



4

## Personas trabajadoras

Compromiso con un trabajo responsable e integrador



# Modelo de compromiso integrador 413-1

La gestión de personas en nuestra organización se caracteriza por la particularidad de que somos trabajadoras y trabajadores y, además, también somos propietarias y propietarios: 9.796 personas de la plantilla de EROSKI somos Socias y Socios Trabajadores (el 32,6% del total), lo que nos hace participantes en la gestión cooperativa de la empresa.

Esta condición se traduce en un elemento diferencial del Grupo EROSKI frente a otras empresas de distribución: una actitud proactiva y un elevado nivel de compromiso con el proyecto, que se refleja en el desempeño en todos los niveles de la organización.

Como parte de nuestra mejora continua, en 2018 nos hemos sometido a un diagnóstico de empresa saludable para identificar áreas de mejora para las cuales definiremos en 2019 medidas concretas de actuación.

El empleo que creamos sigue nuestro modelo de gestión y nuestro compromiso con la plantilla, con la clientela y con la propia sociedad, y por eso nos esforzamos porque sea estable y de calidad. Así, hay que destacar que el 75,9 % del empleo creado por EROSKI en 2018 fue de carácter fijo. En lo que se refiere a la calidad del empleo, en EROSKI trabajamos en los siguientes campos para hacer realidad este concepto.

**Solidaridad retributiva,** haciendo que la horquilla salarial entre los mejor pagados y los que menos remuneración obtienen sea estrecha.

**Conciliación,** para facilitar al máximo la armonía laboral y familiar de las personas trabajadoras con horarios y calendarios.

**Desarrollo profesional,** incentivando el progreso profesional de una manera integral a través de la formación y la capacitación interna.

**Igualdad entre mujeres y hombres,** con el apoyo de nuestro propio Observatorio de Igualdad.

**Salud y seguridad,** fomentando un entorno saludable y seguro con el cumplimiento de las normas y procedimientos de trabajo seguro y la formación continua de nuestra plantilla

**Participación y comunicación interna,** para posibilitar las aportaciones de las Socias y Socios Trabajadores en la gestión de la organización y para establecer una comunicación fluida y bidireccional.

## Una empresa socialmente responsable 414-1

Nuestra misión recoge, entre otros, dos aspectos relevantes:

- La creación de un proyecto y modelo de empresa que integre a las personas y propicie su desarrollo personal y profesional, y
- el compromiso en la defensa de los consumidores y el medio ambiente, contribuyendo a la mejora de la comunidad en la que actuamos, como expresión de nuestra responsabilidad social.

Para EROSKI, la Responsabilidad Social es un valor compartido por toda la organización, encontrándose bajo la responsabilidad directa de Presidencia. Integrando la gestión ética entre los objetivos principales de la dirección alcanzamos nuestros compromisos de:

- El cumplimiento legislativo y de la normativa laboral y cooperativa vigente, así como de los compromisos propios de EROSKI.
- La implantación de un sistema de gestión ético eficaz.
- La mejora continua en el comportamiento ético de la organización.
- El apoyo y respeto de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.

En nuestros Estatutos Sociales, el Reglamento de Régimen Interno Cooperativo y el Manual de Gestión Ética se recogen nuestros compromisos en materia laboral, tanto para nuestras personas trabajadoras propias como para el de subcontratas y proveedores. Entre ellos, están los siguientes principios:

- 1

**Rechazar** y no practicar el trabajo infantil.
- 2

**Rechazar y no practicar** el trabajo forzoso u obligatorio.
- 3

**Proveer** un ambiente de trabajo seguro y saludable.
- 4

**Respetar** la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
- 5

**Rechazar** y no practicar la discriminación por ninguna causa.
- 6

**Rechazar** y no practicar el uso de castigos corporales, coerción mental o física o abusos verbales a los empleados.
- 7

**Garantizar** el cumplimiento legal sobre horas de trabajo y días festivos.
- 8

**Remunerar** conforme a la normativa legal de cada sector, garantizando que se cubren las necesidades básicas del personal y alguna capacidad de gasto discrecional.
- 9

**Implementar** un sistema de gestión que asegure el cumplimiento y la comunicación interna de los principios de la norma.

El 100 % de nuestras empresas proveedoras están sometidas a estas exigencias y condicionamos nuestra relación comercial con ellas a que cumplan su parte respecto de los derechos humanos y laborales. Hacemos especial seguimiento a aquellas empresas proveedoras con mayor riesgo, que son las pertenecientes al sector textil y de productos de no alimentación localizadas en Asia.

Además, ratificamos nuestro compromiso con los derechos laborales y humanos a través de nuestra pertenencia a la Red Española del Pacto Mundial. EROSKI fue uno de los miembros fundadores en 2002 y participa desde entonces en esta iniciativa para implantar principios básicos de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción, en la estrategia y las operaciones diarias de la empresa.

Los 10 valores esenciales de nuestro trabajo



- 1

Fomentamos la **participación**
- 2

Promovemos el **desarrollo personal y profesional** a través de la mejora de los conocimientos, aptitudes y habilidades
- 3

**Sentimiento de pertenencia:** estamos orgullosos de pertenecer a EROSKI y buscamos las áreas de mejora
- 4

Impulsamos la **información y la comunicación** de manera bidireccional dentro de la organización
- 5

Gracias a la **solidaridad interna**, primamos lo colectivo sobre lo individual y el largo sobre el corto plazo
- 6

**Dinamismo** para adaptarse al cambio y promover la innovación
- 7

**Orientados al cliente** para adaptarnos y anticiparnos a sus necesidades
- 8

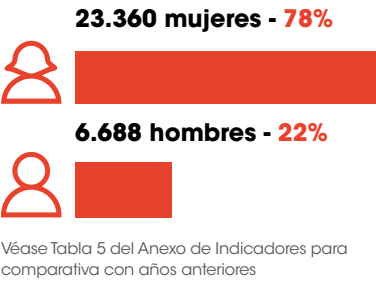
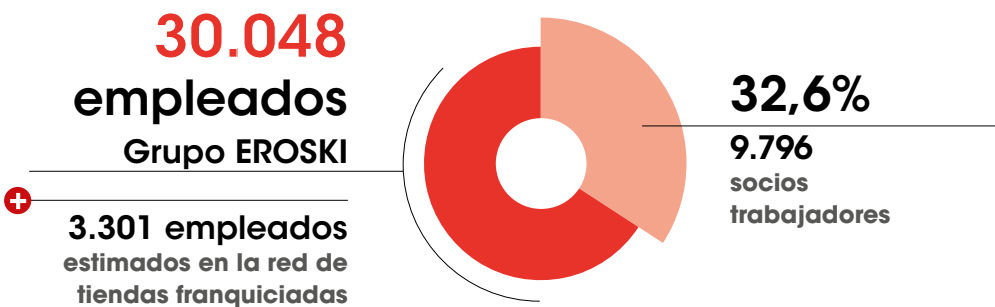
Mejoramos continuamente las condiciones del trabajo para garantizar una **calidad de vida adecuada**
- 9

**Solidaridad externa** para retornar a la sociedad lo que nos aporta
- 10

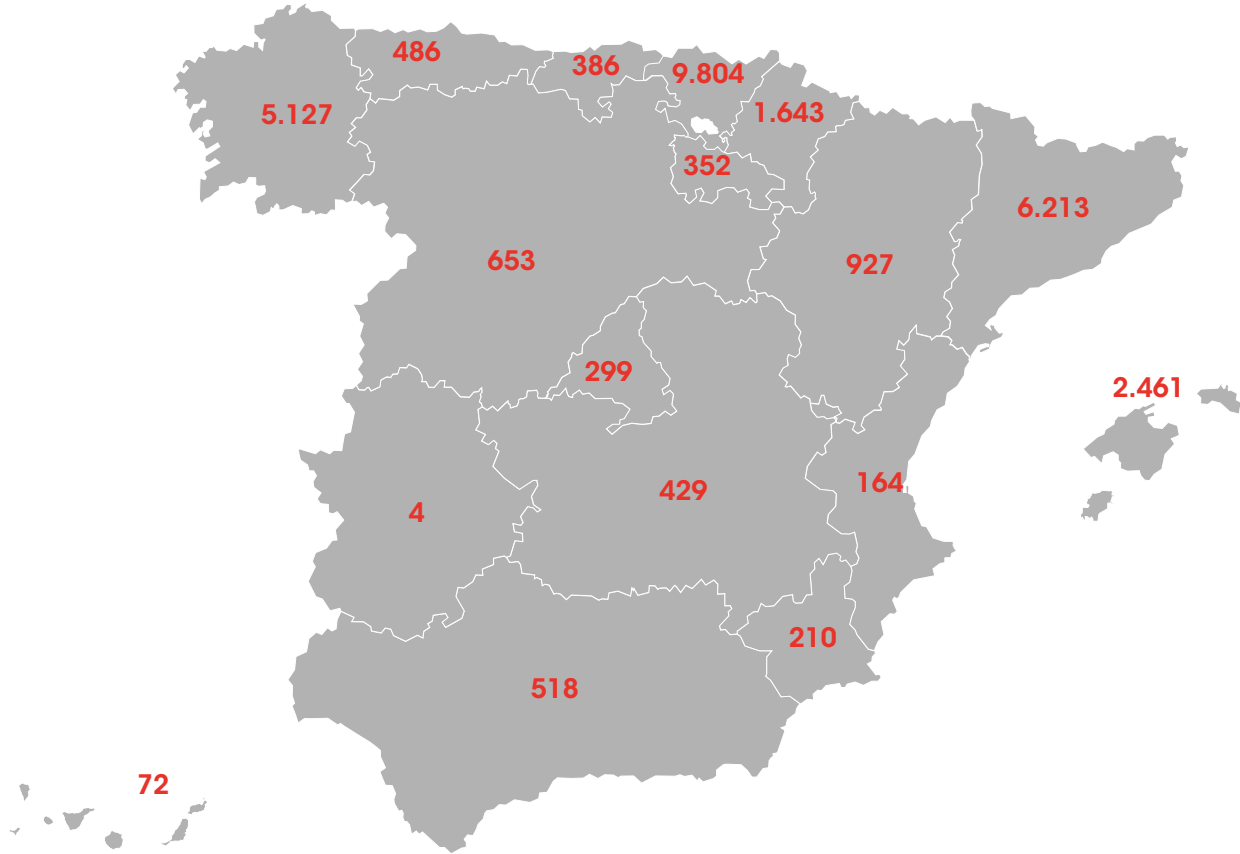
Las personas trabajadoras aspiramos al máximo nivel de **profesionalización**

