



# Memoria 2018

Estado de  
información  
non financeira





# Memoria 2018

Estado de  
información  
non financeira



1 2 3 4 5 6 7 8





**P**resentamos esta Memoria en coherencia co noso natural e necesario exercicio de transparencia perante a sociedade e os nosos grupos de interese. Este é o terceiro ano consecutivo que elaboramos este informe seguindo as recomendacións dos novos estándares de Global Reporting Initiative (GRI), co obxectivo de seguir mellorando na comunicación dos nosos impactos e accións de mellora en relación coas tres perspectivas en que medimos o noso grao de sostibilidade: a económica, a social e a ambiental.

O exercicio 2018 sitúanos no ecuador do actual plan estratéxico baseado na diferenciación, coa saúde e a sostibilidade como principais eixes. Froito do bo comportamento do modelo comercial "contigo", reforzamos o noso liderado na zona norte, onde concentramos ata agora a transformación da nosa rede que, ademais, complementamos con aperturas de tendas propias de franquias que afianzan a nosa posición. Como consecuencia, os nosos resultados operativos seguen mellorando de xeito apreciable e confirman a boa saúde do negocio e a solidez da nosa estabilidade nos últimos anos. Os beneficios, froito da transformación emprendida durante os últimos anos en toda a cadea de valor, dende os procesos lóxicos e a relación con provedores ata a tenda e a relación cos nosos socios cliente a través de EROSKI Club, apoian a nosa folia de ruta, que debemos seguir desenvolvendo para conseguir converternos nun comercio mellor, capaz de dar resposta ás necesidades dun consumidor en constante evolución. Por este motivo, nestes momentos centrámonos en acelerar as remodelacións no resto dos mercados (cun avance significativo en Baleares e despegando tamén en Cataluña) para, do mesmo xeito, impulsar alí a nosa competitividade.

Demos un importante paso cos nosos mellores clientes lanzando, con resultados notables, o Programa Ouro, que lles ofrece descontos estables en todas as súas compras. Este é unha iniciativa posta en marcha polo Club de socias e socios cliente, que nos dotou de máis capacidade para coñecerlos e ofrecerlles unha relación máis intensa, participativa e personalizada, na que imos seguir profundando.

Seguimos avanzando na nosa transformación dixital, e en 2018 fomos recoñecidos, por segundo ano consecutivo, como o mellor supermercado en liña, o que confirma a excelente valoración que recibimos dos nosos clientes. Así mesmo, pechamos o exercicio liderando o servizo de entrega de pedido en liña con 50 puntos de recollida, en coche ou en tenda.

En EROSKI cremos que a tenda, física ou en liña, é o lugar idóneo dende onde impulsar unha boa alimentación, máis saudable e máis respectuosa co ambiente. Por isto, en 2018 publicamos os nosos dez compromisos coa saúde e a sostibilidade, que nos marcan a rota. Puxemos en marcha máis de vinte liñas de traballo para

cumprir con eles. Destaca a introdución, pioneira en España, do etiquetado nutricional avanzado Nutri-Score nos nosos produtos de marca propia. Ademais, relanzamos a nosa marca EROSKI Natur, con produtos frescos cun sabor diferencial e unha orixe responsable garantida. As certificacións en benestar animal ou de cadea de custodia de peixe sostible, o emprego responsable de antibióticos ou a eliminación de tratamentos posteriores á colleita son algúns dos criterios que cumpren os alimentos comercializados baixo a devandita marca.

Tamén apostamos polo consumo de alimentos de proximidade, impulsando un sector agroalimentario que basea a súa sostibilidade en que o seu tecido produtivo é un elemento clave para a economía e a cultura locais, así como para o ambiente. É a nosa convicción como cooperativa a que nos leva a comprometermos con esta diversidade e coa creación de contornos colaborativos para traballar cun grande número de provedores. Deste xeito, a nosa proposta comercial é cada vez máis particular e céntrase en facilitar unha alimentación máis saudable e sostible.

O noso compromiso co ambiente tradúcese tamén nunha mellora continua dos nosos procesos e tendas. O ecodeseño de produtos e envases para loitar contra a contaminación, a xestión eficiente da lóxística e a construción e renovación das tendas considerando criterios ambientais e usando equipamento ecoeficiente son boa proba de que esta liña de traballo é tamén un dos nosos eixes estratéxicos de desenvolvemento.

En liña coa sostibilidade ambiental, pero tamén co noso compromiso social, mantivemos o obxectivo de desperdicio cero de alimentos aptos para o consumo humano na nosa rede comercial. No 2018 doamos aos máis necesitados 4.928 toneladas de produtos a través de máis dun cento de organizacións sociais de todo o país, en condicións garantidas de seguridade alimentaria, gratuidade e solidariedade.

Tamén colaboramos coas principais causas e entidades solidarias do noso país e con decenas de organizacións de diferentes tipos en diversas causas sociais. Moitas destas accións canalizaranse a través da Fundación EROSKI, que xestiona o 10 % dos nosos beneficios anuais, porcentaxe que dedicamos a proxectos sociais e solidarios.

Merece unha mención especial tamén outro dos eixes principais de traballo da Fundación: a educación e formación dos consumidores. Desenvolvemos esta vocación formativa desde hai 40 anos mediante o noso proxecto informativo EROSKI CONSUMER, revista dirixida aos consumidores e líder no noso idioma, que conta con arredor de 50 millóns de visitas anuais no seu portal web. A este proxecto debemos sumar a Escola de Alimentación da Fundación EROSKI, co seu Programa Educativo en Alimentación e Hábitos Saudables, proxecto dirixido

ao ámbito escolar que xa formou a máis dun millón de nenos e nenas dende 2013. Está orientado a axudar a que a cidadanía de mañá mellore os seus hábitos alimentarios e, do mesmo xeito que as accións anteriores, enmárcase dentro dos nosos compromisos coa saúde e a sostibilidade.

Entre todas as persoas que formamos EROSKI estamos reforzando o noso proxecto cooperativo e gañando o noso lugar no futuro. Este fortaleza colectiva que nos permitiu resistir ata o día de hoxe, e xa son case 50 anos, será, sen lugar a dúbidas, clave no noso futuro e na nosa capacidade para responder ao que a sociedade merece e espera de nós. Avanzamos na boa dirección.

Animo á lectura deste informe anual para coñecer con máis detalle o noso desempeño en 2018, así coma as accións derivadas do compromiso co desenvolvemento sostible que referendamos no 2002 coa nosa adhesión ao Pacto Mundial, que renovamos anualmente. Deste xeito, colaboramos para acadar os 17 Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) das Nacións Unidas, que entraron en vigor o 1 de xaneiro de 2016. Espero que a atopen interesante e inspiradora.

Moitas grazas.

**Agustín Markaide.**  
Presidente do Grupo EROSKI

# Datos destacados 2018



5.393

millóns de euros de facturación



5.000

toneladas de alimentos doados,  
equivalente a 9.747 dietas persoais



30.048

persoas traballadoras no Grupo EROSKI



3.000

produtos sen glute na nosa oferta, dos  
que...



4.698

millóns de euros de  
ventas netas en distribución



+43.000

toneladas de residuos recicladas ou  
valorizadas seguindo os principios da  
economía circular



413.499

consultas atendidas polo noso Servizo de  
Atención ao Cliente. **Premio Mellor Servizo  
de atención ao cliente por sétimo ano  
consecutivo**



541

de marca propia



1.652

establecementos



4.200

provedores comerciais



13.000

Socios/as cliente participaron coas súas  
ideas na mellora da nosa oferta comercial  
e nosas tendas



19.509

análisis de produtos, auditorías a tendas,  
plataformas e plantas de produción de  
provedores



58

novas aperturas



2.493

pequenos produtores locais e pemes



+3.300

empregos en franquías



869.411

escolares formados a través de noso  
Programa Educativo en Alimentación e  
Hábitos Saudables



+6

millóns de Socios/as Cliente



21.352

referencias de produtos locais



71%

dos postos de responsabilidade están  
ocupados por mulleres



**Pioneiros**

en incorporar a etiqueta **Nutri-Score** sobre  
información nutricional avanzada que  
axuda a comer meor



1

EROSKI

# Modelo de empresa singular

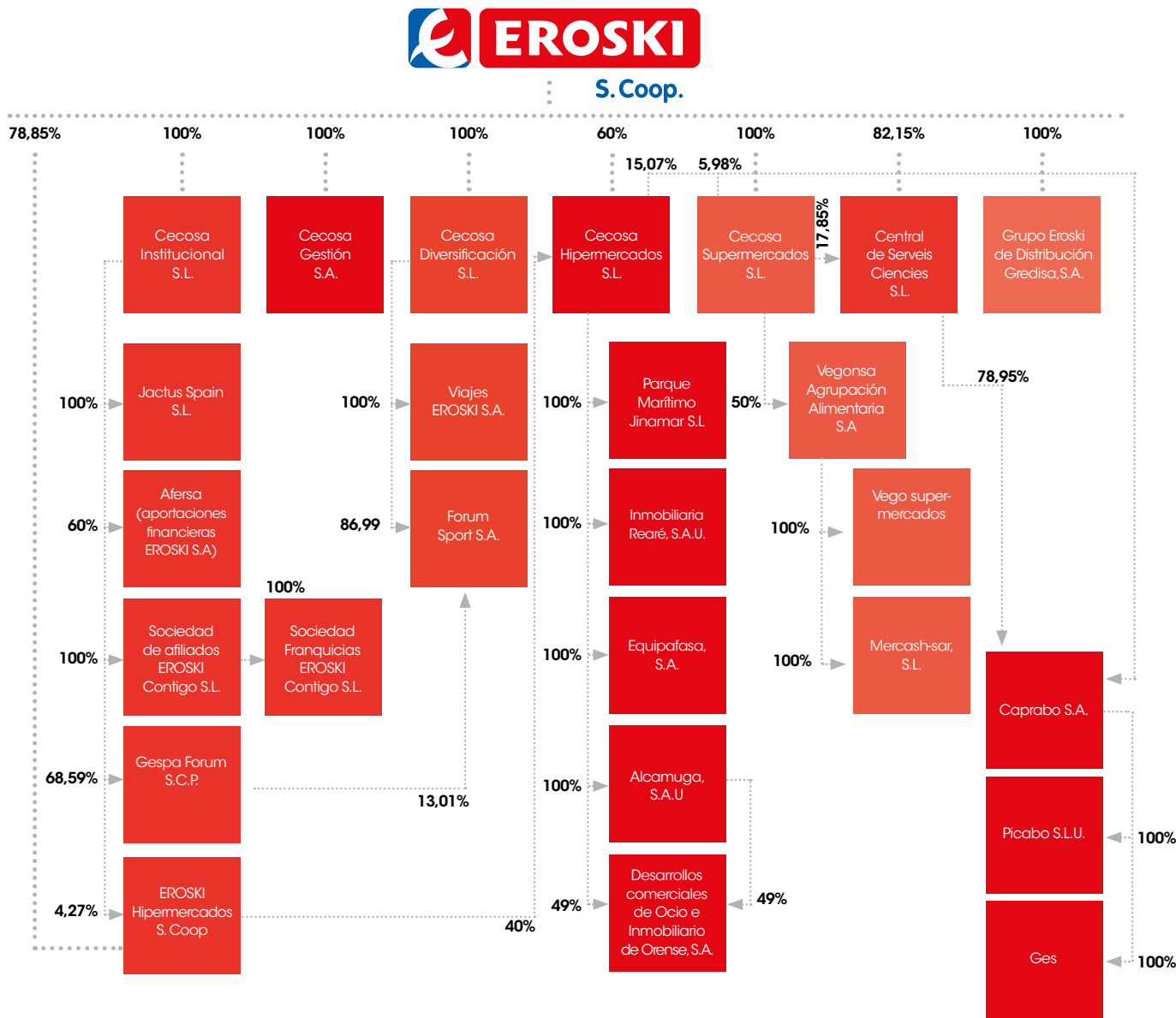
102-1; 102-2; 102-5; 102-7

EROSKI é o primeiro grupo de distribución comercial de bens e servizos de gran consumo de carácter cooperativo de España e operador de referencia nas rexións de Galicia, País Vasco, Navarra, Cataluña e Balears. A sociedade matriz do Grupo é a cooperativa de consumo EROSKI S. Coop., que cumpre cunha condición tripla: é unha empresa de distribución, unha organización de consumidores e un proxecto cooperativo no que as persoas consumidoras e traballadoras comparten protagonismo e soberanía.

Este singular modelo de empresa permítenos reunir a participación directa dos profesionais na xestión da

organización e a incorporación no goberno do noso principal grupo de interese: a nosa clientela. Deste xeito, aseguramos o vínculo e a coordinación entre a estratexia específica da empresa e as demandas dos traballadores e consumidores en xeral. Actualmente, o desenvolvemento e a xestión da rede comercial dos nosos negocios realízase a través da cooperativa e das outras 26 sociedades dependentes dela que conforman o Grupo EROSKI e que se consolidan nos estados financeiros. A listaxe destas sociedades recóllese no capítulo de transparencia da presente memoria, así como a relación de cada unha delas cos aspectos presentados neste documento.

Organigrama das 27 sociedades do Grupo EROSKI e porcentaxe de participación de EROSKI S. Coop.:



102-2; 102-6

Debido á nosa busca dunha maior calidade e excelencia nos produtos e servizos que ofrecemos, dentro do Grupo EROSKI existen varias entidades especializadas en liñas de negocios e zonas xeográficas concretas, entre as que destacan:



**CAPRABO** é a compañía de supermercados de referencia en Cataluña. Fundada no ano 1959, é a empresa de supermercados máis antiga de España cunha rede que abrangue zonas estratéxicas de Cataluña e Andorra. Dende 2007, CAPRABO forma parte do Grupo EROSKI la compañía de supermercados de referencia en Cataluña.



**VEGALSA-EROSKI**, participada ao 50 % pola familia González Prieto e EROSKI, forma parte do Grupo EROSKI desde 1998 e é o referente da distribución comercial en Galicia. Na actualidade, tamén desenvolve a súa actividade nas comunidades limítrofes de Asturias e Castela e León, onde conta cunha forte implantación.



**EROSKI** conta coa súa propia axencia de viaxes, Viajes EROSKI, que, ademais da súa actividade no sector vacacional, conta cunha posición destacada nas viaxes de empresa e a organización de congresos, a través das súas marcas Travel Air e Travel Air Events.



**FORUM SPORT** é a enseña de deportes do GRUPO EROSKI. Con 25 anos de experiencia na venda especializada de material deportivo e presente en 10 comunidades autónomas, a cadea mantén un ritmo de crecemento positivo.



# Misión, visión e valores

102-16

## A nosa misión

EROSKI xurdiu do cooperativismo de consumo na década dos 60, cando sete pequenas cooperativas se uniron co obxectivo de conseguir produtos de calidade a bo prezo e de defender os dereitos dos consumidores. Desde entón, mantivemos a nosa estratexia empresarial aliñada con este fin grazas a que integramos nela as necesidades e demandas dos consumidores.

A nosa misión é ofrecer á sociedade bens e servizos que melloren a calidade de vida, a saúde e o benestar dos consumidores nas mellores condicións de calidade, información e prezo, co compromiso de fomentar a práctica dun consumo sostible

## A nosa visión

En EROSKI pomos tamén aos traballadores no centro da nosa actividade, xa que procuramos xerar emprego sostible e de calidade. Ademais, traballamos para obter uns beneficios que nos permitan xerar máis riqueza e distribuíla

de forma solidaria, e temos un gran compromiso coa saúde, o benestar e o desenvolvemento sostible da sociedade. Con el procuramos:

- 

Achegar solucións satisfactorias á clientela mediante a innovación permanente
- 

Acadar posicións de liderado no mercado español
- 

Comprometernos coa defensa dos consumidores
- 

Crear un proxecto e un modelo de empresa integradora de persoas
- 

Obter os beneficios que posibiliten un crecemento xerador de riqueza
- 

Promover o respecto e a xestión favorable do ambiente
- 

Promover o desenvolvemento persoal e profesional dos traballadores
- 

Distribuír a economía do contorno no que operamos, traballando con provedores locais
- 

Contribuír á mellora da comunidade na que actuamos



A nosa visión impúlsanos a integrar as necesidades e demandas dos consumidores na nosa estratexia comercial para facer que as nosas tendas sexan as súas preferidas

## Os nosos valores

En EROSKI cinco valores definen o noso proxecto empresarial e o xeito de nos relacionar coas persoas e coa contorna na que desenvolvemos a nosa actividade:

- Cooperación
- Participación
- Innovación
- Responsabilidade civil
- Compromiso

**En EROSKI, as persoas traballadoras son protagonistas,** non só na cooperativa da que son propietarias, senón en todas as sociedades mediante o seu compromiso coa organización.

**Incorporamos a opinión dos consumidores** na nosa estratexia a través da súa participación na cooperativa e da escoita activa dos nosos clientes.

**Creemos que a renovación permanente** en calquera ámbito da nosa actuación é necesaria para o progreso empresarial e para adaptármonos ás expectativas que a nosa actividade xera na sociedade e nos consumidores.

**Contribuímos ao benestar da comunidade** na que actuamos, incidindo no seu desenvolvemento social, cultural e económico mediante a distribución solidaria da riqueza.

**Integramos no noso día a día a defensa da saúde e seguridade dos consumidores** cunha oferta de produtos sans, seguros e saudables, mediante unha información transparente, útil e completa. Ao mesmo tempo, traballamos para reducir os impactos ambientais negativos xerados pola nosa actividade.

# Gobernanza

102-18; 102-19; 102-20; 102-22; 102-23; 102-24; 102-26;  
102-27; 102-28; 102-29; 102-30; 102-31; 102-33; 205-2

## Modelo de xestión do grupo EROSKI

### Con relación ao goberno corporativo, as sociedades do Grupo acóllense ás directrices da matriz EROSKI S. Coop.

A única sociedade que ten un modelo de gobernanza diferente nalgunhas cuestión, aínda que moi similares e consensuais co Grupo, é VEGALSA, ao ser unha sociedade na que EROSKI ten só unha participación do 50 %.

O goberno corporativo da nosa matriz EROSKI, S. Coop. é singular, pois é unha cooperativa de consumo. Por este motivo, tanto os consumidores como os traballadores participan na xestión e a toma de decisións da organización. Así, EROSKI vértébrase a través de dúas comunidades: dunha banda, 1.170.803 socias e socios de consumo (o que supón un incremento do 4,72 % sobre o ano anterior, con 52.797 novos socios consumidores), persoas cunha conciencia especial sobre a súa natureza consumidora, que deciden implicarse na cooperativa; doutra, 9.796 socias e socios de traballo (8.974 de EROSKI S. Coop.), dos que 413 se incorporaron en 2018, que como parte do seu compromiso coa organización achegan tanto capital como traballo.

Para a xestión de ambos os dous colectivos, dotámonos dos correspondentes estatutos e normativas, que regulan a organización de cada un deles mediante unha estrutura propia.

O goberno corporativo, a xestión e a representación de EROSKI, S. Coop reside no seu Consello Reitor. Está formado por 12 membros elixidos pola Asemblea Xeral para un período de catro anos, con posibilidade de reelección. A metade procede do colectivo de consumidores e a outra metade do de traballadores.

Os Estatutos Sociais establecen as incompatibilidades dos membros do Consello Reitor e a Dirección. Á súa vez, a Comisión de Nomeamentos e Retribucións vela para que reúnan os criterios de idoneidade establecidos, encárgase de evitar os conflitos de interese e ten en conta as cuestións de diversidade de xénero.

O conselleiro con máis antigüidade incorporouse en 2009, e en 2018, seguindo a normativa interna, renovouse a metade dos conselleiros. Malia que ningún dos membros actuais do Consello Reitor ten responsabilidades executivas, entre as súas funcións destacan a de nomear o presidente e os directores xerais da cooperativa, a fixación do Regulamento de Réxime Interno e a aprobación de investimentos.

O Consello Reitor preside a Asemblea Xeral, que é o órgano supremo de expresión da vontade societaria. Está constituído, de forma paritaria, por 250 delegados/as representantes dos socios e socias consumidoras e 250 delegados/as representantes dos socios e socias traballadoras. A elección dos seus membros é ratificada nas correspondentes Xuntas Preparatorias de Consumo e Traballo, e o seu mandato dura 4 anos. Tamén asisten con voz, mais sen voto, a Dirección Xeral e a Presidencia

do Consello Social. Entre as súas funcións destacan as de aprobación das contas, a presentación e distribución de resultados, o establecemento das políticas xerais da cooperativa e a modificación, cando procede, dos Estatutos Sociais. Reúnese anualmente en convocatoria ordinaria. En 2018 renovouse tamén a metade dos seus compoñentes.

O Consello Reitor delega determinadas facultades no Consello de Dirección, co que se reúne mensualmente para tratar os distintos temas económicos, ambientais e sociais da organización, e outras nas comisións que se crean no seu seo, que aproban os regulamentos previstos para a súa composición e as súas normas de funcionamento. Así, o Consello Reitor reúne as Comisións de Auditoría e Cumprimento, a Comisión de Nomeamentos e Retribucións e a Comisión Executiva.

Ademais, a cooperativa conta co Comité de Recursos, formado por cinco membros elixidos pola Asemblea Xeral, a metade deles renovados en 2018 segundo recolle a nosa normativa interna, que tramita e resolve os recursos presentados polos socios contra as decisións adoptadas polo Consello Reitor e sobre aspectos previstos nos Estatutos. Tamén contamos coa Comisión de Vixilancia como órgano de control, formada por tres socios elixidos pola Asemblea Xeral, que se dedica ao control e o seguimento dos procesos electorais, así como a outras funcións que lle outorgan os Estatutos no seu artigo 71. Esta Comisión asiste como invitada ao Comité de Auditoría e Cumprimento, que asume as funcións de auditoría e goberno cooperativo.

O Consello Reitor, de xeito proactivo, mantense ao tanto das preocupacións máis relevantes da organización mediante o seguimento da marcha dos distintos negocios, da organización e do mercado, así coma grazas á intervención nas sesións do Consello Reitor dos diferentes

directivos da empresa. Esta actividade complementase cos informes periódicos e os procedementos de información previa que corresponden a cada comisión ou comité a respecto das materias da súa especialidade, que son obxecto de análise e propostas específicas.

Por último, o Consello Reitor conta con dous órganos consultivos: o Consello Social, formado por 16 socias e socios traballadores, centrado en aspectos sociolaborais, e o Consello Consumerista, formado por representantes dos Comités Locais de Consumidores, que se ocupa dos asuntos relacionados co consumo.

Contamos cun programa de formación e actualización de contidos para os membros do Consello Reitor, co obxectivo de que os seus membros melloren o seu coñecemento sobre asuntos económicos, ambientais e sociais. En xaneiro de 2019 leváronse a cabo dúas accións formativas, unha delas dirixida exclusivamente aos novos reitores e centrada no coñecemento do negocio, e outra dirixida a todos os reitores, en materia económica financeira, retributiva, de auditoría interna e de goberno corporativo.

Tamén avanzamos nas autoavaliacións do desempeño anuais, por segundo ano consecutivo, do Consello Reitor e das súas comisións, así como de determinados cargos. Este sistema de autoavaliación consiste en cuestionarios individuais que inclúen preguntas cualitativas que permiten obter información completa e propostas de mellora específicas. A Comisión de Nomeamentos e Retribucións analizou os resultados dos cuestionarios de autoavaliación e presentou os novos plans de acción, que foron aprobados polo Consello Reitor e que se puxeron en marcha co fin de mellorar o funcionamento do desempeño do Consello e das Comisións, así como o tratamento dos seus asuntos.



