2023, continuamos otorgando los premios DA+ Oro y DA+ Plata a las tiendas que, gracias a su esfuerzo, dedicación y pasión, han sobresalido en su nivel de atención al cliente.

Además, hemos realizado 87 acciones formativas que han beneficiado a 818 personas, y que han ayudado a expandir y fortalecer el conocimiento de nuestro modelo DA+ y las habilidades comerciales necesarias. También hemos actualizado la medición de la experiencia de compra, enfocándonos en puntos estratégicos como la conversión del acompañamiento en ventas, la cultura de cero colas en caja y el impulso de nuestra app para clientes, sin perder la esencia de la atención al cliente consolidada en nuestros equipos.

- Portal del empleado HiperDino Conecta: Este portal ofrece una amplia variedad de noticias internas y facilita a nuestros empleados la gestión de asuntos relacionados con Recursos Humanos.

A través de estas herramientas, aseguramos que todos los miembros de HiperDino estén informados y conectados, promoviendo así una cultura de cercanía y colaboración continua.

Por otro lado, el **Club de Ventajas de HiperDino**, iniciativa interna para llevar a nuestros empleados ofertas beneficiosas, cuenta anualmente con más de 400 ofertas de viajes, compras, tecnología y hogar. Ya son más de 1.800 trabajadores los que se han apuntado al Club de Ventajas y pueden acceder a las ofertas.

Además de las Ligas habituales, celebramos nuevamente los premios DA+ Extra de Verano y DA+ Extra de Navidad, y también en 2023, hemos introducido nuevos concursos, como el *Premio Cajero del Mes*, que otorga una tarjeta regalo mensual de 100€ a la persona mejor valorada de cada zona, y el *Premio Acompaña y Asegúrate*, que ofrece un regalo personalizado DA+ y una tarjeta regalo de 75 € si la misma persona resulta premiada en dos meses consecutivos.

En total, 266 personas fueron premiadas con tarjetas regalo de importes entre 75 € y 300 €, reconociendo así su compromiso y excelencia en el servicio al cliente.



## LIGA DA+ 2023 HIPERDINO/SUPERDINO

### PREMIO DA+ DE ORO A LA EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

SD GIGANSOL

con 424,0 puntos de media

### PREMIO DA+ DE PLATA A LA EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

HD MILLER

con 415,8 puntos de media

### MEJOR ZONA DE VENTAS

TENERIFE NORTE

con 380,9 puntos de media

### PREMIO DA+ EXTRA DE NAVIDAD 2023

HD GRAN TARAJAL

con 476,0 puntos en la oleada de diciembre

## LIGA DA+ 2023 HIPERDINO EXPRESS

### PREMIO DA+ DE ORO A LA EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

HDX LOS ZOCOS

con 427,4 puntos de media

### PREMIO DA+ DE PLATA A LA EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

HDX BAY

con 415,0 puntos de media

### MEJOR ZONA DE VENTAS

HDX LANZAROTE

con 361,2 puntos de media

### PREMIO DA+ EXTRA DE NAVIDAD 2023

HDX BRISA-MARKET

con 485,0 en la oleada de diciembre

## Remuneración justa

En HiperDino, nos comprometemos a ofrecer a nuestro equipo un salario equitativo y justo que garantice una vida digna para todos. Nuestro departamento de Recursos Humanos, siguiendo los requisitos normativos vigentes, es responsable de establecer las políticas de remuneración de la empresa.

Estas políticas consideran los diferentes rangos dentro de un mismo puesto de trabajo y compensan el valor añadido de las personas con un desempeño excelente, especialmente en puestos críticos o de especial importancia para la organización. Siempre buscamos garantizar un sistema retributivo eficaz, motivador y equitativo.

Ya en el año 2015, implementamos un sistema de retribución por bandas salariales, que fija un salario único para los empleados en función de la venta de la tienda o sección a la que pertenecen, así como del puesto que ocupan. Esta política tiene como objetivo maximizar el desempeño de nuestros profesionales, recompensando la calidad, dedicación, trayectoria, nivel de responsabilidad, conocimiento y compromiso con HiperDino.

Así, y para todos los empleados adheridos a este sistema de retribución por bandas salariales, en 2023 realizamos una subida salarial del 6,40% respecto al salario de 2022. Este incremento, sumado a las subidas salariales realizadas desde 2021 (6,71%), resultan en una subida salarial total del 13,11% para ellos.



**“En los últimos dos años hemos logrado ofrecer una subida salarial del 13,11% a nuestros trabajadores.”**



## Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

En HiperDino, nos esforzamos por asegurar que nuestros empleados desempeñen sus funciones en entornos de trabajo seguros y saludables.

Nuestro compromiso con la seguridad y salud laboral se refleja en la implementación de un exhaustivo Plan de Prevención de Riesgos Laborales accesible y conocido por todos los empleados, que es parte integral de nuestro Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, y que se audita periódicamente.

Disponemos de un **Servicio de Prevención Propio (SPP)**, encargado de las actividades preventivas en el trabajo y la higiene industrial, complementado por un Servicio de Prevención Ajeno (SPA), que se ocupa de la medicina del trabajo, ergonomía y psicología aplicada. Además, hemos establecido Comités de Seguridad y Salud en los centros de trabajo, con representación equitativa de la dirección y los empleados.

En 2023, llevamos a cabo diversas iniciativas para mejorar la salud física y emocional de nuestros empleados: Realizamos 12.368 exámenes de salud básicos e identificamos empleados con sensibilidades especiales, organizamos charlas educativas sobre alimentación saludable, talleres de cocina sin gluten y clases de yoga. Además, la Fundación DinoSol ha firmado un acuerdo de colaboración con GAES, permitiendo a nuestros empleados y sus familiares directos acceder a revisiones y pruebas gratuitas y descuentos en audífonos, y los hijos de nuestros empleados en Gran Canaria y Tenerife, recibieron formación y revisiones dentales gratuitas a través de la campaña "Sonrisas Brillantes, Futuros Brillantes" de Colgate.

A lo largo de este año, registramos 11 casos de enfermedades profesionales y un total de 446 accidentes, incluyendo aquellos ocurridos in itinere. A continuación, presentamos los datos detallados sobre la accidentabilidad en nuestra empresa:

Datos de accidentabilidad	2022	2023
Accidentes	407	446
Índice de frecuencia	24,61	16,32
Índice de gravedad	0,56	0,48
Índice de incidencia accidentes en jornada	48,15	48,15

Por otro lado, nuestros empleados también tienen la opción de contratar un **seguro médico privado**, que incluye un **servicio de apoyo psicoemocional** con atención por chat, telefónica o videoconsulta, y hasta 20 sesiones de psicoterapia anuales, con posibilidad de extenderse a 40 sesiones en ciertos casos. Desde enero de 2023, además ofrecemos condiciones mejoradas, que cubren gastos de asistencia sanitaria, hospitalización, atención especializada y primaria, medicamentos oncológicos de uso hospitalario, así como cobertura dental, sin carencias ni copagos, por lo que desde el alta nuestros empleados cuentan con una cobertura total.

Como reflejan los datos, el número de accidentes (en el establecimiento y en itinere) ha aumentado, pero su frecuencia y gravedad se han visto reducidas gracias a todas las medidas puestas en marcha por la organización.

Por otro lado, garantizamos que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia de prevención y actuación en caso de emergencias, así como toda la información necesaria en relación con los riesgos para la seguridad y la salud, tanto los relacionados con cada tipo de puesto de trabajo o función, como los que afectan a la empresa en su conjunto.

Asimismo, con la colaboración de la Fundación DinoSol hemos asistido hasta la fecha a 976 empleados con diferentes tipos de ayudas, garantizando así, su bienestar individual, colectivo y familiar. Algunas de estas ayudas han sido:

- Servicios de salud y derivaciones a especialistas médicos
- Audífonos para personas con problemas auditivos
- Apoyo psicológico

Un nuevo hito en 2023, en la mejora del bienestar del empleado, ha sido el inicio de la sustitución del actual uniforme de gerente de tienda por otro más ergonómico y moderno. Queremos que cada gerente se sienta más cómodo y con libertad de movimiento, con prendas con un alto porcentaje en tejidos naturales como el algodón, a la vez que transmitir una buena imagen y confianza hacia los clientes.



## Nuestros empleados son prioridad

Nuestros empleados tienen a su disposición a su responsable directo para cualquier duda o sugerencia que quieran aportar en su centro de trabajo. Fomentamos la comunicación abierta y transparente para que todos los trabajadores se sientan escuchados y valorados.

Desde que contamos con el área de Servicio de Atención a Personas dentro del Departamento de RRHH, con la misión de estar cerca de nuestros empleados y velar por su bienestar y resolver y canalizar sus dudas en materia de recursos humanos, garantizamos que siempre hay una persona pendiente de las necesidades de cada uno, además del responsable directo en tienda. El Servicio de Atención a Personas cuenta con embajadores DA+, una figura con presencia plena en tienda y cuya función es buscar de manera activa incidentes, necesidades e inquietudes por parte de nuestros colaboradores.

## Programa de Escucha Activa

A través de la Fundación DinoSol, hemos implementado un programa integral de Escucha Activa, reconocido por su papel fundamental en el cuidado y bienestar de nuestros colaboradores. Este programa no solo se centra en ofrecer asesoramiento y orientación, sino que también busca crear un entorno donde nuestros empleados se sientan escuchados, comprendidos y apoyados en cada etapa de su vida personal y profesional. La Escucha Activa se convierte así en una herramienta esencial para gestionar y aconsejar a los empleados que requieren asistencia en una variedad de áreas. Desde brindar apoyo en situaciones de discapacidad, ya sea personal o de un familiar cercano, hasta proporcionar ayuda en la gestión de nóminas para aquellos que enfrentan enfermedades graves de larga duración, este programa aborda una amplia gama de necesidades. Además, la Escucha Activa se extiende a temas delicados como la violencia de género, donde ofrecemos un espacio seguro para que nuestros empleados reciban el apoyo necesario y puedan tomar las medidas adecuadas para proteger su bienestar.

El asesoramiento psicológico también forma parte integral de este programa, reconociendo la importancia de la salud mental en el desempeño laboral y la calidad de vida. En el año 2023, la Fundación Dino-



***“El equipo de Recursos humanos está cerca de nuestros empleados gracias al Servicio de Atención a Personas.”***

Sol gestionó un total de 142 expedientes de ayuda a través de este programa, lo que evidencia el impacto significativo que tiene la Escucha Activa en el apoyo y cuidado de nuestros empleados. Este compromiso con el bienestar integral de nuestros equipos, refleja nuestros valores fundamentales y fortalece nuestro sentido de comunidad y responsabilidad hacia quienes forman parte de nuestra familia HiperDino.



***HIPERDINO ES ELEGIDA POR INFOJOBS COMO UNA DE LAS EMPRESAS MEJOR VALORADAS DEL PAÍS***

En los InfoJobs Awards, primeros premios empresariales donde el jurado son los propios empleados de la organización. Para esta selección se han tenido en cuenta las valoraciones realizadas por los trabajadores y ex-trabajadores de las principales empresas que operan en el territorio nacional.



## Programa Dinosolidario

Todos los empleados del Grupo DinoSol, sin excepción, pueden participar como voluntarios a través de este programa de la Fundación DinoSol. Mediante múltiples actividades, contribuimos a aliviar las circunstancias adversas de otros compañeros y personas, ofreciendo una vía para que aquellos que deseen aportar su granito de arena en acciones solidarias y colaborativas, puedan hacerlo.

Ser voluntario junto con sus compañeros de trabajo tiene múltiples beneficios, entre ellos mejorar la comunicación y la motivación, promoviendo el trabajo en equipo. Nuestros voluntarios ponen su talento, tiempo, conocimientos y energía a disposición de personas, familias y entidades que necesitan apoyo, avanzando así en la sensibilización social.

Además, colaboran en acciones de integración social, conservación de los ecosistemas canarios, y promoción de la salud y la actividad deportiva. Hasta la fecha, se han realizado 32 jornadas de voluntariado y organizado hasta 80 actividades solidarias.

A través de la iniciativa Bosque de La Dehesa, un espacio de 26.000 metros cuadrados situado en Tamaraceite Sur (Las Palmas de Gran Canaria), la Fundación DinoSol colaboró en la siembra de 2.200 árboles y plantas autóctonas para recuperar el valor ambiental y paisajístico de este entorno. Esta iniciativa impulsa la adaptación de este núcleo urbano al cambio climático, contribuyendo a compensar las emisiones de carbono de la autovía GC-3.



**+500**  
*empleados son  
voluntarios de la  
Fundación*





## 2. Igualdad, diversidad y conciliación

En **HiperDino** estamos firmemente comprometidos con la **diversidad, la igualdad y la inclusión en el trabajo**. Creemos que crear un ambiente laboral diverso e inclusivo es fundamental para el éxito de nuestra empresa y para el bienestar de nuestros empleados.

### Igualdad de oportunidades desde la selección

Promovemos la igualdad de trato y de oportunidades desde el momento en el que se inicia un proceso de selección. Para ello, implementamos las siguientes medidas:

**Comunicación inclusiva:** Utilizamos un lenguaje inclusivo en todas las ofertas de trabajo y en los procesos de selección.

**Valoración objetiva de méritos:** Evaluamos únicamente las aptitudes y competencias de los candidatos, sin tener en cuenta su género, edad, origen, discapacidad, ideología, etc.

**Selección basada en la igualdad de condiciones:** En caso de igualdad de condiciones técnicas, aptitudes y competencias, se dará prioridad al candidato o candidata del sexo minoritario en ese puesto.

Impartimos charlas periódicamente sobre igualdad, diversidad e inclusión para concienciar al personal sobre la importancia de estos temas. Además, tenemos un correo electrónico a disposición de toda la plantilla para consultas y cuestiones en materia de igualdad.

### Plan de Igualdad

Todos estos procesos están recogidos en nuestro **Plan de Igualdad**, un documento vivo que se actualiza constantemente gracias a nuestra mesa de negociación permanente sobre la igualdad. Este plan está a disposición de todos nuestros empleados para garantizar la igualdad efectiva en la empresa.

Queremos que nuestros empleados se sientan seguros y protegidos en sus puestos de trabajo. Por ello, contamos también con:

- **Protocolo contra el acoso:** Un protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso moral, sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo.

- **Plan LGTBI:** Un Plan LGTBI aprobado con el consenso unánime de la RLT y las Secciones Sindicales más representativas de la empresa.

El esfuerzo realizado en garantizar la igualdad se traslada en la inexistencia de un techo de cristal que se observa con la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad. Esta ratio es casi igual (e incluso supera) la ratio de presencia femenina en el total de trabajadores de la empresa. En este sentido, **el 61,27% de nuestros trabajadores son mujeres, y el 66,34% de los puestos de responsabilidad de la empresa está ocupado por mujeres.**

Por otro lado, contamos con un **7,34% de empleados de nacionalidad extranjera**, con una alta presencia de personas provenientes de Venezuela, Italia y Colombia, entre otros países.



## Accesibilidad e inclusión laboral

La integración y mejora de las condiciones laborales de las personas con discapacidad, es una de nuestras preocupaciones como compañía. Nuestro compromiso se refleja en nuestras prácticas de reclutamiento, seguimiento de la contratación y gestión de estos empleados, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y promoviendo un entorno inclusivo y equitativo.

Reconocemos la importancia de apoyar a las personas con discapacidad, ya que su inclusión no solo enriquece la diversidad de nuestro equipo, sino que también fortalece el tejido social de nuestra comunidad. Para garantizar el bienestar de nuestros empleados con discapacidad, realizamos auditorías mensuales que permiten evaluar sus necesidades y adaptar las condiciones laborales en consecuencia. Estas auditorías son fundamentales para identificar áreas de mejora y asegurar que cada empleado tenga las herramientas y el apoyo necesarios para desarrollarse plenamente en su rol.

Además, entendiendo que los puestos de trabajo deben adaptarse a las personas y no al revés, hemos diseñado puestos destinados específicamente al personal con discapacidad, más flexibles en cuanto a las funciones a desempeñar y adaptado a diversas necesidades, garantizando así una verdadera integración laboral.

En 2023, reafirmamos nuestro compromiso con el empleo de personas con discapacidad, alcanzando la cifra de 152 empleados de este colectivo. Este esfuerzo continuo no solo contribuye al crecimiento y desarrollo profesional de estas personas, sino que también enriquece nuestro entorno laboral con su diversidad de perspectivas y experiencias.

La importancia de ayudar a las personas con discapacidad va más allá del cumplimiento legal; es una cuestión de responsabilidad social y ética. En HiperDino, creemos firmemente que cada individuo, independientemente de sus capacidades, tiene un valor único que aportar y merece la oportunidad de desarrollarse plenamente en un entorno de apoyo y respeto.



## Proyecto La Suma de Todos

Este Plan Integral para la Atención de Personas con Discapacidad tiene como fecha de inicio el año 2020, para favorecer la inclusión laboral de estas personas, motivados por la necesidad de fomentar la empleabilidad de las personas con discapacidad; favorecer su integración sociolaboral; superar barreras y estereotipos, tanto individuales como colectivas; reforzar las alianzas con asociaciones y fundaciones y, en definitiva, normalizar la discapacidad.

En 2021, lanzamos nuestra primera campaña interna para identificar la discapacidad entre nuestros empleados y proporcionarles información sobre cómo obtener el certificado de discapacidad y las ayudas correspondientes. De esta manera, todos los empleados con una discapacidad reconocida igual o superior al 33% pueden beneficiarse de un 8% de descuento en sus compras en HiperDino, además de acceder a diversas ayudas de las administraciones públicas, como asistencia médica y especializada, prestaciones económicas, ayudas al transporte y exenciones y/o reducciones de impuestos, entre otras.

### Apoyamos la conciliación

En HiperDino, consideramos que la conciliación familiar debe formar parte de nuestras políticas, creando las condiciones necesarias para que nuestros empleados puedan equilibrar de manera efectiva sus responsabilidades laborales y personales. Estamos convencidos de que un entorno laboral que promueva la conciliación familiar no solo beneficia a nuestros trabajadores, sino que también contribuye al éxito y bienestar general de la empresa.

A lo largo de nuestra trayectoria, nos hemos esforzado por crear un ambiente laboral que permita a nuestros empleados encontrar este equilibrio tan importante. Hasta la fecha, hemos logrado formalizar un total de 263 acuerdos de conciliación familiar, lo cual es un testimonio de nuestro compromiso con la implementación de soluciones flexibles y adaptadas a las necesidades individuales de nuestro personal.