Principales indicadores 102-8; 102-41; 401-1

Número total de personas trabajadoras

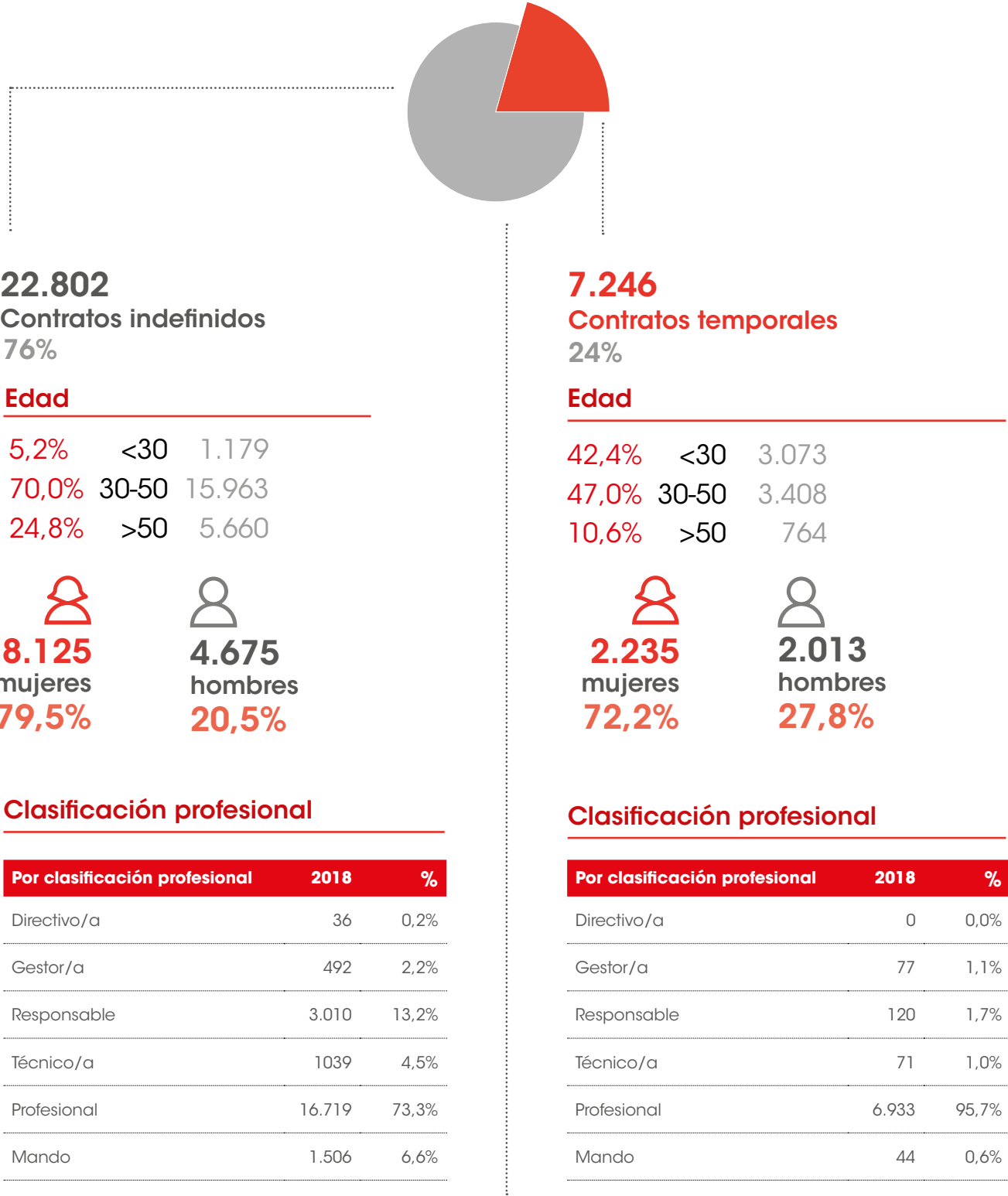


Número total de personas trabajadoras por comunidad autónoma



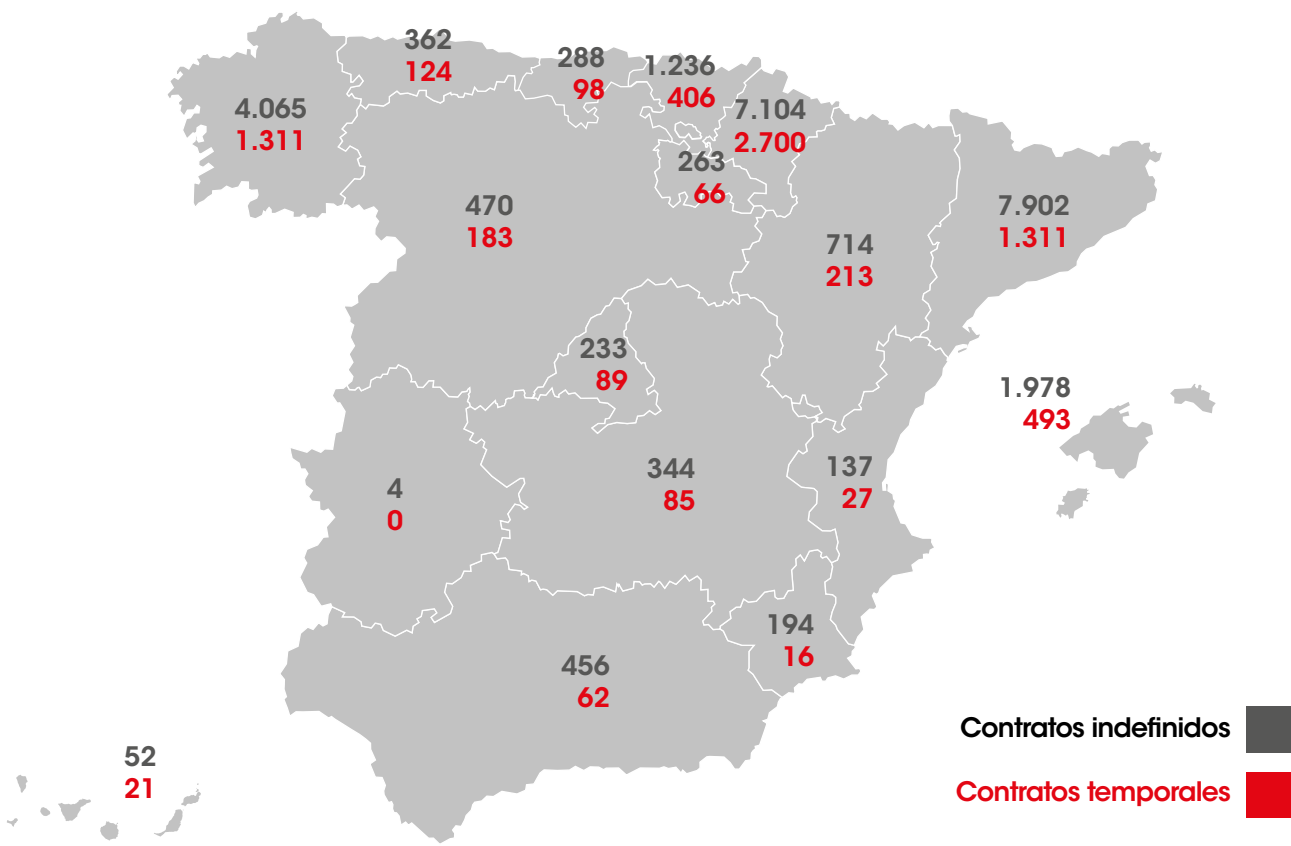
Véase Tabla 6 del Anexo de Indicadores para comparativa con años anteriores

Número de personas trabajadoras por tipo de contrato según género, franjas de edad y categoría profesional

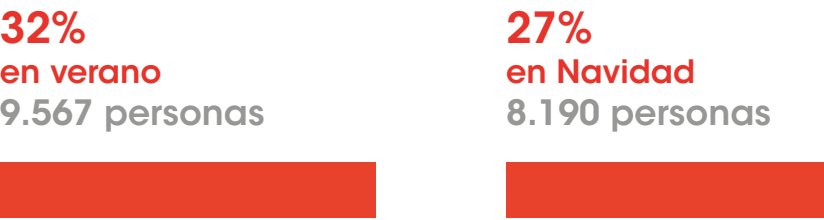


Véase las tablas 8 y 9 del anexo de indicadores para comparativa con años anteriores de los valores totales y valores de las tres variables (género, edad y categoría profesional) combinadas.