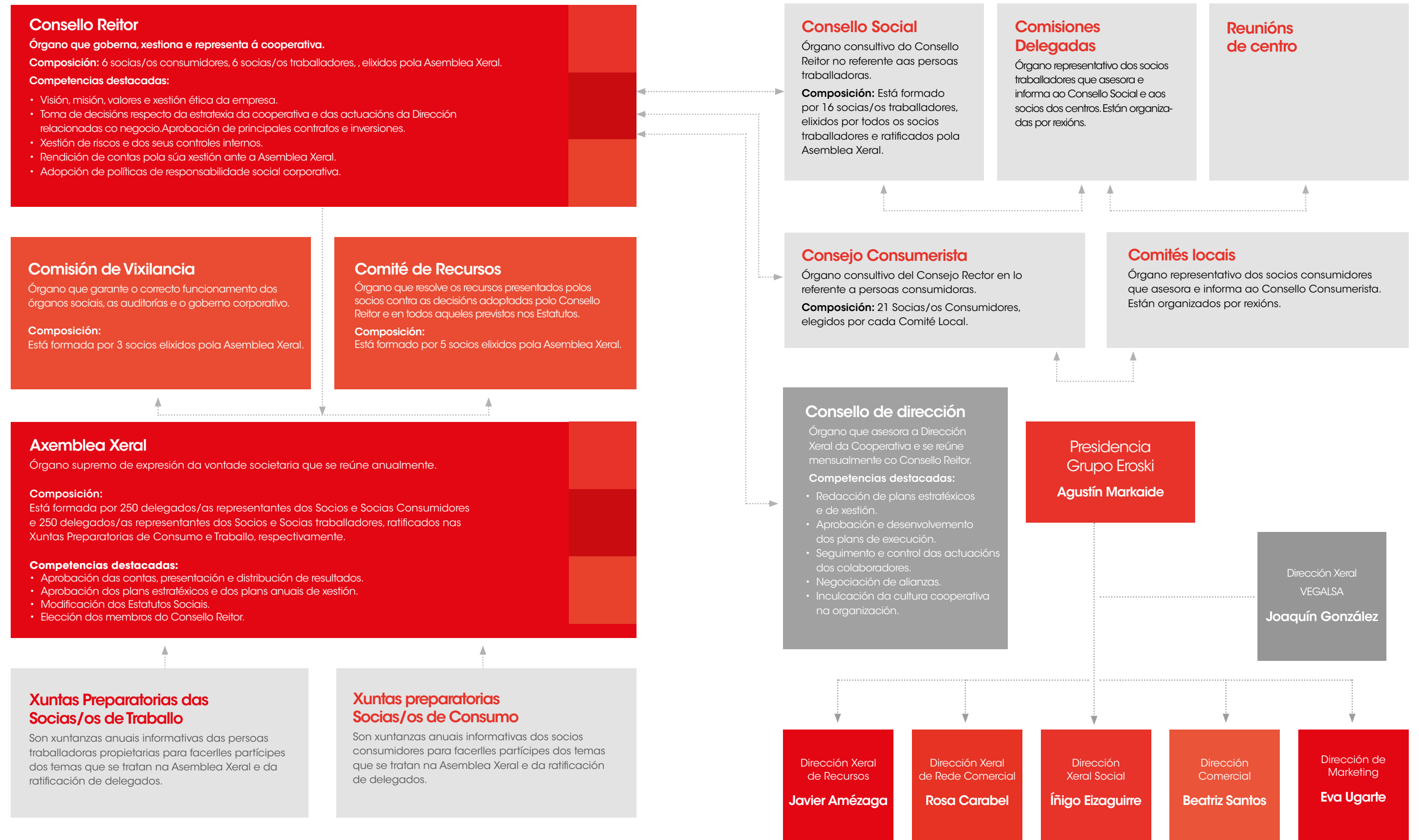
<https://corporativo.eroski.es/gl/memoria-2018/carta-consello-reitor>

| Consello Reitor                                                                      |  | Vocais:                                                               |                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>Leire Mugerza Gárate</b><br>Socia Consumidora<br>(independente), Presidenta       |  | <b>Oskar Goitia Zubizarreta</b><br>Socio Consumidor<br>(independente) | <b>Lander Beloki Mendizabal</b><br>Socio Consumidor<br>(independiente) |
| <b>Edorta Juaristi Altuna</b><br>Socio Traballador, Vicepresidente                   |  | <b>Nerea Esturo Alfube</b><br>Socia Traballadora                      | <b>Gonzalo Loro Periañez</b><br>Socio Consumidor<br>(independiente)    |
| <b>Sonia Ortubai Balanzategui</b><br>Socia Consumidora<br>(independente), Secretaria |  | <b>Cristina Gainza Salinas</b><br>Socia Traballadora                  | <b>Ana Isabel Zariquiegui Asiain</b><br>Socia Traballadora             |
|                                                                                      |  |                                                                       | <b>Iñigo Arias Ajarrista</b><br>Socio Traballador                      |
|                                                                                      |  |                                                                       | <b>Mª Asunción Bastida Sagarzazu</b><br>Socia Traballadora             |
|                                                                                      |  |                                                                       | <b>Eduardo Herce Susperregui</b><br>Socio Consumidor<br>(independente) |



| Consello de Dirección | <b>Javier Amézaga</b><br>Director de Recursos | <b>Agustín Markaide</b><br>Presidente    | <b>Iñigo Eizaguirre</b><br>Director Social   |
|-----------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                       | <b>Eva Ugarie</b><br>Directora de Marketing   | <b>Rosa Carabel</b><br>Directora de Rede | <b>Beatriz Santos</b><br>Directora Comercial |

## Estructura de goberno en EROSKI S. Coop.



## Responsabilidade executiva en temas económicos, ambientais e sociais

### Xestión económico-financeira

O logro dos obxectivos económicos, xestionados a través do ECOFIN, é supervisado polo Comité de Auditoría e Cumprimento de EROSKI S. Coop, comité delegado do Consello Reitor, ao que lle confía o exame e o seguimento permanente da información e o control contable da sociedade. É a función de auditoría interna, a través do devandito Comité, a que achega un enfoque sistemático de avaliación independente e de mellora da eficacia e eficiencia dos procesos de xestión de riscos e dos sistemas de control interno. Os resultados son valorados polo Consello Reitor e sométense a unha auditoría anual externa. A Asemblea Xeral aproba as contas anuais e o informe de auditoría.

As relacións comerciais e a promoción do contorno local xestionáanse desde a Dirección Comercial, mentres que as relacións institucionais dependen da Secretaría Xeral.

### Xestión social

A xestión dos nosos traballadores e traballadoras depende da Dirección Xeral Social que, a través de varios departamentos, se encarga, entre outras, das seguintes áreas: prevención de riscos laborais, relacións laborais e administracións, desenvolvemento de emprego e talento, organización e desenvolvemento de persoas e xestión social. O departamento de Saúde e Sostibilidade, dependente da Dirección de Mercadotecnia, encárgase da área de solidariedade e acción social, xunto cos departamentos de responsabilidade social das distintas sociedades do Grupo. Este labor vese complementado cos labores que realiza a Fundación EROSKI nese ámbito.

### Xestión ambiental

O cumprimento do noso compromiso co medio xestionábase transversalmente a través de todas as áreas funcionais na cadea de valor. Desde as áreas de Desenvolvemento e Loxística, dependentes da Dirección Xeral de Recursos, pasando pola Dirección Comercial e a Dirección Xeral de Rede Comercial, ata o departamento de Saúde e Sostibilidade, dependente da Dirección de Mercadotecnia. Deste xeito, asegurámonos de que todos os aspectos ambientais da organización son xestionados pola área que os xera. A coordinación deste labor realízase a través de distintos foros destinados a tomar decisións estratéxicas e empresariais (Comité de Saúde, Comité de Mercadotecnia, etc.).

Esta xestión complementábase coa promoción da sensibilidade ambiental realizada polo departamento de Saúde e Sostibilidade, a Fundación EROSKI coas súas campañas, e os departamentos de responsabilidade social das distintas sociedades do Grupo.

## Xestión ética e responsable

Para garantir que as actividades e as relacións de EROSKI se realizan de xeito honesto e ético, contamos cun Código de Conduta comunicado aos nosos traballadores, socios e provedores, e se atopa a disposición de todos os grupos de interese. Polo que respecta ás sancións, contamos co Regulamento de Réxime Interno de EROSKI, S. Coop, aplicable a todo o Grupo.

En xeral, para velar sempre pola reputación e credibilidade da nosa organización evitamos actividades desaliñadas cos nosos intereses, cumprimos as normas que establecemos, colaboramos coas autoridades competentes, facemos bo uso dos activos da organización e rexeitamos pagamentos, obsequios e agasallos indebidos.

EROSKI conta con canles e medios confidenciais para consultar ou notificar calquera cuestión relacionada co Código de Conduta e o seu procedemento. Así, contamos cun enderezo de correo electrónico, un teléfono e un formulario de entrega vía postal. O responsable da Oficina de Cumprimento, a través do Órgano de Control Interno, é a persoa designada polo Comité de Auditoría e Cumprimento do Consello Reitor para recibir, canalizar, facer un seguimento, informar e documentar estas notificacións e consultas. O Comité de Auditoría supervisa o funcionamento dos procedementos establecidos na recepción das consultas e notificacións, e valida a resposta dada nelas.

### Loita contra a corrupción e o branqueo de capitais (205-2)

As actuacións levadas a cabo en materia anticorrupción enmárcanse na implantación da política de cumprimento por parte do Grupo EROSKI. Durante o ano 2017 dispoñemos dun Plan de Prevención de Riscos Penais no que se establece o deseño da política preventiva e se definen as medidas de control interno que se deben implantar. Para iso, elaborouse un Manual de Prevención de Riscos Penais que inclúe:

- O detalle das situacións de risco que eventualmente poida ter que afrontar o Grupo.
- O establecemento dos protocolos de actuación ante operacións que entrañen un potencial risco delituoso.
- A formulación das recomendacións necesarias para o deseño dunha política eficaz de prevención de delitos, nas que tamén se define o modelo de delegación e control do Grupo canto á notificación de incidencias, á implantación de medidas ou á mellora das xa establecidas, e á comunicación de condutas delituosas ao Consello de Administración.

Para cumprir coas obrigas en materia de cumprimento púxose en funcionamento o Órgano de Control Interno. Este conta co auxilio da Oficina de Cumprimento, que se encarga da xestión e da implantación do Plan de Prevención de Riscos Penais.

## O noso código ético

O noso código ético é o eixe da xestión diaria, que na práctica se corresponde coas seguintes liñas de actuación:

#### Incluír

a xestión ética entre os obxectivos principais da Dirección.

#### Asumir e contribuír

á mellora continua dos niveis de responsabilidade social recollidos na lexislación.

#### Verificar

a través de indicadores a conduta ética da organización para definir as áreas de actividade necesitadas de mellora.

#### Fixar obxectivos

de mejora en la gestión ética y elaborar y adoptar planes para su consecución.

#### Formar e informar

axeitadamente a todas as persoas involucradas na aplicación do sistema de xestión e promover a adopción de boas prácticas de responsabilidade social.

#### Informar

axeitadamente sobre o código ético adoptado a provedores e subcontratistas, creando mecanismos para a transferencia do coñecemento sobre a responsabilidade social.

#### Atender

as partes interesadas externas (consumidores, comunidades de veciños, administración, clientes, provedores, etc.) cando se interesen polo noso comportamento social.

#### Comunicar

á sociedade, aberta e eficazmente, o noso código, as súas normas e o cumprimento dos seus obxectivos.

En conformidade coa nosa normativa, a Asemblea Xeral debe autorizar calquera actuación que vincule á cooperativa con algún membro do Consello Reitor, a Comisión de Vixilancia ou a Dirección, ou con calquera dos seus familiares ata o segundo grao de consanguinidade ou afinidade. Así mesmo, dentro das competencias atribuídas ao Comité de Auditoría e Cumprimento está a de informar ao Consello Reitor acerca das situacións de conflito de intereses nas que puidesen incurrir conselleiros e directivos, segundo informes da Comisión de Nomeamentos e Retribucións.

## Xestión de impactos e riscos

A identificación, avaliación e xestión dos impactos, riscos e oportunidades de carácter económico, ambiental e social corresponden principalmente ao Comité de Auditoría e Cumprimento e ao Órgano de Cumprimento de EROSKI S. Coop., que son os encargados de informar puntualmente ao Consello Reitor, que é, en último termo, o órgano responsable de velar polo cumprimento das normas internas relativas á xestión de todos os riscos que poidan ameazar a organización.

Ademais, desenvolvemos un **Plan de Prevención de Riscos Penais**, que se revisa anualmente, no que se identifican os delitos que contarían cunha maior probabilidade de seren cometidos dentro das actividades desenvolvidas no Grupo EROSKI. Este plan abrangue a todo o Grupo EROSKI, a excepción de VEGALSA, que ten o seu propio, e FORUM SPORT e Viajes EROSKI, aos que se estenderá en 2019. Nel sinálanse os departamentos ou áreas que poderían verse máis afectadas pola súa potencial comisión, as actuacións que levarían a infrinxir a regulación e as medidas de prevención que deben ser implantadas polos grupos de risco, así como os procesos de monitorización que se desenvolverán para a súa inspección ou acreditación.

En relación cos delitos contra os recursos naturais e o medio, prevense determinadas actuacións de risco que poderían involucrar a distintos departamentos de EROSKI, así como as medidas de prevención para evitalas e os controis específicos implantados, que, basicamente, constan de sistemas de reporte entre os distintos órganos do Grupo. Tamén contamos cunha póliza de responsabilidade ambiental que ten un límite agregado anual para todas as coberturas de 10 millóns de euros e un límite por sinistro para todas as coberturas de 5 millóns de euros.

Neste contexto preventivo, o Consello Reitor realiza así mesmo, anualmente, unha análise en profundidade dos riscos corporativos en xeral. No *Informe Anual de Goberno Corporativo* (apartado E), dispoñible na web de EROSKI, ofrécese información relativa aos riscos (alcance do sistema de xestión de riscos, órganos responsables do sistema de xestión de riscos, riscos materializados no exercicio, etc.).

# MODELO DE XESTIÓN DE VEGALSA

## Con relación ao goberno corporativo, as sociedades do Grupo acóllense ás directrices da matriz EROSKI S. Coop

Non entanto, VEGALSA, ao ser unha sociedade na que EROSKI ten unicamente unha participación do 50 %, conta cun modelo de gobernanza diferente nalgunhas cuestións, aínda que son moi semellantes e están acordadas co Grupo.

O presidente do Consello de Administración de VEGONSA Agrupación Alimentaria é Javier Amezaga, director xeral de recursos de EROSKI. O Consello de Administración é o órgano superior de toma de decisións de VEGALSA, que se reúne mensualmente en sesión ordinaria. Autoriza decisións relativas a aperturas, peches e traslados de establecementos comerciais, investimentos superiores a determinadas cantidades (regulamento), cambios no equipo directivo, etc., e, anualmente, marca as directrices para a elaboración do Plan de Xestión (obxectos cualitativos) e dos presupostos económicos anuais.

O Consello de Administración realiza unha autoavaliación con carácter anual. Entre as medidas adoptadas a raíz dela, destaca a maior frecuencia para o seguimento daqueles temas que se consideren necesarios e para o control de asuntos sobre os que antes non se facía unha avaliación tan exhaustiva ou sobre os que non había un tratamento determinado.

O Consello de Administración, na súa escritura de constitución, delega na Dirección Xeral decisións axeitadas ao devandito cargo, en orde ao bo funcionamento da empresa, exceptuando aquelas que non se poden delegar. Así mesmo, o Consello de Administración concedeu apoderamentos a algúns directivos para o exercicio de determinadas funcións.

O director xeral de VEGALSA é Joaquín González, quen se reúne quincenalmente no Comité de Dirección cos responsables do resto das Direccións para tratar asuntos de importancia para a sociedade, xa sexan previstos ou sobrevidos no curso da actividade, para a toma de decisións e o seu posterior seguimento.

O Consello Interno é o órgano que decide que proxectos e asuntos presenta o director xeral no Consello de Administración, e o Comité de Investimentos analiza a adecuación dos investimentos aos obxectivos empresariais e os plans vía de rendibilidade ou eficiencia.

### Consello de Administración de VEGONSA Agrupación Alimentaria, S.A.

- Javier Amezaga (Presidente)
- Rosa Mª Carabel (Vocal)
- Jorge González (Vocal)
- José Alonso (Vocal)

## Xestión ética e responsable en VEGALSA

En VEGALSA contamos tamén co **Comité de Cumprimento**, un órgano encargado de controlar o cumprimento do Código Ético, as políticas e os procedementos. Está composto por tres membros: o director do Departamento de Persoas, o director da Área Corporativa e un avogado externo, co apoio funcional da Sección de Cumprimento do Departamento Xurídico.

Así mesmo, tamén dispoñemos dun correo electrónico, un teléfono e formularios en papel específicos destinados a recoller todas aquelas denuncias do persoal que tivese indicios ou sospeitas da comisión dalgún delito ou da vulneración do establecido no Código Ético ou nas Políticas de Cumprimento.

En VEGALSA dispoñemos de seis Políticas de Cumprimento: anticorrupción, atencións e regalos, conflito de intereses, compras e contratacións, doazóns e patrocinios e privacidade e confidencialidade; e, na actualidade, estamos a elaborar a política de seguridade.

## Prevención e xestión de conflitos de intereses (102-25)

En VEGALSA contamos cunha Política de Prevención de Conflitos de Intereses, aprobada polo Consello de Administración e dirixida a conselleiros, directivos e empregados. Inclúe unha serie de medidas necesarias para previr, detectar e sancionar os actos fraudulentos e o emprego das funcións e medios de VEGALSA en proveito dos anteriores colectivos ou dos seus familiares ou achegados. Os conflitos de intereses xestionáanse polo Comité de Cumprimento e, cando este delegue, pola Sección de Cumprimento do Departamento Xurídico de VEGALSA, constituída para prestar apoio e asesoramento ao Comité. Así mesmo, os conselleiros asinan anualmente un documento de recoñecemento de inexistencia de conflito de intereses.

## Xestión de impactos e riscos

No marco do control interno da empresa, en VEGALSA implantamos dous sistemas de xestión de riscos: o Sistema de Xestión de Riscos Corporativos e o Programa de Prevención e Control de Delitos-Riscos Penais (Plan de Cumprimento). Funcionan de xeito independente pero paralela e coordinada. Teñen a súa propia estrutura de xestión e control, con ambos os órganos creados ao efecto, aínda que a responsabilidade máxima e a decisión final recae no Consello de Administración. Estes órganos son o Comité de Análises e Riscos, que se encarga dos riscos corporativos, e o Comité de Cumprimento, que xestiona os riscos penais.

Coa periodicidade marcada en cada caso, no Consello de Administración valóranse e achéganse cuestións para a súa inclusión tanto no Sistema de Xestión de Riscos Corporativos como no Plan de Cumprimento, e achéganse opinións sobre a revelación de determinados impactos e a frecuencia coa que se debe informar. O Consello de Administración validou tanto a elaboración como a xestión de ambos os sistemas. Así mesmo, aprobou as normas e os procesos de dilixencia debida. No Manual de Prevención e Control de Delitos inclúese un Protocolo de toma de decisións que deberán ter en conta todos os órganos con poder de decisión e funcións na formación da vontade societaria.

O Comité de Análises de Riscos reporta ao Consello de Administración dúas veces ao ano, e ao Comité de Cumprimento unha vez ao ano, facendo un descargo dos riscos e informando das cuestións de interese. A Sección de Cumprimento do Departamento Xurídico realiza dous descargos anuais, previos ao do Comité de Cumprimento.

## Código ético de VEGALSA

O Código Ético recolle os principios éticos e os valores que aplicamos en todos os eidos da nosa actividade e complementábase coas Políticas de Cumprimento e os procedementos elaborados a ese efecto.



**Legalidade**  
estricto cumprimento da lei e da normativa interna.



**Compromiso**  
coa saúde e a seguridade das persoas.



**Máximo respecto, equidade e dignidade**  
no trato a todos os empregados, colaboradores, socios, competidores e demais terceiros vinculados á empresa.



**Criterios obxectivos**  
ena selección e promoción dos traballadores.



**Transparencia, obxectividade e profesionalidade**  
no desenvolvemento de todas as súas actividades e das relacións cos grupos de interese.



**Uso** dos arquivos de VEGALSA.



**Intimidade, protección de datos**  
e información confidencial.



**Compromiso** co medio.

Pertenza a asociaciones 102-13

Como cooperativa e asociación de consumidores

País Vasco

- Grupo cooperativo MONDRAGON
- Consejo Económico y Social Vasco (CESV)
- Federación de Cooperativas de Trabajo Asociado, Enseñanza, Consumo y Crédito de Euskadi (ERKIDE)
- Elkar-lan S.Coop. – Sociedade para a promoción de cooperativas
- Confederación de Cooperativas de Euskadi (KONFEKOOP)
- Instituto Vasco de Consumo (Kontsumobide)
- Consejo Superior de Cooperativas de Euskadi (CSCE-EKGK)
- Work Lan (asociación sen ánimo de lucro para o fomento de empresas da economía social)

España

- Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOOP)
- Confederación Empresarial Española de Economía Social (CEPES)
- Consejo Económico y Social de España (CES)
- Consejo de Consumidores y Usuarios
- Consejo Consultivo de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)

Europa

- European Community of Consumer Cooperatives (Euro Coop)

Eido empresarial

- Asociación Española de Grandes Empresas de Distribución (ANGED)
- Asociación de Cadenas Españolas de Supermercados (ACES)
- Asociación Española de Codificación Comercial (AECOC)
- Asociación Empresarial de l’Hospitalet y Baix Llobregat (AEBALL)
- Sociedad Económica Barcelonesa de Amigos del País (SEBAP)
- Foment del Treball Nacional
- Asociación empresarial de comerciantes de Menorca (ASCOMEN)
- Agrupación Balear del Comercio (ABACO)
- Asociación de Comercios de Alimentación de las Islas Baleares (ACAIB)
- Confederación Balear de Comercio (CBC)
- Federación Patronal De Empresarios De Comercio De Baleares (AFEDECO)
- Confederación de Asociaciones de Empresarios de Baleares (CAEB)
- Confederación Empresarios Galicia (CEG)

- Confederación Empresarios Coruña (CEC)
- Asociación de Empresarios AGRELA
- Asociación de Empresarios del Polígono de Sabón - Arteixo
- Confederación de Empresarios de Orense (CEO)
- Confederación de Empresarios de Ferrolterra, Eume y Ortegal
- Federación Asturiana de Empresarios (FADE)
- Asociación Empresarios Hostelería A Coruña
- Asociación Polígono de o Ceao (Lugo)
- Club financiero de Vigo (Círculo de Empresarios de Galicia)
- Club financiero de A Coruña (Club Financiero Atlántico)
- Cámara de Comercio de Álava
- Cámara de Comercio de Bilbao
- Confederación de Empresarios de Navarra (CEN)
- Cambra de Comerç Barcelona

- Cámara de Comercio de Mallorca
- Círculo de Economía de Barcelona
- Red Española del Pacto Mundial
- Retail Forum for Sustainability
- Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad (IZAITE)
- Basque Ecodesign Center
- Fundación AZTI
- Fundación Basque Culinary Center
- 5 al día
- ECOEMBES
- ESADE (Universidad Ramon Llull)
- IESE (Universidad de Navarra)
- Escodi (Universidad de Barcelona)
- Fundación Pasqual Maragall
- Fundación Abadía de Montserrat
- Fundación Impulsa Balears
- Sport Cultura Barcelona



# Desempeño económico

**243 millóns**  
de pasos por caixa

**5.393 millóns**  
de facturación

**4.698 millóns**  
de ventas netas de distribución

Cuenta de resultados del Grupo EROSKI

| Extracto en miles de euros a 31 de enero de 2019                                                                      | 2018             | 2017             | 2016             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>Ingresos ordinarios</b>                                                                                            | <b>4.958.957</b> | <b>5.035.577</b> | <b>5.393.938</b> |
| Ventas netas de distribución                                                                                          | 4.698.075        | 4.792.066        | 5.164.579        |
| Outros ingresos sen rendementos de venda de inmovilizado                                                              | 260.882          | 243.511          | 229.359          |
| <b>Beneficio operativo (antes de deterioracións, resultados de venda de inmovilizado e actividades non correntes)</b> | <b>163.616</b>   | <b>137.367</b>   | <b>136.909</b>   |
| Deterioracións, resultado de venda de inmovilizado e activos non correntes                                            | -42.883          | -20.848          | 5.837            |
| <b>Beneficio antes de financeiros e impostos</b>                                                                      | <b>120.733</b>   | <b>116.519</b>   | <b>142.746</b>   |
| Resultado financeiro                                                                                                  | -114.513         | -64.631          | -90.696          |
| Participación beneficio/perdas dos investimentos aplicando método de participación                                    | -1.711           | 3.677            | 508              |
| Imposto sobre as ganancias                                                                                            | -2.923           | -32.106          | -59.333          |
| Beneficio neto por actividades interrompidas                                                                          | 0                | 9.754            | -16.025          |
| <b>Resultado do exercicio</b>                                                                                         | <b>1.586</b>     | <b>33.213</b>    | <b>-22.800</b>   |

## Xeramos riqueza na nosa contorna

En EROSKI non só repartimos os beneficios xerados mediante a nosa actividade empresarial entre as socias e socios traballadores da cooperativa e o resto das sociedades do Grupo, senón que, ademais, xeramos riqueza directamente nos distintos actores da nosa cadea de valor. Á hora de xerar impactos económicos positivos, en EROSKI tamén temos moi presente aos consumidores, un dos nosos principais grupos de interese como cooperativa de consumo que é a nosa matriz. Proba diso é que, durante o pasado exercicio, transferimos máis de 302 millóns de euros á nosa clientela a través de ofertas personalizadas, campañas e promocións. Ao mesmo tempo, somos conscientes de que o noso compromiso coa contorna debe estenderse máis alá dos impactos económicos directos xerados pola nosa actividade, por iso en 2018 achegamos case 10 millóns de euros para fins sociais, a través dos distintos negocios do Grupo e da FUNDACIÓN EROSKI. A formación e a información ao consumidor, a solidariedade e a promoción da cultura e dos contornos locais son os piares fundamentais sobre os que desenvolvemos o noso compromiso social.

Así mesmo, durante o exercicio 2018, as máis de 19.000 empresas provedoras de produtos e servizos coas que traballamos recibiron arredor de 4.013 millóns de euros

por efecto da nosa relación comercial. Neste sentido, cómpre destacar que aproximadamente o 50 % dos nosos provedores comerciais estatais son pequenos produtores locais, xa que a nosa política de compras e aprovisionamento busca impulsar un sector agroalimentario sostible.

Outro elemento de referencia é o impacto económico directo que a nosa actividade como distribuidor supón polo emprego que xeramos. Os 30.048 persoas traballadoras de EROSKI percibiron en total máis de 490 millóns de euros de compensación polo seu desempeño, e os organismos estatais pertinentes ingresaron 190 millóns de euros polas contribucións sociais e os impostos atribuíbles ao noso cadro de persoal, ademais de polas achegas sobre ganancias e outros tributos.