Gracias a este esfuerzo, fuimos reconocidos en 2022 como una de las mejores organizaciones de España por nuestras políticas inclusivas, siendo finalistas en los XI Premios a la Excelencia en la Inclusión Laboral y la Prevención de Riesgos Laborales de las Personas con Discapacidad, otorgados por la Fundación Alares.



**Al cierre del año del 2023,  
había 153 personas  
con discapacidad en la  
compañía**

Estas iniciativas permiten a nuestros empleados cumplir con sus responsabilidades familiares sin comprometer su desarrollo profesional. Hemos establecido políticas que fomentan horarios flexibles, permitiendo a nuestros empleados ajustar sus jornadas laborales para estar presentes en momentos cruciales para sus familias. Además, hace cuatro años, fuimos pioneros en asegurar las 48 horas de descanso para todos nuestros trabajadores, siendo la primera cadena en implantar esta medida.

Estas acciones subrayan nuestra dedicación a crear un entorno de trabajo que apoya y valora la vida familiar de nuestros empleados, entendiendo que su bienestar personal se traduce directamente en un mejor desempeño y satisfacción laboral. En HiperDino, seguiremos promoviendo políticas y prácticas que fortalezcan esta filosofía, reafirmando nuestro compromiso con la conciliación familiar como un elemento clave para el éxito compartido.



## 3. Formación y carreras

### La importancia de ofrecer oportunidades de formación y desarrollo en HiperDino

En HiperDino, estamos convencidos de que nuestra responsabilidad va más allá del bienestar de nuestros empleados, abarcando también su desarrollo personal y crecimiento profesional. Reconocemos que brindar oportunidades de formación y desarrollo no solo enriquece la vida de nuestros empleados, sino que también fortalece a la empresa en su conjunto.

#### Plan de formación integral

Desde el área de Formación de HiperDino, diseñamos un plan de formación que tiene en cuenta tanto las necesidades individuales como las de las distintas secciones de la empresa, además de las inquietudes personales de nuestros trabajadores. Nos enfocamos en el desarrollo de competencias y habilidades, y buscamos la excelencia en el desempeño mediante el conocimiento y la capacitación en aspectos clave, para seguir incrementando los estándares de calidad en cada puesto de trabajo.

Nuestro plan de formación no solo está diseñado para capacitar al personal activo en función de las necesidades de su puesto y para integrar a los nuevos empleados en nuestros procesos de trabajo y cultura corporativa; también promueve y facilita la rotación entre diferentes puestos de trabajo, tanto horizontal como verticalmente. Al mejorar los conocimientos, habilidades y competencias personales de nuestros empleados, logramos que nuestra plantilla sea más competitiva y productiva, ofreciendo un servicio eficaz y de calidad, lo que a su vez propicia la fidelización de nuestros clientes.

#### Resultados y evolución

En 2022, logramos aumentar en un 58% las horas de formación impartidas a nuestro personal respecto a 2021, restableciendo la normalidad tras el periodo pandémico.

En 2023, superamos nuevamente la cifra de 90.000 horas de formación, alcanzando un total de 91.918 horas impartidas. Durante estos años, también se impartieron cursos en modalidad telepresencial, lo que fomentó la participación de empleados de diferentes categorías profesionales, consiguiendo un mayor alcance de nuestra acción formativa.

#### Recursos y temáticas formativas

Contamos con nuestro propio portal de formación, donde ofrecemos a nuestros trabajadores una amplia gama de cursos en diversas temáticas, como marketing y ventas, prevención de riesgos laborales, transformación digital, habilidades directivas y personales, entre otras.

En 2023, hemos incorporado temáticas de obligado cumplimiento orientadas a la Calidad Alimentaria y a la Prevención de Riesgos Laborales, así como acciones formativas para mejorar el bienestar y la satisfacción personal de nuestros colaboradores.

#### Compromiso continuo

En HiperDino, estamos comprometidos con la formación continua de nuestros empleados, reconociendo que su desarrollo personal y profesional es fundamental para el éxito de la empresa. Seguiremos trabajando para ofrecer programas de formación que respondan a las necesidades cambiantes de nuestro entorno laboral, asegurando que nuestros empleados estén siempre preparados para enfrentar los desafíos del futuro.

Categoría profesional	Horas de formación	
	2022	2023
Equipo Directivo	9.366,00	6.544,50
Mandos intermedios	23.095,00	25.326,00
Profesionales de oficio	57.626,00	60.047,50
<b>Total general</b>	<b>90.087,00</b>	<b>91.918,00</b>
<b>Ratio de horas por trabajador</b>	<b>9,88 h/t</b>	<b>9,54 h/t</b>

**Hemos vuelto a superar las 90.000 horas de formación al personal.**



## Formación sobre desarrollo sostenible y nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad

Además, en 2023 empezamos la formación de nuestros trabajadores y el equipo directivo en materia de sostenibilidad, con contenidos que van desde los fundamentos de la sostenibilidad, hasta el cambio climático y conceptos clave como la huella de carbono.

Esta formación ha estado dirigida a elevar la sensibilización, conciencia y conocimiento de las personas que forman HiperDino, acerca del desarrollo sostenible y sobre el nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad que la compañía ha estado desarrollando.

Esta formación ha consistido en talleres dirigidos a diversos grupos de la organización y adaptados a su categoría dentro de la empresa: equipo directivo, jefes de venta, jefes de compra, mandos intermedios, gerentes de tiendas, etc. Este plan tiene continuidad en 2024, incluyendo también contenidos sobre la Norma ISO 14001 y el Sistema de Gestión Ambiental que actualmente se está implantando en la organización.

Asimismo, el Área de Sostenibilidad ha impulsado charlas informativas con la colaboración de Ecoembes, para ofrecer a los trabajadores de oficinas fundamentos prácticos sobre la separación de residuos, aplicables al día a día.



Dara Sánchez, responsable del Área de Desarrollo Sostenible de HiperDino, y Tinixara Mesa, responsable del Sector Retail de Ecoembes.



Momento de una de las charlas informativas.



## Programas de desarrollo

En HiperDino fomentamos el desarrollo profesional y la promoción interna y apostamos por el crecimiento personal de todas y cada una de las personas que forman parte de la plantilla de la compañía. Por eso, y para continuar dando a conocer nuestras ofertas internas y las posibilidades de proyección profesional, nos aseguramos de contar con la información completa sobre la formación reglada y no reglada de nuestro personal; así como su curriculum y experiencia profesional actualizados en todo momento.

Invertimos en el talento canario, implementando acciones formativas para diferentes categorías profesionales, orientadas a la mejora y el aprendizaje continuo. Como ejemplo, los programas de Gerentes en Formación y la Escuela de Productos Frescos, combinan la mejora de aptitudes específicas del puesto y de las soft skills necesarias para seguir ofreciendo a nuestros clientes un servicio excelente y de calidad.

### **Escuela de Productos Frescos**

La Escuela de Productos Frescos, es un proyecto que tiene como objetivo principal formar a los empleados de las tiendas de la cadena encargados de las secciones de pescadería, carnicería, charcutería, frutería y panadería.

El programa se compone de talleres, masterclasses y visitas técnicas internas y a otras empresas para conseguir la óptima manipulación de los frescos, que se complementan con el amplio programa de formación ofrecido por HiperDino para satisfacer la demanda de los empleados y los clientes.

### **Programa de Gerentes en Formación**

En 2023, 56 personas participaron en la 11ª edición del programa de Gerentes en Formación, un programa dual que combina formación teórica y experiencia práctica en el puesto.

Este programa está dirigido tanto a empleados internos que quieran crecer profesionalmente, como a candidatos externos que quieran desarrollar su carrera profesional en el sector retail.

Durante todo un año, los participantes se forman en la gestión integral de nuestras tiendas y aprenden a gestionar, desarrollar y motivar a un equipo, velando por el correcto funcionamiento de la tienda, proporcionando un servicio al cliente de alto nivel y cumpliendo con los objetivos de la organización.

En 2023, además del programa de “Gerentes en Formación”, que durante 11 promociones venimos desarrollando, se ha iniciado, en paralelo, otro programa formativo dirigido a colaboradores internos con el objetivo de capacitarlos y profesionalizarlos, tanto técnica como competencialmente, para el desarrollo de posiciones de mando en nuestra empresa. Se trata de un programa de formación dual, que combina formación teórica y experiencia práctica en el puesto, dotándolos de los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar la posición.



## OS3. Garantizando el buen gobierno y la comunicación responsable

Sabemos que es imprescindible contar con mecanismos de gobierno corporativo eficaces y basados en la ética y la transparencia, que provean a la empresa de un marco sólido para el desarrollo de las actividades y la gestión financiera. La comunicación también es una rama indispensable en la gestión del buen gobierno corporativo y tiene un impacto directo en nuestra imagen y relación con nuestros grupos de interés.

### METAS

- Afianzar los valores de nuestro Código Ético en toda la cadena de valor que forma HiperDino.
- Ampliar el alcance del impacto mediático de la acción de HiperDino en sostenibilidad.
- Consolidarnos como organización transparente interna y externamente.



### Principios del Pacto Mundial

**Principio 1.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2.** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

**Principio 3.** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4.** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5.** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6.** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

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



## 1. SISTEMA DE GESTIÓN DE COMPLIANCE:

### Código ético aprobado

+4.000 empleados firman el código ético

### Canal de denuncias

a disposición de cualquier interesado



## 2. TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN:

### Portal HiperDino Conecta

para comunicación interna

**10 %**

menos de incidencias de clientes, y todas resueltas



# 1. Sistema de Gestión de Compliance

---

A lo largo de 2022 iniciamos la implantación de un Modelo de Gestión de Compliance Penal, como parte de nuestro compromiso ético y de nuestro gobierno corporativo. Este modelo está diseñado para prevenir, detectar y mitigar la comisión de actos constitutivos de delito dentro de la empresa, así como para promover una cultura ética entre todos los miembros de nuestra plantilla.

El Modelo de Gestión de Compliance Penal abarca una serie de políticas y procedimientos estrictos que aseguran que todos los empleados comprendan y cumplan con las normativas legales y los estándares éticos establecidos por la empresa. Este modelo incluye, entre otras cosas, la implementación de sistemas de control interno, programas de formación continua en materia de ética y compliance, y mecanismos de denuncia confidencial que permiten a los empleados reportar cualquier comportamiento sospechoso o indebido sin temor a represalias.

A través de este modelo, buscamos no solo cumplir con las obligaciones legales, sino también fomentar un ambiente de transparencia y responsabilidad. La formación continua es un componente clave, asegurando que todos los empleados estén al tanto de las mejores prácticas en materia de compliance y puedan identificar y evitar conductas que puedan poner en riesgo la integridad de la empresa.

Además, el modelo incluye evaluaciones periódicas de riesgos, auditorías internas y externas, y la revisión constante de nuestras políticas y procedimientos para adaptarlos a las nuevas realidades legales y del mercado. De este modo, garantizamos que nuestras prácticas no solo sean conformes con la ley, sino que también reflejen nuestros valores corporativos y nuestro compromiso con la ética y la responsabilidad social.

En resumen, la implantación del Modelo de Gestión de Compliance Penal es una manifestación de nuestro compromiso continuo con la integridad y la ética empresarial. Nos esforzamos por mantener los más altos estándares de conducta, protegiendo tanto a nuestra empresa como a nuestros empleados, y

contribuyendo a un entorno empresarial más justo y transparente.

En 2023 se aprobaron tres nuevas políticas corporativas con el objetivo de reforzar nuestra cultura ética y de cumplimiento normativo, además de fortalecer la transparencia empresarial. Estas políticas, de aplicación a todas las personas de la compañía en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades y recogidas en la Dinoweb, son:

- **Política de Compliance:** establece el compromiso de DinoSol y de la Fundación DinoSol con los valores corporativos y las pautas de comportamiento recogidos en nuestro Código Ético.
- **Política del Canal de Denuncias:** protege jurídicamente a aquellas personas que recurren al Canal de Denuncias para denunciar cualquier irregularidad, a la vez que fomenta el uso y la cultura de esta herramienta de comunicación. Asimismo, se ha actualizado el Procedimiento Corporativo de Gestión del Canal de Denuncias, tal y como exige la Ley 2/2023, de 20 de febrero.
- **Política de Protección de Datos:** garantiza de manera responsable y segura la información personal de clientes, trabajadores y proveedores.

Para garantizar su conocimiento y aplicación, estas temáticas han sido objeto de formación en 2023 a los empleados de HiperDino. En 2023 se formaron casi 700 personas de nuestra plantilla (696 trabajadores) en Compliance y/o Código Ético.





## Código ético

En este contexto, y dado que el objetivo más relevante del modelo de Gestión de Compliance Penal es conseguir y consolidar esa cultura de debida diligencia, nace el Código Ético o de conducta interno, que contiene una declaración expresa de los valores, principios y normas que deben guiar la conducta de todos los miembros de HiperDino, para el desarrollo responsable de su actividad profesional en todas sus relaciones con otros empleados, clientes, proveedores y colaboradores externos, accionistas, instituciones públicas y privadas y la sociedad en general.

En 2023, se estuvo trabajando en la efectiva comunicación y difusión del Código Ético, aprobado en 2022 por el Consejo de Administración, con formación sobre éste y sobre el Canal de Denuncias dirigida a todos los trabajadores (de HiperDino y de la Fundación). Entre otros beneficios, fomenta el desarrollo de buenas prácticas inspiradas en la honestidad, transparencia e integridad entre los miembros de HiperDino y los grupos de interés con los que nos relacionamos, lo que sin duda contribuirá a respaldar la buena imagen y reputación de la empresa.

Tras su comunicación, todos los miembros de HiperDino están obligados a cumplirlo, a fomentar su difusión y a integrarlo en el día a día de su actividad, como parte de nuestra cultura corporativa; toda actuación debe estar guiada por nuestros valores, principios y normas y toda acción contraria al mismo, podría ser sancionada con arreglo a un sistema disciplinario, acorde con el Estatuto y los convenios Colectivos vigentes.

Nuestros principales principios corporativos se han basado en los valores que rigen el Código Ético, que son los siguientes:



## Canal de denuncias

Con el objetivo de prevenir o detectar cualquier conducta irregular que pudiera tener lugar y dando cumplimiento a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, en febrero de 2023 se ha habilitado un canal de denuncias al que todo el personal, clientes, colaboradores y/o proveedores podrán recurrir para informar y/o denunciar posibles riesgos o incumplimientos normativos del Código Ético, de cualquier otra normativa interna o protocolo de actuación implantado y/o de cualquier actuación que pudiera ser considerada antijurídica o delictiva.

El canal de denuncias dispone de un buzón de comunicaciones seguras al que se accede mediante enlace a través de la web corporativa y que está abierto también a terceros vinculados a HiperDino

(proveedores, acreedores, colaboradores, clientes, etc.). En la plataforma del canal de denuncias se encuentra su Procedimiento Corporativo de Gestión del Canal de Denuncias, a disposición de todo aquel interesado, que regula el funcionamiento del mismo y proporciona toda la información necesaria para su mejor aprovechamiento. Este canal garantiza al denunciante total confidencialidad (anonimato), si este así lo desea, y no podrá ser objeto de represalias por comunicar, de buena fe, presuntos incumplimientos.

Este canal está supervisado y gestionado por el Comité de Ética y Cumplimiento, que garantiza el correcto seguimiento y cumplimiento del Código Ético. También ha sido trasladado a todos los trabajadores de HiperDino a través de los comunicados internos, facilitando en el mismo un acceso directo al canal de denuncias.

# Comunicado interno

## HiperDino

Estimados compañer@s,

En los próximos días **estará disponible en la versión web del Portal del Empleado HiperDino Conecta la formación obligatoria sobre nuestro Código Ético y el Canal de Denuncias**, que **deberán realizar todos los trabajadores de HiperDino y de la Fundación DinoSol**.

Cada compañer@ recibirá vía correo un aviso que le informará de que ya tiene acceso para realizar el curso y **tendrá 30 días para hacerlo**. Para superar la formación **será necesario realizar el test de evaluación** (dispondrá de tres intentos).

**En el caso de que no disponga del Portal del Empleado HiperDino Conecta o no pueda acceder, deberá comunicarlo a su responsable directo** para que este facilite sus datos al Área de Formación, a través de la dirección de correo electrónico [canariasformacion@grupodinosol.es](mailto:canariasformacion@grupodinosol.es).

Asimismo, para cualquier duda o aclaración también pueden contactar con [canariasformacion@grupodinosol.es](mailto:canariasformacion@grupodinosol.es).

**Muchas gracias por tu colaboración**

## Protección de datos

Desde HiperDino **trabajamos de forma proactiva para garantizar la seguridad de la información.** Hemos tomado acciones como la renovación, en 2022, del equipamiento clave de seguridad, así como la puesta en marcha del segundo centro de proceso de datos deslocalizado geográficamente del principal, coincidiendo con el inicio del proceso de robotización de la plataforma principal, medidas todas ellas enfocadas a la seguridad de la información y la continuidad del negocio.

Además, como parte de nuestra cultura corporativa, promovemos que los principios normativos relativos al tratamiento de los datos de carácter personal estén presentes en la actividad diaria y sean tenidos en cuenta en el diseño e implementación de todos los procedimientos, sistemas, servicios y plataformas que impliquen el tratamiento de datos personales; en todos los contratos y obligaciones que se formalicen con personas físicas, tanto en la recogida como en el tratamiento de los mismos.

La responsabilidad de la protección de datos reside en cada una de las direcciones/departamentos que tratan datos personales, bajo la coordinación y asesoramiento del Delegado de Protección de Datos que cuenta, a su vez, con el apoyo de la Asesoría Jurídica y del Departamento de Seguridad de la Información.



***“En HiperDino aplicamos medidas para que nuestra gestión sea más transparente y responsable”***



## 2. Transparencia y comunicación

Desde HiperDino nos involucramos con nuestros grupos de interés, manteniendo un diálogo continuo y transparente, para atender sus demandas y necesidades, en las cuales nos basamos para desarrollar iniciativas que contribuyan a nuestra mejora continua y al desarrollo sostenible de Canarias.

Para ello proporcionamos canales de comunicación y escucha activa para los agentes de nuestra cadena de valor, en especial para nuestros clientes, proveedores y trabajadores.

### Plan de comunicación externa

Contamos con diferentes canales para comunicarnos con nuestros clientes, proveedores, entidades gubernamentales y otras partes interesadas externas a la compañía.