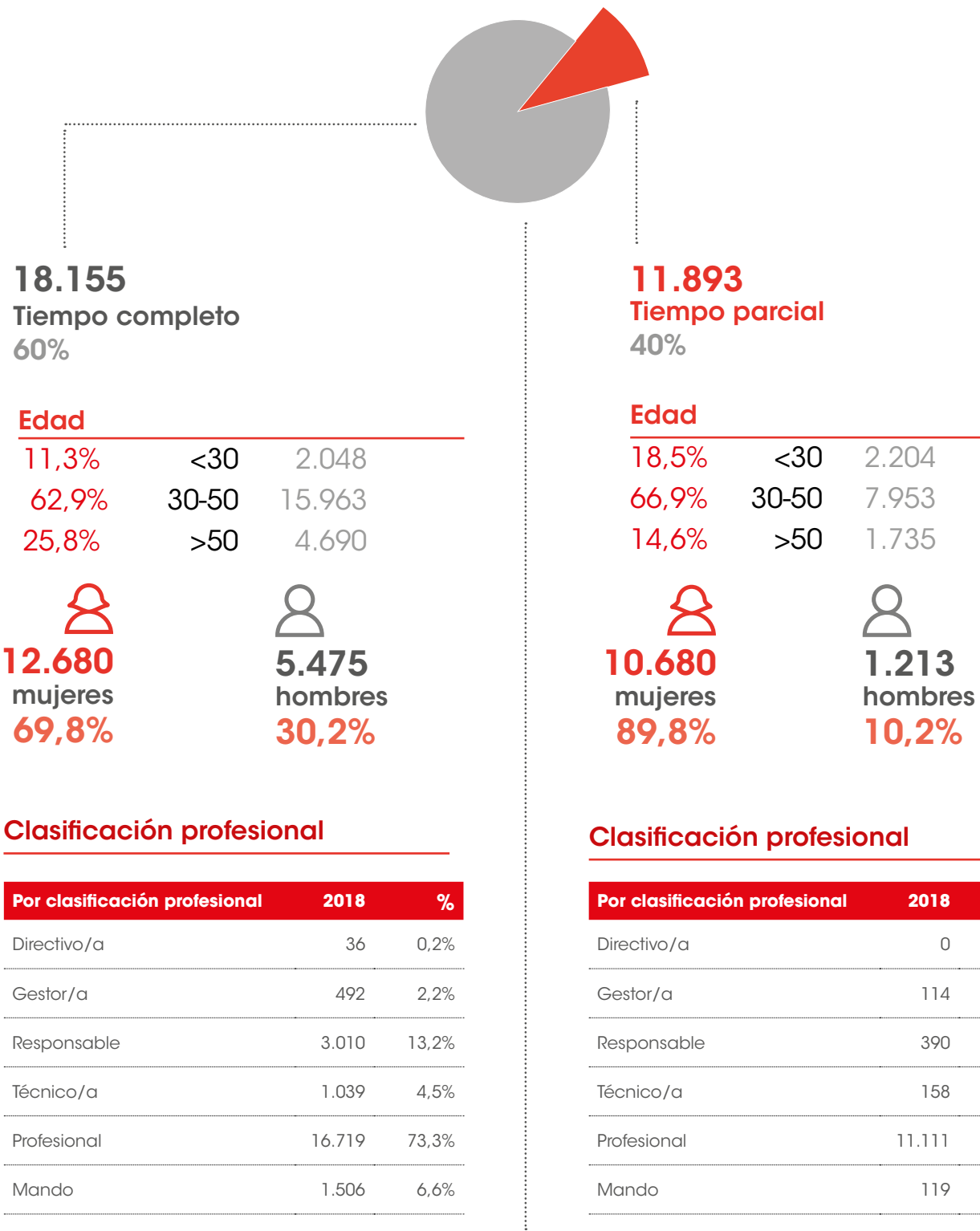
Número de personas trabajadoras por tipo de contrato y comunidad autónoma



Por sustituciones temporales, la plantilla temporal es de:

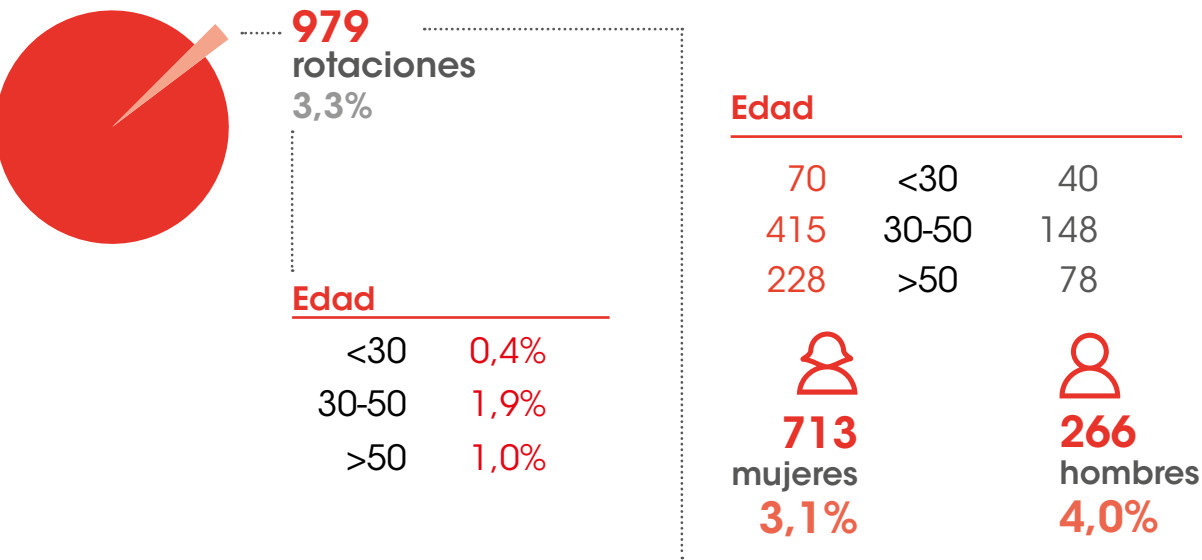


Número de personas trabajadoras por tipo de jornada según género, franjas de edad y categoría profesional

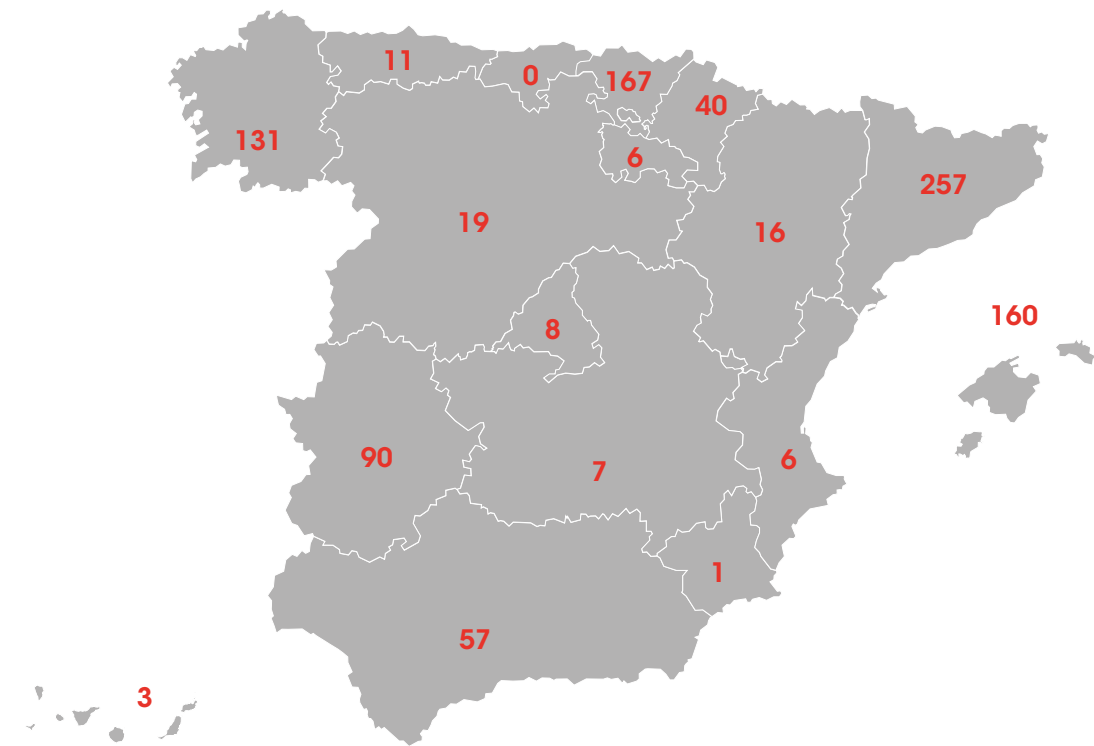




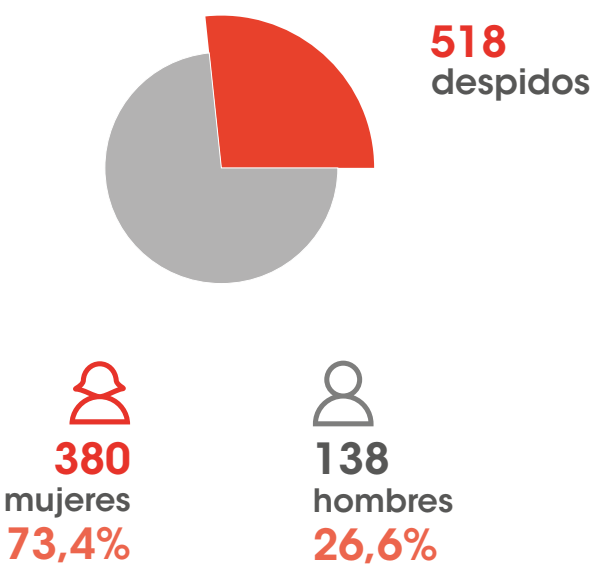
Número e índice de rotaciones (salidas de personas trabajadoras) según género y franjas de edad