Así mesmo, a protección ambiental e a minimización de calquera impacto negativo que poidamos xerar no medio natural por mor da nosa actividade son sempre elementos relevantes que se deben ter en conta. Por iso, destinamos máis de 17 millóns ao ano a investimentos dirixidos a reducir a nosa pegada ambiental e a preservar e protexer os recursos naturais do planeta.

### Aportaciones económicas directas a algunos grupos y áreas de interés



# Compromiso coa saúde e a sostibilidade

**Dende o noso nacemento hai cincuenta anos, en EROSKI mantivemos o noso compromiso cunha alimentación de calidade, aumentando constantemente as nosas esixencias para ofrecer un produto máis sostible e capaz de satisfacer as necesidades dos nosos consumidores.**

**P**or este motivo, incorporamos na nosa organización, de xeito integral, o criterio de desenvolvemento sostible, aliñando os nosos plans estratéxicos e de xestión coa minimización e a mitigación dos impactos negativos, así como a promoción dos positivos. Deste xeito, traballamos transversalmente e con actitude proactiva naqueles aspectos da nosa actividade que poidan afectar ao medio natural e aos grupos cos que interactuamos.

Debido ao noso marcado carácter social e á nosa responsabilidade co produto, en EROSKI cremos que a tenda é o lugar idóneo dende onde impulsar unha boa alimentación, máis saudable e máis respectuosa co ambiente. Ao longo de 2017 traballamos para plasmar os nosos compromisos coa sociedade e o medio, de

modo que **en 2018 publicamos os 10 Compromisos de EROSKI coa Saúde e a Sostibilidade**. Estes compromisos, definidos coa colaboración de máis de 7.800 persoas, márcannos o camiño a seguir nos próximos anos, cunha folla de ruta para avanzar no que de verdade lle importa tanto ao consumidor como á sociedade.

## Compromiso 1 **Implicámonos coa seguridade alimentaria**

Estamos comprometidos coa seguridade alimentaria, por iso controlamos a rastrexabilidade dos produtos e o mantemento da cadea de frío dos frescos. Ademais, temos un plan de calidade preventivo polo que realizamos máis de 11.000 análises de produto e auditamos máis de 300 provedores ao ano.

## Compromiso 2 **Promovemos unha alimentación equilibrada**

Promovemos o consumo de alimentos que favorecen unha alimentación equilibrada a través de promocións e prezos que facilitan a súa compra nas nosas tendas, prestando asesoramento profesional por parte de todos os que formamos EROSKI e mellorando a calidade dos produtos das nosas marcas mediante a redución de compoñentes cuxo consumo excesivo resulta prexudicial para a saúde.

## Compromiso 3 **Previmos a obesidade infantil**

Traballamos para previr a obesidade infantil promovendo e facilitando unha alimentación equilibrada, priorizando a calidade dos nosos produtos e fomentando o consumo de produtos saudables. Ademais, para 2025 formaremos a dous millóns de nenos e as súas familias en hábitos de vida saudables.

## Compromiso 4 **Atendemos as necesidades nutricionais específicas**

Traballamos para que as persoas con necesidades específicas atopen nas nosas tendas todo o necesario para a súa alimentación, ampliando a diversidade da oferta e ofrecendo alternativas como o noso servizo de encargos ou a nosa tenda en liña.

## Compromiso 5 **Favorecemos un consumo responsable e respectuoso co ambiente**

Facilitamos unha alimentación sostible reducindo o impacto ambiental dos nosos procesos, tendas e produtos. Ademais, promovemos os produtos ecolóxicos e os procedentes de procesos de produción máis sostibles, así como a redución de aditivos artificiais.

## Compromiso 6 **Ofrecemos máis produtos locais**

Contribuímos ao desenvolvemento da contorna social e económica das nosas tendas, ofrecendo máis de 20.000 produtos locais, en colaboración con 2.400 pequenos produtores. Ademais, promovemos a cultura local na comunidade a través de eventos gastronómicos, visitas ás instalacións de produción e colaborando nas festas con máis arraigamento e tradición.

## Compromiso 7 **Facilitamos comer ben a bo prezo**

Melloramos os prezos nos produtos necesarios para levar unha alimentación equilibrada e responsable e desenvolvemos propostas de aforro personalizadas para os nosos socios e socias, garantindo así un mellor acceso a unha alimentación equilibrada e sostible.

## Compromiso 8 **Actuamos desde a escoita, con claridade e transparencia**

Actuamos de xeito claro e transparente, contando sempre coa participación dos socios e socias, traballadores e clientes, así coma doutros grupos de interese. Ademais, buscamos a máxima claridade e transparencia na información que ofrecen os nosos envases.

## Compromiso 9 **Coidámonos como traballadores**

Promovemos a formación en materia de saúde, benestar e consumo responsable con obxecto de mellorar a calidade de vida dos nosos traballadores, ofrecendo formación, asesoramento, actividades, programas e ferramentas para o noso persoal e as súas familias.

## Compromiso 10 **Impulsamos un estilo de vida máis saudable**

Impulsamos a información sobre saúde e sostibilidade a través de canles como a revista EROSKI CONSUMER e a web [www.consumer.es](http://www.consumer.es). Ademais, dispoñemos do noso programa de asesoramento personalizado para socios do Club EROSKI e impulsamos a formación de nenos e nenas, así como dos seus familiares, a través do noso Programa Educativo en Alimentación e Hábitos Saudables (PEAHS).



EROSKI con los Obxectivos de Desenvolvemento Sostible 102-12

Nun contexto no que os impactos da nosa actividade acadan unha dimensión non só local, senón tamén global, cremos importante aliñar os nosos compromisos coas 17 Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) aprobados en 2015 por Nacións Unidas.

Esta Axenda 2030 nace co fin fundamental de involucrar a organizacións públicas e privadas para unir esforzos nos maiores desafíos do mundo actual: a erradicación da pobreza, a protección do planeta e o aseguramento da prosperidade de todos. Os nosos compromisos aliñanse perfectamente cos nosos ODS prioritarios: saúde e benestar (n.º 3) e produción e consumo responsable (n.º 12).

Cremos que a única vía para acadar o obxectivo global de desenvolvemento sostible é traballar conxuntamente co resto dos axentes económicos, sociais e ambientais. Por esta razón, somos membros do Pacto Mundial, unha iniciativa internacional proposta por Nacións Unidas en 2002, que promove o establecemento de dez principios universalmente aceptados para fomentar a responsabili-

dade social empresarial nas áreas de dereitos humanos e empresa, normas laborais, medio natural e loita contra a corrupción nas actividades e a estratexia de negocio. Cada ano reafirmamos o noso compromiso con estes catro puntos, inherentes ás decisións que tomamos nos plans estratéxicos e nos plans de xestión anuais. Ademais, o Pacto Mundial é catalizador dos esforzos de empresas e organizacións na consecución dos ODS.

En EROSKI traballamos para, por medio das nosas accións, axudar á consecución das 17 metas globais fixadas para 2030, cun impacto positivo no planeta. Nos capítulos que trataremos a seguir mostramos como as nosas liñas de traballo responden aos nosos compromisos e a esta axenda común e universal.



FUNDACIÓN EROSKI

Para materializar as accións en favor da sostible, dedicamos un mínimo do 10 % dos nosos beneficios ao Fondo de Contribución Obrigatoria para a Educación e a Promoción Cooperativa e a outros fins de interese público (COFIP). Estes recursos económicos canalízanse a través da Fundación EROSKI, entidade nada en 1997, que desenvolve a súa actividade de conformidade con catro grandes eixes:

Para articular estes eixes, a Fundación conta cun equipo técnico multidisciplinar que promove accións a prol dos consumidores, realiza campañas de divulgación, edita revistas e guías, ofrece bolsas e axudas e colabora con organizacións sociais. O Padroado da Fundación garante que o Plan de Actuación definido anualmente se desenvolve consonte os principios de imparcialidade, independencia, transparencia, eficiencia e responsabilidade.

Noutras liñas estratéxicas e programas, a Fundación xestiona e promove o programa da Escola de Alimentación ou a publicación EROSKI CONSUMER.

Eixes de actividade de la FUNDACIÓN EROSKI



1

A formación e información dos consumidores.

2

A promoción educativa, cultural e profesional, especialmente en materia consumerista e de compromiso coa contorna e co ambiente.

3

A solidariedade e a promoción asistencial.

4

A investigación, o desenvolvemento e a innovación en relación co consumerismo, a alimentación, o ambiente e os hábitos de vida saudables.

Unha xestión de responsabilidade social corporativa de premio

EROSKI, galardoado co premio á Mellor Xestión de Responsabilidade Social Corporativa na XI edición dos Premios Empresariais de Mercados do Viño e a Distribución.

VEGALSA-EROSKI, galardoada co Premio Cantábrico Excelente de Responsabilidade Social Corporativa.

Relación dos contidos da memoria cos compromisos e os ODS

| Capítulo                               | Compromisos saúde e sostibilidade                                                                                                                                                                                                                                                                                | Obxectivos de desenvolvemento sostible                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1<br>EROSKI                            | 8: Actuar con claridade e transparencia                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2<br>Rede e modelo comercial "contigo" | 2: Promover unha alimentación equilibrada<br>6: Ofrecer máis produtos locais<br>7: Facilitar comer ben a bo prezo<br>8: Actuar con claridade e transparencia<br>10: Impulsar un estilo de vida máis saudable                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3<br>Alimentación saudable             | 1: Implicarnos coa seguridade alimentaria<br>2: Promover unha alimentación equilibrada<br>3: Previr a obesidade infantil<br>4: Atender as necesidades nutricionais específicas<br>5: Favorecer un consumo responsable<br>8: Actuar con claridade e transparencia<br>10: Impulsar un estilo de vida máis saudable |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4<br>Persoas trabadoras                | 8: Actuar con claridade e transparencia<br>9: Coidarnos como traballadores<br>10: Impulsar un estilo de vida máis saudable                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5<br>Cadea de valor                    | 6: Ofrecer máis produtos locais<br>7: Facilitar comer ben a bo prezo<br>8: Actuar con claridade e transparencia                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6<br>Medio ambiente                    | 5: Favorecer un consumo responsable<br>8: Actuar con claridade e transparencia<br>10: Impulsar un estilo de vida máis saudable                                                                                                                                                                                   |           |
| 7<br>Acción social                     | 5: Favorecer un consumo responsable<br>6: Ofrecer máis produtos locais<br>8: Actuar con claridade e transparencia                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 8<br>Transparencia                     | 8: Actuar con claridade y transparencia                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



2

**Rede e modelo  
comercial "contigo"**

Compromiso cos nosos clientes

# Os nosos negocios e enseñas

102-2; 102-4; 102-6; 102-7

A vontade de EROSKI de avanzar no desenvolvemento do negocio cara a un modelo de empresa multiformato permitiu á organización contar cunha rede comercial de 1.353 establecementos vinculados á alimentación, ademais de dispor de 291 establecementos de negocios diversificados entre axencias de viaxes, gasolineiras, tendas deportivas, ópticas e seguros e 8 tendas *online*.

Destas, 1.115 tendas son propias do Grupo EROSKI, atópanse en España, dan servizo a todo tipo de clientes e están xestionadas por 30.048 traballadores. Ademais, contamos con 521 tendas franquizadas con presenza tamén noutros dous países: Andorra e Reino Unido (Xibraltar). Nas dúas últimas décadas, cabe destacar así mesmo o noso desenvolvemento na Internet a través de diferentes tendas en liña. No capítulo sobre transparencia inclúese unha relación dos nosos negocios coas sociedades do Grupo EROSKI.



**Viajes EROSKI** conta cunha rede comercial de 162 axencias, incluíndo Viatges Caprabo, en Cataluña, ademais das súas oficinas en liña [www.viajeseroski.es](http://www.viajeseroski.es) e [www.viatgescaprabo.com](http://www.viatgescaprabo.com). Alén da súa actividade no sector vacacional, destacan o seu servizo de atención exclusiva á empresa nas principais cidades -Madrid e Barcelona entre elas e a súa división especializada na organización de convencións e congresos, Travel Aire Events. Travel Air forma parte da GEBTA (Guild European Business Travel Agents) e da ITP (Internacional Travel Partnership).



**FORUM SPORT** da emprego a 897 persoas. Este negocio pecha o exercicio cun total de 66 tendas de material deportivo. A súa rede comercial inclúe 13 tendas especializadas en sneakers e roupa para mozos, da marca Dooers.



**EROSKI** pechou 2018 con 50 **gasolineiras** situadas estratéxicamente xunto aos seus hipermercados e supermercados. As gasolineiras EROSKI manteñen a política da cooperativa de trasladar aos seus clientes os mellores prezos, facilidades de pago e descontos, de maneira que estes poidan encher o depósito nas mellores condicións posibles.



**EROSKI** dispón dunha cadea de 13 **centros ópticos** cos mellores profesionais, produtos, servizos e garantías. Nas súas ópticas ofrece unha variada gama de produtos de calidade e deseño: lentes graduados e de sol, lentes de contacto, líquidos e accesorios, etc. O mellor produto propio, as primeiras marcas do mercado e as últimas tendencias en exclusiva, con múltiples vantaxes.

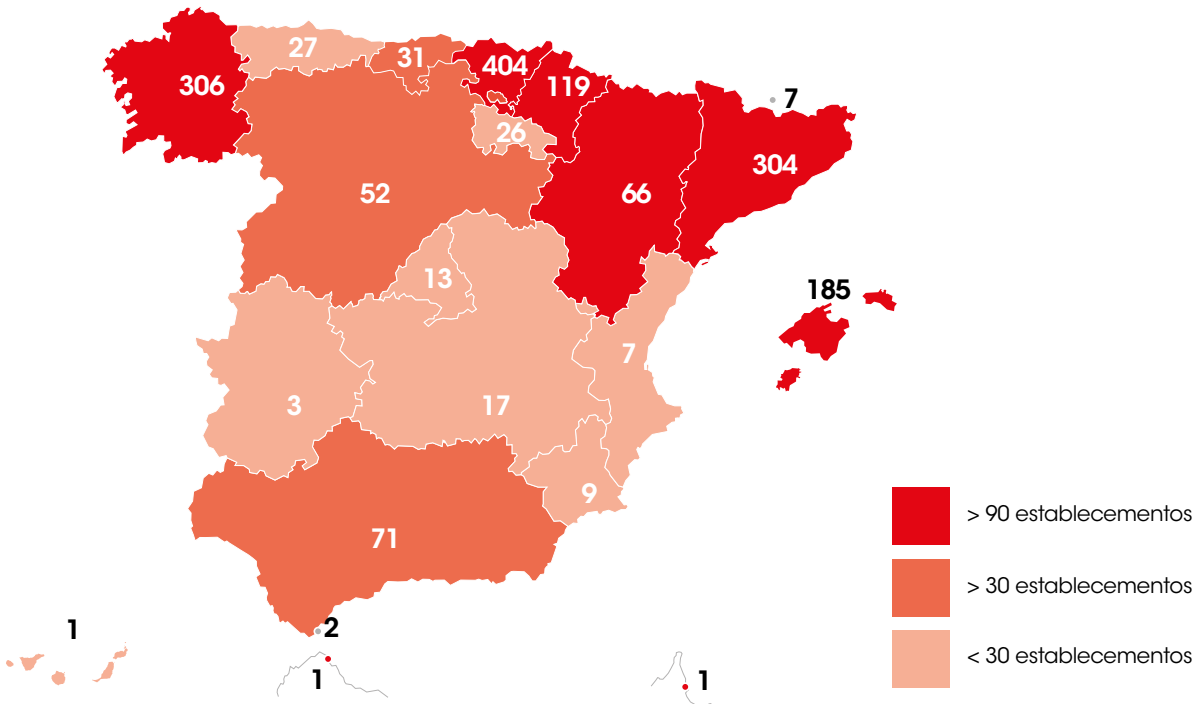
| Propias            | Total tendas<br>GRUPO EROSKI | Franquías |
|--------------------|------------------------------|-----------|
| 1.131              | 1.652                        | 521       |
| Hipermercados      |                              |           |
| 54                 | 56                           | 2         |
| Supermercados      |                              |           |
| 783                | 1.278                        | 495       |
| Cash&Carry         |                              |           |
| 19                 | 19                           | -         |
| Gasolineiras       |                              |           |
| 49                 | 50                           | 1         |
| Ópticas            |                              |           |
| 13                 | 13                           | -         |
| Axencias de viaxe  |                              |           |
| 140                | 162                          | 22        |
| Tendas FORUM SPORT |                              |           |
| 65                 | 66                           | 1         |
| Tendas online      |                              |           |
| 8                  | 8                            | -         |

Véxase a táboa 2 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

| Propios       | Total<br>Supermercados<br>GRUPO EROSKI | Franquías |
|---------------|----------------------------------------|-----------|
| 783           | 1.278                                  | 495       |
| EROSKI city   |                                        |           |
| 279           | 515                                    | 236       |
| CAPRABO       |                                        |           |
| 256           | 318                                    | 62        |
| EROSKI center |                                        |           |
| 162           | 164                                    | -         |
| Aliprox       |                                        |           |
| -             | 122                                    | 122       |
| Familia       |                                        |           |
| 78            | 78                                     | -         |
| Onda          |                                        |           |
| -             | 64                                     | 64        |
| Rapid         |                                        |           |
| -             | 9                                      | 9         |
| Merca         |                                        |           |
| 8             | 8                                      | -         |

Véxase a táboa 3 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Distribución por comunidade autónoma e negocio dos establecementos\*



|                       | Establecimientos propios |               |              |              |                         |                    |                 |               | Establecimientos franquiciados |               |              |                    |                         |                     |       | Total |
|-----------------------|--------------------------|---------------|--------------|--------------|-------------------------|--------------------|-----------------|---------------|--------------------------------|---------------|--------------|--------------------|-------------------------|---------------------|-------|-------|
|                       | Negocios alimentación    |               |              |              | Negocios diversificados |                    |                 |               | Negocios alimentación          |               |              |                    | Negocios diversificados |                     |       |       |
|                       | Hipermercados            | Supermercados | Cash & Carry | Gasolinerías | Ópticas                 | Axencias de viaxes | Lecer - Deporte | Total propios | Hipermercados                  | Supermercados | Gasolinerías | Axencias de viaxes | Ocio - Deporte          | Total franquiciados |       |       |
| Andalucía             | 9                        |               |              | 5            | 1                       | 1                  |                 | 16            |                                | 54            |              | 1                  |                         | 55                  | 71    |       |
| Andorra               |                          |               |              |              |                         |                    |                 | 0             |                                | 7             |              |                    |                         | 7                   | 7     |       |
| Aragón                |                          | 36            |              | 2            |                         | 5                  | 2               | 45            |                                | 21            |              |                    |                         | 21                  | 66    |       |
| Asturias              | 1                        | 10            | 1            | 2            |                         | 5                  | 7               | 26            |                                | 1             |              |                    |                         | 1                   | 27    |       |
| Cantabria             | 1                        | 8             |              | 1            |                         | 5                  | 4               | 19            |                                | 9             |              | 3                  |                         | 12                  | 31    |       |
| Castela e León        | 1                        | 21            |              | 1            |                         | 9                  | 12              | 44            |                                | 6             |              | 1                  | 1                       | 8                   | 52    |       |
| Castela-A Mancha      | 5                        |               |              | 4            | 2                       | 2                  |                 | 13            |                                | 4             |              |                    |                         | 4                   | 17    |       |
| Cataluña              | 1                        | 239           |              | 1            |                         | 3                  | 1               | 245           |                                | 59            |              |                    |                         | 59                  | 304   |       |
| Ceuta                 |                          |               |              |              |                         |                    |                 | 0             |                                | 1             |              |                    |                         | 1                   | 1     |       |
| Comunidade Valenciana | 3                        |               |              | 1            |                         | 1                  | 2               | 7             | 1                              |               | 1            |                    |                         | 2                   | 9     |       |
| Estremadura           |                          |               |              |              |                         | 1                  |                 | 1             |                                | 2             |              |                    |                         | 2                   | 3     |       |
| Galicia               | 5                        | 149           | 18           | 3            |                         | 5                  | 2               | 182           |                                | 122           |              | 2                  |                         | 124                 | 306   |       |
| Xibraltar             |                          |               |              |              |                         |                    |                 | 0             |                                | 2             |              |                    |                         | 2                   | 2     |       |
| Illas Baleares        |                          | 108           |              | 3            |                         |                    |                 | 111           |                                | 74            |              |                    |                         | 74                  | 185   |       |
| Illas Canarias        | 1                        |               |              |              |                         |                    |                 | 1             |                                |               |              |                    |                         | 0                   | 1     |       |
| La Ríoxa              | 1                        | 10            |              | 1            |                         | 7                  | 3               | 22            |                                | 4             |              |                    |                         | 4                   | 26    |       |
| Madrid                |                          |               |              |              |                         | 4                  |                 | 4             |                                | 9             |              |                    |                         | 9                   | 13    |       |
| Melilla               |                          |               |              |              |                         |                    |                 | 0             | 1                              |               |              |                    |                         | 1                   | 1     |       |
| Murcia                | 3                        |               |              | 2            |                         |                    | 1               | 6             |                                |               |              | 1                  |                         | 1                   | 7     |       |
| Navarra               | 2                        | 55            |              | 4            | 1                       | 14                 | 6               | 82            |                                | 27            |              | 2                  |                         | 29                  | 111   |       |
| País Vasco            | 21                       | 147           |              | 19           | 9                       | 78                 | 25              | 299           |                                | 93            |              | 12                 |                         | 105                 | 404   |       |
| Total                 | 54                       | 783           | 19           | 49           | 13                      | 140                | 65              | 1.123         | 2                              | 495           | 1            | 22                 | 1                       | 529                 | 1.644 |       |

\*\*Lecer-deporte inclúe FORUM SPORT e Dooers.  
\*Axencias de viaxe só inclúe negocio vacacional.

Véxase a táboa 4 en anexo para comparativa con anos anteriores.

Novidades 102-10

En 2018 seguimos avanzando na transformación de supermercados e hipermercados ao modelo "contigo". Ademais, engadimos á nosa rede 5 novos supermercados propios e 37 establecementos franquitados. Por outra banda, o negocio de telefonía móbil EROSKI Móvil traspasouse a Vodafone e se puxo fin á colaboración entre Grupo EROSKI e Grupo DIA para a negociación de marcas propias e de fabricante, sen que isto afectase a proposta comercial de EROSKI:

Ademais, Viajes EROSKI asinou un acordo de colaboración para incorporar a oferta de Viajes EROSKI ao programa Gazte-Txartela. Froito deste acordo, Viajes EROSKI ofrecerá vantaxes aos usuarios de Gazte-Txartela, entre outros, deseñando plans de viaxe exclusivos para eles, con substanciais vantaxes económicas.



Estendemos a nosa rede de franquías

EROSKI segue a impulsar un plan de expansión de tendas franquitadas coa apertura de 37 novos establecementos franquitados en 2018 e a transformación de 15 tendas máis. As 52 inauguracións, que supuxeron un investimento de 7,6 millón de euros, xeraron 308 postos de traballo.

Támén cabe destacar que, en CAPRABO, o negocio de franquías creceu un 20 % en 2018, cun total de 62 supermercados franquitados.

Xunto coa transformación emprendida na rede de tendas, estas aperturas representan un forte pulo para a expansión do modelo

comercial "contigo", que define a nova xeración de tendas EROSKI e guía todas a aperturas de franquías da enseña.

As tendas franquitadas van dende os 200 m2 ata os 5.000 m2 e inclúen novos modelos, como o da tenda de conveniencia RAPID, que está a estenderse en Cataluña e Baleares.

Travel Air, a división empresarial de EROSKI Viajes, gañou o premio do xurado do Club Xestión Avanzada de EUSKALIT á xestión do crecemento.

# O noso modelo comercial "contigo"

O noso modelo comercial "contigo" busca ofrecer sempre un plus de calidade e servizo aos nosos clientes, e sitúa a saúde e a sostibilidade no centro da nosa estratexia, tal e como recollen os nosos compromisos. O modelo comercial "contigo" distínguese pola súa especialización en frescos, unha ampla gama de produtos que permiten unha maior liberdade de elección e unha sólida aposta polos produtos locais.

Grazas a isto, evolucionamos para avanzar na relación cos socios cliente, ofrecer unha proposta comercial máis atractiva e unhas tendas máis eficientes e de última xeración. Na tenda "contigo" non se trata só dunha transformación física, senón sobre todo dun gran cambio cultural na nosa organización, que pasa por situar aos consumidores no centro de gravidade.



## Unha nova xeración de tendas

En EROSKI temos o reto de transformar de xeito integral a rede comercial do noso grupo cooperativo durante os próximos anos, integrando o modelo comercial "contigo" en todos os supermercados e hipermercados. Proba deste avance foi a remodelación de máis de 45 supermercados durante 2018.

As nosas tendas son cada vez máis competitivas e atractivas. Estendemos o noso modelo de autoxestión en cada apertura e transformación. Ofrecemos ao cliente unha experiencia multicanle e completa a través de diferentes formatos. Todo isto para lograr ser a tenda preferida dos nosos consumidores debido ás solucións para unha alimentación saudable e sostible.

En 2018, remodelamos máis de 45 supermercados adaptándoos ao modelo comercial "contigo".