Para ello, nos apoyamos en canales offline y online para gestionar la comunicación de la empresa y mantener una imagen positiva y coherente, a la vez que ejecutar campañas específicas, incrementar las ventas y mejorar el reconocimiento de la marca.

De manera paralela, ofrecemos a los consumidores un servicio de atención al cliente, con el que ponerse en contacto directamente con nosotros a través de diversas vías, un teléfono gratuito en horario comercial, o, en cualquier momento, a través de nuestra web corporativa o por correo electrónico.

Además, contamos con un sistema de recogida de información de reclamaciones y quejas de clientes, centralizado en el Departamento de Calidad, encargado de su gestión y resolución. Esta información procede del servicio de atención al cliente y de las quejas en tienda, por devolución de producto, tanto si se formalizan con una hoja oficial de reclamaciones, como si no. Una vez recibida la reclamación o queja, se comunica a lo largo de la cadena hasta nuestros proveedores, y una vez finalizada la investigación interna, se da respuesta al emisor de esta. En 2023 se recibieron 5.471 sugerencias e incidencias de clientes, un 10% menos que en 2022, y todas quedaron resueltas.

Dando un paso más en el diálogo y en la escucha de nuestros stakeholders, en 2022 llevamos a cabo un estudio de las necesidades y barreras de nuestros proveedores en materia de sostenibilidad, en el que participaron 18 empresas suministradoras, con el fin de identificar los temas que les pueden afectar más en el futuro y con la intención de abordarlos juntos, diseñando acciones específicas, de gran impacto y que eduquen al consumidor final.

Además, contamos con un correo electrónico de avisos, específico para incidencias en la calidad de los productos y en su aptitud para el consumo, cuyas comunicaciones son gestionadas por el gabinete de crisis alimentaria.



**“En 2023 se recibieron 5.471 sugerencias e incidencias de clientes, un 10% menos que en 2022.”**



### **HIPERDINO SE CONSOLIDA COMO LA EMPRESA CANARIA MÁS SOCIALMENTE RESPONSABLE;**

ha sido elegida como la empresa canaria más socialmente responsable, según el informe Reconocimiento social de la empresa y el empresariado canario realizado por la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) de Tenerife, en colaboración con el Ejecutivo canario y elaborado por Servicios Avanzados de Opinión (SAO). Este informe desvela que el 25% de las personas encuestadas ha escogido a HiperDino como la empresa canaria que más se esfuerza en beneficiar a la sociedad, seguida de Fred Olsen y Hospiten con un 8% y un 5% respectivamente. Entre los aspectos que más han valorado destacan la creación o mantenimiento del empleo, los patrocinios y la sponsorización, el cuidado del medio ambiente y los precios, descuentos, ofertas y promociones.



## Digitalización de la comunicación interna

En HiperDino estamos comprometidos con el desarrollo de una cultura de trabajo donde la comunicación interna sea no solo fluida, sino también transparente. Con este objetivo en mente, en 2021 lanzábamos HiperDino Conecta, un portal del empleado diseñado para revolucionar la manera en que nos comunicamos y gestionamos los recursos humanos dentro de la empresa.

Esta plataforma ofrece una serie de funcionalidades intuitivas y accesibles para todos los trabajadores de la empresa, independientemente del centro de trabajo en el que se encuentren, ya sea en tiendas, almacenes u oficinas, y diariamente es utilizada por los diferentes departamentos de la cadena implicados.

## HiperDino Conecta: El portal del empleado

Disponible en versión web y en aplicación móvil, HiperDino Conecta es la herramienta esencial que centraliza toda la información y las gestiones relacionadas con la vida laboral en nuestra empresa. Es una herramienta fundamental para la comunicación interna y la gestión de recursos humanos, diseñada para ofrecer a nuestros empleados una experiencia laboral positiva y enriquecedora.

Funcionalidades:

- Acceder a sus datos personales: Consultar y actualizar su información personal como datos de contacto, dirección y datos bancarios.
- Gestionar sus documentos: Descargar nóminas, certificados de retenciones y otros documentos importantes.
- Solicitar vacaciones y permisos: Tramitar solicitudes de vacaciones, permisos retribuidos y permisos sin sueldo de manera online.
- Consultar ofertas de empleo internas: Estar al día de las oportunidades laborales disponibles dentro de la empresa.
- Acceder al plan de formación: Consultar la oferta formativa de la empresa e inscribirse en cursos y talleres.
- Informarse sobre los colaboradores: Conocer a sus compañeros de trabajo, sus departamentos y sus funciones.

- Estar al día de la actualidad de la empresa: Leer noticias, comunicados y eventos relacionados con HiperDino.

Para maximizar la accesibilidad y mejorar la comunicación, la app móvil HiperDino Conecta constituye la herramienta perfecta para acceder a todas las funcionalidades que ofrece desde cualquier lugar y en cualquier momento, asegurando una experiencia laboral continua y flexible.

## Dinoweb: Información y recursos adicionales

Además del portal del empleado, HiperDino también cuenta con Dinoweb, una web que ofrece a los trabajadores información y recursos adicionales, como:

- Procesos y procedimientos internos: Consultar guías y manuales sobre los procesos y procedimientos de la empresa.
- Código ético: Acceder al código ético de HiperDino y conocer los principios que guían la conducta de la empresa.
- Canal de denuncias: Reportar de forma confidencial cualquier irregularidad o incumplimiento que se observe.
- Gestor de incidencias: Comunicar incidencias relacionadas con el trabajo, como problemas informáticos o averías en las instalaciones.

**Avanzamos HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

**Bienvenidos a HiperDino Conecta**

Con motivo del lanzamiento del nuevo portal del empleado HiperDino Conecta, te damos la bienvenida y te deseamos una excelente experiencia de usuario.

A través de él, cada colaborador podrá acceder desde su ordenador y móvil, a sus datos personales y documentos de interés, tanto como al recibir de la misma y en cualquier momento.

Estos son solo algunos de los beneficios que ofrece, ya que en el documento anexo a este correo te lo explicamos en detalle.

Para HiperDino, este lanzamiento supone un reto y se ha diseñado en la forma de un desafío para los empleados. Es por eso, por lo que para poder acceder a estos beneficios es necesario que cada uno de ellos realice un desafío de seguridad y valide su acceso mediante un código QR y valide el mismo.

Además y con el objetivo de garantizar la seguridad y evitar un uso fraudulento de los datos, es necesario que cada uno de ellos realice un desafío de seguridad y valide su acceso mediante un código QR y valide el mismo.

Para ello, cada colaborador deberá ingresar este documento y validar en un lugar seguro de la oficina.

De manera adicional, deberá activar su dispositivo y, en un único proceso de tiempo, cada empleado recibirá en su teléfono móvil un SMS con su código de acceso.

Para acceder al portal del empleado HiperDino Conecta desde la versión web, ve al link a la izquierda.

Para descargar la aplicación en el móvil, ve al link a la izquierda.

Para acceder a la app móvil HiperDino Conecta, ve al link a la izquierda.

Para acceder a Dinoweb, ve al link a la izquierda.

Para cualquier incidencia, duda o sugerencia, te habilitamos un teléfono de atención: **Atención al Cliente** 848 507 507

**¡GRACIAS POR EL INTERÉS EN FORMAR PARTE DE ESTA PRUEBA Y AYUDARNOS A MEJORAR!**

**HiperDino**





## EJE 2.

# PRODUCTOS Y SERVICIOS

Apuesta por los servicios y productos sostenibles

A smiling man with grey hair, wearing a wide-brimmed straw hat and a brown apron over a blue and white plaid shirt, stands in a lush green field. He is holding a wooden crate filled with fresh vegetables, including carrots and beets. The background is a soft-focus view of trees and foliage.

## **OS4**

### ***Ofrecer experiencias, productos y servicios de calidad, sostenibles y saludables***

1. Compra accesible, inclusiva y de calidad
2. Productos saludables y responsables
3. Fomento de hábitos saludables

## **OS5**

### ***Gestionar de forma sostenible la cadena de suministro***

1. Conocer y acompañar a nuestros proveedores en sus retos ESG
2. Desarrollo de los proveedores locales

## **OS6**

### ***Minimizar el desperdicio alimentario***

1. Medidas contra el desperdicio alimentario
2. Proyectos de minimización del desperdicio alimentario

## OS4. Ofreciendo experiencias, productos y servicios de calidad, sostenibles y saludables

HiperDino es el distribuidor alimentario con los mejores precios de Canarias, facilitando el acceso a una alimentación variada a todos los canarios. Asimismo, seguimos ampliando nuestro surtido para ofrecer productos saludables, seguros y sostenibles, a la par que asequibles; y optimizando la experiencia de compra para promover hábitos de consumo saludables.

### METAS

- Incrementar gradualmente y visibilizar la oferta de productos saludables y responsables social y ambientalmente.
- Ofrecer un servicio 360º: compra accesible, información y comunicación al cliente.
- Continuar mejorando nuestro servicio de atención excelente: Modelo DA+.
- Continuar siendo considerada por los canarios como una de las cadenas más asequibles para su compra.
- Impactar positivamente en los hábitos saludables de la población.



### 1. COMPRA ACCESIBLE, INCLUSIVA Y DE CALIDAD:

**2-8%**

más baratos que nuestros competidores

**21**

tiendas adaptadas para personas con trastorno del espectro autista

**Sello**

de Calidad Comercial



### 2. PRODUCTOS SALUDABLES Y RESPONSABLES:

**+1.200**

productos ecológicos en cartera

**+13.000**

referencias

**+1.240**

referencias de nuestra marca blanca



### 3. FOMENTO DE HÁBITOS SALUDABLES:

**+5.120**

escolares formados en nutrición y prevención del desperdicio alimentario desde 2022





# 1. Compra accesible, inclusiva y de calidad

El perfil de comprador de HiperDino es muy variado, por lo que ofrecemos el mayor surtido, las mejores marcas, variedad, fresca y calidad de productos a precios accesibles, con una atención profesional y un servicio de excelencia, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todo tipo de clientes.

## Los mejores precios de Canarias

Desde nuestros inicios, en **HiperDino nos hemos comprometido a ofrecer “Los mejores precios de Canarias”**, garantizando la calidad de nuestros productos y servicios. Una muestra de este compromiso con los mejores precios de Canarias se refleja en la encuesta de posicionamiento anual<sup>7</sup> donde, según los consumidores encuestados, **nos mantenemos a la cabeza del ranking de las cadenas alimentarias en Canarias con el mejor nivel general de precios.**

Para ello, contamos con un equipo que trabaja cada día en la optimización de los procesos de comercialización y en una comparativa estructurada y permanente de precios, que nos permite contar con **una política estable que sitúa nuestros precios entre un 2% y un 8% por debajo.** De este modo, siempre ofrecemos los productos, al menos, un céntimo más barato que nuestros principales competidores. Además, mantenemos durante todo el año un amplio plan de promociones en supermercados y en nuestra app.

## Comprometidos con la excelencia

La cultura DA+ en HiperDino, que se centra en el bienestar de los empleados y la calidad del servicio al cliente, nos ha permitido dar pasos firmes hacia la satisfacción total de los clientes y la cohesión de los equipos.

Creemos firmemente que la satisfacción del cliente y la felicidad de los equipos van de la mano, y en la idea de que garantizar un ambiente laboral alegre y amigable facilita el trabajo en equipo, la colaboración y la buena comunicación, lo que se refleja en la atención que ofrecemos a nuestros clientes.

La base de nuestra metodología es la sonrisa, que se refleja en la experiencia de compra. El Método DA+ sigue evolucionando para aportar valor añadido. En los últimos años, hemos reforzado la felicidad y la excelencia en la atención al cliente, lo que se refleja en las encuestas de satisfacción, la reducción de incidencias en tiendas y el aumento de felicitaciones por el buen trabajo realizado.

**En 2023 duplicamos nuestra oferta en productos frescos para ayudar a la economía de las familias.** En este año **lanzamos una nueva oferta para ayudar a las familias canarias en su cesta de la compra de productos frescos**, ofreciendo cada semana fruta, verdura, carne y pescado con nuevos descuentos para que en los hogares no se reduzca el consumo de estos productos. Como cadena de alimentación queremos que la compra de productos frescos no suponga un mayor desembolso para las familias.

Se trata de alimentos muy necesarios para llevar una dieta sana y equilibrada, y no deberían faltar en la mesa de ningún hogar canario. De esta forma, ampliamos las ofertas de frescos en nuestro folleto, el cual, hasta ahora, tenía carácter quincenal.

<sup>7</sup>Fuente: “Estudio de Imagen y Posicionamiento HiperDino 2023”. El estudio se realiza a una muestra de 1.750 personas y realizando la comparación con las otras 6 principales cadenas alimentarias con presencia en Canarias.

La media de nuestras tiendas en 2023 supera los 360 puntos (sobre 500), lo que equivaldría a un sobresaliente (9 sobre 10).

Aún nos queda mucho para alcanzar la excelencia en nuestros servicios, un concepto inalcanzable de por sí, pero tenemos claro que el camino hacia ella pasa, indudablemente, por la felicidad e implicación de nuestros equipos.



**“La Cultura DA+ garantiza una experiencia de compra excelente a través del bienestar de nuestros equipos”**



## Sello de Calidad Comercial

Para reforzar la competitividad comercial de nuestra cadena, el Departamento de Calidad se embarcó en un proyecto multidisciplinar, **el proceso de certificación de la norma de Calidad Comercial UNE 175001**.

Todos nuestros departamentos y equipos de tienda se implicaron en este proyecto para la **mejora continua y la satisfacción del cliente tanto en la gestión de las tiendas como en los productos y servicios ofrecidos en ellas**. Para ello se llevan a cabo auditorías en las tiendas de control de producto, calidad comercial, buenas prácticas higiénicas, atención al cliente y al personal, así como de las infraestructuras.

En diciembre de 2021 **obtuvimos el sello de Calidad Comercial otorgado por AENOR, reconociendo la excelencia de HiperDino** en todos nuestros servicios, convirtiéndonos así, en la única cadena de supermercados en Canarias en conseguir esta certificación.

Además, **el 94% de nuestras tiendas cuenta con medidas de accesibilidad** destinadas a reducir las barreras arquitectónicas (ascensores, escaleras mecánicas...) y así facilitar el acceso a la compra a personas con diversidad funcional y otros usuarios.

**“El 100% de las tiendas auditadas en 2023, según la UNE 175001, las superaron con éxito”**

### Proyecto “Tienda accesible”

Con este proyecto de la Fundación DinoSol, realizado junto con la Asociación Asperger Islas Canarias (AsperCan), nos hemos convertido en la **primera cadena de supermercados a nivel nacional en instalar pictogramas y secuencias de ayuda dirigidos a las personas con trastornos del espectro autista (TEA)**, favoreciendo su inclusión real en tareas cotidianas como ir a hacer la compra.

El proyecto ha permitido instalar pictogramas y secuencias de fácil comprensión, estratégicamente situados para ayudar a personas con TEA, informándoles de cuándo pasar por caja o cómo validar el ticket del parking, por ejemplo. En 2023 hemos renovado el acuerdo y tenemos previsión de adaptar otras 19 tiendas, sumando un total de 40 tiendas adaptadas.

**21**  
*tiendas adaptadas*

**Más de 500**  
*pictogramas instalados*



## Servicios complementarios

En HiperDino, la innovación es un factor clave y diferenciador que nos impulsa a evolucionar y a brindar soluciones adaptadas a las necesidades emergentes de nuestros clientes. Por esta razón, hemos lanzado dos nuevos proyectos que están en proceso de consolidación:

### Proyecto "Como en casa":

Con el fin de facilitar a nuestros clientes la opción de comprar y consumir en el momento, sin dedicar tiempo a cocinar, hemos habilitado una sección de comidas preparadas para llevar, caseras y de calidad, tras aliarnos con diferentes operadores especialistas en la elaboración de platos preparados, de referencia en la isla de Gran Canaria. Ofrecemos una amplia variedad de platos nutritivos y sabrosos, que recibimos cada día para garantizar su frescura y calidad; de modo que nuestro cliente pueda acceder a un menú muy completo formado por caldos, ensaladas, pasta, arroz, pescado, carne y postres.

### Proyecto H&H Stock&Food:

Nos hemos aliado con Hamilton y Cía para crear una **nueva línea de negocios dedicada al suministro de calidad de provisiones a buques, cruceros y resto de embarcaciones marítimas** en las islas y puertos canarios, con previsión de realizar operacio-

nes más allá del archipiélago. En 2023 duplicamos nuestro número de clientes con 71 en total (35 cruceros, así como 36 buques y plataformas), con los que realizamos 237 operaciones. Asimismo, pretendemos continuar posicionándonos en el mercado como provisionista para otros sectores como el *Tramp* u *Offshore*.

### Plan DinoBP:

Desde HiperDino, **hemos ayudado a ahorrar a los canarios 8,3 millones de euros con repostaje y compras de alimentación en 2023**, a través de nuestro Plan DinoBP y junto a BP España. Esto supone un 7% más que en 2022. Con el Plan DinoBP repostar y hacer la compra sale más barato: por cada 30 euros gastados en HiperDino, el cliente se lleva un euro de descuento para su próxima visita a una estación de servicio BP; y viceversa.

En estos momentos, son 60 las estaciones de servicio adheridas a este programa, localizadas en Fuerteventura, Gran Canaria, Lanzarote, La Palma y Tenerife. La tarjeta Plan DinoBP es gratuita y se puede obtener en cualquier establecimiento de la cadena y en las estaciones de servicio que forman parte de este plan.



## 2. Productos saludables y responsables

En HiperDino, como la principal cadena de supermercados del Archipiélago, nos comprometemos a facilitar el acceso a una selección cada vez más nutritiva, saludable y sostenible de productos. Nuestra responsabilidad hacia la sociedad y el medioambiente se refleja en el constante incremento de nuestra oferta de productos que respetan y benefician tanto al entorno como a la comunidad. Todo ello sin comprometer la asequibilidad, manteniendo firmemente nuestro compromiso con las familias canarias de ofrecer los mejores precios.

### Seguridad y calidad de nuestros productos y servicios

En **HiperDino** estamos firmemente comprometidos con ofrecer a nuestros clientes una **experiencia de compra segura y satisfactoria**. Para ello, implementamos las siguientes medidas:

#### 1. **Productos de calidad**

Seleccionamos cuidadosamente a nuestros proveedores, atendiendo a criterios de calidad, agilidad de sus procesos y competencia. Sometemos a nuestros proveedores y a la marca propia de HiperDino a un control exhaustivo de calidad e inocuidad del alimento, con especial atención a los productos frescos. Y cumplimos con todos los principios de seguridad e inocuidad alimentaria establecidos en el Codex Alimentarius, el manual de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (AAPPCC), la legislación vigente europea, española y local, y las recomendaciones de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN) y de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS).