Número de rotaciones por comunidad autónoma



Número de despidos según género, franjas de edad y categoría profesional



| Edad   |       |     |
|--------|-------|-----|
| 6,76%  | <30   | 35  |
| 70,85% | 30-50 | 367 |
| 22,39% | >50   | 116 |

Clasificación profesional

| Por clasificación profesional | 2018 | %     |
|-------------------------------|------|-------|
| Directivo/a                   | 1    | 0,2%  |
| Gestor/a                      | 10   | 1,9%  |
| Responsable                   | 52   | 10,0% |
| Técnico/a                     | 5    | 1,3%  |
| Profesional                   | 418  | 80,7% |
| Mando                         | 32   | 1,0%  |

Negociación colectiva



**100%**  
de los empleados que no son socios cooperativistas están cubiertos por un **convenio colectivo** (69% del total de la plantilla)  
Personal no socio cooperativista  
**20.506**

# Los 6 ejes de la gestión responsable de las personas trabajadoras

## Solidaridad retributiva 102-34; 102-35; 102-36; 102-37; 102-38; 102-39; 202-1; 405-2

EROSKI S. Coop., siguiendo sus valores corporativos, aplica el principio de solidaridad retributiva en toda la organización, lo que se traduce, en el ámbito interno, en una estrecha horquilla salarial entre los puestos con menor responsabilidad y los de alta dirección: en concreto, el abanico salarial en 2018 fue de 8,29. Así, la relación entre la compensación total que recibe la persona con mayor retribución y la mediana de la compensación del resto del personal en la cooperativa es de 7,64. Esta ratio difiere considerablemente de las empresas del IBEX 35, donde, según datos de 2017, las primeras personas ejecutivas perciben de media 86 veces más retribución que la media del resto de la plantilla.

El Comité de Valoración, nombrado por el Consejo de Dirección y el Consejo Social, es el encargado de definir la retribución en la coopera-

tiva, una vez valoradas las tareas y las capacidades y competencias requeridas para cada puesto de trabajo. Por su parte, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones es la que propone al Consejo Rector la política retributiva de la alta dirección.

La retribución en EROSKI es pública, igualitaria entre hombres y mujeres y depende del puesto y no de otros factores como la antigüedad o la negociación individual. Además, para permitir la captación y retención de los recursos humanos necesarios, se aplica el principio de competitividad externa, adecuando la retribución a los niveles más generalizados en las empresas del sector. Así, en el caso del convenio de supermercados, el salario base mínimo es un 30 % superior al salario mínimo interprofesional en España.

Por otro lado, en el ámbito externo, la solidaridad retributiva implica que **la remuneración del Consejo de Dirección es entre un 68 % y un 73 % inferior al valor del mercado.** Así, durante 2018, la remuneración total del presidente y de los miembros del Consejo de Dirección fue, en conjunto, de 835.523 euros. Esto difiere enormemente de la realidad de las empresas del IBEX 35, en las que la retribución media por consejero es casi 7 veces lo que percibe de media una persona del Consejo de Dirección de EROSKI. Asimismo, los miembros del Consejo Rector, nuestro órgano superior de gobierno, no perciben retribución fija ni variable alguna por esta labor (excepto los costes de desplazamientos a las reuniones de dicho órgano).

|                                                                                                                                                                   | EROSKI S. Coop.            | Resto de sociedades                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abanico salarial en la cooperativa                                                                                                                                | 8,29                       | 11,96                                                                                                                    |
| Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización frente a la mediana de la compensación total anual del resto de los empleados. | 7,64                       | 9,91                                                                                                                     |
| Incremento porcentual entre 2017 y 2018 de la compensación total anual                                                                                            | Desde el 1,45% hasta 2,97% | 1% de incremento del salario base en todas la sociedades excepto FORUM SPORT, que ha variado desde el 0,18% hasta el 1%. |
| Ratio entre la retribución media de los miembros del Consejo de Dirección y Directivos y el resto de empleados                                                    | 3,70                       | 4,52                                                                                                                     |
| Ratio entre el salario base y el salario mínimo interprofesional                                                                                                  | +53%                       | +30%                                                                                                                     |

### Remuneración promedio por género del Consejo de Dirección



### Remuneración promedio por género y categoría profesional

#### EROSKI S. Coop.

|                                                                                     | Directivo/a | Gestor/a | Mando  | Profesional | Responsable | Técnico/a |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|--------|-------------|-------------|-----------|
|  | 71.502      | 44.396   | 31.033 | 16.730      | 22.597      | 30.331    |
|  | 74.706      | 46.960   | 31.346 | 18.617      | 23.041      | 30.954    |
| Brecha salarial                                                                     | 4%          | 5%       | 1%     | 10%         | 2%          | 2%        |

### Remuneración promedio por género y franjas de edad

|        | Edad  |        | Brecha salarial |
|--------|-------|--------|-----------------|
| 16.905 | <30   | 16.428 | -3%             |
| 19.065 | 30-50 | 25.234 | 24%             |
| 19.209 | >50   | 27.046 | 29%             |

La retribución referencia por categoría profesional en la cooperativa es igualitaria entre hombres y mujeres. La brecha salarial se debe a la distribución dispar en número de personas según género en los distintos niveles de responsabilidad dentro de la misma categoría profesional y a una evolución histórica de los índices retributivos.

Se espera que progresivamente la brecha disminuya con la renovación natural de las personas trabajadoras dentro de la cooperativa y la mayor presencia de mujeres en puestos de mayor responsabilidad dentro de la misma categoría profesional.

#### Resto de sociedades del grupo

|                                                                                       | Directivo/a | Gestor/a | Mando  | Profesional | Responsable | Técnico/a |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|--------|-------------|-------------|-----------|
|  | 52.363      | 51.867   | 28.625 | 15.894      | 21.334      | 29.760    |
|  | 86.664      | 55.526   | 32.174 | 16.720      | 23.373      | 33.114    |
| Brecha salarial                                                                       | 40%         | 7%       | 11%    | 5%          | 9%          | 10%       |

|        | Edad  |        | Brecha salarial |
|--------|-------|--------|-----------------|
| 14.879 | <30   | 15.826 | 6%              |
| 17.068 | 30-50 | 20.880 | 18%             |
| 17.387 | >50   | 25.923 | 33%             |

Todos los datos retributivos están calculados con el 100% de jornada laboral.

Igualdad 405-1

En EROSKI consideramos la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio básico y estratégico de la gestión de la organización. Acabar con la desigualdad supone un proceso de cambio directamente relacionado con nuestra cultura cooperativa e igualitaria. En este sentido, EROSKI se rige por el principio de no discriminación ya contemplado en sus estatutos fundacionales no solo en relación con el género, sino también con la raza, orientación sexual, creencias religiosas, opiniones políticas, nacionalidad, origen social, discapacidad o cualquier otra característica que pudiera originarla.

Para ello, contamos desde 2005 con una Comisión para la Igualdad responsable de la elaboración y actualización periódica del Diagnóstico y el Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres de EROSKI, y con el Observatorio de Igualdad, una herramienta para velar por el cum-

plimiento de este principio en toda la organización. Representantes de las Socias y Socios Trabajadores de la cooperativa componen este organismo, que cuenta con seis áreas de trabajo: uso del lenguaje, eliminación de barreras físicas y de salud, eliminación de barreras sociales, desarrollo personal y profesional y conciliación de la vida personal y profesional.

Además, contamos con un canal de denuncia y, desde 2015, con un servicio de asesoría confidencial para evitar posibles casos de acoso en el trabajo y para canalizar cualquier incidencia.

En 2018 hemos hecho un seguimiento periódico de revisión del Plan Estratégico de Igualdad 2017-2020, y se ha actualizado el proceso de selección interno y externo, introduciendo el compromiso explícito con la igualdad de oportunidades.

Otras actuaciones destacadas llevadas a cabo durante 2018 son:

Celebración del Día de la mujer

- Desayuno gratuito para sensibilizar y celebrar el 8 de marzo.
- Cartelería en toda la red de tiendas.
- Publicidad del evento interna y externamente a través de la revista Nexo y newsletters semanales.

Formación para favorecer la igualdad

Se ha lanzado la Escuela de Carretilleros, una acción para favorecer la empleabilidad de las mujeres de EROSKI en puestos que tradicionalmente tienen un rol más masculinizado. La formación se ha extendido a 12 mujeres.

Colaboraciones

- Celebración de la jornada "La mujer y el cambio social", abordada desde una perspectiva interna, externa e intergeneracional. La jornada, a la que asistieron 300 personas, congregó a mujeres que ejercen su liderazgo femenino y trabajan por un mundo más saludable, justo, igualitario y equitativo, que reflexionaron sobre la responsabilidad de las personas adultas en la transmisión diaria de la igualdad a las generaciones más jóvenes en todos los ámbitos de su vida.
- Participación en mesa de diálogo Mercados Inclusivos, Redes Sociales, Emplea Igualdad organizado por Cruz Roja Española el 25 de octubre de 2018 en Logroño.
- Participación y patrocinio de la mesa de salud organizada por la Asociación de Directivas y Empresarias de Bizkaia. La mesa abordó la revolución de las nuevas tecnologías aplicada a la salud, con orientación a las mujeres.
- Participación en la campaña de concienciación "A Coruña en negro contra las violencias machistas" del Concello de A Coruña.