## Impulsamos o aforro

Uno dos nosos compromisos é que os nosos clientes poidan acceder a unha alimentación equilibrada e sostible a bo prezo. De feito, a nosa misión foi sempre, dende os nosos inicios, ofrecer produtos nas mellores condicións de prezo, calidade e servizo. Así, centrándose na competitividade e o aforro, en 2018 EROSKI levou a cabo máis de 253 campañas de gran aforro tales como

"Regalámosche o IVE" ou "O 25 % da túa compra gratis", e baixou o prezo de máis de mil produtos nos supermercados e hipermercados da rede comercial. As abondosas ofertas personalizadas, campañas e promocións do ano supuxeron un aforro transferido as familias de máis de 302 millóns de euros.

## EROSKI Club: Comprometidos cos nosos Socios Cliente

O lanzamento de EROSKI Club fortaleceu a relación co cliente, de xeito notorio, e revitalizou a figura do socio consumidor da cooperativa, situando ao socio cliente no centro das decisións. Os máis de seis millóns de titulares das tarxetas EROSKI, CAPRABO e FORUM SPORT sitúanse no centro da nosa estratexia comercial, pois xeran, de media, máis do 70 % da vendas.

Os consumidores reciben propostas de aforro cada vez máis personalizadas, adaptadas a cada perfil de socio/a cliente e á evolución dos seus hábitos de consumo. EROSKI Club vela por unha oferta de aforro relevante, sen que isto mingüe en absoluto a calidade dos alimentos frescos, o compromiso cos produtos locais ou a amplitude da variedade para unha maior liberdade de elección.

En 2018, EROSKI lanzou un programa pioneiro de aforro fixo e universal do 4 % en todas as compras realizadas polos titulares da nova **tarxeta Ouro de EROSKI Club** na súa rede de establecementos, incluídas as compras de combustible na súa rede de gasolinerías. Un aforro do

que os socios cliente gozan como saldo dispoñible na súa tarxeta EROSKI Club para as súas seguintes compras. O lanzamento foi un éxito, xa que se adheriron máis de 142.000 socios clientes e 53 empresas, que engloban a 3.555 traballadores e que xa son "socios ouro empresa".

Cumpríuse tamén un ano do lanzamento da nosa nova tarxeta de crédito EROSKI Club en colaboración con Mastercard e Santander Consumer Finance, con máis de 243.000 clientes. A súa condición de multitaxeta permite unificar as vantaxes do programa EROSKI Club e a función de tarxeta de crédito, así coma ofrecer a devolución do 1 % do importe das compras pagadas fóra de EROSKI ingresando ese diñeiro na súa tarxeta EROSKI Club asociada. De feito, en xuño de 2018 lanzamos a nova plataforma "Máis promocións" na web e na aplicación EROSKI -con máis de 60 marcas de restauración, moda, calzado, lecer- que ofrece interesantes descontos os nosos clientes. Con isto, a cooperativa transferiu aos titulares da **tarxeta EROSKI Club Mastercard** un aforro total de case 2,5 millóns de euros.

Avanzamos na omnicanalidade

EROSKI avanza nunha proposta omnicanal que busca atender o cliente onde, como e cando queira, a través de distintos formatos de tenda e distintas canles dixitais, poñendo ao seu alcance ferramentas que derruban as tradicionais barreiras entre a canle en liña e fóra de liña. Proba de isto é a actualización da App EROSKI para que os usuarios poidan seguir gozando das súas funcionalidades de xeito máis cómodo. Por exemplo, dende xuño de 2018, os titulares da EROSKI Club Mastercard poden pagar todas as súas compras co móbil grazas a EROSKI Club Pay, unha nova función cómoda, segura e sinxela que mellora a experiencia para o cliente máis dixital. Outra novidade de 2018 foi a posta en marcha, no Nadal, da primeira experiencia de realidade aumentada integrada na nosa aplicación de EROSKI Club, que se usou máis de 17.000 veces. Deste xeito, ofrecemos os nosos clientes novas experiencias interactivas en tres dimensións, que facilitan a nosa relación con eles e fomentan a súa dixitalización.

Tamén contamos cun supermercado en liña que ofrece unha experiencia de usuario máis rápida e eficiente. Ademais, ofrece modelos de recollida como o "Click&drive" e o "Click&collect", que permiten os consumidores facer os seus pedidos en calquera momento a través do nosos supermercado en liña e recollelos no mesmo día, co seu vehículo ou a pé de camiño a casa. Froito da nosa implicación, e por segundo ano consecutivo, recibemos o recoñecemento de **Mellor Supermercado en Liña do Ano**, segundo os Premios Comercio.

En 2018, tamén avanzamos en FORUM SPORT no concepto innovador de tenda omnicanal. Este novo modelo materializouse coa apertura en Vitoria dun novo modelo de tenda FORUM SPORT, que ofrece unha experiencia de compra omnicanle na que se establece co cliente unha comunicación coherente e se poñen ao seu alcance todas as canles que este decida empregar para interactuar co produto, o que lle permite ir alén da simple adquisición de produtos.

Atención personalizada e de calidade

Para EROSKI, no modelo "contigo" a relación co cliente é unha prioridade; unha relación que se converteu nun sinal de identidade diferencial do modelo. Desde EROSKI, apostamos por unha proposta comercial máis centrada no consumidor, que dá prioridade á experiencia de compra e nos distingue pola nosa especialización en frescos, cunha mellora dos nosos servizos de venda

asistida no mostrador nas seccións de frescos. Neste sentido, a capacitación profesional das persoas e a formación permanente son os nosos alicerces para afondar na diferenciación como especialistas en frescos: en 2018 dedicáronse máis de 57.000 horas de formación nas escolas de frescos.

Escoita activa aos nosos clientes

102-21

Atención personalizada ao cliente é un dos puntos fortes da transformación de EROSKI dentro do modelo comercial "contigo" que a cooperativa está estendendo na súa rede comercial, que permite mellorar día a día e adaptarse con máis eficiencia ás necesidades reais dos clientes. Ademais, a escoita continua é parte do noso compromiso n.º 8 pola saúde e a sostiabilidade.

En 2018, o noso Servizo de Atención ao Cliente atendeu a 413.499 persoas, cun índice de resolución de reclamacións do 100 %, o 95,3 % no primeiro contacto. Cumprimos co noso compromiso de responder a todas as dúbidas, suxestións e reclamacións de forma inmediata e, se requirimos dalgunha xestión para facelo, nun prazo máximo de 24 horas.

A consultora Sotto Tempo Advertising organiza uns premios que os propios consumidores participantes na elección concederon a EROSKI como a empresa de gran distribución con mellor atención ao cliente aos seus socios do club de fidelización.

O Servizo de Atención ao Cliente de EROSKI atende aos consumidores en castelán, éuscaro, catalán e galego, está dispoñible por teléfono, correo electrónico e na páxina web [www.EROSKI.es](http://www.EROSKI.es), así coma nas outras páxinas web para distintos negocios e sociedades do Grupo, ademais de nas redes sociais.

En 2018 xeramos máis de 2,5 millóns de interaccións cos usuarios e máis de 93 millóns de impresións.



Twitter  
54.407  
seguidores



Facebook  
215.562  
seguidores



Instagram  
14.364  
seguidores



LinkedIn  
18.661  
seguidores

Con obxecto de ter en conta as inquietudes dos diferentes colectivos e manter o noso compromiso de transparencia, tratamos de manter tamén canles adicionais con todos eles. Deste xeito, en 2018 abordamos decenas de iniciativas de escoita activa coa participación de máis de 13.000 persoas, nas que recadamos as súas opinións, suxestións e recomendacións para mellorar a nosa oferta comercial e as nosas tendas.

Ademais, en EROSKI contamos con 21 comités consumeristas que estruturan a participación dos seus socios clientes, que debaten, toman posición e definen directrices para a mellora das tendas de nova xeración.

Protección de datos en EROSKI

Consideramos os datos de carácter persoal dos nosos clientes como un dos activos máis críticos que debemos protexer. Por iso, contamos cun sistema de xestión de protección de datos baseado na mellora continua e que conta cunha metodoloxía propia. Vixiamos o seu

cumprimento desde a análise e a xestión do risco de forma coordinada en toda a organización. Proba disto é que non tivemos ningunha fuga de datos nin reclamación de clientes.





3

## Alimentación Saudable

Compromiso coas  
persoas consumidoras

# A nosa contribución a unha alimentación saudable

A saúde e o benestar das persoas consumidoras son a nosa razón de ser, polo que desenvolvemos numerosas liñas de traballo para facilitar a nosos clientes una vida máis saudable.

Estas enmárcanse dentro dos nosos compromisos coa saúde e a sostiabilidade e aliñanse cos Obxectivos de Desenvolvemento Sostible vinculados á saúde e ao benestar (n.º 3), á educación de calidade (n.º 4) e á produción e o consumo responsables (n.º 12).

Na actualidade, un dos retos máis relevantes aos que debemos facer fronte é a prevención de determinados problemas de saúde vinculados a hábitos alimentarios como, por exemplo, a obesidade. Por este motivo, unha alimentación equilibrada e uns hábitos de vida saudables teñen un papel fundamental para o benestar individual e colectivo. Para garantir que as nosas propostas en saúde

e alimentación responden ás necesidades e prioridades ás que apunta a comunidade científica, contamos co Comité Científico da Fundación EROSKI que nos guía e orienta na definición da estratexia, a medio e longo prazo, do noso compromiso coa alimentación saudable. Este órgano asesor, formado por profesionais especializados en distintas disciplinas relacionadas coa saúde, a nutrición, a alimentación e as artes culinarias e gastronómicas, aporta evidencia científica, experta e independente á nosa proposta desde unha visión externa enriquecedora. Complementamos este asesoramento coas suxestións e inquietudes que nos fan chegar os consumidores a través da escoita continua e as canles de participación societaria da cooperativa.

En EROSKI apostamos por unha oferta comercial baseada en produtos capaces de garantir unha alimentación equilibrada e segura. En 2018 logramos a redución de graxas, azucres e sal en preto de 300 produtos, mellorando así o seu perfil nutricional para facelos máis saudables. Ademais, cremos que a nosa contribución á saúde e ao benestar da poboación pasa por ofrecer produtos aptos para as persoas con necesidades nutricionais específicas como os celíacos, colectivo cos que colaboramos estreitamente.



| ODS          | Liña de traballo                                  | Compromisos EROSKI                                                                                                                                         | Datos destacados 2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | Seguridade alimentaria                            | 1 Seguridade alimentaria                                                                                                                                   | <b>17.902</b> controles analíticos de produtos e servizos<br><b>294</b> auditorías a provedores<br><b>1.816</b> auditorías a puntos de venda e plataformas                                                                                                                                                                              |
| <br><br>     | Alimentación equilibrada e sostible               | 2 Alimentación equilibrada<br>3 Prevención da obesidade infantil<br>5 Consumo responsable<br>8 Comunicación clara e transparente en saúde e sostiabilidade | Reducimos o sal, as graxas e os azucres nos produtos das marcas EROSKI: <b>296 produtos en 2018</b><br><br>Desde 2013 hemos eliminado <b>946.177 kg</b> de graxas, <b>483.709 kg</b> de azucres e <b>68.276 kg</b> de sal<br><br>Incorporamos a etiqueta <b>Nutri-Score</b> : información nutricional avanzada que axuda a comer mellor |
| <br>         | Necesidades nutricionais específicas              | 4 Necesidades nutricionais especiais<br>8 Comunicación clara e transparente en saúde e sostiabilidade                                                      | <b>Máis de 540 produtos</b> das nosas marcas <b>sen glute</b><br><br>Acordo de colaboración coa Asociación de Celíacos de Euskadi para facer un <b>20% de desconto en produtos específicos sen glute</b>                                                                                                                                |
| <br><br><br> | Alimentación e hábitos saudables desde a infancia | 3 Prevención da obesidade infantil<br>10 Formación e información en saúde e sostiabilidade                                                                 | <b>460.401 escolares participantes</b> nas las iniciativas impulsadas pola <b>Escola de Alimentación EROSKI</b>                                                                                                                                                                                                                         |
| <br><br>     | Información en saúde e sostiabilidade             | 10 Formación e información en saúde e sostiabilidade                                                                                                       | Preto de <b>50 millóns de visitas</b> en <a href="http://www.consumer.es">www.consumer.es</a><br><br><b>193.000 lectores</b> mensuais de EROSKI CONSUMER                                                                                                                                                                                |

# Seguridade alimentaria

## A aplicación rigorosa dos estándares de calidade e seguridade en produtos e servizos é un dos nosos alicerces básicos de actuación.

Modelo de Xestión de Calidade de EROSKI estrutúrase nun conxunto de normas, procesos, procedementos e ferramentas que, relacionados entre si ao longo de toda a cadea de valor, aseguran que os produtos que comercializamos cumpren con todas as garantías en materia de seguridade alimentaria.

Estamos convencidos de que o noso modelo ofrece unha forma óptima para alcanzar un alto nivel de competitividade, ao tempo que garante a defensa dos dereitos e intereses das persoas consumidoras.

## Auditorías a puntos de venta e plataformas

Garantimos a calidade e hixiene en todos os nosos puntos de venta e plataformas loxísticas mediante un protocolo exhaustivo de auditorías de calidade. No exercicio 2018 leváronse a cabo 1.313 auditorías, que incluíron os seguintes controles:

Dentro do noso proceso de mellora continua, traballamos para perfeccionar o servizo dado aos nosos clientes, establecendo as accións correctoras oportunas para a solución das incidencias identificadas durante as auditorías.



Mantemento da cadea de frío e calidade na cadea de subministración.



Calidade microbiolóxica dos produtos.



Sistema de xestión de alertas alimentarias e retirada do produto.



Hixiene e limpeza das instalacións.



Sistemas de rastrexabilidade para todos os produtos.



Sistemas de ferramentas de control da calidade.

## Auditorías a provedores

Todos os procesos e sistemas empregados polas empresas provedoras adáptanse aos requisitos de produto e de proceso establecidos para a marca propia. Así mesmo, impulsamos o cumprimento de estándares de calidade e seguridade a nivel europeo, como o certificado International Food Standard. No caso dos produtos frescos, o noso estándar é aínda máis rigoroso se cabe, pola especial importancia das súas condicións de produción, conservación e transporte.

Polo que respecta ás auditorías, creamos plans de acción co obxectivo de que o provedor implante me-

didias correctoras que permiten eliminar as desviacións detectadas. Despois de implantadas, vólvese realizar a auditoría para verificar a súa corrección e homologar o provedor, se a supera.

En 2018, auditamos 294 plantas de produción de provedores de marca propia. O 83 % de todos os nosos provedores auditados superaron satisfactoriamente a avaliación. O 17 % restante aplicou as medidas correctoras necesarias ou deixou de estar homologado como provedor de EROSKI. Ademais, auditamos 48 plantas de produción de provedores de marca fabricante, cun 77% de auditorías satisfactorias.

# Controles analíticos de produtos e servizos

102-11; 416-1; 416-2

Garantimos dobremente a calidade dos nosos produtos e servizos grazas á realización diaria de controis analíticos exhaustivos, adicionais aos realizados polas empresas provedoras e os fabricantes. En 2018, no conxunto do grupo EROSKI realizáronse 17.902 analíticas, das que o 96 % ofreceron un resultado satisfactorio. Pódense diferenciar tres tipos de análises:

**Química:** garante a ausencia ou presenza, nas cantidades axeitadas, de substancias relevantes para a saúde e a seguridade.

**Microbiolóxica:** garante a ausencia de patóxenos, a hixiene e frescura dos produtos e instalacións.

**Xenética:** identifica especies animais e vexetais, e detecta organismos xeneticamente modificados (OXM).

En caso de non-conformidade, esíxense accións correctoras ao provedor e, posteriormente, contrólase que efectivamente se corrixiu a desviación. De poder existir risco para a seguridade alimentaria, aplicamos o principio de precaución e retirámolo inmediatamente da venda.



## Análises por programa analítico realizados en 2018

| Programas analíticos       | Analíticas realizadas | Programas analíticos                          | Analíticas realizadas |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------|-----------------------|
| Aceites                    | 293                   | Non alimentación                              | 1.085                 |
| Ácidos graxos trans        | 28                    | OGM                                           | 40                    |
| Acrilamida                 | 362                   | Patóxenos                                     | 376                   |
| Aflatoxinas                | 43                    | Pesticidas                                    | 307                   |
| Auga                       | 50                    | Plus nutricional                              | 26                    |
| Alérxenos                  | 73                    | Preparados de carne                           | 1.985                 |
| Basic                      | 120                   | Productos ecolóxicos                          | 4                     |
| Campylobacter              | 95                    | Química en pesca                              | 6                     |
| Carburantes                | 154                   | Reclamacións                                  | 37                    |
| Comparativos de frescos    | 19                    | Residuos Natur en carne                       | 80                    |
| Control de superficies     | 3.234                 | Riscos emerxentes                             | 3                     |
| Drogaría e Cosmética       | 202                   | Sannia                                        | 114                   |
| EROSKI prestacións         | 367                   | Sección cociña                                | 184                   |
| Estudos de vida útil       | 918                   | SeleQitia                                     | 71                    |
| Glute                      | 208                   | Sulfitos en desconxelados                     | 9                     |
| Xeo                        | 189                   | Tendas de sushi                               | 108                   |
| Ovo · Lactosa · Leite      | 12                    | Metais pesados                                | 52                    |
| Ovos                       | 21                    | Aceites minerais                              | 23                    |
| Humidade en Xamóns         | 76                    | Froita cortada                                | 53                    |
| Identificación de especies | 64                    | Marca Xenérica de Frescos                     | 58                    |
| Lanzamento                 | 16                    | Froita Natur Físico químicos                  | 53                    |
| Leite                      | 36                    | Control de listeria en superficies            | 1.597                 |
| Locais de risco            | 1.500                 | Control de superficies en tendas              | 439                   |
| Manipulados                | 2.841                 | Zumes                                         | 215                   |
| Microbioloxía de vexetais  | 21                    | <b>Total</b>                                  | <b>17.902</b>         |
| Mel                        | 18                    | <b>Total de analíticas non satisfactorias</b> | <b>806</b>            |
| Moluscos bivalvos          | 17                    | <b>% de analíticas non satisfactorias</b>     | <b>5%</b>             |

# Alimentación equilibrada e sostible

## Produto máis saudable e en equilibrio

102-11

**N**o noso compromiso irrenunciable coa saúde, imos alén de garantir a seguridade alimentaria dos produtos que comercializamos. Por esta razón, traballamos diariamente para ofrecer opcións de consumo máis equilibradas e saudables, en liña co noso compromiso n.º 2 de fomentar unha alimentación equilibrada e n.º 3 de

previr a obesidade infantil. O noso afán é que os produtos das nosas marcas encaixen doadamente nunha dieta equilibrada e que favorezan un hábito alimentario saudable. Con este fin, revisamos e melloramos constantemente a súa ficha técnica seguindo as recomendacións establecidas polos expertos en saúde.

### Produtos reformulados dispoñibles en 2018



## Mellora nutricional do produto

**D**esde EROSKI intervimos na composición de todos os nosos produtos para mellorar permanentemente o seu perfil nutricional. Esta busca de produtos máis equilibrados levounos a reducir a presenza daqueles nutrientes relacionados coas patoloxías máis xeneralizadas na nosa sociedade, como son as doenzas cardiovasculares e a obesidade. **Deste xeito, desde 2013 eliminamos 946.177 kg de graxas, 483.709 kg de azucres e 68.276 kg de sal.**

Ademais, hai xa unha década que decidimos mellorar o perfil lipídico de todos os nosos produtos de alimentación e frescos, eliminando as graxas vexetais parcialmente hidroxenadas (fonte das graxas trans), e en 2018 demos un paso

máis nesta liña comprometéndonos a eliminar, para 2020, a graxa de palma e de coco.

O noso compromiso histórico e renovado coa mellora nutricional dos nosos produtos encaixa á perfección co Plan de Colaboración para a Mellora da Composición dos Alimentos e Bebidas e Outras Medidas 2020, ao que nos unimos e que se enmarca na Estratexia de Nutrición, Actividade Física e Prevención da Obesidade (NAOS), da Axencia Española de Alimentación e Nutrición (AESAN). O seu obxectivo é reducir en torno ao 10 % a media de azucres engadidos, graxas saturadas e sal para o 2020.

Pero non só nos preocupamos por reducir aqueles ingredientes que

non favorecen unha dieta equilibrada, senón que fomentamos a presenza daqueles outros que, en ocasións, teñen unha presenza inferior á recomendada. Así, incorporamos á nosa oferta produtos enriquecidos en calcio, omega 3 ou fibra.

Ademais de poñelas en práctica, esforzámonos por comunicar todas estas melloras ás persoas consumidoras, incluíndo información pertinente nas etiquetas dos nosos produtos.

Deste xeito, avanzamos no noso compromiso de promover unha alimentación equilibrada, ofrecendo solucións e facendo accesibles produtos cuxo consumo redonda positivamente na calidade de vida dos nosos clientes.

## Alimentación máis natural

**R**espondendo ás preocupacións que manifestan os consumidores, incorporamos, no noso compromiso n.º 5 de favorecer unha alimentación máis natural e sostible, múltiples liñas de traballo a fin de facilitarlle a labor de levar unha alimentación e unha vida máis naturais. Deste xeito, seguimos a aplicar a nosa innovación ao desenvolvemento de produtos sen determinados aditivos, antioxidantes, conservadores e edulcorantes artificiais. Aplicamos tamén esta aposta pola innovación en materia de saúde a outros produtos non alimentarios como, por exemplo, os de hixiene e coidado persoal. Na actualidade, os nosos produtos de marca propia están "libres de" antioxidantes BHA-BHT, parabenos, triclosán, transxénicos e colorantes

artificiais. Ademais, seguimos de preto os debates da comunidade científica sobre determinadas substancias e incorporamos as achegas pertinentes ao deseño dos nosos produtos e envases. En 2018, por exemplo, traballamos para garantir que, a comezos de 2019, o bisfenol A non estea presente en ningún dos nosos tickets de compra.

Tamén colaboramos cos nosos provedores de frescos para a **eliminación de funxicidas posteriores á colleita** no cultivo das froitas e verduras e para potenciar o emprego de métodos alternativos máis naturais para a conservación dos alimentos frescos. As froitas de óso e os cítricos EROSKI Natur son unha mostra do noso traballo nesa dirección.

Ademais, en EROSKI traballamos nun **plan de eliminación e redución de antibióticos** nos produtos EROSKI Natur, pois somos conscientes do aumento da resistencia aos antibióticos en Europa, debido ao seu uso desmedido no proceso de cría dos animais. De seguir aumentando, isto podería derivar en problemas de saúde, xa que, a longo prazo, pode provocar que existan microorganismos resistentes á medicación. O uso racional dos antibióticos é fundamental para loitar contra estas resistencias. Por este motivo, a nosa marca EROSKI Natur selecciona polos criados sen antibióticos e certificados en benestar animal.



## Información sobre o contido e o equilibrio nutricional dos produtos

416-2; 417-1

**En EROSKI somos conscientes do valor da información ofrecida ás persoas consumidoras como un elemento esencial para a defensa e protección dos seus intereses, xa que só así poden tomar decisións acordes con estes.**

Por esta razón, ademais de levar a cabo diversas iniciativas para mellorar a calidade nutricional dos nosos produtos, como parte do noso compromiso n.º 8 por impulsar un estilo de vida saudable, tamén ofrecemos unha información ampla, completa e veraz sobre o seu contido e a importancia de manter unha alimentación saudable.

Por unha banda, cumprimos coa lexislación existente en materia de etiquetaxe para cada tipo de produto e coas esixencias da nosa marca propia. Así, incluímos información adicional como atributos relacionados coa saúde (sen azucres, baixo en graxa, sen sal, etc.), pictogramas

que facilitan a identificación de alérxenos e sistemas de información nutricional como o semáforo nutricional e o Nutri-Score. Ademais, realizamos periodicamente comprobacións de cumprimento da ficha técnica. Grazas a estas tarefas, en 2018 detectamos 16 non-conformidades nas 1.385 revisións de ficha técnica realizadas, todas elas corrixiadas despois de contactar co proveedor e requirir a composición actualizada do produto. Se coa falta de información se incorre nun risco sanitario, o produto refírase da venda de forma inmediata. Estas revisións e os exercicios de escoita aos consumidores permítennos optimizar a forma de incorporar a información na etiqueta para que se comprenda máis facilmente.

Ademais de traballar no etiquetado, tamén traballamos en mellorar a información contida nos folletos, os carteis das tendas e a páxina web. Deste xeito, adecuamos a nosa publicidade de produtos infantís ao **Código de correulación da publicidade de alimentos e bebidas dirixida a menores, prevención da obesidade e saúde** (Código PAOS), tamén incluído dentro da estratexia NAOS da Axencia Española de Seguridade Alimentaria e Nutrición.

## Etiquetado NUTRI-SCORE: novo sistema de información nutricional

Fomos pioneiros na incorporación do semáforo nutricional e, en 2018, volvemos selo coa inclusión do etiquetado Nutri-Score nos nosos produtos de marca propia.

En 2018, tras realizar unha escoita a máis de 10.000 socios clientes, xeramos este modelo de información nutricional único no mercado, co que os consumidores poden coñecer, de xeito sinxelo, a valoración nutricional global de cada produto a fin de poder comparalo con outros semellantes e elixir mellor, sen perder a información detallada por nutrinte que proporciona, a día de hoxe, o semáforo nutricional. O 86 % dos enquisados apoiou esta proposta de engadir o Nutri-Score como complemento ao semáforo nutricional. Os primeiros produtos con Nutri-Score lanzáronse en xaneiro de 2019, e ao longo do ano este etiquetado incluírase en todos os produtos de marca propia.