#### 2. **Sistema de gestión de la calidad e inocuidad alimentaria**

Hemos adoptado voluntariamente los principios de gestión basados en la norma ISO 22000, como referente internacional de sistemas de gestión de la inocuidad alimentaria. Por ello contamos con un Manual de Calidad e Inocuidad de los Alimentos y Productos, que establece los procesos y documentos necesarios para garantizar la seguridad de nuestros productos. Asimismo, realizamos auditorías externas de calidad higiénico-sanitarias en las tiendas y plataformas, y procesos de inspección de productos en las plataformas logísticas.

#### 3. **Formación continua**

Brindamos a nuestros trabajadores formación continua en materia de seguridad y calidad alimentaria para actualizar sus conocimientos en nuevas normativas, métodos novedosos de trazabilidad y conservación de alimentos, y estudios científicos que puedan afectar a nuestros procedimientos.

#### 4. **Logística**

Hemos adoptado voluntariamente los principios establecidos en la normativa IFS Logistic (International Features Standards Logistic) para evaluar la calidad y seguridad de las operaciones de transporte, almacenamiento, distribución, carga y descarga.



**“Seguimos principios de gestión de la inocuidad alimentaria basadas en referentes internacionales como la norma ISO 22000”**



## Alimentación sana y sostenible

Nuestra estrategia para proporcionar productos de excelencia se basa en la singularidad de la insularidad canaria, la proximidad y la diversidad de nuestro surtido. Nos esforzamos por brindar siempre la mejor relación calidad-precio, asegurando una variada y alta calidad en nuestra selección de referencias. Incorporamos continuamente nuevas gamas de productos, como los ecológicos y gourmet, para satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes, incluso las más específicas.

En HiperDino, nos especializamos en productos frescos, ofreciendo una amplia variedad de frutas, verduras, carnes y pescados de la más alta calidad. Gracias a la cuidadosa selección y los acuerdos estratégicos con nuestros proveedores, podemos proporcionar estos alimentos esenciales para una dieta sana y equilibrada, sin que esto suponga un esfuerzo extra para el bolsillo de las familias. Nuestro compromiso es garantizar que los productos frescos sean accesibles para todos, manteniendo la calidad y la asequibilidad como pilares fundamentales de nuestra oferta.

Año a año, desde 2015, hemos ido ampliando el número de tiendas con **secciones específicas para productos ecológicos o "eco"**.

## Una marca propia de confianza

HiperDino cuenta con más de 1.240 referencias con presencia en 124 familias de productos ofrecidas en nuestros establecimientos de una marca propia, cercana y de confianza sólo para el archipiélago canario. Uno de los principales objetivos de nuestra marca propia es ofrecer una excelente relación calidad-precio. Queremos que todos nuestros clientes tengan acceso a una amplia gama de productos de alta calidad sin tener que comprometer su presupuesto.

Contamos con un equipo especializado que se encarga de la gestión de nuestra marca propia, asegurando que todos los productos cumplan con los más altos estándares de calidad y satisfacción del cliente. Su objetivo es garantizar que la marca propia de HiperDino sea cada vez más reconocida y de confianza para los consumidores canarios.

Apostamos por desarrollar productos de marca propia que satisfagan las necesidades y preferencias de nuestros clientes. Para ello, realizamos estudios de mercado, analizamos las tendencias del consumo y comparamos nuestra marca propia con la competencia.

Actualmente, **181 de nuestros establecimientos** cuentan con sección "eco", 139 HiperDino/SuperDino y 42 HiperDino Express, donde ofrecemos gran variedad de productos y marcas, con **más de 1.100 referencias disponibles**.

Y seguimos avanzando y alcanzando acuerdos con proveedores de productos más respetuosos con el medio ambiente, de comercio justo, con envases más sostenibles, etc.

Cada vez más proveedores canarios apuestan por la integración del surtido ecológico y la mejora de la calidad de sus productos, lo que permite ajustar los precios finales y el impacto medioambiental, consiguiendo un comercio más responsable.

Desde 2020 hasta 2023, hemos incrementado la venta de nuestra sección de productos ecológicos en un 35%, lo que representó en 2023 una facturación de más de 11,7 millones de euros, un **7,6% extra frente a 2022**.

Estamos trabajando para incluir nuevas tendencias de mercado eco, y continuar con la ampliación de la sección "eco" a más puntos de ventas, disponiendo de una oferta más amplia y atractiva.

Nuestros proveedores de marca propia, participan en un exhaustivo plan de homologación y control de calidad. Este proceso incluye:

- **Comprobación técnica:** Se verifica la composición, el proceso de fabricación y sobre todo la calidad e inocuidad del producto.
- **Auditoría al proveedor:** Se audita al proveedor encargado de la fabricación del producto para garantizar que cumple con los estándares de calidad de HiperDino.
- **Análisis de laboratorio:** Se realizan análisis de laboratorio independientes para verificar la calidad y seguridad del producto.
- **Catas a ciegas:** Se realizan catas a ciegas con consumidores para evaluar el sabor, aroma y textura del producto.

***"Gracias a nuestra marca propia "HiperDino", ofrecemos productos de gran calidad a un precio óptimo"***



## 3. Fomento de hábitos saludables

Como cadena distribuidora de alimentos, reconocemos nuestra responsabilidad en promover la salud de la población canaria. No solo avanzamos en la oferta de productos cada vez más sanos y respetuosos social y medioambientalmente, sino que también nos comprometemos a jugar un papel activo en la sensibilización y educación de la sociedad.

Entendemos que fomentar hábitos alimenticios saludables es crucial para el bienestar colectivo. Por ello, desarrollamos diversas iniciativas de formación y concienciación, con el objetivo de informar y guiar a nuestros clientes hacia un estilo de vida saludable, y contribuir así al bienestar general de la sociedad.

En 2023, damos continuidad al Programa “A la mesa con HiperDino” sobre Alimentación saludable.

### Programa “A la mesa con HiperDino”

Esta acción, dirigida al alumnado de 1º y 2º curso de Educación Primaria, se llevó a cabo por primera vez en Gran Canaria en el año 2022, y en 2023 contamos ya con una segunda edición en Tenerife.

Este año hemos visitado 25 centros educativos para impartir hasta 82 talleres divertidos y participativos sobre alimentación saludable, consumo responsable y reciclaje.

1.740 escolares se han sumado a los 1.710 del año anterior para recibir esta divertida y educativa formación, donde les transmitimos la importancia de llevar una dieta sana y equilibrada, para que nuestro organismo funcione de la mejor forma posible, y prevenir enfermedades como la obesidad o la diabetes.

**166**  
**talleres educativos**  
**impartidos entre 2022 y 2023**

**3.450**  
**escolares formados desde el**  
**inicio del Programa**

A la mesa con HiperDino tiene como objetivos:

1. Fortalecer un estilo de vida donde la socialización de la comida y la compra en familia son importantes
2. Ofrecer pautas de consumo responsable como diseñar un menú, hacer la lista de la compra, fijarse en las etiquetas y comparar productos
3. Desarrollar competencias para realizar una compra responsable de productos de alimentación con criterios como el valor nutritivo, los ingredientes, la fecha de caducidad y el presupuesto, y crear conciencia sobre el reciclaje.



Además, este año iniciamos el proyecto educativo “Larga Vida a la Comida”, que desarrollamos en el apartado dedicado al objetivo contra el desperdicio alimentario.

Dirigido a un alumnado de entre 10 y 12 años, que desarrollan su consciencia, se erigen como súper héroes en sus hogares, y aprenden a prevenir el desperdicio alimentario, en unas sesiones interactivas y dinámicas. Desde el inicio de los proyectos “A la mesa con HiperDino” y “Larga Vida a la comida”, ya se ha formado a 5.120 escolares.

A nivel interno, y dentro de nuestro Plan de formación, también proporcionamos la opción a nuestros empleados de aprender nuevos hábitos saludables y llevarlos a su vida personal y profesional.

Entre otros programas formativos, contamos con los siguientes:

- **Curso de alimentación consciente:** una formación para entender las etiquetas de los alimentos, comprar inteligentemente, conocer y desmitificar mitos erróneos sobre las distintas categorías fundamentales de alimentos.

- **Curso de piensa en ti:** Estrategias prácticas para el día a día para mantener la motivación en alto.
- **Curso de tomate un respiro:** aprender a tomar conciencia sobre dónde focalizar los pensamientos, a respirar de forma consciente y a identificar las señales del cuerpo. Gestionar sentimientos difíciles y a ser perfectamente imperfecto, a través de técnicas de relajación, meditación y desconexión.
- **Curso de gestión de la olla estrés:** permite profundizar en los conceptos de estrés sano/insano así como identificar los factores más estresantes a través de un informe personalizado del nivel de estrés de cada participantes.

Seguiremos llevando a cabo acciones de promoción de la salud, que refuercen la importancia de llevar una dieta saludable y ofreciendo pautas de nutrición a nuestros empleados y a los consumidores.



## OS5. Gestionar de forma sostenible la cadena de suministros

En HiperDino nos hemos marcado el objetivo de garantizar que las compras realizadas y los servicios contratados contribuyan a formar un tejido empresarial más sostenible y responsable con el medio ambiente, más humano con sus trabajadores y con las comunidades en las que operan los proveedores, y más local para apoyar la activación de la economía canaria.

### METAS

- Lograr un compromiso de todos nuestros proveedores con el Código Ético de HiperDino.
- Ser líderes del impacto en sostenibilidad (económico, social y ambiental) en la cadena de suministro local.
- Aumentar el número de proveedores locales y el porcentaje de producto canario comercializado (kilómetro cero)



### Principios del Pacto Mundial

**Principio 1.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2.** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

**Principio 8.** Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.



### 1. CONOCER Y ACOMPAÑAR A NUESTROS PROVEEDORES EN SUS RETOS ESG:

#### Código Ético

aplicado a toda la cadena de valor

#### más del 70%

de los nuevos contratos firmados con el Código Ético de HiperDino



### 2. DESARROLLO DE PROVEEDORES LOCALES:

#### +37%

del total de compra provienen de proveedores canarios

#### +400

proveedores locales





# 1. Conocer y acompañar a nuestros proveedores en sus retos ESG

En nuestra empresa, nos esforzamos por elegir a los mejores proveedores y gestionar la cadena de suministro de manera óptima, asegurando tanto la diversidad de productos como precios justos para el proveedor y el cliente. En los últimos años, hemos adoptado un enfoque proactivo al implementar prácticas de debida diligencia para una gestión responsable de la cadena de suministro. Este enfoque no solo nos ayuda a identificar y reducir riesgos, sino que también nos permite asegurar el cumplimiento de estándares legales y éticos, promoviendo un impacto positivo desde los productores hasta los consumidores finales.

En este sentido, el **diálogo continuo y la escucha activa con nuestros proveedores es fundamental**. En 2022 abrimos un proceso de diálogo con los proveedores en materia de sostenibilidad para conocer sus necesidades y barreras a la hora de dar cumplimiento a las nuevas normativas y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que hemos mantenido en el tiempo.

Para el estudio se estableció como prioridad conocer las dificultades en torno a la adaptación de éstos a la Ley de Residuos y Suelos Contaminados (Ley 7/2022), que regula especialmente el uso de los envases y promueve la eliminación, reducción o circularidad del residuo plástico.

Participaron 18 empresas proveedoras de HiperDino, representadas por responsables comerciales, directores de marketing, de calidad y de sostenibilidad, y los temas que se trataron en la investigación fueron:

- **Identificación de las necesidades más relevantes** que afectan directa o indirectamente a los proveedores a la hora de incorporar prácticas sostenibles.
- **Percepción** sobre las nuevas exigencias en materia de sostenibilidad en su sector y qué cambios creen que serán más relevantes para su actividad.

- **Intercambio de planes o acciones específicas en materia de sostenibilidad**, especialmente aquellas encaminadas a adaptarse a la ley de residuos y suelos contaminados.
- **Identificación de aspectos clave** sobre los que trabajar en colaboración con el proveedor y que pueden impactar de forma **positiva en la consecución de los ODS y en la generación de valor para ambas partes**.

Este estudio nos permitió conocer de primera mano las inquietudes y retos a los que se enfrentan nuestros proveedores, especialmente los relacionados con las nuevas exigencias y normativas, compartimos buenas prácticas y dimos la oportunidad de difundir el conocimiento entre unos y otros, y fortalecimos una relación que queremos que sea a largo plazo, basada en la confianza y el respeto mutuo.

De cara a continuar con esta iniciativa de diálogo y colaboración, y formalizar nuestro compromiso con la cadena de suministro, particularmente la local, incluimos en nuestro Plan de Sostenibilidad 2023-2030 como iniciativa estratégica la colaboración y establecimiento de alianzas con nuestros proveedores que ayuden a afrontar los retos a los que juntos nos enfrentamos.



***“Colaboramos estrechamente con nuestra cadena de suministro para fomentar el desarrollo sostenible y promover el bienestar comunitario.”***



## Ética en la cadena de valor

Mantener relaciones comerciales basadas en la ética es fundamental para construir una cadena de valor robusta y sostenible. La ética en la cadena de valor implica que todas las partes involucradas—desde los proveedores hasta los distribuidores y clientes—actúen con integridad, transparencia y responsabilidad.

Este enfoque no solo fortalece la confianza mutua, sino que también asegura un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

**En HiperDino asumimos esta responsabilidad, por lo que contamos con un Código Ético** que integra los principios y valores a los que nos comprometemos como empresa, y que está presente en los acuerdos comerciales que firmamos.

Actualmente, **más del 70% de los nuevos contratos incluyen cláusulas específicas sobre el cumplimiento del Código Ético de HiperDino.**

Así, el respeto y cumplimiento de las disposiciones de nuestro Código Ético se extiende a toda nuestra cadena de valor: por parte de nuestros proveedores y colaboradores, esperamos un estricto cumplimiento de la normativa vigente aplicable en materia medioambiental, laboral, sanitaria y de derechos humanos, así como unos altos estándares éticos en las áreas de protección de datos, confidencialidad y anticorrupción/antifraude, entre otras.

Nos oponemos firmemente a cualquier forma de corrupción, soborno o tráfico de influencias, incluyendo actividades relacionadas con el blanqueo de capital en conexión con nuestros grupos de interés. Y, por lo tanto, esperamos que nuestros proveedores y colaboradores implementen mecanismos efectivos para combatir estas prácticas en el curso de sus operaciones.

De esta forma, **nuestra relación con la cadena de suministro se adhiere y respeta diversos marcos internacionales** como:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU.
- La Declaración tripartita de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Las líneas directrices para empresas multinacionales de la OCDE.
- Los principios del Pacto Mundial de la ONU.
- La Carta Internacional de Derechos Humanos de la ONU.

Además, nuestros socios se comprometen a implantar medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar la seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal e información confidencial de nuestra organización, al igual que nosotros poseemos instrumentos para garantizar la integridad de los suyos.

Es esencial que nuestros socios comerciales cumplan con la legislación medioambiental pertinente, abarcando la gestión de residuos, emisiones atmosféricas, contaminación acústica, vertidos de aguas residuales, degradación del suelo y cambios en el uso del suelo forestal, y así lo reflejamos en las cláusulas ambientales de los acuerdos que, por su naturaleza, lo requieren.

***Nos aseguramos de que se respeten las leyes vigentes y nuestras normativas internas en cada eslabón de la cadena de suministro.***



## 2. Desarrollo de proveedores locales

Como una cadena regional completamente canaria, HiperDino mantiene un firme compromiso con el progreso de las Islas Canarias. Su objetivo es fomentar el desarrollo local mediante la adquisición directa de producto local y el apoyo a empresas proveedoras del Archipiélago.

En la actualidad, contamos con más de 400 proveedores locales (alrededor del 40% de todos nuestros proveedores). **En ellos invertimos cerca del 37% de nuestro presupuesto de compras (36,82% en 2023)**, lo que equivale a 3.000 referencias de artículos adquiridos en las Islas **en los que se invierten más de 500 millones de euros anuales** (626,23 millones en 2023).

Estamos especialmente **comprometidos con el sector primario de nuestra tierra**, destacando la comercialización de productos frescos de Canarias, procedentes de cerca de 100 proveedores diferentes, entre agricultores, ganaderos y cofradías.

En total, comercializamos al año unas **40.000 toneladas de productos agrícolas**, que son distribuidos por 100 empresas locales, además de otras **1.000 toneladas de pescado**, que adquirimos a lo largo del año en **15 cofradías canarias**. En la categoría de frutas y verduras, HiperDino comercializa cada año más de 24 millones de kilos de este producto procedente de fincas de siete de las ocho islas, con una inversión económica de unos 40 millones de euros en los más de 40 proveedores con los que contamos a nivel local.

Entre las empresas locales que nos suministran productos de distinta índole, se encuentran JUCARNE, S.L., TIRMA, S.A., AGUAS MINERALES DE FIRGAS, S.A., MONTESANO CANARIAS, S.A., EL LOMO CANARIAS, S.L., EMICELA, S.A. o LANZALOE, S.L., entre muchas otras.

Otro de nuestros pilares fundamentales es la apuesta por el **queso canario, contando con 320 referencias tanto locales como regionales**, entre mostrador y libre servicio.

En estos momentos trabajamos con 35 queserías y afinadores de Gran Canaria, Fuerteventura, Lanzarote y Tenerife y, en menor medida, pero con quesos de gran calidad, de La Palma, El Hierro y La Gomera; invirtiendo en ellos más de 18 millones de euros al año, lo que supone un 38% de nuestro gasto en la compra de la categoría de quesos.

*“Casi el **50%** de nuestras compras recae en proveedores canarios”*

*“Apoyamos a los productores canarios ofreciendo su surtido en nuestras tiendas”*



## Productos Kilómetro cero

Buscamos asegurar la máxima calidad y frescura en los productos que ofrecemos a nuestros clientes, y para lograrlo, nos enfocamos en productos de kilómetro cero o de proximidad, es decir, aquellos que se cultivan y venden en la misma región.