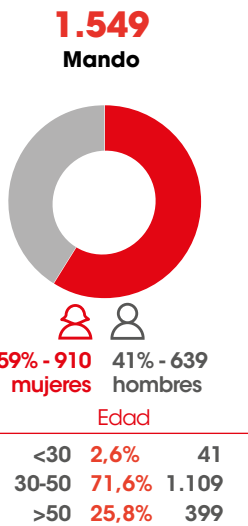
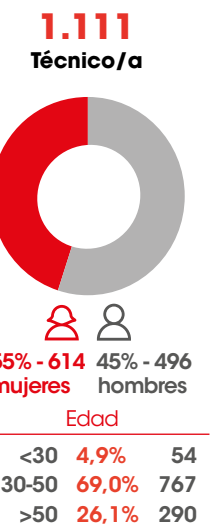
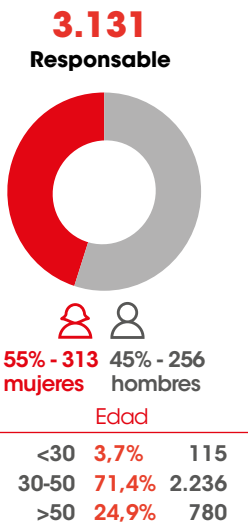
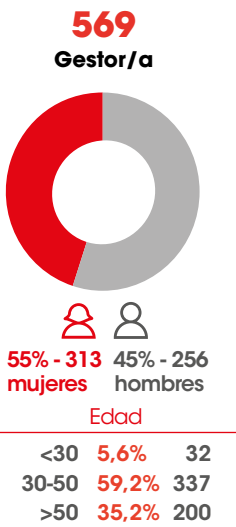
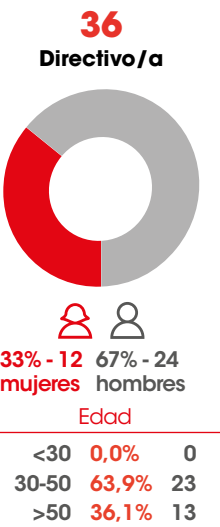


Indicadores de igualdad

Como muestra de nuestro compromiso por la igualdad, cabe destacar que el 78 % de nuestra plantilla son mujeres, y son ellas las que ocupan el 71 % de los puestos de responsabilidad en 2018, porcentaje muy superior a la media del sector. Además, EROSKI S. Coop. cuenta desde principios de 2017 con un Consejo de Dirección con presencia paritaria de mujeres y hombres.

Asimismo, la presencia de mujeres es también mayoritaria en los órganos de gobierno corporativo. En 2018 se alcanzó la paridad también en el máximo órgano de gobierno de EROSKI S Coop., el Consejo Rector.

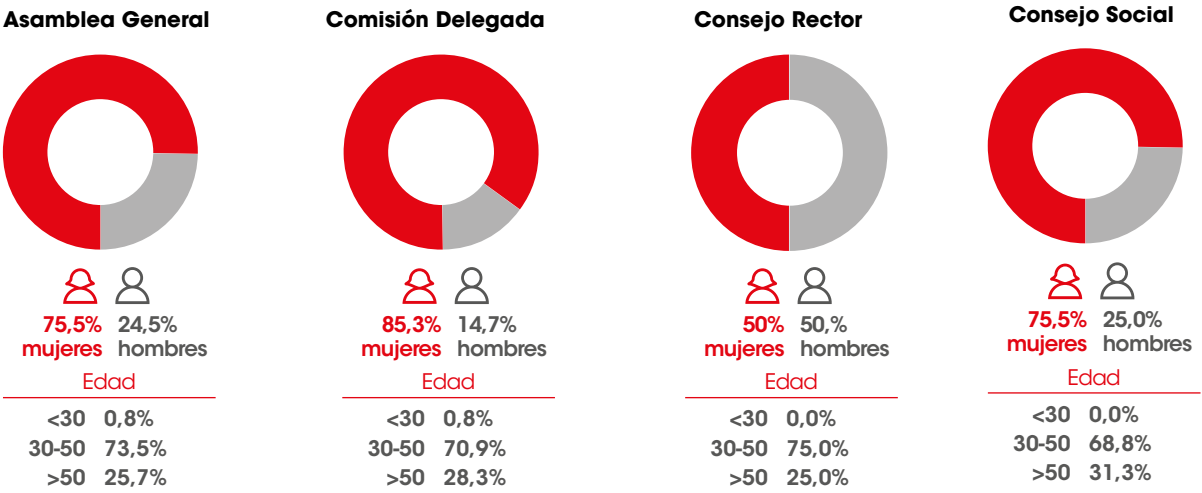
Distribución por género y franjas de edad de personas empleadas según categoría profesional



Véase Tabla 13 del Anexo de Indicadores para datos de número de personas trabajadoras por género, franjas de edad y categoría profesional combiandos.



Distribución por género y franjas de edad de los órganos de gobierno



Véase Tabla 35 del Anexo para valores en número de personas en los órganos de gobierno por género y franjas de edad.

Conciliación

Una de las áreas de trabajo de nuestro Plan de Igualdad es la conciliación de la vida personal y profesional. En este ámbito, las acciones desarrolladas en 2018 se han centrado en:

- Ampliación del permiso recuperable por ingreso o intervención quirúrgica de familiares, sin necesidad de que dicha intervención conlleve pernocta.
- Ampliación del permiso por fallecimiento de familiares de segundo y tercer grado.
- Incorporación de una licencia retribuida para atender a hijos prematuros o recién nacidos que deban permanecer hospitalizados tras el parto, mejor que lo previsto en el Estatuto de los Trabajadores.



Indicadores de conciliación de la vida personal y profesional 401-3

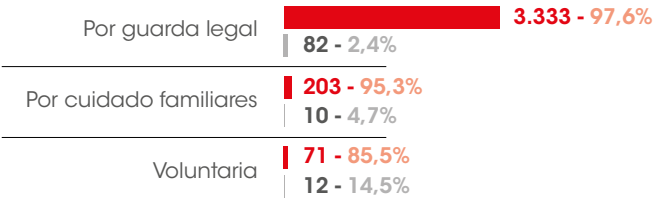
En materia de conciliación, EROSKI cuenta con permisos adicionales a los que la legislación establece e impulsa entornos y horarios de trabajo que permitan un equilibrio entre la vida personal y profesional. Por ejemplo, en 2018 un 13,2 % de las personas empleadas trabajaron con reducción de jornada o estuvieron de excedencia por guarda legal o por cuidado de familiares.

Asimismo, EROSKI atiende también las particularidades de otros proyectos personales de sus trabajadoras y trabajadores, ofreciendo la posibilidad de reducir su jornada sin causa manifiesta y manteniendo el derecho a recuperar la jornada laboral completa una vez finalizado el periodo de reducción, o concediendo excedencias temporales voluntarias con reserva de puestos de trabajo para proyectos de colaboración con ONG u otros planes de desarrollo personal. Así, durante el pasado ejercicio, 926 personas se acogieron a una reducción de jornada o excedencia voluntaria.

Distribución por género de permisos parentales

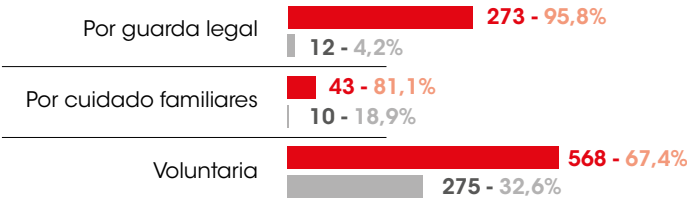
|                                                                                                         | <div></div> | <div></div> | Total |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------|
| Nº total de personas que se han acogido al permiso parental en 2018                                     | 484         | 131         | 615   |
| Nº total de personas que han regresado al trabajo en 2018 después de terminar el permiso parental       | 267         | 98          | 365   |
| Tasa de regreso al trabajo (% personas que regresaron tras finalizar su permiso en 2018)                | 77,6%       | 83,1%       | 79,0% |
| Nº personas que continúan en EROSKI 12 meses después de reincorporarse tras un permiso parental en 2017 | 394         | 121         | 515   |
| Tasa de retención (% personas que continúan en EROSKI 12 meses después)                                 | 79,6%       | 74,2%       | 78,3% |

Distribución por género de personas trabajadoras con reducción de jornada según causa



Mujeres  Hombres

Distribución por género de personas trabajadoras con excedencia según causa



Mujeres  Hombres

Salud y seguridad en el trabajo

Prevención de riesgos laborales 403-1; 403-4

En EROSKI tenemos el compromiso de proteger y mejorar la salud de nuestra plantilla, desarrollando para ello una labor proactiva en materia de seguridad y salud. Actuamos en los ámbitos de la prevención, formación y fomento de la salud, mejoramos de forma continua nuestros sistemas de prevención de riesgos laborales y los integramos en la gestión global de la empresa.

Contamos con dos Servicios de Prevención de Riesgos Laborales propios con carácter mancomunado, uno para CAPRABO y otro para el resto de las sociedades del Grupo. Las especialidades de las que se ocupan son: seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada. La vigilancia de la salud se realiza a través de servicios de prevención externos, aun-

que hasta octubre de 2018, EROSKI S. Coop. contaba con esta especialidad dentro de su Servicio de Prevención Mancomunado.

Además, las trabajadoras y trabajadores participamos en la identificación de riesgos y mejoras de las condiciones laborales con propuestas a los Comités de Salud y Seguridad (que operan en diferentes ámbitos, desde en el propio centro de trabajo hasta en toda la organización) y otros órganos de representación societaria, en los que todas las personas empleadas por EROSKI están representadas por sus delegados y con los que se cubre el 100 % de los temas relacionados con la salud y seguridad en el trabajo.



Medidas de prevención de riesgos laborales:

A lo largo de 2018 se han llevado a cabo acciones para prevenir los riesgos laborales de la plantilla, entre las que destacan:

**Revisión y actualización de los planes de prevención** de los distintos negocios del grupo, así como de las evaluaciones generales de riesgos.