Con isto, en EROSKI convertémonos nos primeiros en incorporar este etiquetado nutricional avanzado, recentemente validado polo Ministerio de Sanidade, a previsión do cal é a de que, dentro dun ano, estea implantado de xeito xeneralizado.



## Principais características de Nutri-Score

O etiquetado Nutri-Score é un gráfico ou semáforo que clasifica os alimentos envasados con cinco letras e cores segundo a súa composición nutricional, do verde (para os máis saudables) ao vermello (para os de menor calidade nutricional). Os máis saudables exhiben unha A e un ton verde escuro, e os menos, unha E e un ton laranxa escuro.

Cada produto destacará a cor e a letra asociada que lle corresponda en función do seu contido en azucres, graxas saturadas, sal, calorías, fibra e proteínas por cada 100 gramos. Deste xeito, ao facer a compra, os consumidores

poden comparar alimentos semellantes ou confrontar a calidade nutricional de diferentes marcas dun mesmo produto. A elección deste sistema xorde despois de que diversas investigación demostraran a súa eficacia respecto doutras fórmulas.

## Semáforo nutricional

**O Nutri-Score complementa o semáforo nutricional dispoñible nos nosos produtos de marca propia dende 2007.**

Esta última ferramenta facilita controlar a cantidade de calorías, graxas, azucres ou sal da dieta en caso de necesidade por algún motivo de saúde (diabetes, hipertensión, exceso de peso, etc.). Deste xeito, pódese ver a cantidade dese nutriente en concreto que achega unha porción do alimento, e interpretar facilmente se a devandita cantidade é baixa, moderada ou relevante.

Pola súa relevancia para unha compra máis saudable, este sistema de cores atópase sempre atopa na parte frontal do envase e proporciona información sobre a cantidade de calorías e os catro nutrientes máis relevantes en relación coa saúde (graxa, graxa saturada, azucre e sal) por cada ración de consumo. Ademais, baixo cada nutriente, indícase en cifras a porcentaxe que esa cantidade supón sobre a necesidade diaria (inxestión de referencia ou IR). Utilizamos como referente a dieta diaria de 2.000 kcal.

Para alimentos infantís utilizamos unha dieta de 1.800 kcal. O sistema de cores pon á vista se esa ración achega unha cantidade baixa (verde), media (amarelo) ou significativa (laranja) de cada nutriente. Isto facilita que poidamos combinar os alimentos intentando non exceder a inxestión recomendada de cada un deles a fin de levar unha alimentación máis equilibrada.



## Informe nutricional basado as compras

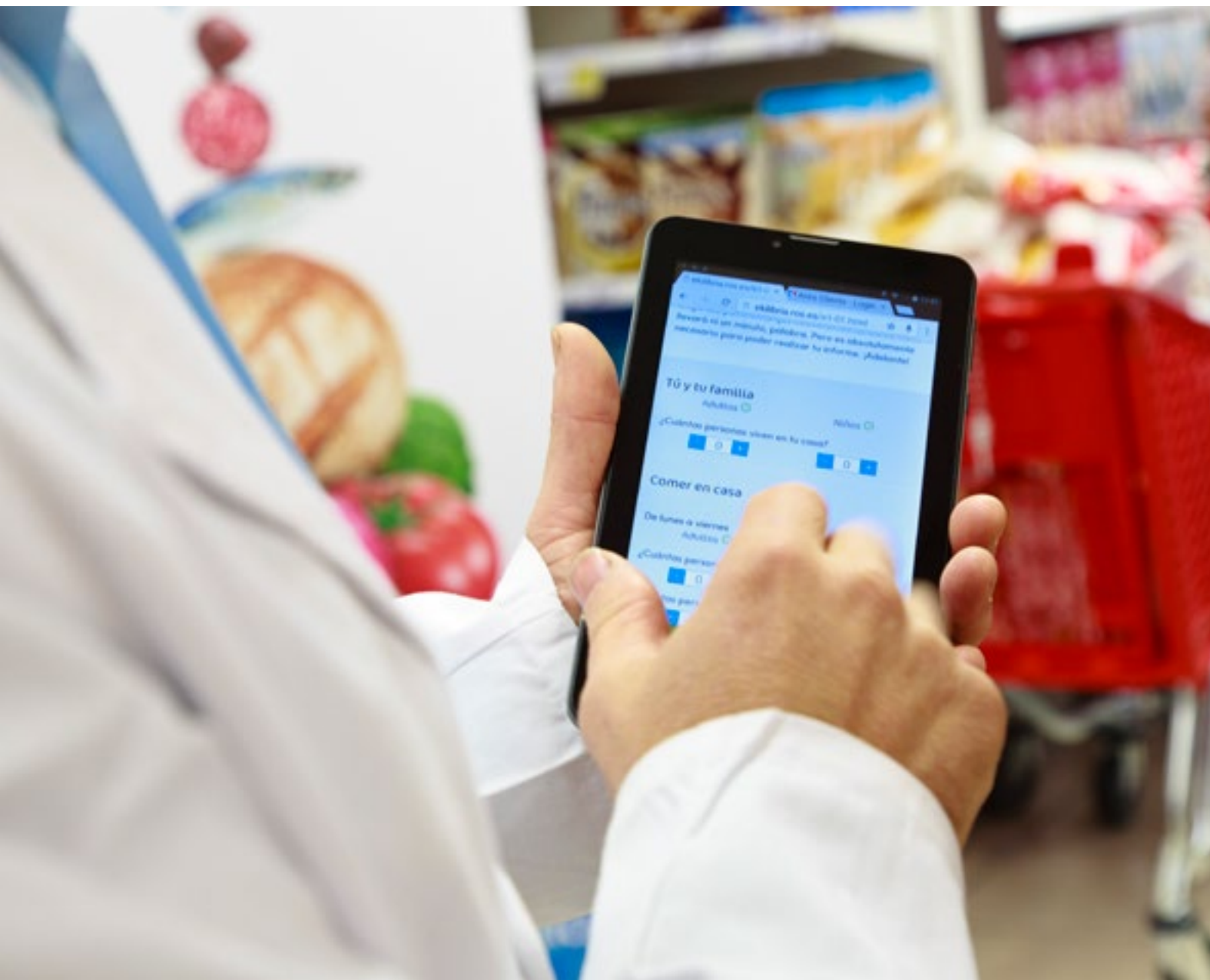
**E**ROSKI Club conta cun programa pioneiro de saúde que ofrece gratuitamente información personalizada e incentivos para unha alimentación e unha compra máis saudable e equilibrada a todos os nosos socios e socias cliente. En 2018, 25.000 persoas empregaron o noso servizo de información nutricional baseado nas súas compras rexistradas na tarxeta EROSKI Club.

Este informe ofrece unha análise detallada e personalizada de como se axustan as compras do fogar ás recomendacións da dieta mediterránea. A súa finalidade é a de orientar ao cliente sobre os alimentos, cantidades e frecuencia de consumo que tanto el como os demais membros do fogar precisan para manter unha alimentación equilibrada. Agora, ademais, proporciona información sobre as calorías e os nutrientes da cesta da compra con recomendacións e comparativas para axudar a mellorar.

Este servizo personalizado de información nutricional de EROSKI foi **galardoado nos XI Premios Estratexia NAOS**, na categoría de Mellor Iniciativa Empresarial, o que nos converte na empresa con máis recoñecementos NAOS polo seu compromiso coa alimentación saudable.

## Obradoiros de Cociña de EROSKI e Chef CAPRABO

Todos os anos impartimos nas nosas tendas centos de obradoiros nos que damos nocións de cociña a nenos e adultos. Estas iniciativas lúdicas e educativas son unha canle ideal para fomentar un estilo de vida máis saudable e potenciar o produto local entre os nosos socios/as cliente.



# Necesidades nutricionales específicas

413-1

A través do seu compromiso n.º4, EROSKI aborda a súa vontade de atender a quen precisa unha alimentación específica, de modo que a oferta dos produtos sexa segura, suficiente para unha compra ordinaria e cun sacrificio económico axeitado.

De xeito especial, somos sensibles a necesidades específicas en alimentación, derivadas de enfermidades que afecta a algunhas persoas, como a celiaquía, as alerxias ou as intolerancias alimentarias. Por este motivo, mantemos unha comunicación fluída con diferentes entidades e colectivos que as representan, como a Federación de Asociacións de Celíacos de España (FACE) ou a Federación Española de Diabetes (FEDE). Deste xeito, podemos coñecer de primeira man as súas demandas e preocupacións e ampliar a nosa gama de alimentos para responden de xeito axeitado ás súas peticións. Ademais, colaboramos con estas entidades para dar visibilidade e concienciar sobre a enfermidade a través de distintas campañas de sensibilización.

Así mesmo, hai máis dunha década que en EROSKI tomamos a decisión de mellorar e clarificar o etiquetado dos produtos con respecto aos alérxenos. Así, ademais de cumprir co Real Decreto 2220/2004 sobre declaracións de alérxenos, ofrecemos unha información adicional que inclúe nas etiquetas, de forma visible e en mensaxes separados, os textos de advertencia necesarios para indicar a potencial presenza de trazas de alérxenos. En 2018 contamos con 541 produtos de marca propia sen glute, 63 produtos sen lactosa, 27 sen leite e 7 sen ovo.

Produto para públicos con necesidades especiais

541  
productos



63  
productos



27  
productos



7  
productos



## Convenio de colaboración coa Asociación de Celíacos de Euskadi

En maio de 2018, a Fundación EROSKI firmou un convenio de colaboración coa Asociación de Celíacos de Euskadi (EZE) para traballar conxuntamente na mellora das condicións de compra de produtos de alimentación das persoas celíacas, que precisan dunha alimentación específica.

Con este acordo, EROSKI ofrece un 20 % de desconto aos asociados de EZE en cada compra de produtos específicos sen glute, tanto dos produtos da marca propia como de fabricantes específicos de produtos sen glute. Isto permite ás

familias asociadas, con polo menos un membro celíaco, aforrar máis de 300 euros anuais. En 2018, este acordo beneficiou a máis de 1.460 persoas.

En EROSKI tamén nos comprometemos a seguir mellorando a nosa oferta de produtos sen glute, que actualmente conta con máis de 3.000 produtos, 2.500 de marcas líderes e 541 produtos garantidos sen glute da nosa marca propia. Destes, 10 son novos alimentos específicos para celíacos. Nas súas receitas, o trigo substituíuse por outros ingredientes como o millo, o

arroz ou a avea libre de glute. Na etiqueta de cada produto destacamos en cor vermello a mensaxe "sen glute", de xeito que resulte facilmente identificable.

Grazas ao acordo con EZE, os seus asociados testarán as novas incorporacións de produtos á nosa oferta.

Para 2019, temos previsto estender o acordo a asociacións de celíacos doutras comunidades autónomas, a fin de que cada vez máis territorios poidan contar coas vantaxes desta colaboración.

# Alimentación e hábitos saudables desde a infancia

413-1

En EROSKI cremos que unha cidadanía formada e informada é fundamental para manter unha alimentación equilibrada e saudable. Neste sentido, a través do noso compromiso n.º 3 promovemos unha alimentación orientada a previr a obesidade infantil, facilitando o acceso a produtos máis saudables e formando aos nenos e nenas para que teñan unha mellor alimentación.

## Escola de alimentación

Esta iniciativa da FUNDACIÓN EROSKI naceu en 2013 coa vocación de fomentar unha alimentación equilibrada e uns hábitos de vida saudables entre a cidadanía. É UN punto de encontro de profesionais da saúde, da educación, proxenitores, escolares e do resto de cidadanía comprometida coa mellora da súa alimentación e do seu estilo de vida.

A Escola de Alimentación ofrece información actual e de calidade, froito do coñecemento científico e das investigacións que desenvolve. O reto definido é “movernos xuntos cara a unha sociedade máis sa e, por tanto, máis feliz”. Así mesmo, coa Escola e Alimentación instalamos

espazos de xogo didácticos en eventos con participación infantil para que as nenas e nenos poidan adquirir, dun xeito lúdico, coñecementos sobre bos hábitos alimentarios.

[www.escueladealimentacion.es](http://www.escueladealimentacion.es)

Para desenvolver o Programa educativo en alimentación e hábitos saudables e o resto de iniciativas da Escola de Alimentación, colaboramos tamén con gobernos autonómicos e distintas organizacións relacionadas coa saúde e o consumo responsable.



## “Enerxía para medrar”, Programa Educativo en Alimentación e Hábitos Saudables (PEAHS)

A Escola de Alimentación creouse tras o éxito de “Enerxía para medrar”, o noso Programa educativo en alimentación e hábitos saudables (PEAHS), iniciativa posta en marcha en 2012 pola Fundación EROSKI para frear a tendencia crecente da taxa de obesidade infantil en España.

[energiapara crecer.escueladealimentacion.es](http://energiapara crecer.escueladealimentacion.es)

O obxectivo primordial proxecto de programa é a de sensibilizar aos estudantes da importancia de seguir unha alimentación equilibrada e ter un estilo de vida saudable. Un total de 460.401 escolares de toda España, procedentes de 3.192 centros de educación primaria, participaron na última edición.

Dende o seu inicio, o 28,5 % dos centros de España participaron no programa. Para 2025, aspiramos a formar a máis de dous millóns de escolares e ás súas familias.

O programa está composto por dez sesións lectivas e tres obradoiros prácticos:

### Sesións lectivas:

En 2018, actualizamos parte dos materiais educativos que creamos nas catro linguas oficiais (castelán, éuscaro, galego e catalán) sobre alimentación equilibrada e hábitos saudables, para que os centros escolares poidan impartilos en horas lectivas. Con estes materiais fórmase ao alumnado en alimentación equilibrada, hábitos de vida saudables, o coñecemento dos

produtos locais, as dietas doutros lugares do mundo e a sosti bilidadade do planeta. Ademais de novas actividades e módulos de recordo, incluímos vídeos elaborados en conxunto con dous novos produtores agroalimentarios, Fribasa e Conservas Arroyade, co obxecto de afianzar os criterios para desenvolver unha alimentación saudable que inclúa produtos locais.

Os contido foron elaborados por un comité científico formado por profesionais da medicina, nutrición e dietética, psicopedagogía e pedagogía. Ademais, contamos coa colaboración de Unicef, WWF, a Fundación Española do Corazón e o Basque Culinary Center.

### Obradoiros prácticos:

Mediante tres obradoiros prácticos, o alumnado experimenta o aprendido nun ambiente real e cotiá.

#### Visita a unha tenda

con produtos reais, os estudantes revisan a etiquetaxe nutricional dos produtos e a súa localización na pirámide nutricional. Da man da persoa responsable do obradoiro, aprenden a compor unha cesta saudable e a construír unha pirámide nutricional.

#### Visita a un produtor ou fabricante agroalimentario local ou rexional:

o alumnado aprende, dun xeito didáctico e lúdico, a importancia da produción local de alimentos como eixo de valor en materia de sosti bilidade ambiental, cultural e social. En 2018, Fribasa e Conservas Arroyabe sumáronse á lista de produtores locais que colaboran no programa dende o seu inicio: Barrenetxe, Gomiztegi, Lacturale, UDAPA e Nusi.

#### Aula de cociña:

consiste en elaborar e cociñar o menú para un día completo co asesoramento dun profesional do Basque Culinary Center, centro mundial de referencia en gastronomía e cociña.

## Programa educativo CAPRABO

En Cataluña, o noso programa educativo para unha alimentación saudable "Elixo bo, elixe san", celebrou, en 2018, o seu X aniversario. O seu obxectivo é ensinar aos nenos e nenas a alimentarse de xeito saudable e fomentar neles os hábitos dunha alimentación equilibrada, acompañados por un profesional da nutrición. Para isto, pónense en marcha accións teóricas de sensibilización na aula e prácticas nos supermercados, onde se lles ensina a elixir unha cesta da compra saudable. Ademais, celébrase un concurso no que, xunto coas súas familias, crean o menú dun día e adquiren o compromiso dun bo hábito familiar.

Ademais, o programa tamén fomenta a aprendizaxe de hábitos de alimentación saudables durante os primeiros anos de vida, xa que tamén conta cun curso dirixido a nenos e nenas de 2 e 3 anos, froito da colaboración entre CAPRABO e a cooperativa Encís.

Como novidades, este ano introduciuse novo material para o alumnado, co obxecto de concienciar en materias relacionadas co desenvolvemento sostible, o consumo responsable ou a fame cero, entre outras; do mesmo xeito, o programa adaptouse a un formato dixital, co fin de abranger a máis centros e facilitar o acceso á información.

## Programa educativo VEGALSA-EROSKI

En Galicia, o noso programa educativo para unha alimentación saudable, que leva a cabo VEGALSA-EROSKI, consolídase a través dos programas "Visita o teu súper" e "Mates no teu súper", aos que se suma a iniciativa "Come rico, come san", enmarcada no proxecto nacional "Prevención da obesidade. Alixeira a túa vida", liderado

pola Sociedade Española da Obesidade (SEEDO), a través da súa Fundación. Esta iniciativa, na que colabora VEGALSA-EROSKI, e que foi cualificada como "acontecemento de excepcional interese público" polo Goberno de España, busca deter e reverter a epidemia de obesidade no noso país.



### "Visita o teu súper"

O seu obxectivo é fomentar hábitos de vida saudables, un comportamento responsable e a promoción e a defensa dos intereses e os dereitos das consumidoras e consumidores.



### "Mates no teu súper"

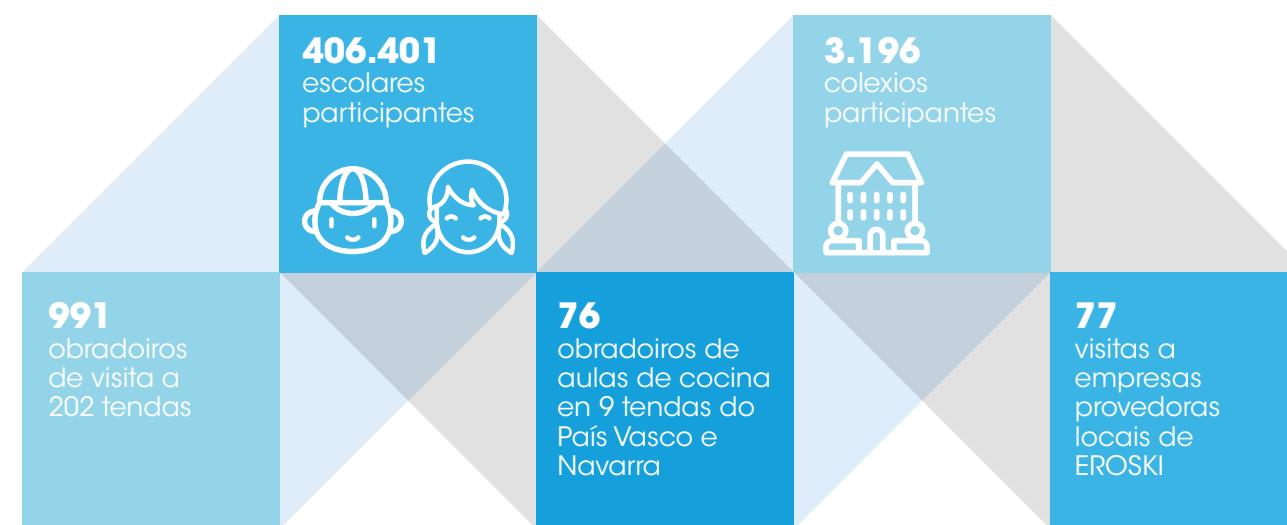
Durante a visita á tenda realízanse exercicios de cálculo, estimación, observación, recollida de datos, etc., e, por equipos, faise a compra dun almuerzo saudable, para despois pasar por caixa e realizar o labor de caixeiro/a. Posteriormente analízase coa monitora se a compra cumpriu cos requisitos establecidos e se foi saudable.



### "Come Rico, Vive San"

Con este proxecto foméntase o compromiso coa alimentación e os hábitos de vida saudables a través de iniciativas tan variadas como colaboracións formativas: Sannifestas nos colexios galegos, os obradoiros "Dálle valor ao peixe", así coma os de pan e queixo e os de alimentación saudable, tanto para a poboación infantil como a sénior e os provedores. Destaca, ademais, a campaña de sensibilización "Prevención da obesidade. Alixeira a túa vida", liderado pola Sociedade Española da Obesidade.

## Indicadores principais dos programas educativos do Grupo EROSKI para el curso 2017/2018



## VII Encontro da Escola de Alimentación

Dende 2009, la Fundación EROSKI ha promovido encontros entre profesionales sanitarios y ciudadanos con preocupaciones y necesidades en materia de salud. El objetivo siempre es ofrecer un espacio de reflexión en torno a asuntos relevantes relacionados con la salud de la población.

En 2018 celebrouse o VII Encontro da Escola de Alimentación que, baixo o título "O apetito está no cerebro; como desenvolver hábitos alimentarios saudables nos nosos fillos", contou con expertos no ámbito da nutrición, da ciencia e da psicoloxía que, xuntos cos socios e socias de EROSKI Club, analizaron a importancia da alimentación na infancia.

## Premian o programa educativo da Fundación EROSKI

O labor realizado por "Enerxía para crecer" foi recoñecido en abondosas ocasións. En 2018, o programa educativo da Fundación EROSKI foi galardoado co **premio á Mellor iniciativa empresarial, outorgado pola Academia Española de Nutrición**. Así mesmo, quedou finalista nos IX Premios Corresponsables na categoría de Comunicación Responsable á mellor estratexia integral de comunicación.

# Información en saúde e sostibilidade

413-1

Co noso compromiso n.º10 buscamos formar aos consumidores para facilitarles unha vida saudable e sostible, ofrecéndolles produtos informativos veraces, independentes, prácticos e amenos, e colaborando activamente na mellora da saúde e a sostibilidade das súas compras.

**EROSKI CONSUMER** é un proxecto informativo do Grupo EROSKI que desenvolvemos dende hai máis de 40 anos con ese mesmo obxectivo.

A través desta canle de comunicación pretendemos formar e informar ao consumidor acerca de temas asociados coa alimentación, a seguridade alimentaria e a saúde, pero tamén co ambiente, a solidariedade, as mascotas e o mundo do bebé, a economía, etc. Nel participa un amplo grupo de colaboradores como persoal técnico, profesionais do periodismo, o deseño e a programación, ademais de contar coa colaboración de varias entidades como a Federación de Diabéticos Españois, a Fundación Española do Corazón, o centro tecnolóxico Azti-Tecnalia e a Asociación Española de Pediatras de Atención Primaria. O proxecto informativo Eroski Consumer é cuadrilingüe: castelán, catalán, éuscaro e galego.

Este exercicio foi un ano de renovación para EROSKI CONSUMER, no que se deu un paso adiante na forma de ofrecer o contido, introducindo innovación gráfica e deseño sen renunciar aos seus signos de identidade: o rigor e a imparcialidade en contidos útiles e prácticos para o consumidor.

Na súa edición impresa, distribuída gratuitamente en toda España, a publicación ten unha tirada anual de 725.539 exemplares. Tamén está dispoñible en versión dixital en [www.consumer.es](http://www.consumer.es), con cerca de 50 millóns de visitas anuais. A web dispón dunha sección con información útil sobre o Camiño de Santiago, outra con máis de 4.600 receitas culinarias e 16 guías especializadas en temas relacionados coa saúde, a alimentación, os hábitos de vida, a cultura e o ambiente. En liña con esta aposta pola novas tecnoloxías, ofrecemos tamén tres aplicacións para móbil sobre receitas, o Camiño de Santiago e noticias, que incorporan os últimos artigos de Eroski consumer, e estamos presentes nas plataformas sociais Twitter, Facebook, Google+ e YouTube.

En 2018, EROSKI CONSUMER publicou sete guías de compra coas que pretende axudar ao consumidor a coñecer diferentes categorías de produtos con obxecto de que, ao ter un maior coñecemento, poida elixir mellor: patacas, cacao en po e en crema, lasaña, gazpachos e salmorexos, galletas, legumes e turróns. Ademais, na sección "Investigación a fondo" publicáronse dous artigos sobre alerxias e lácteos, cun valor engadido descoñecido.



## Edición impresa:

164.000  
lectores mensuais  
en 2018



## Aplicacións móbiles:

App Receitas:  
594.107  
descargas

App Camiño do Santiago  
173.035  
descargas

App News:  
8.762  
descargas



Todas elas suman  
**máis de 775.000  
descargas**

## Edición dixital: [www.consumer.es](http://www.consumer.es)

Preto de  
**50 millóns**  
de visitas en 2018

Máis de  
**4.600**  
**receitas culinarias**

**14 millones**  
de visitas ao canal web  
de alimentación

**11 canles**  
de contidos  
específicos

**16 guías**  
**especializadas**

Visitas ás guías  
de alimentación:

**11 millóns**  
froitas

**10 millóns**  
peixe e  
mariscos

**6,5 millóns**  
verduras



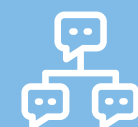
## Redes sociais:

 **36.000**  
seguidores  
Twitter

 **1.300**  
seguidores  
Google+

 **46.000**  
seguidores  
Facebook

 **21.000**  
seguidores  
YouTube



Todas elas suman un total de  
**máis de 100.000 seguidores**

A photograph of two supermarket employees, a man and a woman, standing in a produce section. They are both wearing black uniforms with colorful vertical stripes on the aprons and black hairnets. The man is on the left, smiling, with his arms crossed. The woman is on the right, also smiling. They are standing in front of various fresh produce, including carrots, onions, and oranges. Price tags are visible on the shelves. A large red semi-transparent box is overlaid on the bottom right of the image, containing the number '4' and text in Galician.