Trabajamos directamente con agricultores, cooperativas y proveedores para garantizar esta cercanía, y es que más del **60% de nuestras compras de frutas, verduras y hortalizas provienen de productores locales. En 2023, este porcentaje fue del 65,78%.**

Además, a lo largo de 2023, el 28,67% de nuestro surtido total correspondió a proveedores canarios de kilómetro cero. En otras palabras, casi 1 de cada 3 productos de frutas, verduras y hortalizas, que se venden en nuestras tiendas, es de origen local.

## Comercializamos más de 100.000 kg de piña tropical de El Hierro

También destaca nuestro apoyo a las islas menores, en concreto a la isla de El Hierro. Con mayor venta durante los meses de verano, pero disponible durante todo el año, en HiperDino comercializamos más de 100.000 kg de piña tropical de media anual, cultivada en su totalidad en la isla de El Hierro. En la actualidad trabajamos con dos productores, siendo la empresa Pa&Noa Tropicales, S.L. nuestro principal proveedor. Con central de distribución en MercaTenerife, suministra a HiperDino el 10% del cultivo que produce y,

## Apostamos por el plátano de Canarias

Uno de los productos de la tierra más representativos de las islas es, sin duda, el plátano de Canarias. Además, su extraordinaria calidad y su sabor le han valido para obtener el sello de Indicación Geográfica Protegida (IGP).

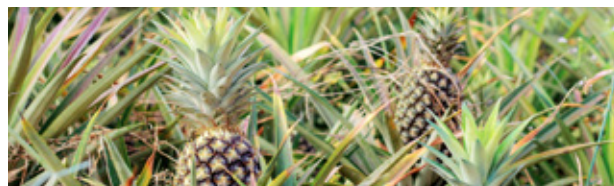
Por eso y por todo lo que aporta este cultivo para el desarrollo económico del Archipiélago, destinamos 8 millones de euros cada año a la compra de este producto, y trabajamos directamente con cuatro cooperativas de plátanos de Gran Canaria, La Palma y Tenerife.

Uno de los productos agrícolas de km 0 disponibles en nuestras tiendas es la papaya, procedente, en su mayoría, de fincas de Gran Canaria y Tenerife. En la Finca Las Bajas (Tenerife) se encargan de su plantación, producción, recolección y empaquetado. Además, esta finca cuenta con la certificación GLOBALG.A.P., que garantiza las mejores prácticas agropecuarias.



**Casi 1 de cada 3 frutas, verduras y hortalizas vendidas en nuestras tiendas es kilómetro cero**

tal y como asegura el presidente de Frutas del Hierro S.A.T., Pablo Carmona, *“nuestra relación es muy buena, ya que apuestan por el consumo de producto local y, por lo tanto, están ayudando al progreso de nuestras islas y más concretamente a los agricultores de El Hierro”.*



Solo en 2023 vendimos 6,5 millones de kilos de plátanos en nuestras tiendas y en nuestro canal online y, desde HiperDino, queremos reafirmar nuestro compromiso con la comercialización de esta fruta.



## Nuestro pescado, de cofradías canarias

También nuestro pescado se caracteriza por su calidad y frescura, al ser un género local de proximidad capturado de manera artesanal y cumpliendo con las tallas mínimas exigidas para su venta, contribuyendo a la sostenibilidad de nuestros océanos.

La mayor parte del género que tenemos a la venta en nuestra sección de pescadería procede de cofradías canarias, contando con un mayor surtido de especies (como el jurel, la sama roquera, la vieja o el cherne) de origen canario, frente a nuestros competidores.

Estamos en contacto permanente con las cofradías y proveedores locales intentando guiarles siempre acerca de los volúmenes reales que podemos soportar en la compra; de esa forma evitamos la sobrepesca y contribuimos a la conservación y sostenibilidad del caladero Canario, respetando siempre las tallas mínimas y las vendas establecidas para la pesca y comercialización de las especies citadas entre otras de nuestro amplio surtido.

## Apoyamos a una veintena de proveedores de La Palma y continúa generando empleo en la isla

A lo largo de 2023, y dando continuidad a múltiples acciones realizadas hasta ahora especialmente en esta isla, apoyamos a una veintena de proveedores de La Palma y continuamos generando empleo.

El consumo de productos canarios produce el crecimiento de la economía y el empleo local, contribuyendo a la protección del medioambiente y a un desarrollo más sostenible de la comunidad, a la par que garantiza a los consumidores una dieta más nutritiva y sana.



**+ del 65% de nuestras compras de frutas, verduras y hortalizas son de proximidad**

Este compromiso se evidencia en los más de 1,2 millones de euros que hemos destinado en el año para la comercialización de productos locales, entre los que destacan los frescos y otros productos de sala.

En La Palma, contamos con 13 establecimientos, un almacén y una oficina, y 412 personas en total trabajan en estos momentos en sus diferentes centros.



## OS6. Minimizar el desperdicio alimentario

El desperdicio alimentario ha cobrado un lugar central en la gestión de toda la cadena alimentaria, desde la producción hasta la distribución. La minimización del desperdicio no sólo tiene un impacto económico, también lo tiene a nivel social y medioambiental. Por ello, estamos trabajando activamente en reducir este desperdicio en toda nuestra cadena de valor.

### METAS

- Avanzar hacia el residuo alimentario cero.
- Ser referentes en la sensibilización y formación de la población canaria sobre minimización del desperdicio en los hogares.



### Principios del Pacto Mundial

**Principio 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8.** Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



## 1. MEDIDAS CONTRA EL DESPERDICIO ALIMENTARIO:

**Metodología FEFO**

**Control**

de fechas de caducidad



## 2. PROYECTOS DE MINIMIZACIÓN DEL DESPERDICIO ALIMENTARIO:

**597.244 kg**

de alimentos donados en 2023

**+14.000**

personas beneficiarias diariamente de "Alimentos conVida"



# 1. Medidas contra el desperdicio alimentario

A raíz del informe de la FAO, las Naciones Unidas establecieron un objetivo de reducción de la pérdida y el desperdicio de alimentos como uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible del mundo, conocido como el Objetivo 12.3 de los ODS. Según la evaluación para 2023 de los progresos mundiales hacia la consecución de esta meta, el ambicioso objetivo de reducir a la mitad el desperdicio de alimentos sigue pareciendo difícil de alcanzar en todas las regiones del mundo.

Los factores que influyen en el desperdicio son múltiples, y abarcan procesos de toda la cadena de producción, distribución y consumo de alimentos. Además, la desinformación y el desconocimiento contribuyen al mal aprovechamiento de los alimentos por parte del consumidor, como, por ejemplo:

- El desajuste cultural entre lo que se compra y lo que se necesita (querer tener la sensación de despensa y nevera llenas).
- La confusión entre qué significa fecha de consumo preferente y caducidad.
- El desconocimiento, que lleva a la falta de sensibilización sobre el impacto social, económico y ambiental de desperdiciar los alimentos.

La sensibilización de los ciudadanos para adoptar comportamientos más sostenibles son tareas fundamentales para reducir el desperdicio alimentario en España, por eso, entre otras medidas, en HiperDino, hemos puesto en marcha las siguientes iniciativas.

**Medidas preventivas para evitar tener que retirar artículos en venta y que éstos acaben en el vertedero:**

## Herramienta de pedido automático

**Controlamos el stock de almacenes y tiendas de forma optimizada a través de nuestra herramienta informática de pedido automático.** Mediante la previsión de demanda de cada artículo para cada tienda y atendiendo a factores como la estacionalidad de venta del producto evitamos el exceso de stock, que está adaptado a las necesidades reales de cada centro y a los clientes, evitando la pérdida por caducidades.

## Metodología FEFO (First Expires, First Out)

Mediante estos criterios, la reposición de mercancía se organiza de forma que se colocan delante aquellos productos con una fecha de caducidad más cercana, y detrás aquellos con un período de expiración más largo. Así **se garantiza que se venderán antes los productos con una caducidad más próxima.**

## Control de fechas

Contamos con una herramienta de comprobación de caducidades que alerta de forma proactiva sobre la proximidad de la fecha de expiración de los productos. Además, realizamos un análisis exhaustivo y preventivo de la pérdida de **productos frescos y secos a granel**, a los que **aplicamos un descuento y colocamos en un espacio especial en tienda, cuando su fecha de consumo está cercana, potenciando así su visibilización y venta.**

Contamos con procedimientos de seguimiento y control, ya que analizamos los surtidos, de forma continua, emitiendo informes semanales sobre su rentabilidad y rotación, **dando de baja aquellas referencias que generan pérdida** al caducar por falta de demanda. Y, además, garantizamos el **control de temperatura** en las descargas de mercancía fresca y su rápida colocación en cámaras o neveras, para **evitar que la rotura de la cadena de frío provoque daños en las materias primas**, y estas tengan que ser desechadas.

## Puntos de sensibilización en tienda

A lo largo de 2023, hemos instalado muebles-nevera como prueba piloto en varias de nuestras tiendas. De esta forma se visibilizan los productos próximos a su fecha de consumo (tanto frescos como secos), permitiendo al cliente encontrar toda la oferta en el mismo lugar.

Además, tiene el beneficio de que aquellos clientes que no son conscientes de la existencia de estos productos, o no están sensibilizados con esta problemática, puedan encontrarlos de manera más fácil y aprovecharlos en su compra, además a un precio más bajo.



## 2. Proyectos contra el desperdicio alimentario

Adelantándonos a la Ley de Prevención de las Pérdidas y el Desperdicio Alimentario, en 2020 nos convertimos en la **primera cadena en contar con un Plan de Lucha Contra el Desperdicio Alimentario**, y por ello, la Asociación de Fabricantes y Distribuidores (AECOC) reconoció nuestro esfuerzo y nos invitó a presentar nuestro proyecto en el Punto de Encuentro Contra el Desperdicio Alimentario celebrado en Madrid.

A través de la Fundación DinoSol, desarrollamos el proyecto "Alimentos conVida", cuyo objetivo es reducir las pérdidas y el desperdicio alimentario en los establecimientos de la cadena y, a su vez, favorecer que aquellos productos no comercializables, pero aptos para su consumo, lleguen a los comedores sociales del archipiélago, a través de su donación.

Queremos crear conciencia sobre este problema social y medioambiental y, paralelamente, seguir estando junto a quienes más lo necesitan, con el impacto nutricional que ello supone para la salud de estas personas. **En el año 2023, se donaron 571.345 kg de comida** (valorados en un importe de 1.461.455 euros).

Con esta iniciativa, **se beneficiaron diariamente más de 14.000 personas necesitadas de alimentos (14.178)**, incluyendo productos frescos como fruta, verdura, carne, pescado y pan; a través de 38 entidades y comedores sociales del archipiélago.

PROYECTO ALIMENTOS CON VIDA	2022	2023
KILOS DONADOS	471.531 KG	571.345 KG
IMPORTE DESTINADO	1.140.930 €	1.461.455 €
Nº TIENDAS DONANTES ADHERIDAS*	86	145

\*+3 centros de distribución logísticos

Desde junio de 2020, a través del proyecto Alimentos conVida, hemos evitado desechar 1.560 toneladas de alimentos. El valor económico de las toneladas donadas asciende a 3,6 millones de euros y, en estos momentos, participan en el programa 145 tiendas de las enseñas HiperDino y SuperDino, además de los centros logísticos de Telde y de Güímar.

Asimismo, a través de la Fundación también donamos **17.924 kg** de comida a Bancos de Alimentos y **7.975 kg** a protectoras de animales.

Alimentos donados	2022	2023
Programa Alimentos conVida	471.531 kg	571.345 kg
Banco de Alimentos	32.595,54 kg	17.924,45 kg
Protectoras de animales	9.221,40 kg	7.974,88 kg
<b>Total alimento donado</b>	<b>513.348 kg</b>	<b>597.244 kg</b>

En total **se ha donado un 16% más de alimentos en este año 2023** con respecto al año pasado, principalmente debido al volumen manejado en el Programa Alimentos conVida.

Conscientes de que el 35% de los alimentos son desperdiciados en los hogares, en 2023, iniciamos un proyecto educativo denominado "Larga Vida a la comida". A través de sesiones interactivas y dinámicas, en las que el alumnado de 10-12 años de edad tiene el protagonismo, se pretende prevenir el desperdicio de alimentos propiciando un cambio real de actitudes, reduciendo las presiones ambientales y contribuyendo a crear unos hábitos más sostenibles y una mayor sensibilización de este reto propuesto en el ODS 12.

En este año, son 3.380 los alumnos que se han beneficiado de este programa de sensibilización en el aula.

**597.244 kg**  
*de alimentos salvados*

**14.243**  
*personas beneficiarias del Programa Alimentos conVida*





## ¡LARGA VIDA A LA COMIDA!

### EL PROYECTO DE HIPERDINO CONTRA EL DESPERDICIO ALIMENTARIO EN LAS AULAS CANARIAS

Revolucionamos las aulas con los talleres “Larga Vida a la Comida”.

Dara Sánchez, responsable del Área de Sostenibilidad, comenta: “La juventud es el agente real del cambio. Como líderes en alimentación en Canarias, tenemos que darles herramientas para que alarguen la vida de los alimentos y así evitar su desperdicio”.

En estos talleres de 55 minutos, estudiantes de 10 a 12 años han aprendido a hacer listas de la compra ingeniosas y han diseñado menús semanales para aprovechar mejor los ingredientes. También han descubierto cómo conservar correctamente la comida y han conocido las 4 R’s (Reducir, Reutilizar, Redistribuir y Reciclar) para dar una segunda vida a los alimentos, todo en un ambiente lleno de entusiasmo y descubrimiento.





**EJE 3.**

# **MEDIO AMBIENTE Y CLIMA**

Compromiso con el medio ambiente y lucha  
contra el cambio climático

## **OS7**

### ***Reducir las emisiones de GEI y mejorar la adaptación al cambio climático***

1. Nuestra huella de carbono
2. Producción de energía renovable
3. Eficiencia energética
4. Movilidad sostenible

## **OS8**

### ***Lograr la transición hacia un sistema de economía circular***

1. Consumo responsable
2. Gestión de residuos

## **OS9**

### ***Preservar los recursos hídricos y la biodiversidad en Canarias***

1. Gestión del agua
2. Conservación de la biodiversidad

## **OS10**

### ***Apostar por la eficiencia de los procesos***

1. Iniciativas de Transformación Digital
2. Optimización de nuestra logística
3. Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental

# OS7. Reducir las emisiones de GEI y mejorar la adaptación al cambio climático

El cambio climático es actualmente una de las principales preocupaciones a nivel internacional. La minimización de los factores que influyen en él, la mitigación de sus efectos y la adaptación a los cambios que provoca se han convertido en prioridades para todas las empresas del planeta. En HiperDino sabemos lo importante que es contribuir a mitigar el impacto del cambio climático, por lo que nos hemos comprometido a reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.

## METAS

- Reducir nuestra huella de carbono.
- Optimizar la eficiencia energética en todas nuestras instalaciones.
- Desarrollar nuestra capacidad de generación de energía fotovoltaica y aumentar nuestra producción de energía limpia.



## Principios del Pacto Mundial

**Principio 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8.** Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.



## 1. NUESTRA HUELLA DE CARBONO:

**44.906,73 t**

de CO<sub>2</sub> eq. emitidos

**0,2040 t**

de CO<sub>2</sub> eq. por superficie comercial



## 2. PRODUCCIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE:

**4**

nuevas plantas fotovoltaicas en 2023, sumando 7 en total

**casi 500**

toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas gracias al autoconsumo



## 3. EFICIENCIA ENERGÉTICA:

**34.520 MWh**

ahorrados desde 2019 gracias a las medidas adoptadas



## 4. MOVILIDAD SOSTENIBLE:

**30**

vehículos híbridos

## Plan de renovación

en centros logísticos con 270 equipos de transpaletas eléctricas



# 1. Nuestra huella de carbono

La lucha contra el Cambio Climático está altamente relacionada con la capacidad de descarbonización de la economía, por lo que es necesario el compromiso de los diferentes sectores para la reducción sustancial de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

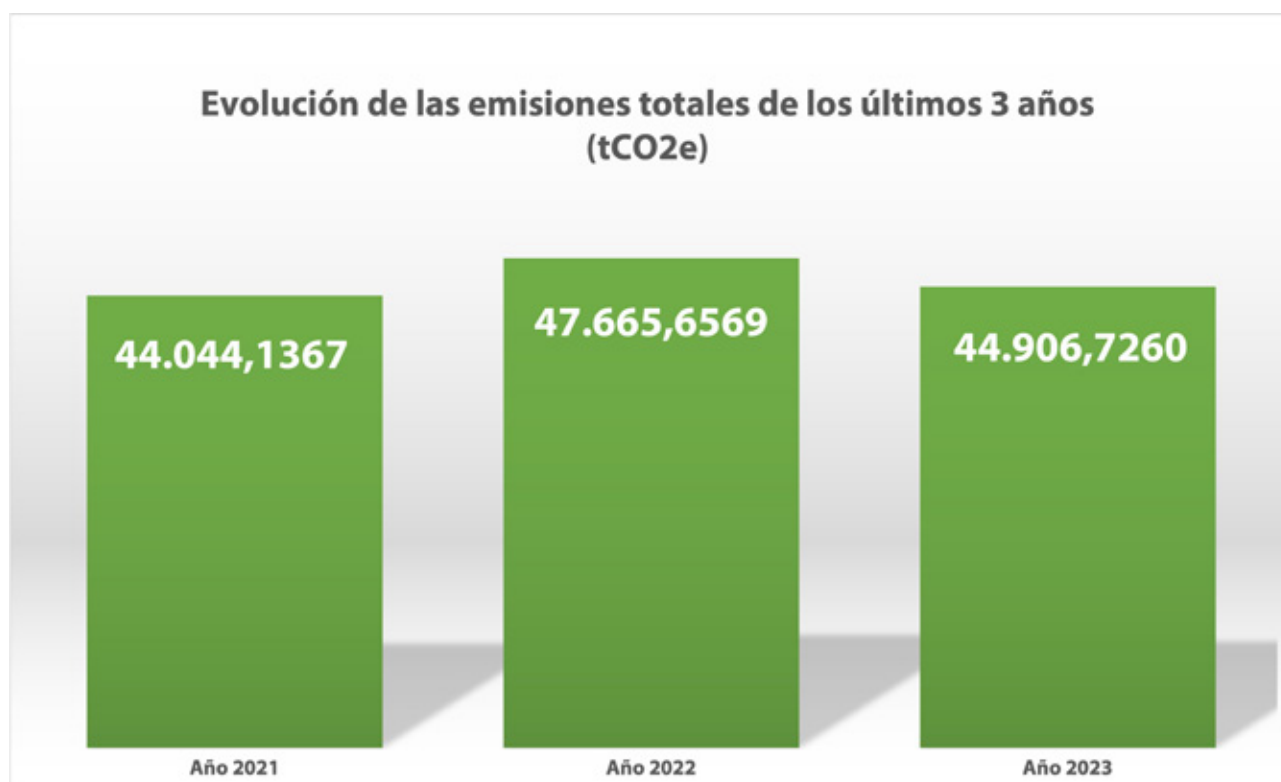
Según los últimos datos del Anuario Energético de Canarias 2022, el sector servicios (comercio, hostelería y Administraciones Públicas) es responsable del 11,4% de las emisiones de GEI producidas en Canarias.