**Auditorías internas de prevención e inspecciones programadas.** De estas últimas se encargan los equipos inspectores de los propios centros, que además realizan un seguimiento posterior de las acciones correctoras propuestas para reducir y mejorar las anomalías detectadas.

**Simulacros de emergencia:** con y sin evacuación, en los propios centros de trabajo.

**Formación:** se han impartido cursos básicos de prevención y formaciones específicas sobre riesgos en el puesto de trabajo o de actuación en emergencias.

Vigilancia de la salud 403-2

En EROSKI tenemos la especialidad de vigilancia de la salud concertada con un servicio de prevención ajeno encargado de los siguientes tipos de reconocimientos médicos: de ingreso, periódicos en función del riesgo del puesto, tras bajas de larga ausencia, obligatorios en puestos concretos, en embarazos y valoraciones médicas de personal sensible.

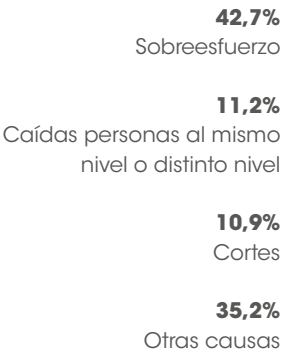
Por otro lado, y en cuanto a la contingencia profesional, revisamos y coordinamos con la mutua todos los casos considerados como enfermedades profesionales.

Tasa de accidentes laborales

33,9 accidentes leves con baja por cada millón de horas trabajadas



Causas:



Agente material:



4x10<sup>-8</sup> accidentes laborales graves con baja por cada millón de horas trabajadas



5,0 accidentes laborales in itinere con baja por cada millón de horas trabajadas



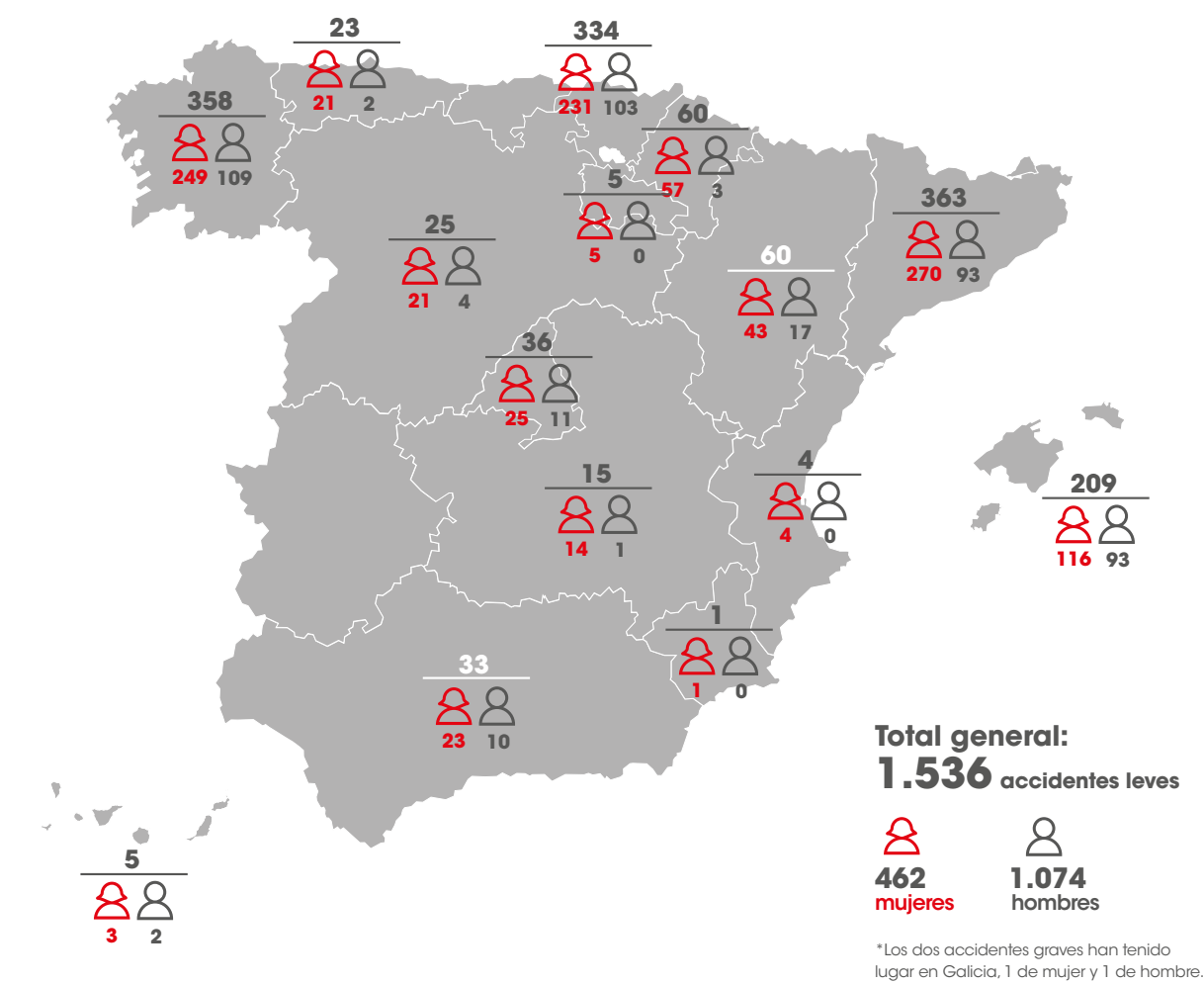
muerter por accidente laboral o enfermedad profesional



Véase Tabla 14 del Anexo de Indicadores para comparativa con años anteriores



Número de accidentes leves por comunidad autónoma



Accidentes de empleados no directos de EROSKI en plataformas

37 accidentes leves de personal externo

Causas accidentes laborales

Atropello o golpes con vehículos

24,3%

Sobreesfuerzo

24,3%

Caída con objetos en manipulación

10,8%

Otras causas

40,5%

Agente material

Carretillas o similares

29,7%

Alimentos, vidrios, plásticos o empaquetados

13,5%

Paletas

8,1%

Otros agentes materiales

48,6%

Tasa de absentismo laboral



6,2% de absentismo laboral

horas de ausencia por enfermedad, enfermedad profesional y accidente laboral/horas teóricas de trabajo  
48.446.309 horas de absentismo

6,8% mujeres  
36.796.232 h

4,2% hombres  
11.650.077 h

Véase Tabla 15 del Anexo de Indicadores para comparativa con años anteriores

Tasa de enfermedades profesionales



93% mujeres

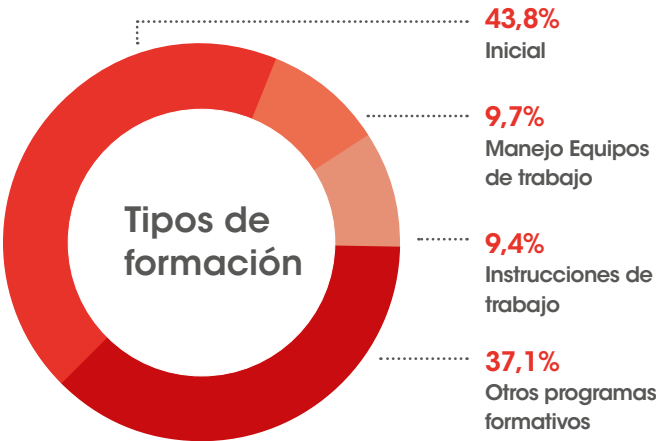
7% hombres

1,3 enfermedad profesional con baja por cada millón de horas trabajadas

Tasa de formación en prevención de riesgos laborales

28.376 horas de formación en PRL

0,94 horas de media de formación en PRL por cada empleado



Desarrollo profesional 404-1; 404-2

Potenciar el desarrollo profesional y personal de los equipos de EROSKI constituye uno de los tres pilares del Plan Estratégico a 2020, que sitúa la formación de las personas como una de las claves en la mejora competitiva. A través de la capacitación de nuestra plantilla buscamos constituir equipos de trabajo de alto rendimiento, incentivar el crecimiento profesional y fomentar la cultura cooperativa de autogestión.

Así, en 2018 invertimos casi 2 millones de euros en la formación de nuestras personas trabajadoras, con **207.000 horas** impartidas. Los programas de capacitación se han centrado un año más en el liderazgo y la profesionalización del personal de frescos. Junto a ello, hemos continuado apostando por un programa de talento para desarrollar el potencial dentro de la organización.

Los programas de formación destacados en 2018 han sido:

Escuelas de frescos

En 2018 hemos continuado con el programa formativo de las escuelas de carnicería, pescadería, panadería, charcutería y frutería. Para ello, hemos contado con las herramientas de gestión y con los centros formadores desarrollados en años anteriores, así como con 50 monitores. Han participado más de 457 personas con 57.224 horas de formación impartidas.

Programa de atención al cliente

Está centrado en optimizar la capacitación de nuestro personal en la atención y el servicio avanzado a la clientela en tienda. Durante 2018 se han impartido 3.835 horas de formación en esta materia.