4

## **Persoas traballadoras**

Compromiso cun traballo  
responsable e integrador

# Modelo de compromiso integrador 413-1

A xestión de persoas na nosa organización caracterízase pola particularidade de que, ademais de ser traballadores, somos propietarios: 9.796 persoas do cadro de persoal de EROSKI somos socias e socios traballadores (o 32,6 % do total), o que nos converte en participantes da xestión cooperativa da empresa.

Esta condición tradúcese nun elemento diferencial do grupo EROSKI fronte a outras empresas de distribución: unha actitude proactiva e un elevado nivel de compromiso co proxecto que se reflicte no desempeño en todos os niveis da organización.

O emprego que creamos segue o noso modelo de xestión e o noso compromiso cos empregados, os clientes e a propia sociedade; por iso esforzámonos porque sexa estable e de calidade. Así, cómpre destacar que o 75,9 % do emprego creado por EROSKI en 2018 foi de carácter fixo. No tocante á calidade do emprego, para facer realidade este concepto, en EROSKI traballamos nos seguintes eidos:



## Unha empresa socialmente responsable 414-1

A nosa misión recolle, entre outros, dous aspectos relevantes:

- A creación dun proxecto e modelo de empresa que integre as persoas e propicie o seu desenvolvemento persoal e profesional.
- O compromiso coa defensa dos consumidores e do ambiente, contribuíndo á mellora da comunidade na que actuamos, como expresión da nosa responsabilidade social.

Para EROSKI, a responsabilidade social é un valor compartido por toda a organización e atópase baixo a responsabilidade directa da Presidencia. Ao incluírmolos a xestión ética entre os obxectivos principais da Dirección, acadamos os nosos compromisos de:

- O cumprimento lexislativo e da normativa laboral e cooperativa vixente, así coma dos compromisos propios de EROSKI.
- A implantación dun sistema de xestión ético eficaz.
- La mellora continua no comportamento ético da organización.
- O apoio e o respecto dos dereitos humanos proclamados no ámbito internacional.

Nos nosos Estatutos Sociais, no Regulamento de Réxime Interno Cooperativo e no Manual de Xestión Ética recóllense os nosos compromisos en materia laboral, tanto con respecto aos nosos empregados propios como ás subcontratas e provedores. Entre eles están os seguintes principios:

- |                                                                                          |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> <b>Rexeitar</b> e non practicar o traballo infantil.                            | <b>2</b> <b>Rexeitar</b> e non practicar o traballo forzoso ou obrigatorio.                                                                                                    | <b>3</b> <b>Prover</b> un ambiente de traballo seguro e saudable.                                                                       |
| <b>4</b> <b>Respectar</b> a liberdade de asociación e o dereito á negociación colectiva. | <b>5</b> <b>Rexeitar</b> e non practicar a discriminación por ningunha causa.                                                                                                  | <b>6</b> <b>Rexeitar</b> e non practicar o uso de castigos corporais, a coerción mental ou física, ou os abusos verbais aos empregados. |
| <b>7</b> <b>Garantir</b> o cumprimento legal sobre horas de traballo e días festivos.    | <b>8</b> <b>Remunerar</b> de acordo coa normativa legal de cada sector, garantindo que se cobren as necesidades básicas do persoal e algunha capacidade de gasto discrecional. | <b>9</b> <b>Aplicar</b> un sistema de xestión que asegure o cumprimento e a comunicación interna dos principios da norma.               |

O 100 % das nosas empresas subministradoras están sometidas a estas esixencias e condicionamos a nosa relación comercial con elas ao cumprimento, pola súa parte, dos dereitos humanos e laborais. Realizamos un seguimento especial a aquelas empresas subministradoras con maior risco, que son as que pertencen ao sector téxtil e de produtos de non alimentación localizadas en Asia.

Ademais, ratificamos o noso compromiso cos dereitos laborais e humanos pertencendo á Rede Española do Pacto Mundial. EROSKI foi un dos primeiros fundadores, no ano 2002, e dende entón participa nesta iniciativa para implantar principios básicos de conduta e acción en materia de dereitos humanos, traballo, medio ambiente e loita contra a corrupción, na estratexia e nas operacións diarias da empresa.

Os 10 valores esenciais do noso traballo



- 1

Fomentamos a **participación**
- 2

Promovemos o **desenvolvemento persoal e profesional** a través da mellora dos coñecementos, aptitudes e habilidades
- 3

**Sentimento de pertenza:** estamos orgullosos/as de pertencer a EROSKI e procuramos as áreas de mellora
- 4

Impulsamos a **información e a comunicación** de xeito bidireccional dentro da organización
- 5

Grazas á **solidariedade interna**, primamos o colectivo sobre o individual e o longo sobre o curto prazo
- 6

**Dinamismo** para se adaptar ao cambio e promover a innovación
- 7

**Orientados á clientela** para adaptármonos e anticipar as súas necesidades
- 8

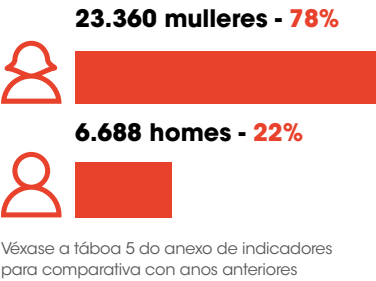
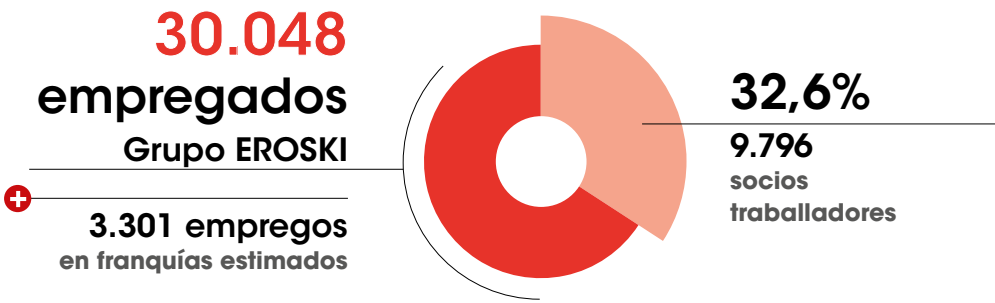
Melloramos continuamente as condicións do traballo para garantir unha **calidade de vida axeitada**
- 9

**Solidariedade externa** para retornar á sociedade o que nos achega
- 10

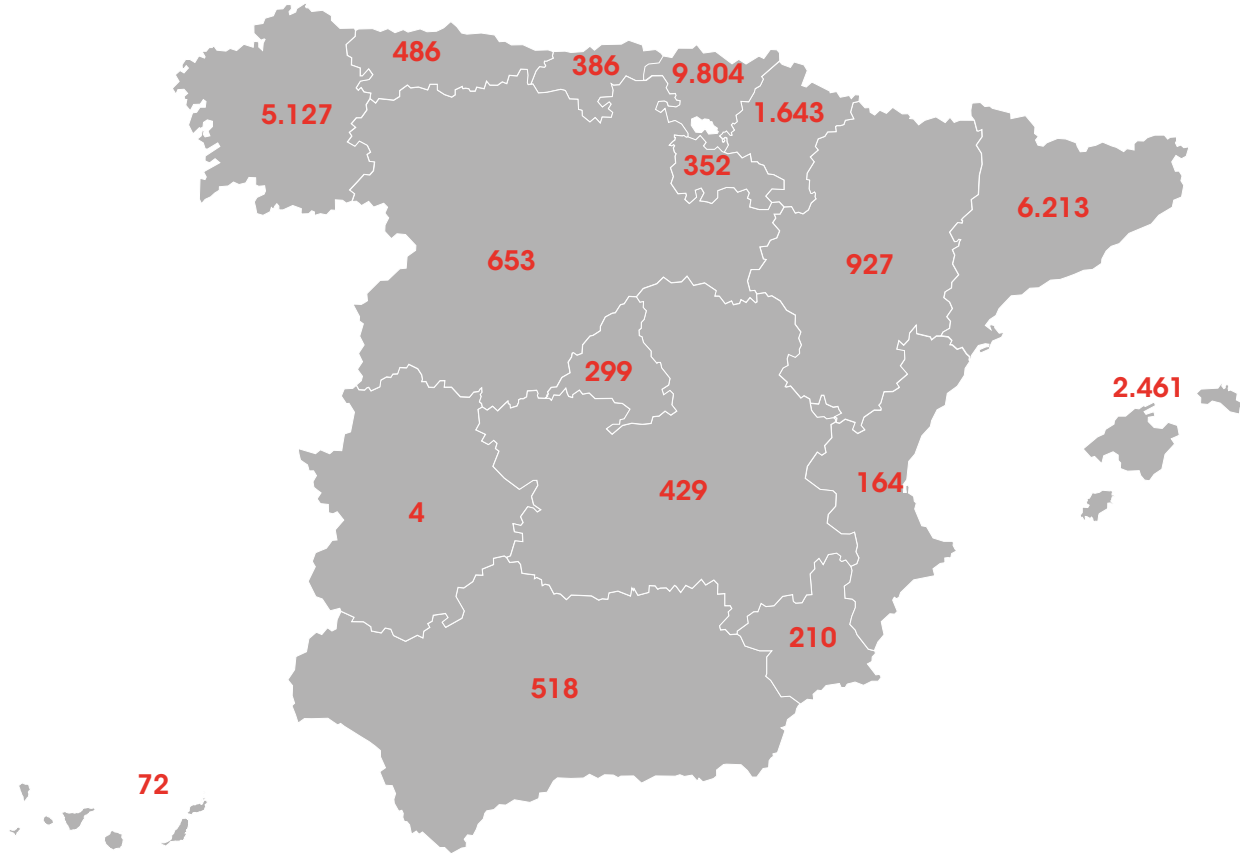
As persoas que traballamos na cooperativa aspiramos ao máximo nivel de **profesionalización**

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

Número total de persoas empregadas

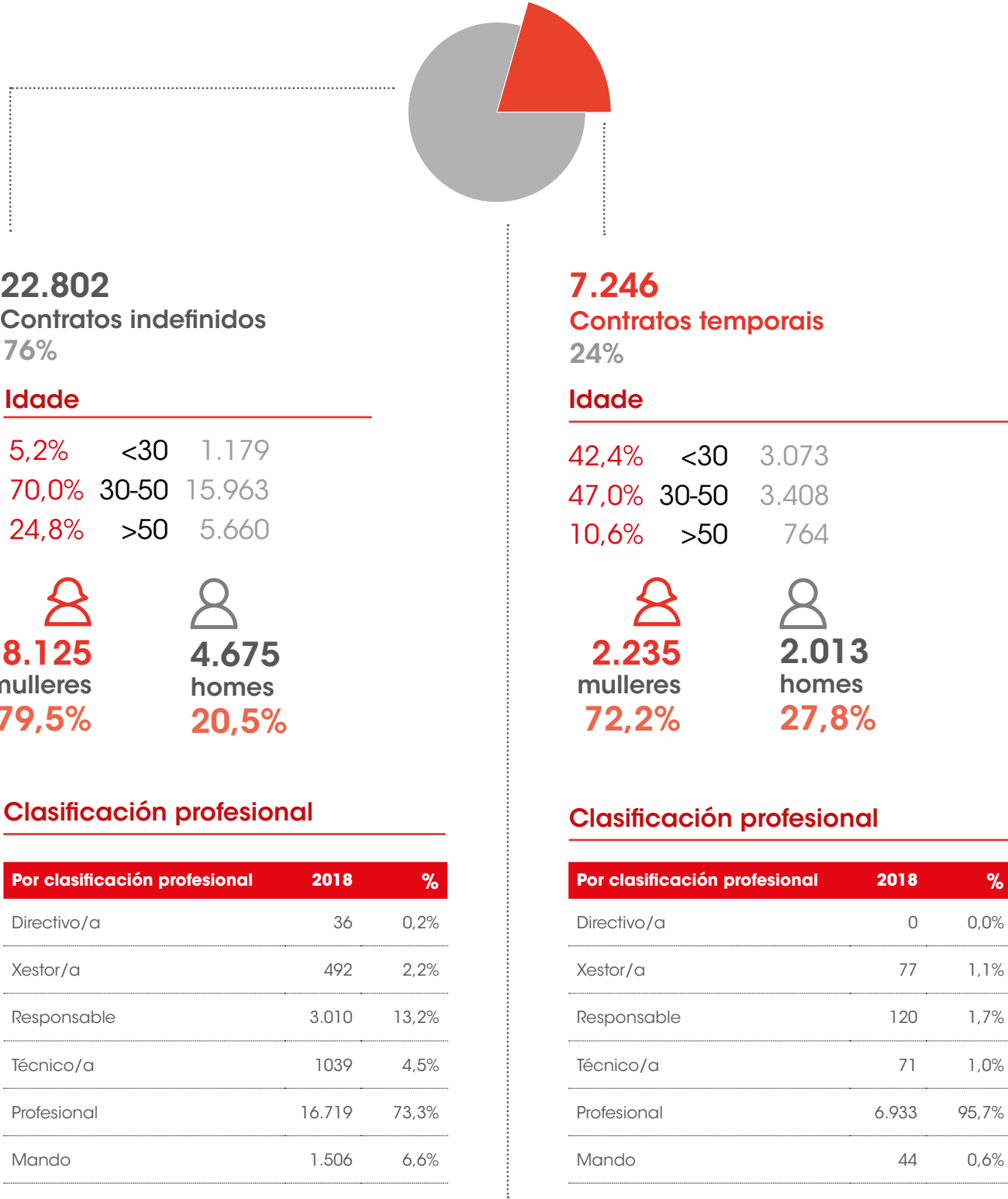


Número total de persoas empregadas por comunidade autónoma



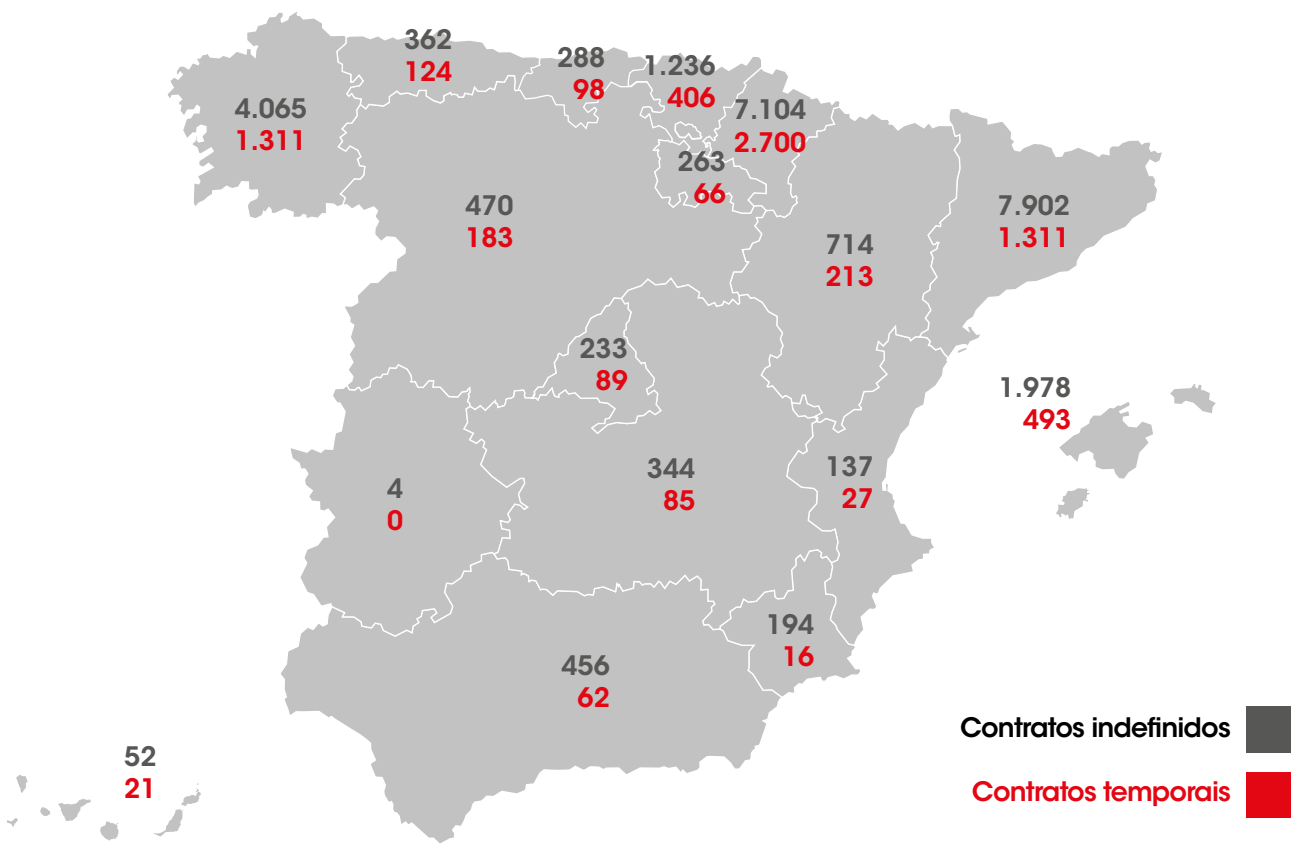
Véxase a táboa 6 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores

Número total de persoas empregadas por tipo de contrato



Véxase a táboa 7 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores dos valores totais e táboa 8 para os valores das tres variables (xénero, idade e categoría profesional) combinadas.

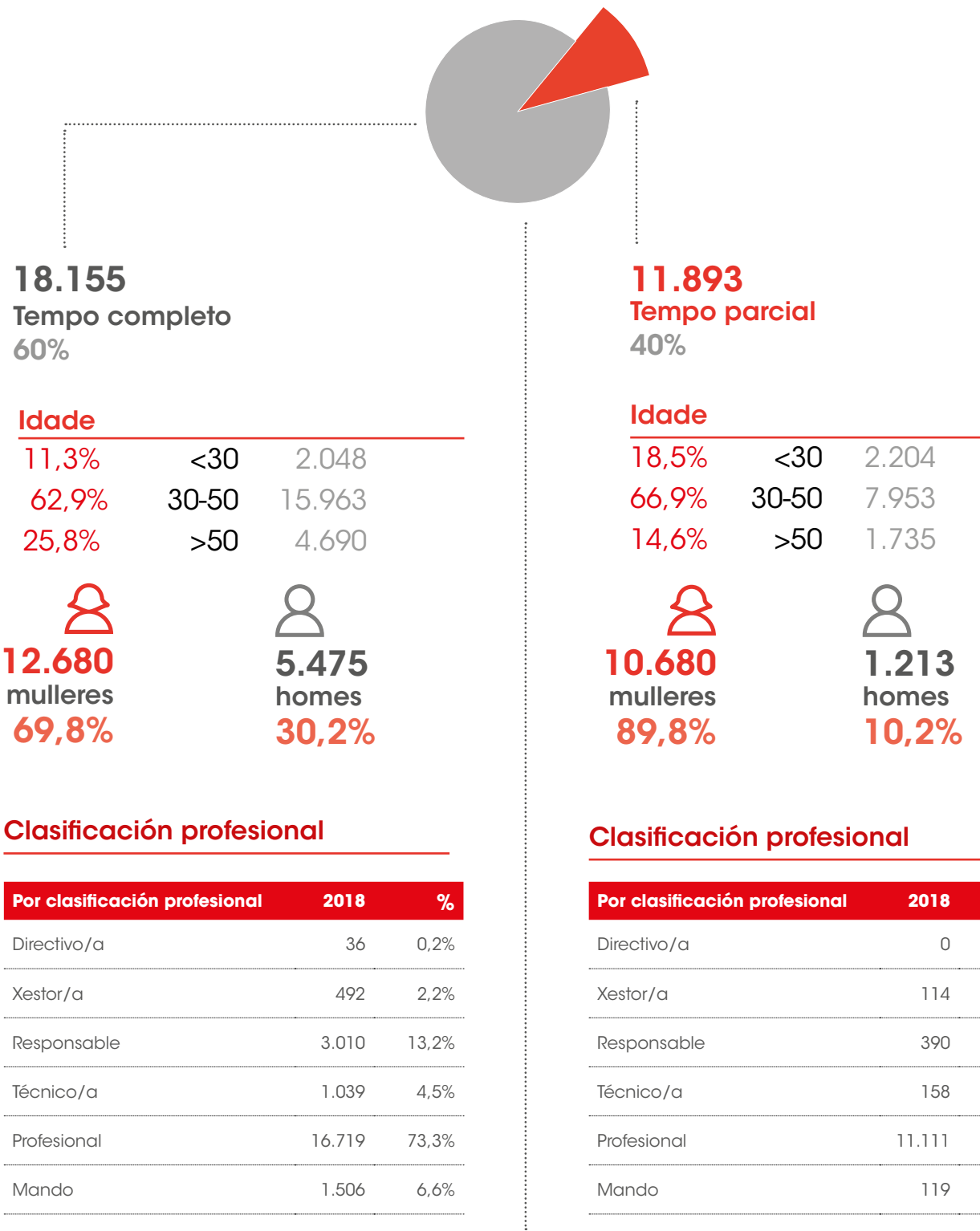
Número total de persoas empregadas por tipo de contrato e comunidade autónoma



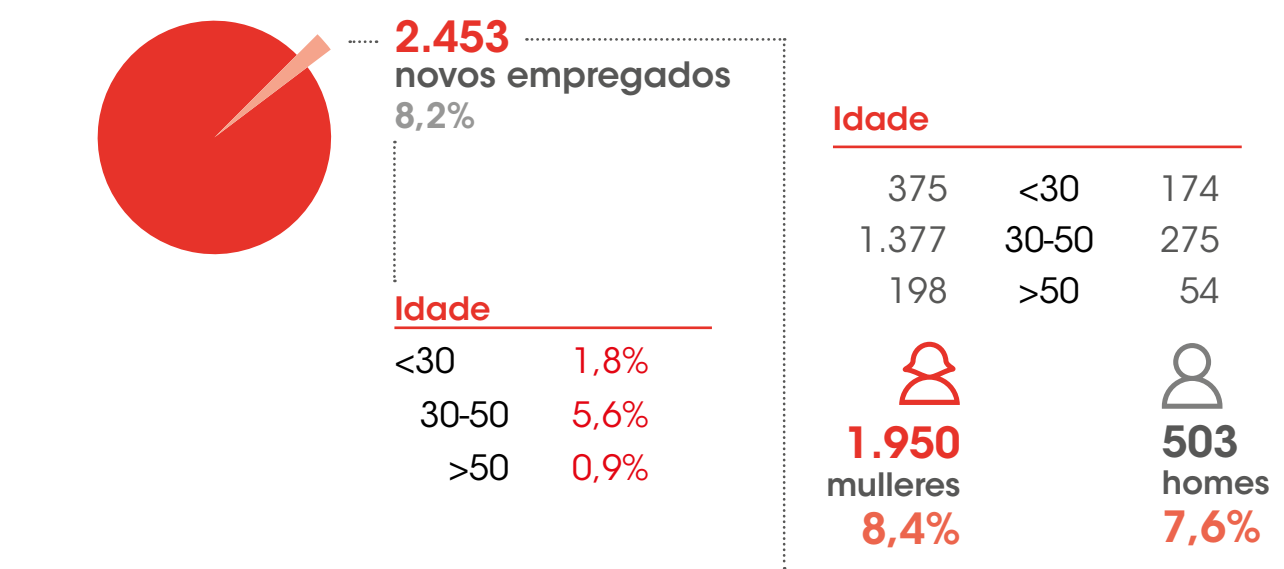
Por substitucións temporais, o cadro de persoal temporal é de:



Número total de persoas empregadas por tipo de xornada e categoría profesional

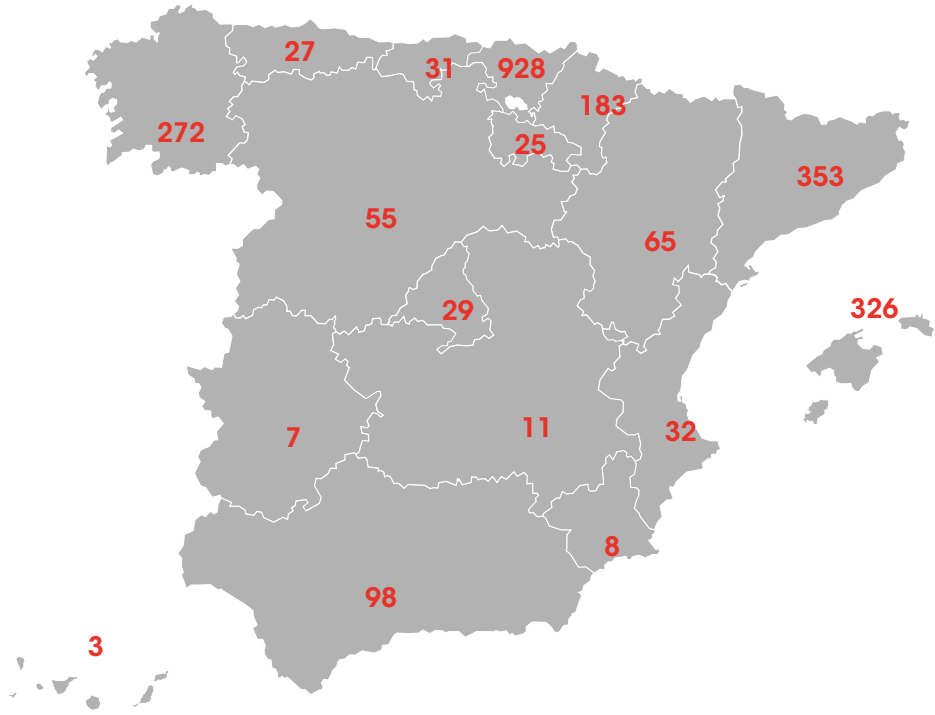


Número e índice de contratacións



Véxase a táboa 11 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Número de contratacións por comunidade autónoma