En este contexto, en HiperDino hemos querido asumir un papel activo en la transición hacia una economía climáticamente neutra, calculando nuestra huella de carbono.

Se realizó el cálculo de Alcance 1 y 2 del dióxido de carbono producido en los procesos de comercialización al por menor y al por mayor de productos alimentarios, incluidos los procesos internos de logística y distribución a clientes con la flota de vehículos propia, en las tiendas y plataformas logísticas ubicadas en Canarias y pertenecientes a la compañía.

Emisiones directas de CO <sub>2</sub> (Alcance 1) <sup>8</sup>	Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (Alcance 2)	Emisiones totales de CO <sub>2</sub>	Intensidad de emisiones
8.575,3560 t eq. CO <sub>2</sub>	36.331,3700 t eq. CO <sub>2</sub>	44.906,7260 t eq. CO <sub>2</sub>	0,2040 t eq. CO <sub>2</sub> / superficie de ventas (m <sup>2</sup> )

<sup>8</sup>Los factores de emisión y conversión utilizados para el cálculo se han extraído de la Calculadora de Huella de Carbono del Ministerio de Transición Ecológica del Gobierno de España en su última versión disponible (v.29, publicada el 09/05/2024).

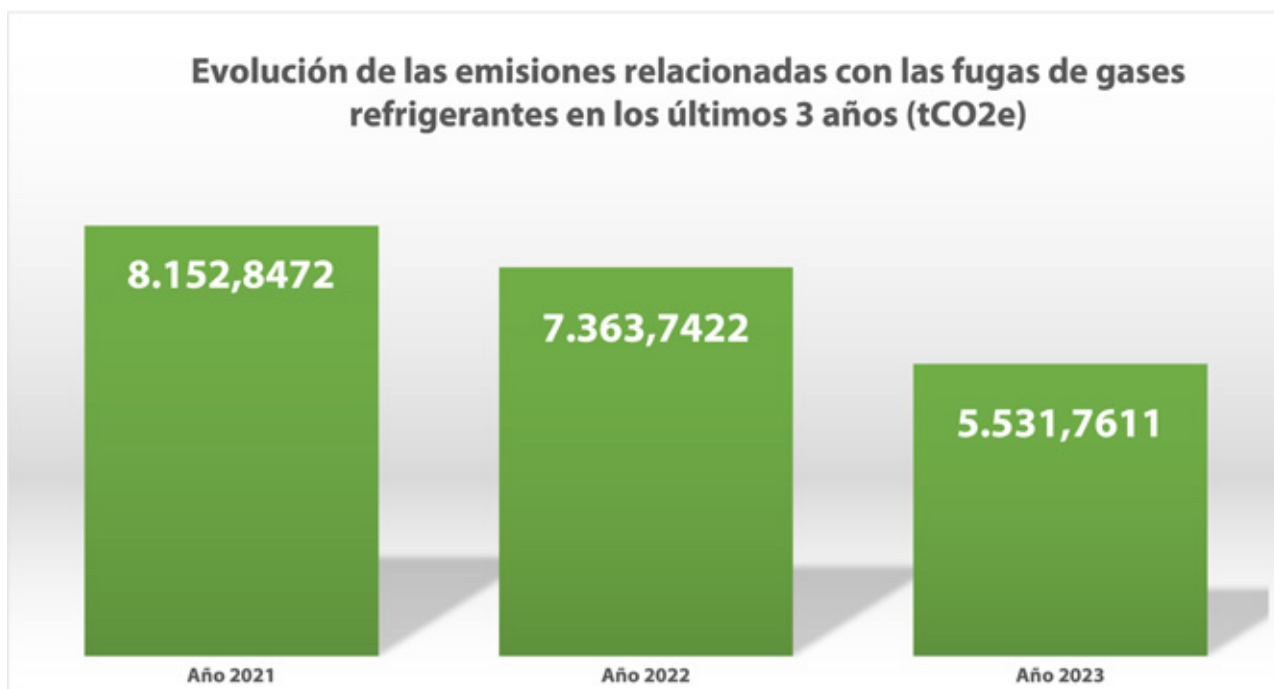


Para el cálculo del Alcance 1, se ha contemplado el consumo de combustible y de AdBlue de los vehículos de la empresa (transporte por carretera), el de los grupos electrógenos y sistemas contra incendios (instalaciones fijas), el de los torillos de almacén (maquinaria móvil) así como las recargas de gases refrigerantes de los sistemas de climatización de los vehículos e instalaciones (emisiones fugitivas). Para el Alcance 2, se ha tenido en cuenta la energía eléctrica contratada para las oficinas, tiendas y centros logísticos.

**Hemos emitido 0,2040 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente por metro cuadrado de superficie de venta; esto supone un 10,64% menos que en 2022.** El total de emisiones de gases de efecto invernadero

de Alcance 1 y 2 asciende a 44.906,73 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.

Si bien en 2022 hubo un ligero aumento de las emisiones de dióxido de carbono respecto a 2021, **en 2023 hemos logrado disminuir las emisiones totales generadas en un 5,79% con respecto al año pasado.** Lo hemos logrado principalmente gracias al trabajo realizado en la sustitución de los gases refrigerantes más contaminantes y la mejora en eficiencia energética relacionada con nuestros sistemas de refrigeración: **en 2023, nuestros sistemas de refrigeración contaminaron un 24,88% menos que en 2022, y hasta un 32,15% menos que en 2021.**



## Sello de CO<sub>2</sub> Calculado

En 2023 obtuvimos la certificación de CO<sub>2</sub> Calculado, que otorga AENOR, tras medir nuestra huella de carbono relativa a 2022, conforme a la metodología GHG Protocol. En 2024, volveremos a calcular nuestra huella para seguir con este ejercicio de responsabilidad que asumimos como algo indispensable en nuestro camino hacia la sostenibilidad.

Medir las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestra actividad es esencial para entender el impacto que causamos en el entorno.

Esto nos permite adoptar las medidas necesarias para reducir dichas emisiones e implementar estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático, que estamos evaluando de forma permanente. Estos pasos no solo benefician al medio ambiente, sino también a la salud humana y al bienestar social y económico del planeta.

Comprometernos con la descarbonización de nuestra actividad es crucial para asegurar un futuro sostenible. La reducción de nuestra huella de carbono no solo ayudará a combatir el cambio climático, sino que también fuerza la innovación y la eficiencia en nuestras operaciones, reduciendo costos a largo plazo y mejorando nuestra resiliencia ante las crisis ambientales.



## 2. Producción de energía renovable

La generación de energía es la principal responsable de las emisiones globales de gases de efecto invernadero (GEI) y en el caso de HiperDino, también representa la principal fuente de sus emisiones. Por ello, estamos enfocados en reducir nuestra huella de carbono mediante la gestión eficiente del consumo eléctrico, entre otras medidas.

Estamos comprometidos con una transición energética hacia un consumo responsable, limpio, sostenible y seguro, y por eso, hemos apostado por la energía solar fotovoltaica para aprovechar las horas de sol en Canarias, y obtener así una fuente de energía limpia y de bajo mantenimiento, que además implicará una importante reducción de costes en el medio plazo.

En 2018, instalamos una planta fotovoltaica de 98 kW en la tienda HiperDino del Centro Comercial Los Alisios. Posteriormente, en 2021, inauguramos una planta aún mayor, con una capacidad de 718 kW, en nuestra plataforma logística ubicada en el polígono de Lomos de Silva (Telde), con una potencia pico de 355 W, siendo la planta de mayor capacidad que hemos instalado (y ampliado) hasta la fecha.

**En 2022 iniciamos nuestro plan para instalar 15 nuevas plantas fotovoltaicas de autoconsumo en nuestras tiendas y plataformas logísticas** (incluyendo las ampliaciones de las ya existentes en la plataforma logística de Telde y en el HiperDino de los Alisios), con una inversión prevista de aproximadamente 2,5 millones de euros.

Nuestros centros aprovecharán prácticamente el 100% de la energía verde producida in situ, lo que **en la mayoría de los casos supondrá una autosuficiencia de más del 10-15%**.

Dentro de este plan, **en el año 2023, se han puesto en funcionamiento 4 nuevas plantas fotovoltaicas de autoconsumo** que suman una potencia pico total de 667 kW. Destaca la puesta en marcha de la instalación fotovoltaica de HiperDino Triana, que permitirá un autoconsumo de más de 220 MWh y un ahorro de emisiones en cerca de 60 toneladas de CO<sub>2</sub> anuales.

Además, se prevén otras 8 instalaciones nuevas, 2 de ellas siendo ampliaciones de la de Telde y la de Alisios.

Planta fotovoltaica	Producción 2022 (kWh)	Producción 2023 (kWh)	Porcentaje que supone del consumo total de la instalación (2023)
Plataforma Logística Telde	1.108.720	1.121.024	15,51%
HiperDino Los Alisios	142.977	105.599	5,86%
HiperDino Costa del Silencio	13.990	121.740	27,20 %
HiperDino Triana	-	181.575	11,86%
HiperDino 7 Palmas	-	347.028	23,21%
HiperDino Corralejo	-	12.050	6,03%
HiperDino Santa Brígida	-	23.329	2,47%
<b>TOTAL</b>	<b>1.265.687</b>	<b>1.912.344</b>	





Gracias a estas 7 plantas fotovoltaicas ya instaladas, en 2023 evitamos la emisión de 497.209 kg de CO<sub>2</sub> equivalente<sup>10</sup>; y con las futuras plantas fotovoltaicas que instalaremos, prevemos generar una potencia de 8.840 MWh/año, con una reducción prevista de las emisiones de un total de 2.405 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente<sup>10</sup>.

Consumo de electricidad por origen	2022	2023
Consumo electricidad contratada (kWh)	135.926.780	140.275.559
Autoconsumo (kWh)	1.265.687	1.912.344
% Electricidad procedente de fuentes renovables	0,9226%	1,3449%
Consumo total por superficie (MWh/m <sup>2</sup> )	0,6569	0,6458

En 2023 hemos logrado reducir nuestro consumo de electricidad por superficie comercial en un 1,70%, además de lograr un índice de autoconsumo un 51% mayor que en 2022.



*“Sólo en 2023, hemos evitado la emisión de casi **500** toneladas de CO<sub>2</sub> gracias a nuestras instalaciones fotovoltaicas de autoconsumo”*

<sup>10</sup>Para calcular las emisiones evitadas, se considera como factor de emisión el correspondiente al “Mix sin GdO” para 2023 publicado por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico en mayo de 2024 (Factores de emisión 2007-2023, V4): 0,260 kgCO<sub>2</sub>e/kWh.



### 3. Eficiencia energética

Además del uso de energías renovables para autoconsumo, otra medida adoptada para luchar contra el cambio climático y contribuir a la descarbonización de la economía canaria es la reducción significativa del consumo energético.

Actualmente, existen en el mercado una gran variedad de soluciones eficientes para obtener los mejores rendimientos en las actividades desarrolladas en nuestros establecimientos, empleando la menor cantidad posible de recursos energéticos.

**En HiperDino queremos ser un referente en eficiencia energética y en la puesta en marcha de medidas orientadas al cuidado del medio ambiente**, por ello, se han implantado las siguientes acciones en nuestras instalaciones:

- **Iluminación LED:** más del 51% de nuestras tiendas poseen ya iluminación LED, y hemos sustituido 55.000 metros de superficie en nuestras plataformas logísticas, que además cuentan con una hoja de ruta para su total transformación a iluminación LED. Esto supone un menor consumo eléctrico, manteniendo la misma intensidad lumínica.
- **Instalación de tapas y puertas en los frigoríficos:** colocamos puertas en murales verticales de frío positivo en las áreas de frutería, lácteos y charcutería, para reducir pérdidas energéticas y

mejorar el rendimiento, la temperatura de conservación y el confort en nuestras tiendas.

- **Sistema transcrito de CO<sub>2</sub>:** en las centrales frigoríficas de los centros hemos comenzado a utilizar dióxido de carbono como refrigerante, en vez de otros gases convencionales, que poseen un potencial de contaminación significativamente mayor, reduciendo así las emisiones de GEI.
- **Sistemas de control, regulación y tele-gestión:** esta solución nos permite conocer los consumos eléctricos, programar la iluminación y controlar algunas unidades de climatización. Nuestros establecimientos están equipados con un control horario de encendido y apagado de la iluminación y nuestros carteles publicitarios poseen un ajuste de nivel de iluminación, luchando así también, contra la contaminación lumínica. Aunque la mayor ventaja de estos sistemas reside en el control de las instalaciones frigoríficas, permitiendo su continua monitorización, la modificación de su configuración a distancia y la generación automática de informes.

El potencial de ahorro energético de estos sistemas depende de muchos factores, no obstante, el mero hecho de instalarlos y configurarlos supone un ahorro en sí.

	TIPOS DE INSTALACIÓN		
	FRIJO INDUSTRIAL	CLIMATIZACIÓN	ILUMINACIÓN
MEDIDAS DE AHORRO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condensación y evaporación flotante</li> <li>- Mejor aprovechamiento de los evaporadores</li> <li>- Control de los desechables</li> <li>- Utilización del CO<sub>2</sub> únicamente como gas refrigerante (S.Transcrito)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulación en función de la temperatura de consigna</li> <li>- Encendidos y apagados horarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encendidos y apagados horarios</li> <li>- Regulación lumínica</li> </ul>
% AHORRO	30%	15%	10%



En el año 2022 se incrementaron los centros que cuentan con sistema de telegestión o control en remoto hasta la cifra de 139 centros. El objetivo es la implantación de los sistemas de control en todos los centros de la compañía y, para ello, cada año se aumenta en la misma medida que las reformas y nuevas aperturas. En 2023 hemos conseguido la adaptación de 19 tiendas (9 aperturas y 10 reformas integrales) suponiendo ahorros entre un 5%-15% del consumo energético.

Gracias a todas estas medidas, **hemos conseguido ahorrar más de 34.520 MWh de electricidad desde 2019**, evitando, consecuentemente la liberación de unas 8.706 toneladas de dióxido de carbono<sup>11</sup> a la atmósfera.

Asimismo, **en 2023 hemos logrado un ahorro energético del 7,7% con respecto al año anterior**, evidenciado durante la auditoría energética a la que nos sometemos anualmente. Durante esta auditoría se ha comprobado también, mediante la comparación del nivel de servicio actual frente al optimizado de los principales servicios (refrigeración, climatización e iluminación), que la calidad del servicio no se ha visto comprometida por ninguna de las medidas de ahorro energético implantadas.

En este sentido, desde nuestra área de Sostenibilidad, **nos encargamos de sensibilizar a nuestros empleados, compartiendo con ellos un protocolo de buenas prácticas ambientales adoptadas**, con medidas que pueden tomar en nuestras tiendas, oficinas y plataformas logísticas, incluyendo algunas para ahorrar energía y consumirla de forma más responsable y eficiente.



**+ 34.500 MWh**  
*de electricidad ahorrados desde 2019*



**+ 8.700 toneladas**  
*de emisiones de GEI evitadas desde 2019*

<sup>11</sup>Para calcular las emisiones evitadas, se consideran como factores de emisión los correspondientes al "Mix sin GdO" para cada año desde 2019, publicados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.



## 4. Movilidad sostenible

Es crucial destacar la importancia de avanzar hacia una movilidad sostenible para reducir nuestro impacto ambiental. La dependencia de combustibles fósiles no solo contribuye significativamente a las emisiones de gases de efecto invernadero, sino que también genera contaminación del aire, afectando la salud pública y el medio ambiente. Por esta razón, estamos explorando y adoptando alternativas más sostenibles, como la implementación de vehículos eléctricos y el uso de biocombustibles, con el objetivo de minimizar nuestra huella de carbono y promover prácticas más responsables y sostenibles en nuestras operaciones diarias.

Además de energía eléctrica, **la organización consume combustibles fósiles (gasoil y gasolina) para el transporte de mercancía y personas entre las plataformas, los centros y los domicilios;** así como para el funcionamiento de grupos electrógenos y sistemas contraincendios.

En nuestro intento por contribuir en la reducción de emisiones de GEI y adaptarnos al cambio climático, estamos llevando a cabo la **sustitución progresiva de nuestros vehículos diésel por vehículos híbridos**, contando ya en nuestra flota con 30 vehículos de este tipo en 2023.

Asimismo, dentro de las plataformas logísticas y almacenes, existían diversos **equipos de mantenimiento propulsados por gasoil o baterías de plomo-ácido**, que, a finales de 2020, **fueron reemplazados por equipos con baterías de iones de litio (Li-Ion)**; y durante 2021 se desmantelaron todos los sistemas de surtidores que anteriormente abastecían de combustible a estos.

**La tecnología de baterías Li-Ion nos permite reducir nuestra dependencia de los combustibles fósiles**, así como prescindir de inversiones adicionales en áreas de cargas y sistemas de ventilación, ya que no generan emisiones durante su funcionamiento y carga, como en el caso de las baterías de plomo-ácido. Y a su vez, mejoran la eficiencia energética en nuestras operaciones logísticas, al ofrecer un mayor rendimiento por kW consumido.

Además, **queremos ampliar nuestros puntos de recarga para coches eléctricos en nuestras instalaciones** para fomentar el uso de vehículos de

menor impacto ambiental entre nuestros clientes y empleados. En 2023 contábamos ya con **21 puntos de recarga eléctricos en nuestros aparcamientos**; y hemos cerrado ya un acuerdo en el que nuestro objetivo es crear otros 100 puntos más en un total de 32 tiendas de Canarias.