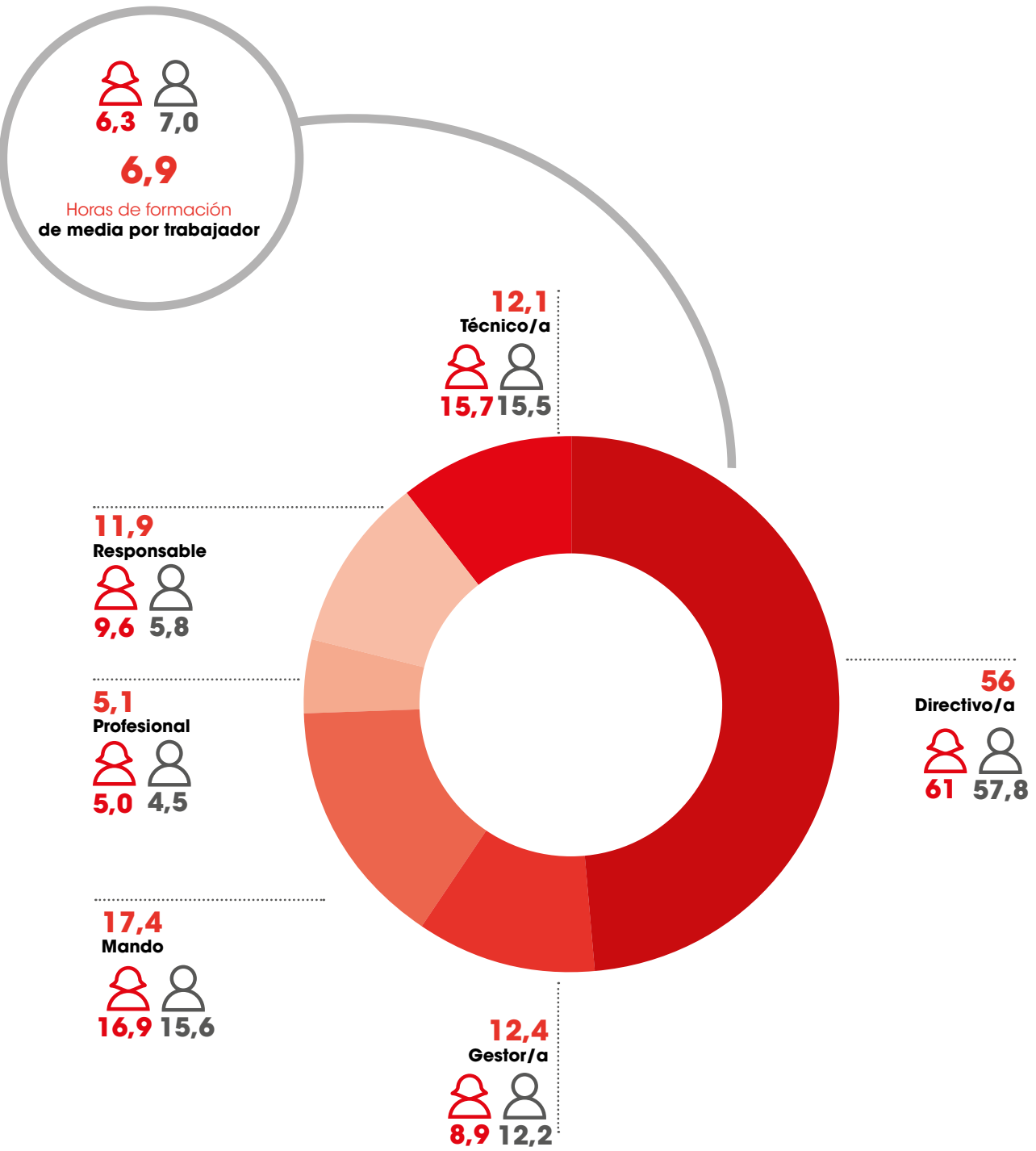
Orain Campus

Espacio de aprendizaje y desarrollo, dentro del Modelo de Talento y Desarrollo Directivo de EROSKI, para impulsar la innovación, el liderazgo, el fomento del espíritu cooperativo y la profesionalidad, elementos necesarios para enfrentarse a los retos de nuestra organización. El campus acoge cuatro facultades (Comercial y Marketing, Red, Genio e Ingenio, y Sociolaboral).

SUMMA

Proyecto que, desde 2015 y en colaboración con Mondragon Unibertsitatea, busca desarrollar las habilidades directivas y de gestión organizacional de las Socias y Socios Trabajadores. En él, se dedica una atención especial a la promoción profesional de las mujeres en el ámbito de los puestos de mando y directivos. En 2018 se dedicaron 1.211h de formación a 11 personas

Horas medias de formación de las personas trabajadoras de EROSKI por género y categoría profesional



Véase la tabla 17 del anexo de indicadores para comparativa con años anteriores.



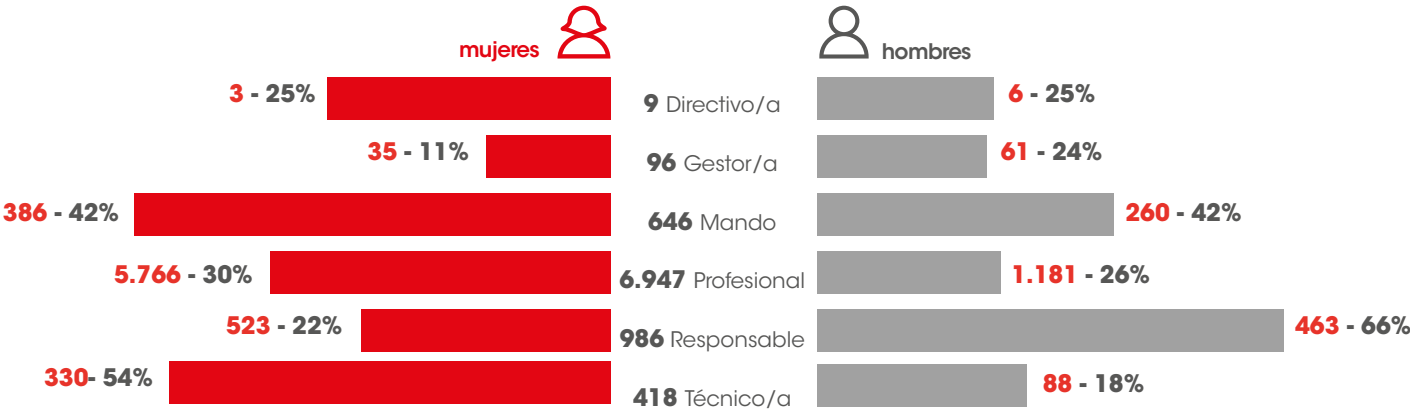
Promoción profesional 404-3

Junto a la formación, otro de los elementos que definen la gestión de las personas en EROSKI es la promoción, entendida como un proceso natural en la vida profesional de todas ellas, y basada en la capacitación profesional y en la calidad del desempeño. En este sentido, en 2018 se promocionó al 0,9 % de nuestra plantilla, lo que corresponde a 260 personas, de las que un 75 % eran mujeres.

Número y porcentaje de empleados con evaluación periódica de desempeño y desarrollo profesional



Número de personas evaluadas y porcentaje respecto al total de trabajadores por categoría profesional y género:



Véase la tabla 18 del anexo de indicadores para número de personas trabajadoras sujetas a evaluación y tabla 19 comparativa con años anteriores.

Emprendedoras y emprendedores franquiciados

Todas las aperturas de supermercados franquiciados responden actualmente al nuevo modelo comercial "contigo" que la cooperativa promueve.

Así, aquellas Socias y Socios Trabajadores que quieran tener su propio negocio, pueden acogerse a nuestro programa "Contigo en franquicia", con el que les ofrecemos formación especializada, servicios y ventajas personalizadas, así como herramientas avanzadas para la

gestión de sus tiendas, además del respaldo de una marca de confianza como EROSKI.

Para consolidar nuestro soporte al colectivo franquiciador, mantenemos los acuerdos firmados con Cajasur y Kutxabank para apoyarles con condiciones ventajosas de financiación. Asimismo, continuamos con la Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios (CEAJE), dándoles apoyo para impulsar el emprendimiento.

Asimismo, exigimos a los emprendedores franquiciados que cumplan también con los derechos laborales y humanos de sus trabajadores, de la misma manera que deben comprometerse a ello nuestros proveedores.

En la red de tiendas franquiciadas EROSKI se estima que trabajan 3.301 personas.

Promoción de la cultura cooperativa de autogestión

De nuestra cultura cooperativa deriva nuestro interés por promover un mayor grado de autonomía en los equipos de profesionales de cada una de las tiendas. Trabajamos para proporcionarles todas las herramientas necesarias que les permitan alcanzar la autogestión. Es la filosofía de nuestro modelo comercial "contigo".

Las personas profesionales de cada una de las tiendas forman un equipo independiente que, trabajando con una perspectiva de persona propietaria más que de trabajadora, participan en el diseño y la organización de su trabajo, haciendo de la tienda "contigo" una tienda diferencial. Toman sus propias decisiones en muchos ámbitos:

- Gestión interna: horarios, turnos de trabajo, organización del trabajo en el día a día, vacaciones, días libres, permisos y libranzas, etc.
- Propuesta de valor de su tienda, gestión de gamas locales y regionales, adecuación al mercado y competidores locales, actividades de implicación social con la comunidad, etc.

Todo ello impulsa el compromiso interno de todo el equipo con un proyecto empresarial que hacen suyo, lo que a su vez fortalece al grupo en su conjunto.

**Kreando contigo**

La quinta edición de los Premios Corporativos Krea ha reconocido las iniciativas de centros EROSKI que, de forma más innovadora, además de revalidar con su esfuerzo diario la confianza de nuestros clientes, han diseñado y puesto en práctica sus propias iniciativas, ideas que contribuyen a afianzar aún más los principios y pilares que mejor nos definen. En 2018 hemos celebrado que por primera vez uno de los equipos premiados era de CAPRABO.

## Comunicación interna

El modelo cooperativo de EROSKI se caracteriza por una alta implicación de las personas trabajadoras en toda la organización. Para hacer esto posible, contamos con un modelo de gestión que favorece la escucha activa y la comunicación continua, elementos clave para garantizar la transparencia y motivación de nuestra plantilla, y para facilitar el desarrollo de un trabajo de calidad.