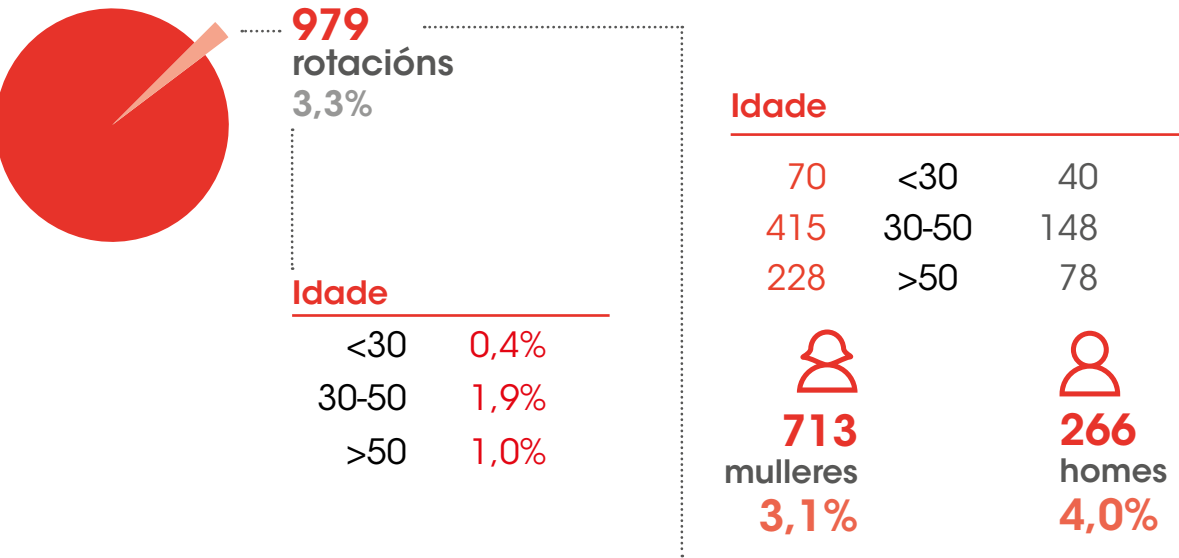


Persoas promovidas

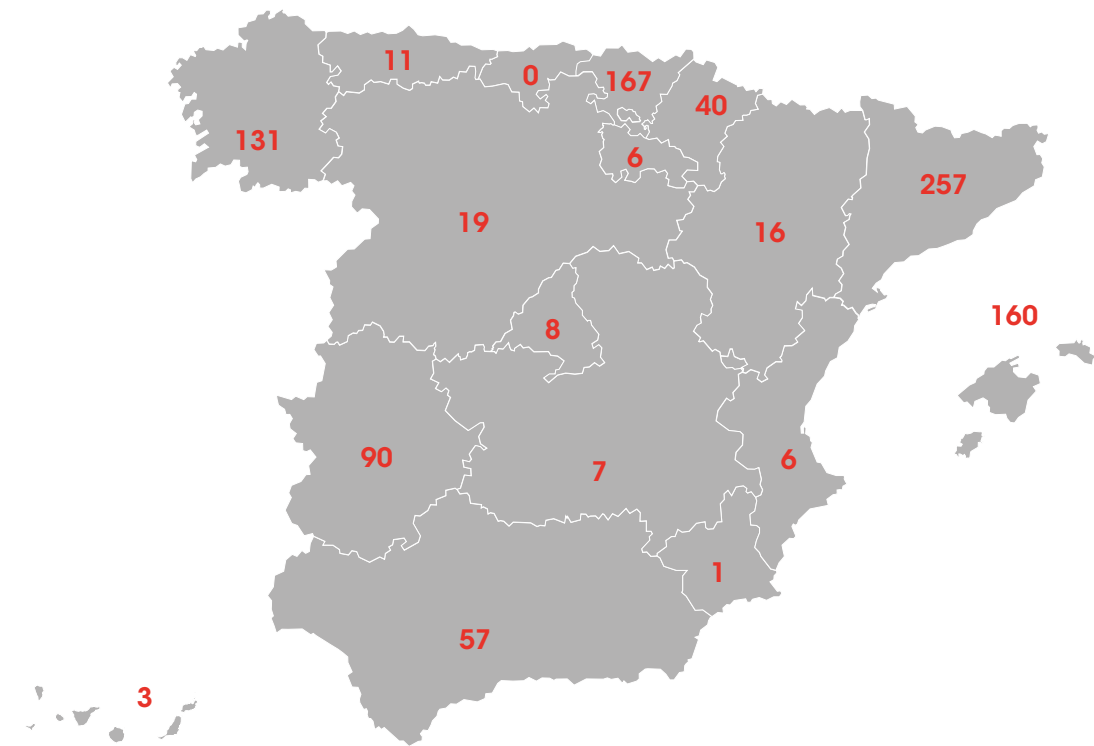


Véxase a táboa 10 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores dos valores totais.

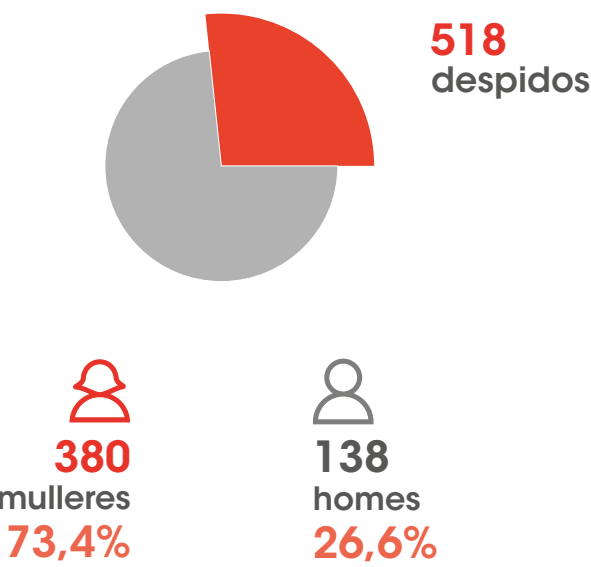
Número e índice de rotacións (saídas de persoas empregadas)



Número de rotacións por comunidade autónoma



Número de despidos por xénero, grupo de idade e categoría profesional



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

Clasificación profesional

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

Negociación colectiva



**100%**  
dos empregados que non son socios  
cooperativistas están cubertos por un  
**convenio colectivo**  
(69% del total de la plantilla)  
Persoal non socio cooperativista  
**20.506**

# Os 6 eixos da xestión responsable dos persoas empregadas

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

EROSKI S. Coop., seguindo os seus valores corporativos, aplica o principio de solidariedade retributiva en toda a organización, o que se traduce, a nivel interno, nun estreito abano salarial entre os postos con menor responsabilidade e os de alta dirección: en concreto, o abano salarial en 2018 foi de 8,29. Así, a relación entre a compensación total que recibe a persoa con maior retribución e a media da compensación do resto do persoal na cooperativa é de 7,64. Esta ratio difire considerablemente das empresas do IBEX 35, nas que, segundo datos do 2017, as primeiras persoas executivas perciben de media 86 veces máis retribución que a media do resto do cadro de persoal.

O Comité de Valoración, nomeado polo Consello de Dirección e o Consello Social, é o encargado de

definir a retribución na cooperativa, unha vez valoradas as tarefas e as capacidades e competencias requiridas para cada posto de traballo. Pola súa banda, a Comisión de Nomeamentos e Retribucións é a que propón ao Consello Reitor a política retributiva da alta dirección.

A retribución en EROSKI é pública, igualitaria entre homes e mulleres, e depende do posto e non doutros factores como a antigüidade ou a negociación individual. Ademais, para permitir a captación e retención dos recursos humanos necesarios, aplícase o principio de competitividade externa, adecuando a retribución aos niveis máis xeneralizados nas empresas do sector. Así, no caso do convenio de supermercados, o salario base mínimo é un 30 % superior ao salario mínimo interprofesional en España.

Por outra banda, a nivel externo, a solidariedade retributiva implica que **a remuneración do Consello de Dirección é entre un 68 % e un 73 % inferior ao valor do mercado.** Así, durante 2018, a remuneración total do presidente e dos membros do Consello de Dirección foi, en conxunto, de 835.523 euros. Isto difire enormemente da realidade das empresas do IBEX 35, nas que a retribución media por conselleiro é case 7 veces o que percibe de media unha persoa do Consello de Dirección de EROSKI. Ademais, os membros do Consello Reitor, o noso órgano superior de goberno, non perciben ningunha retribución nin fixa nin variable por este labor (agás os custos de desprazamento para asistir ás xuntanzas do devandito órgano).

| EROSKI S. Coop.                                                                                                                              |                   | Resto do grupo                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abano salarial na cooperativa                                                                                                                | 8,29              | 11,96                                                                                                 |
| Ratio da compensación total anual da persoa mellor pagada da organización fronte á media da compensación total anual do resto de empregados. | 7,64              | 9,91                                                                                                  |
| Incremento porcentual entre 2017 e 2018 da compensación total anual                                                                          | Do 1,45% ao 2,97% | Aumento do salario base do 1% en todas as sociedades, excepto o FORUM SPORT, que varía de 0,18% a 1%. |
| Ratio entre a retribución media dos membros do Consello de Dirección e os directivos e o resto de empregados                                 | 3,70              | 4,52                                                                                                  |
| Ratio entre o salario base e o salario mínimo interprofesional                                                                               | +53%              | +30%                                                                                                  |

### Remuneración media por xénero do Consello de Dirección



### Remuneración media por xénero e categoría profesional

#### EROSKI S. Coop.

|                | Directivo/a | Xestor/a | Mando | Profesional | Responsable | Técnico/a |
|----------------|-------------|----------|-------|-------------|-------------|-----------|
| Creba salarial | 4%          | 5%       | 1%    | 10%         | 2%          | 2%        |

### Remuneración media por xénero e grupo de idade

|       | Idade  | Creba salarial |
|-------|--------|----------------|
| <30   | 16.428 | -3%            |
| 30-50 | 25.234 | 24%            |
| >50   | 27.046 | 29%            |

A retribución referencia por categoría profesional na cooperativa é igualitaria entre homes e mulleres. A brecha salarial débese á distribución dispar en número de persoas segundo xénero nos distintos niveis de responsabilidade dentro da mesma categoría profesional e a

unha evolución histórica dos índices retributivos. Espérase que progresivamente a brecha diminúa coa renovación natural das persoas traballadoras dentro da cooperativa e a maior presenza de mulleres en postos de maior responsabilidade dentro da mesma categoría profesional.

#### Resto da sociedades

|                | Directivo/a | Xestor/a | Mando | Profesional | Responsable | Técnico/a |
|----------------|-------------|----------|-------|-------------|-------------|-----------|
| Creba salarial | 40%         | 7%       | 11%   | 5%          | 9%          | 10%       |

|       | Idade  | Creba salarial |
|-------|--------|----------------|
| <30   | 15.826 | 6%             |
| 30-50 | 20.880 | 18%            |
| >50   | 25.923 | 33%            |

Todos os datos retributivos calculáronse co 100 %da xornada laboral.

Igualdade 405-1

En EROSKI consideramos que a igualdade de oportunidades entre mulleres e homes é un principio básico e estratéxico da xestión da organización. Acabar coa desigualdade supón un proceso de cambio directamente relacionado coa nosa cultura cooperativa e igualitaria. Neste sentido, EROSKI réxese polo principio de non-discriminación xa contemplado nos seus estatutos fundacionais, non só no relativo ao xénero, senón tamén á raza, a orientación sexual, as crenzas relixiosas, as opinións políticas, a nacionalidade, a orixe social, a discapacidade ou calquera outra característica que puidese orixinala.

Con este fin, contamos desde 2005 cunha Comisión para a Igualdade responsable da realización e actualización periódica do Diagnóstico e o Plan para a Igualdade de Mulleres e Homes de EROSKI, e co Observatorio da Igualdade, unha ferramenta para comprobar o cumprimento deste principio en toda a organización. Representantes

dos socios e socias traballadores da cooperativa compoñen este organismo, que conta con seis áreas de traballo: uso da linguaxe, eliminación de barreiras físicas e de saúde, eliminación de barreiras sociais, desenvolvemento persoal e profesional, e conciliación da vida persoal e profesional.

Ademais, contamos cunha canle de denuncia e, desde 2015, cun servizo de asesoría confidencial para evitar posibles casos de acoso no traballo e canalizar calquera incidencia.

En 2018 levamos a cabo un seguimento periódico de revisión do Plan Estratéxico de Igualdade 2017-2020 e actualizamos o proceso de selección, tanto interno como externo, introducindo o compromiso explícito coa igualdade de xénero.

Outras actuacións destacadas levadas a cabo durante o 201o foron:

Celebración do Día de Muller

- Almorzo gratuíto para sensibilizar e celebrar o 8 de marzo.
- Cartelaría en toda a rede de tendas.
- Publicidade interna e externa do evento a través da revista Nexo e os newsletters semanais.

Formación para favorecer a igualdade

Lanzouse a Escola de Carretilleiras, unha acción para favorecer a empregabilidade das mulleres de EROSKI en postos tradicionalmente máis masculinizados. A formación estendeuse a 12 mulleres.

Colaboracións

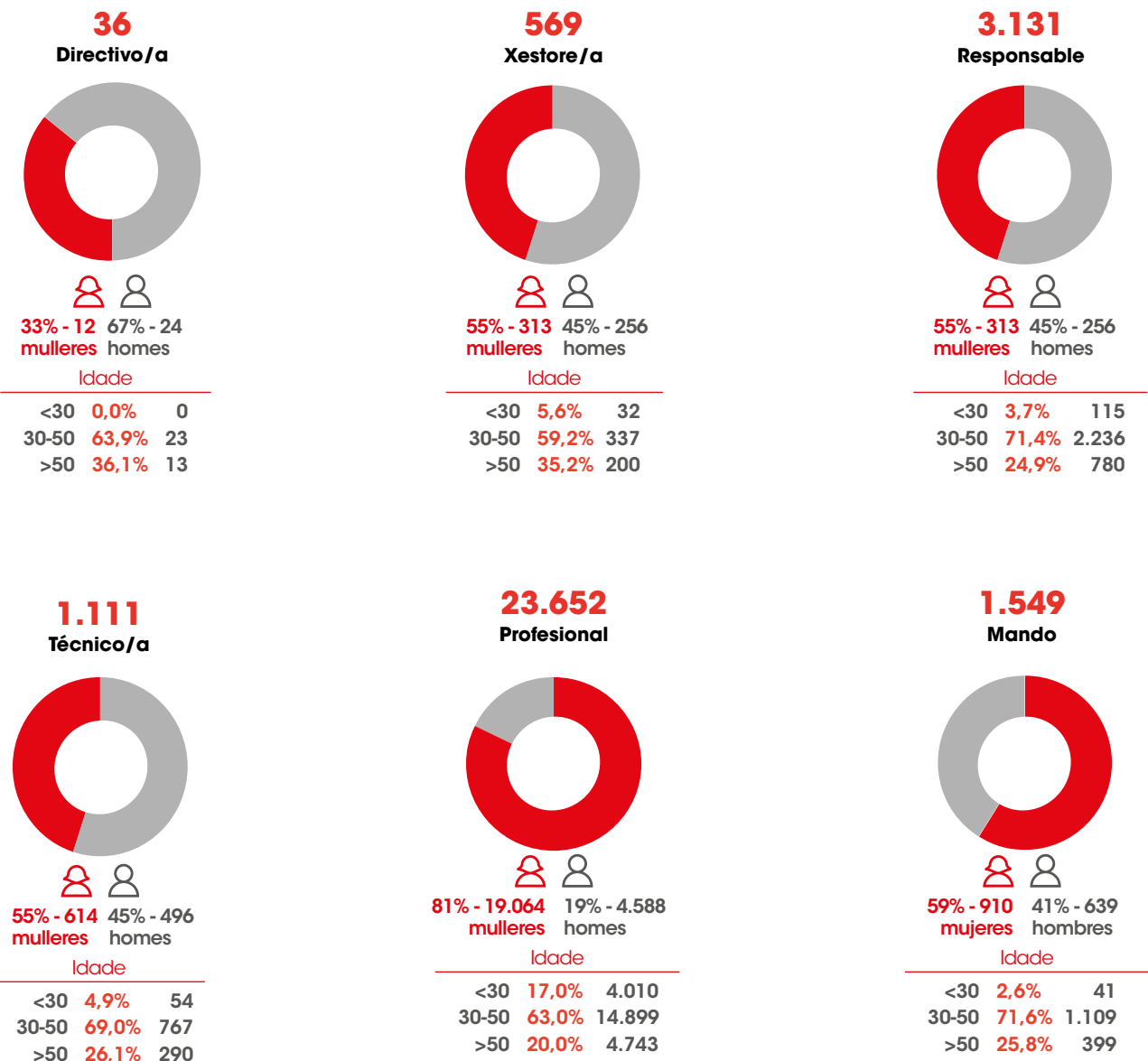
- Celebración da xornada "A muller e o cambio social", cunha perspectiva interna, externa e interxeracional. A xornada, á que asistiron 300 persoas, congregou a mulleres que exercen o seu liderado feminino e traballan por un mundo máis saudable, xusto, igualitario e equitativo, e que reflexionaron sobre a responsabilidade dos adultos na transmisión diaria da igualdade ás xeracións máis novas en todos os ámbitos da súa vida.
- Participación na mesa de diálogo Mercados Inclusivos, Redes Sociais, Emprega Igualdade organizado pola Cruz Vermella Española o 25 de outubro de 2018 en Logroño.
- Participación e patrocinio da mesa de saúde organizada pola Asociación de Directivas e Empresarias de Biscaia. A mesa abordou a revolución das novas tecnoloxías aplicada á saúde, cunha orientación ás mulleres.
- Participación na campaña de concienciación "A Coruña en negro contra as violencias machistas" do Concello de A Coruña.

Indicadores de igualdade

Como mostra do noso compromiso pola igualdade, cómpre destacar que o 78 % do noso persoal son mulleres, e que elas ocupan o 71 % dos postos de responsabilidade en 2018, porcentaxe moi superior á media do sector. Ademais, EROSKI S. Coop. conta, desde principios de 2017, cun Consello de Dirección con presenza paritaria de mulleres e homes.

Así mesmo, a presenza de mulleres tamén é maioritaria nos órganos de goberno corporativo. En 2018 acadouse a paridade tamén no máximo órgano de goberno de EROSKI S. Coop., o Consello Reitor.

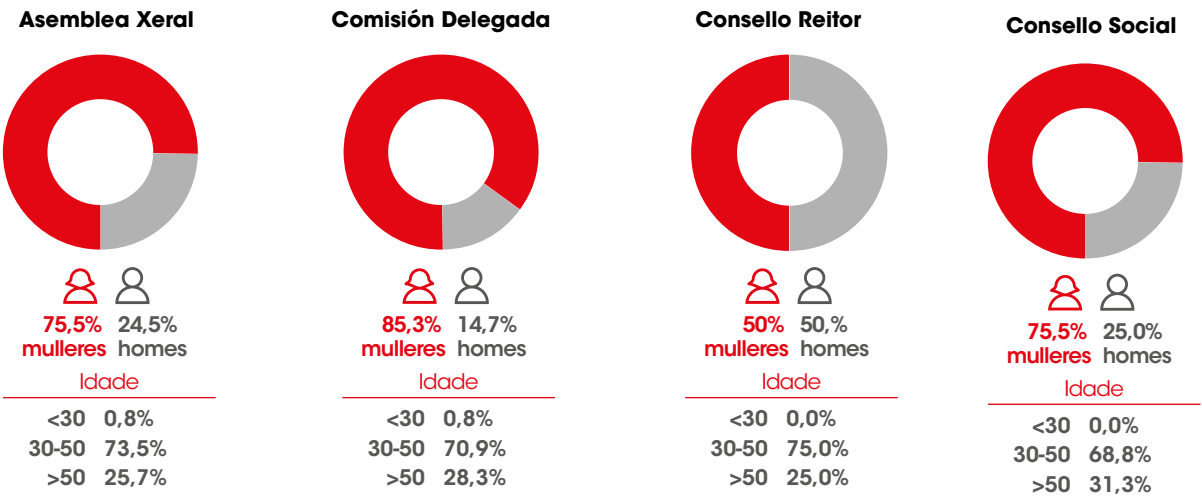
Distribución por xénero e grupos de idade dos persoas traballadoras segundo a categoría profesional



Véxase a táboa 13 do anexo de indicadores para datos de número de traballadores por xénero, grupo de idade e categoría profesional combinados.



Distribución por xénero e grupos de idade nos órganos de goberno



Saúde e seguridade no traballo

Prevención de riscos laborais 403-1; 403-4

En EROSKI temos o compromiso de protexer e mellorar a saúde do noso persoal, desenvolvendo para iso un labor proactivo en materia de seguridade e saúde. Actuamos nos eidos da prevención, formación e fomento da saúde, melloramos de forma continua os nosos sistemas de prevención de riscos laborais e integrámoslos na xestión global da empresa.

Contamos con dous servizos de prevención de riscos laborais propios con carácter mancomunado, un para CAPRABO e outro para o resto de sociedades do Grupo. As especialidades das que se ocupan son: seguridade no traballo, hixiene industrial e ergonomía e psicoloxía aplicada. A vixilancia da saúde realízase a través de

servizos de prevención externos, aínda que ata outubro de 2018 EROSKI, S. Coop contaba con esta especialidade dentro do seu Servizo de Prevención Mancomunado.

Ademais, as traballadoras e traballadores participamos na identificación de riscos e melloras das condicións laborais realizando propostas aos Comités de Saúde e Seguridade (que operan en diferentes ámbitos, desde o propio centro de traballo a toda a organización) e a outros órganos de representación societaria, nos que todos os empregados de EROSKI están representados a través dos seus delegados e cos que cobre o 100 % dos temas relacionados coa saúde e a seguridade no traballo.



Medidas de prevención de riscos laborais:

No transcurso de 2018 leváronse a cabo accións para previr os riscos laborais do cadro de persoal, entre as que destacan:

**Revisión e actualización dos plans de prevención** dos distintos negocios do grupo, así como das avaliacións xerais de riscos.

**Auditorías internas de prevención e inspeccións programadas.** Destas últimas encárganse os equipos inspectores dos propios centros, que ademais realizan un seguimento posterior das accións correctoras propostas para reducir e mellorar as anomalías detectadas.

**Simulacros de emerxencia:** con ou sen evacuación, nos propios centros de traballo.

**Formación:** impartíronse cursos básicos de prevención e formacións específicas sobre riscos no posto de traballo ou actuación nas emerxencias.

Vixilancia da saúde 403-2

En EROSKI temos a especialidade de vixilancia da saúde concertada cun servizo de prevención alleo encargado dos seguintes tipos de recoñecementos médicos: de ingreso, periódicos en función do risco do posto, tras baixas de longa ausencia, obrigatorios en postos concretos, en embarazos e valoracións médicas de persoal sensible.

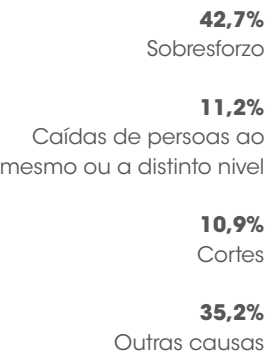
Por outra banda, polo que respecta á continxencia profesional, revisamos e coordinamos coa mutua todos os casos considerados como enfermidades profesionais.