***“Ofrecemos servicios de calidad a la vez que contribuimos a la reducción de nuestra huella de carbono y a la mejora de la calidad del aire”***

### Recarga y aparcamiento de patinetes eléctricos

En 2023, llevamos a cabo una prueba piloto para la recarga de patinetes eléctricos. En la tienda HiperDino de Luis Doreste Silva, en Las Palmas de Gran Canaria, y de la mano de YUP Canarias, iniciamos una prueba piloto para la instalación de un parking cargador de patinetes eléctricos. Situado a la entrada de la tienda y con capacidad para cuatro plazas, nos permite analizar la aceptación y uso que nuestros clientes dan a esta nueva opción de movilidad y aparcamiento. Estos módulos de aparcamiento incorporan puertas con código para asegurar el patinete y espacio para dejar el móvil y/o el casco a salvo con ese código y compuerta.



## OS8. Lograr la transición hacia un modelo de economía circular

El modelo de producción y consumo actual genera una cantidad de residuos insostenible, con un impacto ambiental devastador sobre los sistemas terrestres y acuáticos del planeta. El modelo de economía circular apuesta por la minimización de los materiales no biodegradables, y la maximización del ciclo de vida de los productos puestos en el mercado a través de su reutilización y reciclado.

### METAS

- Disminuir gradualmente la cantidad de residuos generados y no reutilizados o reciclados
- Reducir nuestros consumos de plástico y papel



### Principios del Pacto Mundial

**Principio 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8.** Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.



### 1. CONSUMO RESPONSABLE:

Evitamos el uso de **40.000 bolsas** de plástico de un solo uso al día

**+1.000 folios** de papel ahorrados al día



### 2. GESTIÓN DE RESIDUOS:

**+80%** de nuestros residuos son reciclados

La economía circular busca prolongar la vida útil de los productos, materiales y recursos durante el mayor tiempo posible, reduciendo al mínimo la generación de desechos. Este enfoque es crucial en nuestro camino hacia un futuro sostenible.

En HiperDino, estamos convencidos de que la gestión eficiente de nuestros residuos, que incluye reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación adecuada, así como el consumo responsable de materias primas, debe integrarse profundamente en nuestra cultura corporativa.

Adoptar estos principios no solo refleja nuestra responsabilidad hacia la sociedad y el medio ambiente, sino que también nos permite optimizar recursos, reducir costes y generar un impacto positivo a largo plazo.

Fomentar la economía circular nos ayuda a crear un ciclo virtuoso donde los productos se mantienen en uso, se maximiza el valor extraído de cada material y se minimizan los desechos, contribuyendo así a un modelo de negocio más resiliente y sostenible. El reto es enorme y seguimos trabajando para hacerlo mejor día a día, de la mano de nuestros gestores autorizados y su know how.



# 1. Consumo responsable

La actividad de comercialización y distribución de alimentos no supone un uso excesivo de materias primas como tal, pero sí conlleva un gran consumo de materiales de embalaje como bolsas, cajas y envases, siendo algunos de ellos de plástico. De cara a reducir su uso por parte de la empresa y del cliente, hemos puesto en marcha diversas actuaciones:

- En charcutería, carnicería y pescadería **utilizamos papel parafinado**, además de dar la posibilidad a nuestros clientes de **traer sus propios envases reutilizables o adquirirlos** directamente en el mostrador y usarlos durante su compra. Además, a finales de 2022 se modificó el gramaje del papel utilizado (de 80 a 62 gramos), **reduciendo así el consumo de papel y mejorando su rendimiento en torno a un 13%**.



Nuestros clientes pueden traer sus **envases reutilizables** para comprar **productos a granel** en las secciones de frescos\*.

También los pueden encontrar a la venta y usarlos durante su compra.

**HiperDino**

El envase debe ser apto para alimentos. Solo un producto por envase.  
\*En cumplimiento de Ley 7/2022 de Residuos y Suelos Contaminados para una Economía Circular

- Hemos sustituido las **bolsas de nuestras secciones de fresco** por unas de materiales biodegradables y compostables. En la sección de frutería, además, tenemos a la venta **bolsas de mallas reutilizables y lavables**. En la sección de panadería, hemos eliminado los envases PET y pasado a utilizar cajas de cartón Kraft con ventana transparente para ver el producto.



**85%** DE PLÁSTICO RECICLADO



HiperDino.es | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
Lunes a domingo 9:00-22:00 h | 900 230 230 | Reutilizable  
TELÉFONO GRATUITO



- En los lineales de cajas, como alternativa a las **bolsas de plástico de un solo uso**, tenemos **bolsas de papel, de rafia o de plástico reciclado**. En este último caso, **hemos logrado que la proporción de material reciclado se haya alzado hasta el 85% de la bolsa**.
- Para el transporte de nuestros productos, tanto entre tiendas como en el reparto a domicilio, utilizamos **cajas de plástico reutilizable** de la marca IFCO y el sistema de pool de pallets de las empresas LPR CHEEP e IPP; disminuyendo así el uso de cartón, madera o plásticos desechables.
- **Hemos aumentado la oferta de productos a granel** como frutas, verduras o frutos secos entre otros, y planeamos ofrecer cada vez un mayor surtido y destinar más superficie a este tipo de productos. Actualmente más del 21% de nuestra superficie de venta está destinada a la venta a granel o sin embalaje primario.
- Tenemos **acuerdos con proveedores para apoyar la reducción de plástico en sus embalajes**, como en el caso de la empresa JUCARNE, con la que colaboramos para reducir el 70% del plástico de sus productos cárnicos de libre servicio disponibles en nuestros establecimientos.



- **Informamos y sensibilizamos a nuestros clientes sobre el tema, mediante cartelería en nuestros puntos de venta** que les invita a utilizar envases reutilizables y que les informa sobre las acciones que lleva a cabo la compañía para reducir su huella de plástico.

HiperDino

hiperdino.es/sostenibilidad

## ¡A RECICLAR! Pero... ¿Cómo separar los residuos?

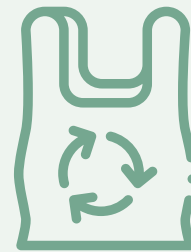
A continuación te mostramos de manera visual como clasificar tus desechos.



Reciclar nos permite proteger nuestro planeta y a la sociedad, ahorrando energía, dando nuevas vidas a los materiales ya usados y generando empleo.



Estimamos que, gracias a estas acciones, **en un día podremos eliminar la utilización de 40.000 bolsas de plástico de un solo uso** y en un año hasta 14,6 millones. Para ello, toda la familia de HiperDino está involucrada, especialmente los trabajadores de nuestras tiendas, quienes, al estar en contacto directo con los consumidores, pueden informales de primera mano y ayudar a crear una sociedad más consciente y responsable con el medio ambiente.



*“Ofrecemos en nuestras tiendas alternativas a los envases plásticos de un solo uso porque reducir nuestro impacto ambiental es una prioridad”*

## Reducción del papel

En 2020 arrancamos el **proyecto “Papel 0”**, con la implantación de un sistema informático de gestión integral de recepción de mercancías digital. Gracias a este tratamiento automático de la documentación, hemos eliminado los albaranes de papel a los proveedores, **ahorrando así, más de 1.000 folios de papel al día**.

Con este objetivo de reducir nuestro consumo de papel, la cadena ofrece, a los usuarios de **su app de clientes**, la posibilidad de prescindir del ticket en papel y **obtener solo la versión digital de la factura**.

En 2023 comenzamos también el **Proyecto Utopía**, liderado por el área de IT y enfocado especialmente al área de compras, que facilita la gestión de los contratos comerciales, haciéndola más eficiente y ágil, y finalizando el proceso con firma digital.



*“Gracias al proyecto “Papel 0”, hemos ahorrado +1000 folios de papel al día”*



## 2. Gestión de residuos

En HiperDino trabajamos con el objetivo de asegurar la correcta gestión de todos nuestros residuos y para ello contamos con gestores autorizados.

La gestión de residuos en una cadena de alimentación requiere un enfoque integral que involucre a todos los niveles de la organización, desde la recepción de la mercancía de nuestros proveedores (tipos de embalajes y materiales), hasta la venta al por menor en nuestros establecimientos.

**Todos nuestros centros cuentan con depósitos destinados al reciclaje de pilas, plásticos, cartón, papel y tapones,** para su adecuada gestión.

**Más del 80% de nuestros residuos se reciclan a través de la operativa de nuestros gestores autorizados.**

La adopción de prácticas sostenibles y la concienciación tanto interna como externa son esenciales para mitigar el impacto ambiental de la cadena de alimentación, por lo que hemos definido **protocolos de buenas prácticas ambientales en nuestras**

**tiendas, y cartelería que informa a los clientes de cómo realizar una correcta separación de residuos,** y, además, en el área de sostenibilidad de nuestra web corporativa pueden resolver sus dudas sobre reciclaje en tiempo real gracias al chatbot *Aire* de Ecoembes.

Los trabajadores de HiperDino son formados en fundamentos prácticos sobre la separación de residuos para mejorar sus prácticas diarias de gestión de residuos; contando para ello, desde 2023, con contenedores para la separación selectiva de residuos en las oficinas de Miller.

Se ha creado y difundido al personal formado un manual que contiene algunos tips sobre situaciones comunes y una serie de preguntas y respuestas frecuentes sobre este tema, que permanece accesible de manera permanente en el apartado de sostenibilidad de la *intranet corporativa DinoWeb*.



Te ayudamos en el camino hacia la sostenibilidad en el día a día, con sencillos consejos para la separación de residuos.

Encontrarás, a continuación, algunos tips sobre situaciones comunes y una serie de preguntas y respuestas frecuentes sobre este tema, que esperamos que te sean de utilidad.

Además, nos ponemos a tu disposición desde el Área de Desarrollo Sostenible, para cualquier duda o sugerencia que quieras compartir.



**Tips para la separación de residuos en casa y en los comedores de HiperDino habilitados.**



**Preguntas frecuentes sobre la separación de residuos.**





## OS9. Preservar los recursos hídricos y la biodiversidad en Canarias

Casi todo el territorio geográfico de Canarias ha sido declarado Reserva de la Biosfera por la UNESCO. Esto confiere a las islas un valor inigualable en materia de biodiversidad y recursos naturales, lo que implica un compromiso activo de todos los organismos y toda la sociedad en su conservación y protección. En Canarias, además, el agua es un bien escaso, y por ello debemos aprender a optimizar su gestión y consumo.

### METAS

- Reducir el consumo de agua por superficie comercial.
- Contribuir de forma activa a la conservación del entorno, la flora y la fauna canarias.



### Principios del Pacto Mundial

**Principio 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8.** Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.



### 1. GESTIÓN DEL AGUA:

**100%**

del agua que utilizamos proviene de la red

**Reducimos en un 3,44%**

nuestro consumo de agua por superficie comercial



### 2. CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD:

**+ 2.400**

especies vegetales endémicas plantadas desde 2021

**3 jornadas**

de cuidado del entorno organizadas en 2023



# 1. Gestión del agua

La gestión sostenible de los recursos hídricos es un elemento crucial en la cadena de alimentación, especialmente en regiones insulares como las Islas Canarias. Esta práctica no solo responde a imperativos ambientales, sino que también es fundamental para garantizar la seguridad alimentaria, mejorar la eficiencia operativa y cumplir con las expectativas de sostenibilidad de los grupos de interés y las regulaciones gubernamentales.

Para empresas como HiperDino, profundamente arraigadas en el archipiélago canario, la gestión responsable del agua trasciende la mera obligación corporativa; se convierte en un compromiso integral con el ecosistema insular y sus limitados recursos hídricos. Este compromiso se materializa en la implementación de estrategias innovadoras que optimizan el uso del agua y promueven su conservación.

En el ámbito operativo, el control eficiente de los recursos hídricos implica la adopción de prácticas

avanzadas, como la realización de auditorías exhaustivas del uso del agua, la actualización continua de tecnologías para mejorar la eficiencia, y la implementación de sistemas de monitorización en tiempo real. Estos sistemas permiten identificar rápidamente posibles fugas o ineficiencias, facilitando ajustes inmediatos para minimizar el desperdicio.

Es importante destacar que el suministro de agua en los centros proviene directamente de las compañías municipales, las cuales garantizan no solo la calidad del agua conforme a las normativas vigentes, sino también la aplicación de directrices estrictas para la conservación del medio ambiente. Esta colaboración entre empresas y entidades públicas refuerza el compromiso colectivo con la sostenibilidad hídrica en las Islas Canarias.

Gracias a las medidas de sensibilización implantadas, **hemos logrado reducir en un 3,44% nuestro consumo de agua por superficie comercial.**

Consumo de agua	2022	2023
Metros cúbicos consumidos (m <sup>3</sup> )	137.692,94	140.180,76
Consumo de agua por superficie comercial (m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> )	0,6593	0,6367

***“La adecuada gestión del agua es esencial para preservar los ecosistemas y garantizar el bienestar de toda la comunidad.”***



## 2. Conservación de la biodiversidad

HiperDino y la Fundación DinoSol están comprometidos con la protección de la biodiversidad y los ecosistemas terrestres y marinos de las Islas Canarias. A través de iniciativas de reforestación, limpieza de playas y promoción de productos ecológicos, la empresa trabaja activamente para conservar el entorno natural y fomentar prácticas sostenibles en la región.

### Iniciativas de Conservación y Sostenibilidad:

#### ● Liderazgo en Productos Ecológicos

HiperDino se destaca por ser líder en productos ecológicos, con el mayor surtido existente en la región. La categoría ECO es una de las que más crece de manera gradual en presencia y en ventas. Las técnicas agroalimentarias de producción ecológica son más respetuosas con el medio ambiente y garantizan el bienestar y salud de los animales, al no estar permitido el uso de pesticidas ni herbicidas químicos, abonos químicos, hormonas, transgénicos ni aditivos de síntesis.

#### ● Reforestación y Cuidado del Entorno

Una forma de cuidar de la biodiversidad y evitar la extinción de especies es la reforestación y el cuidado del entorno costero. La Fundación DinoSol y el voluntariado de la compañía, junto a la Fundación Foresta, han realizado acciones de plantación de árboles para recuperar el valor ambiental y paisajístico del entorno, así como limpieza de playas. En junio de 2023, unos 100 voluntarios recogieron hasta 235 kg de residuos en la playa del Socorro (Güímar, Tenerife).

#### ● Proyectos de Repoblación

La Fundación DinoSol ha colaborado en diversos proyectos de repoblación:

- En Tamaraceite Sur (Las Palmas de Gran Canaria), se sembraron 2.200 árboles y plantas autóctonas en un espacio de 26.000 m<sup>2</sup>.
- En La Palma, más de 90 voluntarios participaron en una acción de repoblación en una zona afectada por el fuego, plantando 100 ejemplares de morales.
- En Lanzarote, se realizó la repoblación de El Bosquecillo de Haría con 100 nuevos ejemplares de especies de Bosque Termófilo.

Contar con zonas verdes es mejorar la calidad de vida, puesto que los bosques sirven de hábitat para las diversas especies de la fauna y flora local, mitigan los efectos del calentamiento global y la desertificación, y funcionan como los pulmones de la Tierra, pues liberan oxígeno y toman del aire el dióxido de carbono. De hecho, un árbol de unos 5m<sup>3</sup> puede absorber 5 toneladas de CO<sub>2</sub> al año.

Así, desde HiperDino y la Fundación DinoSol nos comprometemos a apoyar la conservación del entorno y de la biodiversidad de nuestras islas con este tipo de iniciativas y desarrollando colaboraciones público-privadas.



## OS10. Apostar por la eficiencia de los procesos

La sostenibilidad requiere modificar los sistemas y procesos actuales para conseguir revertir los impactos negativos causados en el entorno por la actividad humana y empresarial. Para ello, es necesario evolucionar los sistemas, procesos y tecnologías para garantizar un crecimiento económico y social, que minimice el impacto ambiental.

### METAS

- Poner la tecnología al servicio de los trabajadores y clientes, mejorando sus experiencias.
- Reducir los consumos y mejorar la eficiencia.
- Certificar nuestro sistema de gestión medioambiental ISO 14001 de manera progresiva.

### Principios del Pacto Mundial

**Principio 8.** Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.



### 1. DIGITALIZACIÓN DE LA COMPRA:

**+ de 15 M€**

invertidos en la renovación tecnológica de tiendas, app de clientes y canal online

**2 centros**

preparadores exclusivos de compra online en Gran Canaria y Tenerife

**3 centros**

híbridos en Lanzarote, Fuerteventura y La Palma.



### 2. OPTIMIZACIÓN DE NUESTRA LOGÍSTICA:

**+ de 7 M€**

invertidos en la automatización del centro logístico

**Robot**

preparador de pedidos único en España



### 3. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL:

**3 tiendas**

se certificarán en 2024

El Plan Estratégico de Sostenibilidad de HiperDino integra el desarrollo tecnológico para optimizar procesos, mejorar la experiencia del cliente y empleado, y reducir el impacto ambiental.

La transformación digital abarca sistemas de tienda, aplicaciones para clientes y el canal online, con una inversión de más de 15 millones de euros en renovación tecnológica y una importante proyección de futuro.

El **desarrollo tecnológico impacta en la sostenibilidad de una organización y viceversa**, ya que la tecnología e innovación tienen impacto a nivel económico, social y ambiental, en los grupos de interés más relevantes.

Así, contemplamos en nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad medidas que contribuyen a la optimización de nuestros procesos, como:

- El ahorro de costes a través de la gestión eficiente de los recursos.
- La reducción del impacto ambiental de las infraestructuras, instalaciones y procesos de HiperDino por su gestión sostenible.
- La modernización tecnológica con impacto en el bienestar del trabajador y en el del cliente, mejorando su experiencia.

- La evolución tecnológica con impacto en la continuidad del negocio y su resiliencia en un entorno cambiante (sostenibilidad económica).
- El efecto tractor de la innovación digital en la economía y sociedad canaria.
- Las exigencias de nuestro sector y las nuevas necesidades y expectativas de nuestros clientes han acelerado nuestra transformación digital, para avanzar en la gestión interna y estar cada día más cerca de nuestros empleados y clientes; a la par que para que nuestros procesos sean más respetuosos con el medio ambiente.

La tecnología que utilizábamos hasta el momento nos impedía avanzar en procesos más eficientes para nuestro personal, en la fidelización de los clientes, en el conocimiento de sus necesidades y comportamientos de compra, y en políticas promocionales. Esta renovación tecnológica se ha producido, especialmente, en los sistemas de tienda, con nuevas cajas, balanzas y escáneres; en la aplicación de cliente y en el canal online.



# 1. Iniciativas de Transformación Digital

## Sistema de tiendas

Todos nuestros establecimientos cuentan con nuevos terminales táctiles y un nuevo software de venta más rápido e intuitivo. Este proceso también abarca la renovación de nuestro parque de balanzas, lo que, a través de códigos QR, favorece un importante ahorro de papel y la posibilidad de contar con información en tiempo real de la venta. Los antiguos capturadores están siendo sustituidos progresivamente por dispositivos móviles adaptados mucho más fáciles de utilizar.