Hemos elaborado el Plan de Comunicación Interna 2018 con la participación de alrededor de 4.500 Socias y Socios de Trabajo que han asistido a la reunión anual de todo el colectivo en grupos de 150 personas, liderados por la alta dirección.

La comunicación en EROSKI se extiende de una forma individualizada a todos los niveles de los diferentes negocios y se adapta a las características de cada una de las sociedades que conforman el grupo.

Para ello, contamos con distintas herramientas y publicaciones que fortalecen y promueven una comunicación fluida entre las personas trabajadoras y la organización:

### NEXO

Publicación online, actualizada a diario, que ofrece información sobre todas las áreas de la empresa, poniendo el acento en los datos económicos, societarios y en los ejes comerciales sobre los que se fundamenta el modelo EROSKI "contigo". Además, Nexo elabora monográficos de manera regular.

### NÉCTAR

Revista de periodicidad mensual, centrada en los nuevos lanzamientos de las marcas propias de EROSKI, que pormenoriza las características organolépticas, de calidad y de envasado de los nuevos productos. La información relativa a los ejes estratégicos de EROSKI es otro de los temas que aborda Néctar.

### La Parrapla

Boletín mensual dirigido a la sede social, en el que se ofrece un compendio de las noticias más relevantes de la vida societaria.

### Intranets corporativas

Ofrecen contenidos de utilidad profesional y de interés societario. Además, algunas intranets, como Forumnet en FORUM SPORT, funcionan también como repositorios documentales. Esta posibilidad de intercambio de información y cooperación entre equipos las convierte en herramientas fundamentales para la comunicación interna.

## Inserción laboral e innovación social

EROSKI, como cooperativa de consumo, es un proyecto colectivo volcado en la persona consumidora y en la sociedad. Y, por lo tanto, estamos comprometidos con la integración de personas en situaciones desfavorecidas y en riesgo de exclusión social. Para ello, a través de convenios de formación ocupacional firmados con los servicios de empleo públicos o con distintas organizaciones como Cruz Roja, establecemos anualmente programas formativos y prácticas no laborales para aquellos colectivos con mayores dificultades de inserción laboral. Esto permite su

capacitación profesional y facilita su posterior incorporación laboral en nuestros puntos de venta. En 2018, en colaboración con 86 entidades, se formó a más de 450 personas, de las que más de 120 fueron contratadas por EROSKI al finalizar los programas de capacitación.

Entre las distintas iniciativas para la inserción laboral llevadas a cabo en 2018, cabe destacar:

### Cursos con compromiso de contratación

Durante el año 2018 se han impartido 6 cursos con compromiso de contratación, a través de los cuales se han firmado 56 contratos de 93 alumnos, lo que supone una tasa del 56% de contratación.

Como novedad, cabe señalar que este año se ha empezado con los cursos con compromiso de contratación en CAPRABO.

### Formación Dual

En junio de 2018 se ha empezado con la formación dual. En la actualidad, se benefician 3 estudiantes de un contrato para la formación y el aprendizaje de un año, que les permite combinar los estudios con prácticas. Los puestos en los que están desarrollando la formación son de vendedor de viajes.

### Prácticas no laborales

Hemos superado las **37.000 horas** de prácticas no laborales en CAPRABO y EROSKI, con un total de 491 alumnos en 2018. De ellos, 86 fueron contratados a la finalización de las prácticas. Esto supone un 72% de incremento respecto a 2017.

## Formación e integración social

En 2018 hemos colaborado con 41 organizaciones que trabajan con personas de colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social, como Cruz Roja, Asociación Zabaltzen sartu, Fundación Ilundain o Kooperera. Han participado 391 personas en estos cursos, de las cuales 75 han sido contratadas por la organización tras finalizarlos.

### Programa Inserta de Fundación ONCE

EROSKI es una de las 64 empresas líderes en España que forma parte del Programa y Foro Inserta de la Fundación ONCE. Como empresa Inserta, manifestamos nuestro compromiso con la responsabilidad social, la diversidad y la discapacidad, así como nuestro afán de integrar esta variable de forma transversal en nuestra cadena de valor y en las políticas de responsabilidad social corporativa que desarrollamos, con lo cual mejoramos nuestra competitividad. La Fundación ONCE colabora con nosotros en el desarrollo de proyectos que potencien el empleo de las personas con discapacidad y mejoren su calidad de vida, optimizando todas las oportunidades de innovación, diferenciación y creación de valor que estos proyectos nos ofrecen.

Además de lo anterior, por un lado, estamos comprometidos en el ámbito social con la formación y la empleabilidad de colectivos que presentan dificultades de inserción.

Por otro lado, en el Grupo EROSKI trabajamos en la innovación social para la integración de personas con capacidades diferentes a través de distintos proyectos. Contamos con proyectos en cartera, en colaboración con organizaciones de la economía social y otras entidades con fines sociales, para extender a otras regiones la creación de empleo para personas con discapacidad en supermercados franquiciados.





Productos inclusivos

EROSKI ha empezado a trabajar en 2018, junto a Lantegi Batuak y su proyecto “Naia”, en la comercialización de ensaladas y verduras frescas 100 % ecológicas en su compromiso por el desarrollo social y la sostenibilidad. La cooperativa ofrece en 29 de sus establecimientos del País Vasco dos de las primeras referencias que se van a comercializar: la ensalada batavia y la ensalada mezcla. Esta nueva marca de ensaladas y verduras frescas y ecológicas, listas para consumir, están producidas bajo un marco de colaboración con diferentes explotaciones ecológicas de Bizkaia.

Esta iniciativa se suma a las ya existentes en VEGALSA-EROSKI y CAPRABO.

En VEGALSA-EROSKI apostamos por la capacitación e incorporación de personas con diversidad funcional en nuestra actividad a través de la activación de proyectos como el lanzamiento en 2016 de la marca de hortalí-

zas We, La Alegría de la Huerta, en colaboración con Asociación Down Coruña o el acuerdo en 2017 con la firma viguesa Freshcut para incorporar sus productos de quinta gama en nuestros lineales. Esta empresa, con el 80 % de su plantilla compuesta por personas con diversidad funcional, provee productos como cremas de verduras y purés de fruta variada, que se comercializan bajo la marca Galífresh.

En CAPRABO iniciamos en 2017 la comercialización en nuestros supermercados de los quesos Muntanyola y los vinos Urpina que elabora la Fundación AMPANS. Esta organización, con una trayectoria de más de 50 años, trabaja para promover la educación, la calidad de vida y la inserción laboral de las personas con discapacidad intelectual, enfermedad mental y en situación de vulnerabilidad. En concreto, en Quesos Muntanyola trabajan 10 personas con discapacidad intelectual y producen 14 variedades de queso artesano de cabra, búfala, vaca y oveja.

Supermercados inclusivos

En GUREAK y EROSKI consolidamos nuestro proyecto para la integración social y laboral de personas con discapacidad, que hemos desarrollado conjuntamente con la inauguración de un nuevo supermercado en Vitoria, gestionado íntegramente por personas con discapacidad. Hace tres años arrancamos una iniciativa pionera de innovación social con la ilusión de extenderla. El balance positivo de las experiencias anteriores confirma la competitividad de nuestro modelo de tienda franquiciada, abierta a ser compartida con emprendedores, cooperativas y empresas de la economía social con el objetivo de crear empleo y riqueza en nuestro entorno y de avanzar en la diversificación del empleo social.

Este modelo se ha extendido también a CAPRABO: en 2017 abrimos el primer supermercado de Cataluña gestionado íntegramente por personas con discapacidad. Fue inaugurado el año pasado y cuenta con una plantilla de 12 personas con edades comprendidas entre 21 y 59 años. La tienda forma parte de un proyecto de innovación social para la inclusión laboral de personas con discapacidad que impulsa, a través del contacto directo con el público, visibilizar en la sociedad la diversidad de capacidades y aptitudes.

Distribución de personas con capacidades diferentes o diversidad función por género y franjas de edad según categoría profesional

|  |     | Total |       |  |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <30                                                                                 | 7   | 18    | 4,6%  | 11                                                                                  | <30         |
| PROFESIONAL                                                                         | 7   | 18    | 4,6%  | 11                                                                                  | PROFESIONAL |
| 30-50                                                                               | 140 | 246   | 63,2% | 106                                                                                 | 30-50       |
| GESTOR                                                                              | 1   | 2     | 0,5%  | 1                                                                                   | GESTOR      |
| PROFESIONAL                                                                         | 125 | 221   | 56,8% | 96                                                                                  | PROFESIONAL |
| RESPONSABLE                                                                         | 9   | 12    | 3,1%  | 3                                                                                   | RESPONSABLE |
| TECNICO                                                                             | 2   | 3     | 0,8%  | 1                                                                                   | TECNICO     |
| MANDO                                                                               | 3   | 8     | 2,1%  | 5                                                                                   | MANDO       |
| >50                                                                                 | 88  | 125   | 32,1% | 37                                                                                  | >50         |
| DIRECTIVO                                                                           |     | 1     | 0,3%  | 1                                                                                   | DIRECTIVO   |
| GESTOR                                                                              |     | 2     | 0,5%  | 2                                                                                   | GESTOR      |
| MANDO                                                                               | 2   | 8     | 2,1%  | 6                                                                                   | MANDO       |
| PROFESIONAL                                                                         | 78  | 100   | 25,7% | 22                                                                                  | PROFESIONAL |
| RESPONSABLE                                                                         | 5   | 10    | 2,6%  | 5                                                                                   | RESPONSABLE |
| TECNICO                                                                             | 3   | 4     | 1,0%  | 1                                                                                   | TECNICO     |
| Total                                                                               | 235 | 389   |       | 154                                                                                 | Total       |

Véase la tabla 20 del anexo de indicadores para comparativa con años anteriores por género y categoría profesional