### Helpy

Continuamos avanzando en el desarrollo y en la puesta en marcha de nuevas herramientas que favorezcan los procesos de comunicación y servicios de asistencia dentro de la organización.

Por eso, y para mejorar la cultura organizacional, desde el Departamento de IT se ha trabajado en el proyecto Helpy. **Se trata de una herramienta de control de incidencias para las oficinas de la empresa**, que permite redirigir las incidencias al instante a cada uno de los departamentos o áreas implicados. Es de fácil manejo y, entre las ventajas de este sistema de gestión de tickets, destacan el seguimiento y la disminución de los tiempos en la resolución de peticiones o incidencias gracias a esa redirección automática.

## HiperDino EnRuta

El Servicio de Atención a Domicilio (SAD) ha sido objeto de grandes avances gracias a la entrada en funcionamiento, en 2023, de la nueva herramienta desarrollada por el Departamento de IT. HiperDino EnRuta, como se llama la herramienta, presenta mejoras significativas respecto a la herramienta anterior, sobre todo, en todo lo que tiene que ver con las nuevas funcionalidades y cuenta, además, con la tecnología más innovadora.

Entre las ventajas de la nueva herramienta HiperDino EnRuta se encuentran:

- Recuento de cajas o bultos de manera automatizada.

- Control de la capacidad de almacenamiento y transporte del vehículo para una mejor productividad de los envíos.
- Mejor optimización de las rutas, lo que favorece ser más ágiles y que las entregas sean más rápidas y en menos tiempo que el empleado hasta ahora.
- Mayor productividad, lo que se traduce en una mejora del servicio y en un ahorro en costes.
- Disminución de incidencias, que ayudan a una mayor satisfacción del cliente.
- Estimación más precisa ya que, gracias al histórico de nuestros clientes, nos permitirá adelantarnos a sus necesidades.
- Todo ello impactará de manera positiva también en la labor de las compañer@s del Servicio de Atención al Cliente (SAC), puesto que se reducirán las incidencias y redundará en la calidad del servicio que ofrecemos.

## Proyecto Utopía

En 2023 comenzamos también el Proyecto Utopía, liderado por el área de IT y enfocado especialmente al área de compras, que facilita la gestión de los contratos comerciales, haciéndola más eficiente y ágil, y finalizando el proceso con firma digital.

## Cajas de Autopago

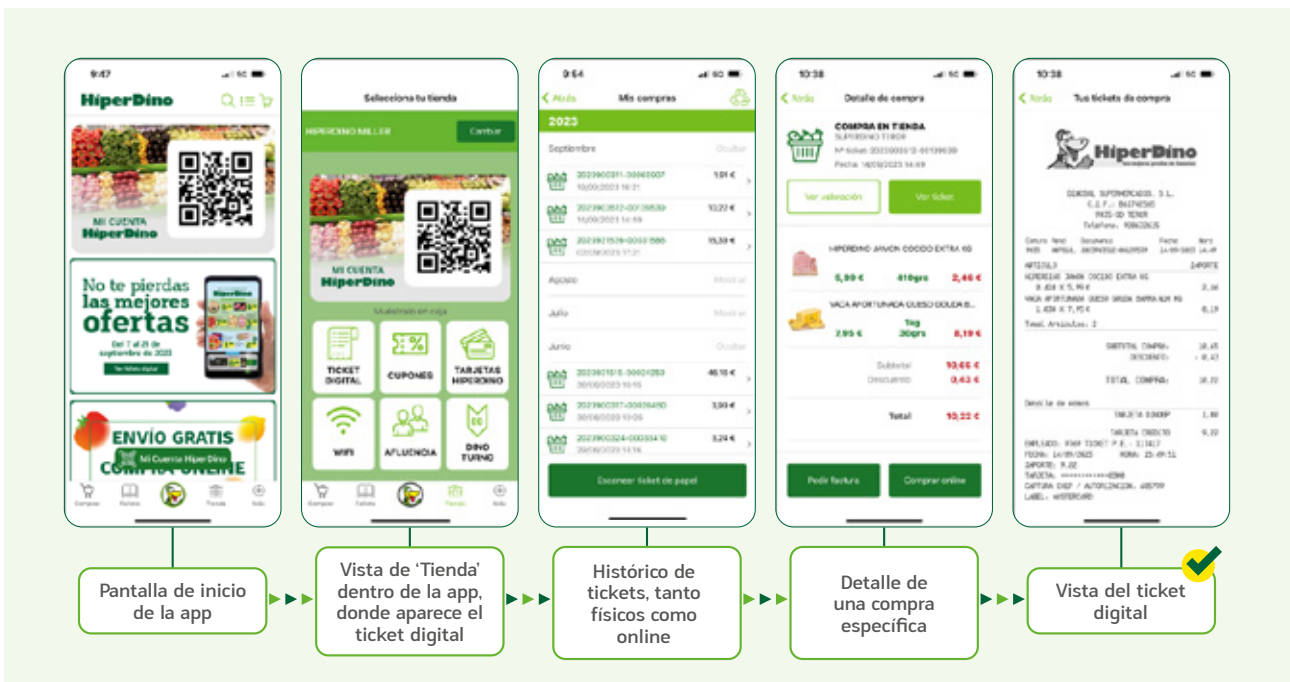
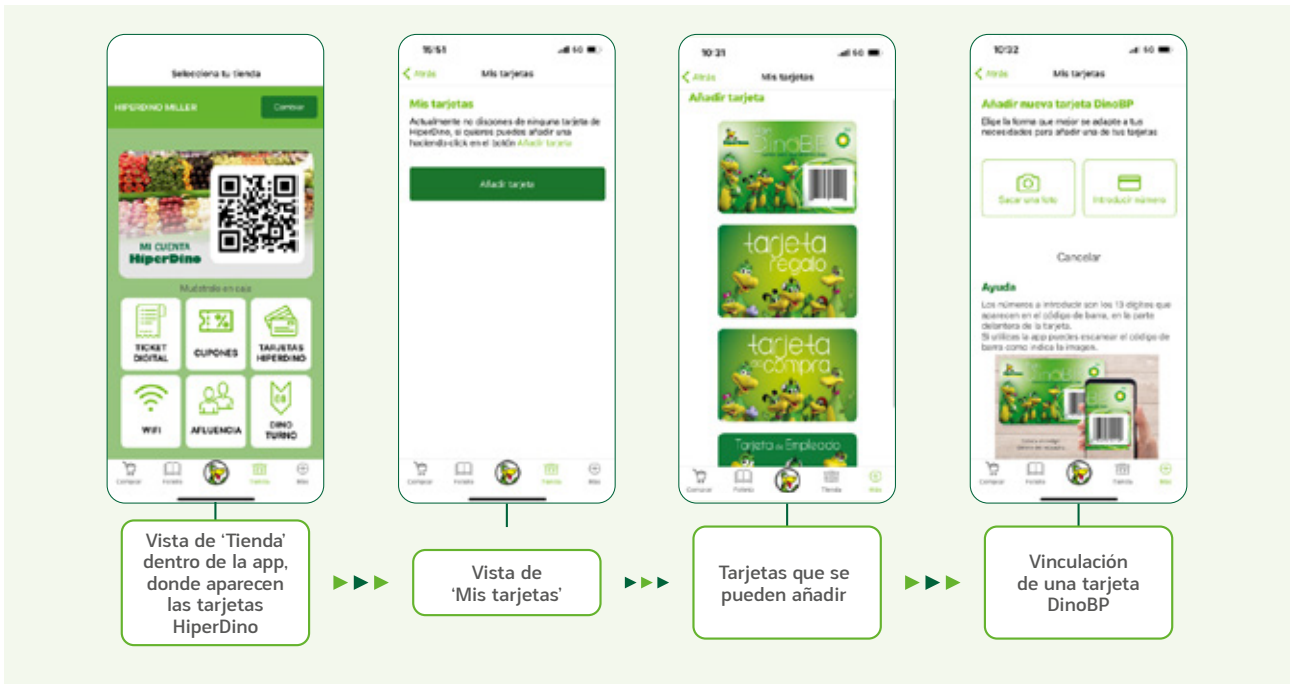
En 2023 hemos puesto en marcha, como proyecto piloto, la primera tienda con cajas de autopago en HiperDino Siam Mall. Cuenta con cuatro cajas de autopago, con operativa disponible en cuatro idiomas: español, inglés, alemán y francés. Este proyecto piloto busca reducir el tiempo de espera en caja y proporcionar un nuevo servicio a los clientes que prefieren utilizar este tipo de cajas.



## Sistema de tiendas

La aplicación para clientes ha mejorado su diseño y funcionamiento, ofreciendo nuevas funcionalidades para usar tanto en tienda física como en la compra online. Entre las nuevas funcionalidades destaca la información en tiempo real de la afluencia en tien-

das físicas, el seguimiento del pedido a domicilio o pedir turno en las diferentes secciones de tienda, y al elegir recibir el ticket digital podemos tener todos los tickets organizados y en un solo clic, además de contribuir a cuidar el planeta. Fácil, sostenible y siempre a nuestro alcance.



## Gestión más eficiente del Material Auxiliar

El objetivo de este proyecto es evitar el desperdicio, así como controlar y reducir el gasto en tienda de material auxiliar. El nuevo sistema permite controlar el presupuesto asignado a cada tienda, hacer seguimiento de las unidades recibidas en los últimos meses, así como del stock en tránsito. Además, facilita al usuario una serie de indicadores que le ayudan a realizar el pedido que realmente necesita, optimizando el gasto y evitando el desperdicio.

## Canal de compra online

En nuestro canal online hiperdino.es, también se ha dado un salto cualitativo y, entre las novedades más importantes, **resalta la tecnología empleada en su buscador, dotado de inteligencia artificial.**

### Centros preparadores exclusivos de compra online

**Los cambios de hábitos de consumo y la aceleración provocada por la pandemia de Covid-19, hicieron que en apenas unos años hayamos presenciado la expansión y consolidación del e-commerce.**

Actualmente tenemos servicio de compra online en toda Canarias.

A través de centros dark store en Gran Canaria y Tenerife y en centros híbridos en Lanzarote, Fuerteventura y La Palma.

Además, disponemos de entregas online en El Hierro y La Gomera (sin contar con centro físico), a través del centro de preparación de Güímar online. Y las entregas en el muelle de Órzola para la isla de La Graciosa.

**Cuando un cliente realiza la compra desde la web o la app, los datos se vuelcan en una plataforma que se comunica con SAP, un software de planificación, y una vez recibidos los detalles, los trabajadores de estos centros preparan el pedido.**

**En lugar de TPV (Terminal de Punto de Venta), los empleados utilizan PDAs para preparar los pedidos, de manera que se realiza la facturación y se embolsan los productos directamente en las cajas utilizadas para su entrega.**

**“Cada mes se preparan unos 10.000 pedidos realizados a través de alguno de nuestros canales online”**

Además, para facilitar la recogida de la compra online a nuestros clientes, cada año ampliamos el número de **tiendas con puntos de recogida habilitados.** En 2023 se habilitaron 6 nuevos puntos de recogida en Gran Canaria, 5 en Tenerife, y otros 5 entre Lanzarote, Fuerteventura y La Palma.

Y no solo contamos con puntos de recogida en tienda, en 2023 también **hemos estrenado taquillas automáticas en estaciones de servicio** para que el cliente que lo desee pueda recoger su pedido online. Concretamente, este nuevo servicio está disponible en Gran Canaria y Tenerife, y garantizamos la correcta conservación de los productos al disponer de taquillas a tres temperaturas para productos secos, frescos y congelados. Además, una de las principales ventajas de este nuevo servicio es que se ajusta a las necesidades de todos los clientes, incluso de aquellos con más dificultades de horario, pudiendo ir a recoger su compra, aunque las tiendas estén cerradas.





## 2. Optimización de nuestra logística

HiperDino ha implementado diversas mejoras en sus procesos logísticos y de transporte para aumentar la eficiencia y reducir el impacto ambiental:

- Transporte Capilar  
Agrupación de pedidos en vehículos adaptados con tres compartimentos para diferentes tipos de productos.
- Transporte Interinsular  
Maximización de la ocupación de superficie y volumen en los medios de transporte.
- Transporte de Abastecimiento  
Uso de contenedores completos, ya sea con mercancías de un mismo proveedor o consolidados.
- Flota Mejorada  
Adquisición de vehículos con mayor capacidad de carga y compartimentos diferenciados para distintos tipos de productos.

En los últimos años hemos invertido en la adquisición de vehículos que permiten tener un incremento de la capacidad de carga de hasta un 14% más de bultos respecto a la que se tenía con anterioridad. Estos vehículos están dotados de dobles puertas frigoríficas y tres compartimentos de carga diferenciados para albergar tres tipologías de productos (congelados, frescos y no perecederos) simultáneamente. En 2023 se han incorporado a la flota 60 nuevos vehículos.

Paralelamente a estas mejoras, se sigue trabajando en proyectos internos para la digitalización de procesos administrativos y la consecuente reducción del papel, así como con la monitorización y control en tiempo real de los canales de distribución, para garantizar la correcta conservación y trazabilidad de los productos en todas sus etapas hasta que llegan al cliente final.

### Automatización plataforma logística

Con el objetivo de maximizar nuestro rendimiento, garantizar la seguridad de los procesos y mejorar las operaciones logísticas, **hemos invertido más de 7 millones de euros en la implementación de un sistema de transporte y almacenaje automático en parte de nuestra plataforma logística de Telde.**

El sistema automático implantado se compone de una estructura de aproximadamente 3.000 m<sup>2</sup> con capacidad para más de 20.000 cubetas y dividida en cuatro estaciones de preparación y recepción.

Además, cuenta con la más alta tecnología, disponiendo del **robot preparador Revolution, único en España, capaz de preparar pedidos de manera automática.** Su funcionamiento está basado en la inteligencia artificial, aprendiendo de sí mismo y de robots que, como él, se encuentran en otras partes del mundo.

Las ventajas principales de esta automatización están relacionadas con la **mejora de la eficiencia de los procesos** de recepción, almacenaje y expedición de mercancías, **disminución de los costes logísticos**, el aprovechamiento del espacio, disminución de errores, mayor control del stock, un mejor aprovechamiento del espacio, **incremento de la seguridad y mejora de la ergonomía para los trabajadores.**



### 3. Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental

En 2022 empezamos a trabajar en la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental para nuestra compañía. Este Sistema de Gestión Ambiental (o SGA) se basa en la Norma de reconocimiento internacional ISO 14001, y supone una herramienta esencial para mejorar nuestro impacto ambiental y cuidar nuestro entorno.

El estudio realizado para el diseño e implantación de nuestro propio SGA ha permitido analizar los impactos y riesgos de nuestra actividad, y establecer mecanismos de control, prevención y reparación de posibles daños.

En 2023 se lograron importantes hitos, como la elaboración de la Política de Gestión Ambiental, o la redacción de diversos procedimientos sobre los que se apoyará el SGA, que actualmente están en proceso de ser aprobados.

**En 2024 está previsto que el SGA se implante de forma completa en 3 grandes tiendas de Gran Canaria** y que sean certificadas. A partir de ese momento, se irán implantando de forma gradual más tiendas de la compañía.

Para reforzar la implantación del SGA, a partir de 2024 se prevé que la formación que se da en materia de sostenibilidad a los trabajadores de HiperDino se refuerce con contenidos específicos sobre el SGA y la Norma ISO 14001.

Este es un gran paso para HiperDino en nuestro camino hacia la excelencia y la responsabilidad sobre nuestra actividad y nuestros impactos en el entorno.



# TABLAS DE REFERENCIA

Apartado	Principios del Pacto Mundial	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Contenidos GRI (GRI Standards 2021)
<b>I. Carta de la Directora General</b>	-	-	2-22
<b>II. Quiénes somos</b>	-	-	-
1. Conoce HiperDino	-	-	2-1, 2-2
2. Actividades e instalaciones	-	-	2,-6
3. Estructura organizativa	-	-	2-9
4. Nuestra historia	-	-	-
5. Nuestro entorno: las Islas Canarias	-	-	2-1
6. HiperDino en cifras	-	-	2-1
<b>III. COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b>	-	-	-
1. Nuestro propósito: Misión, Visión y Valores	-	-	2-23
2. Nuestros grupos de interés y alianzas	-	-	2-28, 2-29
3. Compromiso con la sostenibilidad y la Agenda 2030 de Naciones Unidas	-	-	2-23
4. Análisis de materialidad	-	-	3-2
5. Nuestro modelo de sostenibilidad	-	-	3-2
<b>IV. Nuestros resultados de sostenibilidad</b>	-	-	-
<b>Eje 1. Sociedad y Personas</b>	-	-	-
OS1. Impulsar el crecimiento económico y social de Canarias	1, 2	1, 2, 4, 8, 10, 17	2-28, 3-3, 201-1
OS2. Cuidar a nuestros empleados	1, 2, 3, 4, 5, 6	3, 4, 5, 8, 10	2-7, 2-30, 3-3, 401-1, 403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 405-1, 406-1, 408-1, 409-1, 412-1, 412-2
OS3. Garantizar el buen gobierno y la comunicación responsable	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10	12, 16, 17	2-23



<b>Eje 2. Productos y Servicios</b>	-	-	-
OS4. Ofrecer experiencias, productos y servicios de calidad, sostenibles y saludables	-	2, 3, 10, 12	3-3, 416-1
OS5. Gestionar de forma sostenible la cadena de suministro	1, 2, 8, 9	2, 8, 11, 12, 16, 17	2-6, 2-23, 3-3
OS6. Minimizar el desperdicio alimentario	7, 8	1, 2, 10, 12, 17	3-3, S-12
<b>Eje 3. Medio Ambiente y Clima</b>	-	-	-
OS7. Reducir las emisiones de GEI y mejorar la adaptación al cambio climático	7, 8, 9	7, 13	3-3, 302-1, 302-4, 305-1, 305-2
OS8. Lograr la transición hacia un sistema de economía circular	7, 8, 9	9, 12, 14, 15	3-3, 306-2, 306-3
OS9. Preservar los recursos hídricos y la biodiversidad en Canarias	7, 8, 9	6, 14, 15, 17	2-6, 3-3
OS10. Apostar por la eficiencia de los procesos	8, 9	8, 9, 12	3-3



**HiperDino**