Taxa de accidentes laborais

33,9 accidentes leves con baixa por cada millón de horas traballadas



Causas:



Axente material:



4x10<sup>-8</sup> accidentes laborais graves con baixa por cada millón de horas traballadas



5,0 accidentes laborais in itinere con baixa por cada millón de horas traballadas

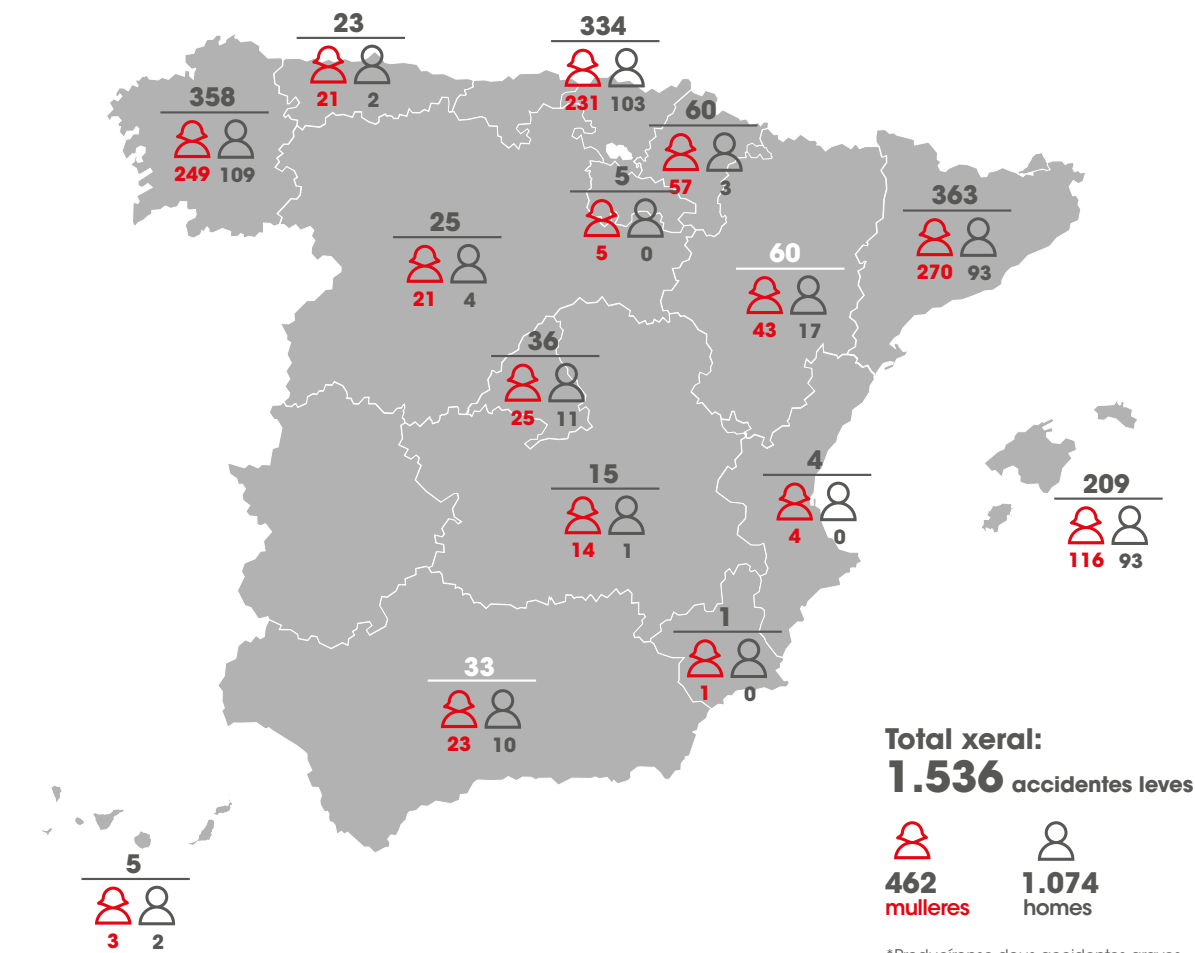


mortes por accidente laboral ou enfermidade profesional



Véxase a táboa 14 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Número de accidentes leves por rexión



Accidentes externos de plataformas

37 accidentes leves de persoal externo

Causas dos accidentes laborais

Atropelo ou golpes con vehículos

24,3%

Sobresforzo

24,3%

Caída con obxectos en manipulación

10,8%

Outras causas

40,5%

Axente material

Carretillas ou semellantes

29,7%

Alimentos, vidros, plásticos ou empaquetados

13,5%

Paletas

8,1%

Outros axentes materiais

48,6%

Taxa de absentismo laboral



6,2% de absentismo laboral

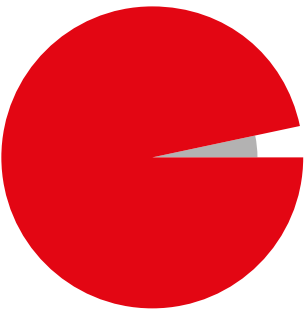
horas de ausencia por enfermidade, enfermidade profesional e accidente laboral/horas teóricas de traballo  
2.983.380 horas de absentismo

6,8% mulleres  
2.497.682,43 h

4,2% homes  
485.697,87 h

Véxase a táboa 15 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Taxa de enfermidades profesionais



93% mulleres

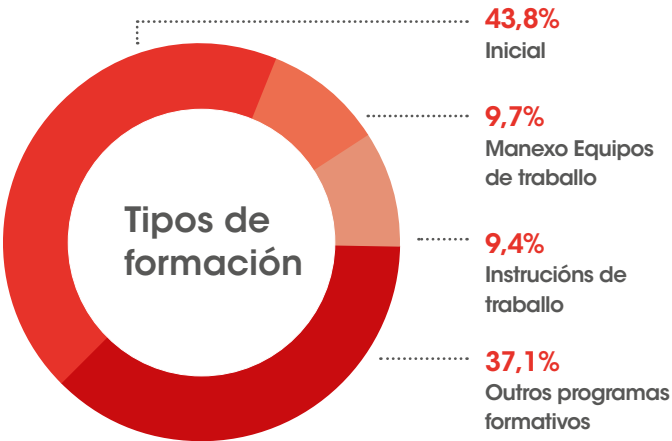
7% homes

1,3 enfermidades profesionais con baixa por cada millón de horas traballadas

Taxa de formación en prevención de riscos laborais

28.376 horas de formación en PRL

0,94 horas medias de formación en PRL por persoa traballadora



Desenvolvemento profesional 404-1; 404-2

Potenciar o desenvolvemento profesional e persoal dos equipos de EROSKI constitúe un dos tres piares do Plan Estratéxico para o 2020, polo que situamos a formación das persoas como unha das claves na mellora competitiva. A través da capacitación do noso cadro de persoal buscamos constituír equipos de traballo de alto rendemento, incentivar o crecemento profesional e fomentar a cultura cooperativa de autoxestión.

Así, en 2018 investimos case 2 millóns de euros na formación dos nosos traballadores, acadando as **207.000 horas** impartidas. Os programas de capacitación centráronse, un ano máis, no liderado e na profesionalización do persoal de frescos. Ademais, seguimos apostando por un programa de talento coa finalidade de desenvolver o potencial dentro da organización.

Os programas de formación destacados en 2018 foron:

Escola de frescos

En 2018 continuamos co programa formativo das escolas de carnizaría, peixaría, panadaría, chacinería e froitaría. Para iso, contamos coas ferramentas de xestión e os centros de formación desenvolvidos en anos posteriores, así coma con 50 monitores. Participaron máis de 457 persoas e impartíronse 57.224 horas de formación.

Programa de atención ao cliente

Está centrado en optimizar a capacitación do noso persoal na atención e o servizo avanzado á clientela en tenda. Durante 2018 impartíronse máis de 3.835 horas de formación sobre esta materia.

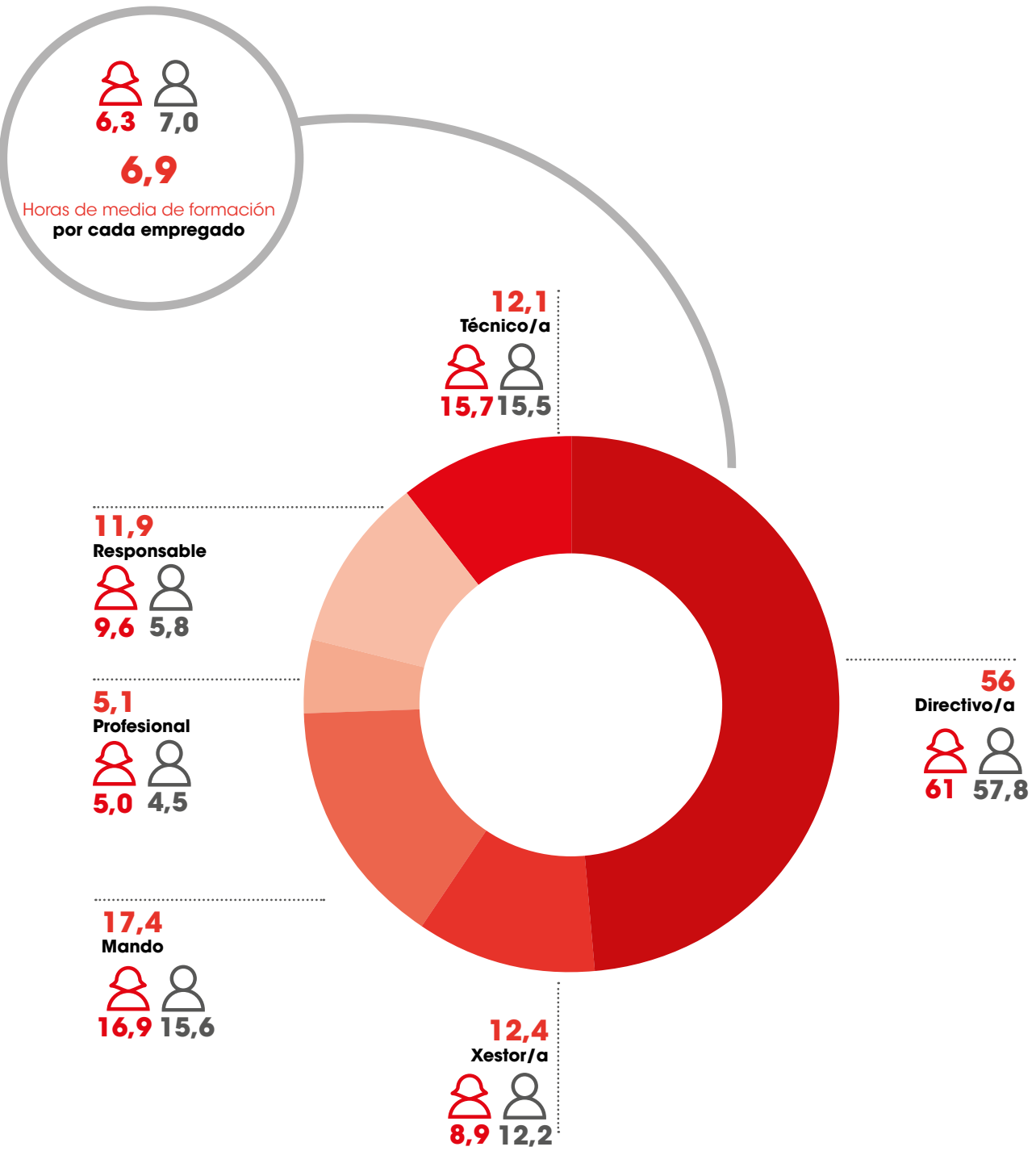
Orain Campus

Espazo de aprendizaxe e desenvolvemento dentro do marco do Modelo de Talento e Desenvolvemento Directivo de EROSKI, para impulsar a innovación, o liderado, o fomento do espírito cooperativo e a profesionalidade, elementos necesarios para afrontar os retos da nosa organización. O Campus acolle 4 facultades (Comercial e Mercadotecnia, Rede, Xenio e Enxeño, e Sociolaboral).

SUMMA

Proxecto que, desde 2015 e en colaboración coa Universidade de Mondragón, procura desenvolver as habilidades directivas e de xestión organizativa das socias e socios traballadores. Nel préstase unha atención especial á promoción profesional das mulleres no eido dos postos de mando e directivos. En 2018 dedicáronse 1.211 horas de formación a 11 persoas.

Media de horas de formación das persoas traballadoras de EROSKI por xénero e categoría profesional

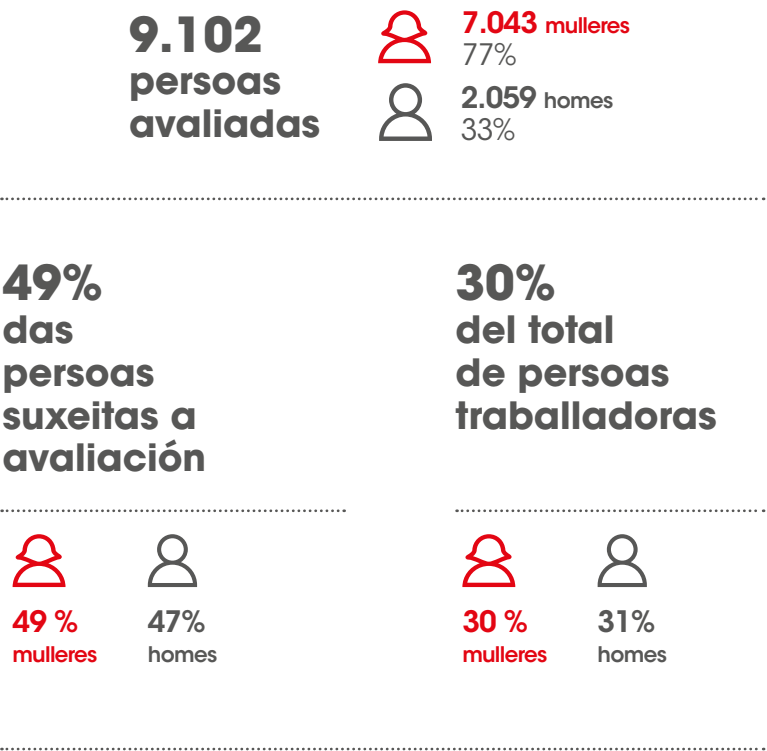


Véxase a táboa 17 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

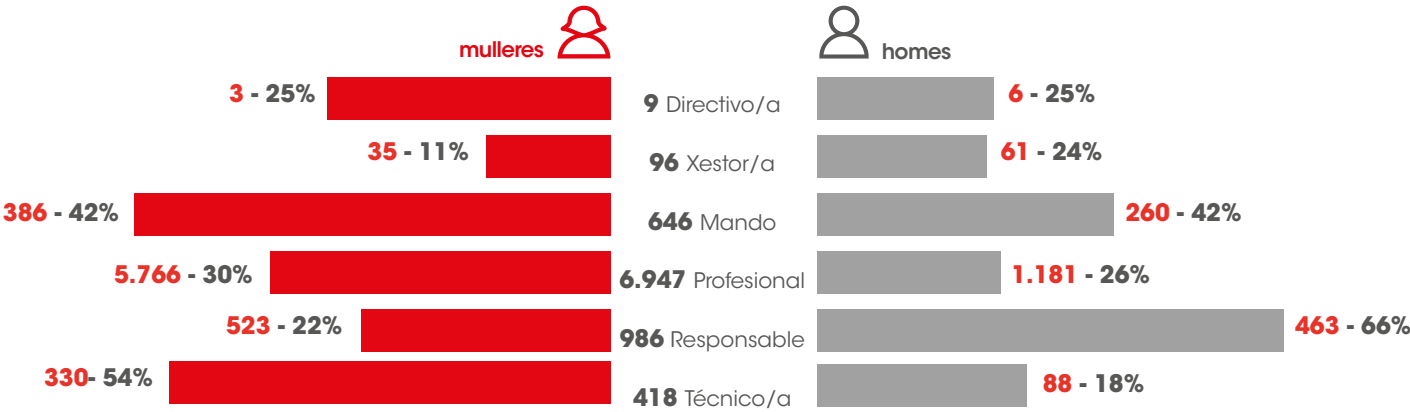
Promoción profesional 404-3

Xunto coa formación, outro dos elementos que definen a xestión das persoas en EROSKI é a promoción, entendida como un proceso natural na vida profesional das nosas traballadoras e traballadores, que se basea na capacitación profesional e na calidade do desempeño. Neste sentido, en 2018 promocionouse ao 0,9 % do noso persoal, o que equivale a 260 persoas, das que máis dun 75 % foron mulleres.

Porcentaxe de empregados con avaliación periódica do desempeño e o desenvolvemento profesional



Porcentaxe de empregados con avaliación periódica do desempeño e o desenvolvemento profesional



Véxase a táboa 18 do anexo de indicadores para número de empregados suxeitos a avaliación e a táboa 19 comparativa con anos anteriores.

Emprendedoras e emprendedores franquizados

Todas as aperturas de supermercados franquizados responden actualmente ao novo modelo comercial “contigo” promovido pola cooperativa.

Así, aquelas socias e socios traballadores que desexen ter o seu propio negocio, pódense acoller ao noso programa “Contigo en franquía”, no que lles ofrecemos formación especializada, servizos e vantaxes personalizadas, así como ferramentas avanzadas para a xestión

das súas tendas, ademais do apoio dunha marca de confianza como EROSKI.

Para consolidar o noso soporte ao colectivo franquizador, mantemos os acordos asinados con Cajasur e Kutxabank para apoialos con condicións vantaxosas de financiamento. Ademais, continuamos coa Confederación Española de Asociaciones de Empresarios Mozos (CEAJE) para apoiar e impulsar o emprendemento.

Así mesmo, esiximos aos emprendedores franquizados que cumpran cos dereitos laborais e humanos dos seus traballadores, do mesmo xeito que os nosos provedores deben comprometerse a facelo.

Estímase que na rede de tendas franquizadas EROSKI traballan 3.301 persoas.

Promoción da cultura cooperativa de autoxestión

Da nosa cultura cooperativa deriva o noso interese por promover un maior grao de autonomía nos equipos de profesionais de cada unha das tendas. Traballamos para proporcionarlles todas as ferramentas necesarias que lles permitan lograr a autoxestión. É a filosofía do noso modelo “contigo”.

Os profesionais de cada unha das tendas forman un equipo independente que, ao traballaren cunha perspectiva de persoa propietaria máis que de traballadora, participan no deseño e na organización do seu traballo, facendo da tenda “contigo” unha tenda diferencial. Toman as súas propias decisións en moitos ámbitos:

- Xestión interna: horarios, quendas de traballo, organización do traballo no día a día, vacacións, días libres, permisos e libranzas, etc.
- Proposta de valor da súa tenda, xestión de gamas locais e rexionais, adecuación ao mercado e competidores locais, actividades de implicación social coa comunidade, etc.

Todo iso, impulsa o compromiso interno de todo o equipo cun proxecto empresarial que fan seu, o que á súa vez fortalece o conxunto do grupo.

Kreando contigo

A quinta edición dos Premios Corporativos Krea recoñeceu as iniciativas de centros EROSKI que, ademais de revalidar co seu esforzo diario a confianza dos nosos clientes, deseñaron e puxeron en práctica, de xeito máis innovador, as súas propias iniciativas, ideas que contribúen a afianzar, aínda máis, os principios e piares que mellor nos definen. En 2018 celebramos que, por primeira vez, CAPRABO foi un dos equipos premiados.

Comunicación interna

O modelo cooperativo de EROSKI caracterízase por unha alta implicación dos traballadores en toda a organización. Para facer isto posible, contamos cun modelo de xestión que favorece a escoita activa e a comunicación continua, elementos chave para garantir a transparencia e motivación do noso persoal e facilitar o desenvolvemento dun traballo de calidade.

Elaboramos o Plan de comunicación interna 2018 coa participación de arredor de 4.500 socios/as de traballo que asistiron á reunión anual de todo o colectivo en grupos de 150 persoas, liderados pola alta dirección.

A comunicación en EROSKI esténdese, de xeito individualizado, a todos os niveis dos diferentes negocios e adáptase ás características de cada unha das sociedades que conforman o grupo.

Para iso, contamos con distintas ferramentas e publicacións que fortalecen e promoven unha comunicación fluída entre os traballadores e a organización.

NEXO

Publicación en liña, actualizada a diario, que ofrece información sobre todas as áreas da empresa, poñendo o acento nos datos económicos, societarios e nos eixes comerciais nos que se basea o modelo EROSKI “contigo”. Ademais, Nexo realiza monográficos de forma regular.

NÉCTAR

Revista de periodicidade mensual centrada nos novos lanzamentos das marcas propias de EROSKI, que pormenoriza as características organolépticas, de calidade e de envasado dos novos produtos. A información relativa aos eixes estratéxicos de EROSKI é outra das temáticas informativas que aborda.

La Parrapla

Boletín mensual dirixido á Sede Social, no que se ofrece un compendio das noticias máis relevantes da vida societaria.

Intranets corporativas

Ofrecen contidos de utilidade profesional e interese societario. Ademais, algunhas intranets, como Forumnet en FORUM SPORT, funcionan tamén como repositorios documentais. Esta posibilidade de intercambio de información e cooperación entre equipos convértenas en ferramentas fundamentais para a comunicación interna.

Inserción laboral e innovación social

Como cooperativa de consumo, EROSKI é un proxecto colectivo centrado no consumidor e na sociedade. E, polo tanto, estamos comprometidos coa integración das persoas en situacións desfavorecidas e en risco de exclusión social. Con este fin, a través de convenios de formación ocupacional asinados cos servizos de emprego público ou con distintas organizacións como Cruz Vermella, establecemos anualmente programas formativos e prácticas non laborais para aqueles colectivos con

maiores dificultades de inserción laboral. Isto permite a súa capacitación profesional e facilita a súa posterior incorporación laboral nos nosos puntos de venda. En 2018, en colaboración con 86 entidades, formouse a máis de 450 persoas, das que máis de 120 foron contratadas por EROSKI ao finalizaren os programas de capacitación.

Entre as distintas iniciativas para a inserción laboral levadas a cabo en 2018, cómpre destacar:

Cursos con compromiso de contratación

Durante o 2018 leváronse a cabo 6 cursos con compromiso de contratación, a través dos cales se asinaron 56 contratos de 93 alumnos, o que supón unha taxa de contratación do 56 %. Como novidade, cómpre sinalar que este ano empezouse polos cursos con compromiso de contratación de CAPRABO.

Formación Dual

En xuño de 2018 empezouse coa formación dual. Na actualidade, 3 estudantes se benefician dun contrato de formación e aprendizaxe dun ano, que lles permite combinar estudos con prácticas. Os postos nos que está desenvolvendo a formación son os de vendedor de viaxes.

Prácticas non laborais

Superamos as **37.000 horas** de prácticas non laborais en CAPRABO e EROSKI, cun total de 491 alumnos en 2018. Destes, 86 foron contratados ao finalizar as prácticas. Isto supón un 72 % de incremento respecto de 2017.

Formación e integración social

En 2018 colaboramos con 41 organizacións que traballan con persoas de colectivos desfavorecidos ou en risco de exclusión social, como Cruz Vermella, a Asociación Zabaltzen sartu, a Fundación Ilundain ou Koopera. Nestes cursos participaron 391 persoas, 75 das cales foron contratadas pola organización trala súa finalización.

Programa Inserta da Fundación ONCE

EROSKI é unha das 64 empresas líderes en España que forma parte do Programa e do Foro Inserta da Fundación ONCE. Como empresa Inserta, manifestamos o noso compromiso coa responsabilidade social, a diversidade e a discapacidade, así como o noso afán de integrar esta variable de xeito transversal na nosa cadea de valor e nas políticas de responsabilidade social corporativa que desenvolvemos, mellorando así a nosa competitividade. A Fundación ONCE colabora connosco no desenvolvemento de proxectos para potenciar o emprego das persoas con discapacidade e mellorar a súa calidade de vida, optimizando todas as oportunidades de innovación, diferenciación e creación de valor que estes proxectos nos ofrecen.

Ademais do anterior, por unha banda, no eido social estamos comprometidos coa formación e a empregabilidade de colectivos con dificultades de inserción.

Por outra banda, no Grupo EROSKI traballamos na innovación social para a integración de persoas con capacidades diferentes a través de distintos proxectos. Contamos con proxectos en carteira, en colaboración con organizacións da economía social e outras entidades con fins sociais, con obxecto de estender a outras rexións a creación de emprego para persoas con discapacidade en supermercados franquitados.



Produtos inclusivos

En 2018, EROSKI empezou a traballar, xunto con Lantegi Batuak e o seu proxecto "Naia", na comercialización de ensaladas e verduras frescas 100 %ecolóxicas no seu compromiso co desenvolvemento social e a sostiabilidade. En 29 dos seus establecementos do País Vasco, a cooperativa ofrece dúas das primeiras referencias que se van comercializar: a ensalada batavia e a ensalada mestura. Este nova marca de ensaladas e verduras frescas e ecolóxicas, listas para consumir, prodúcese nun marco de colaboración con diferentes explotacións ecolóxicas de Biscaia.

Esta iniciativa súmase ás xa existentes en VELGASA-EROSKI e CAPRABO.

En VEGALSA-EROSKI apostamos pola capacitación e a incorporación de persoas con diversidade funcional na nosa actividade a través da activación de proxectos como o lanzamento en 2016 da marca de hortalizas "We, A Alegría da Horta", en colaboración coa Asociación

Down Coruña, ou o acordo en 2017 coa firma viguesa Freshcut con obxecto de incorporar os seus produtos de quinta gama nos nosos lineais. Esta empresa, co 80 % do seu cadro de persoal composto por persoas con diversidade funcional, prové produtos como cremas de verduras e purés de froita variada, que se comercializan baixo a marca Galifresh.

En 2017, CAPRABO iniciou a comercialización nos nosos supermercados dos queixos Muntanyola e dos viños Urpina, elaborados pola Fundación AMPANS. Esta organización, cunha traxectoria de máis de 50 anos, traballa para promover a educación, a calidade de vida e a inserción laboral das persoas con discapacidade intelectual, enfermidade mental e en situación de vulnerabilidade. En concreto, na queixería Muntanyola traballan 10 persoas con discapacidade intelectual que producen 14 variedades de queixo artesán de cabra, búfala, vaca e ovella.

Este modelo estendeuse tamén a CAPRABO: en 2017 abrimos o primeiro supermercado de Cataluña, xestionado integramente por persoas con discapacidade. Inaugurouse o ano pasado e conta cun persoal de 12 persoas con idades comprendidas entre 21 e 59 anos. A tenda forma parte dun proxecto de innovación social para a inclusión laboral de persoas con discapacidade que impulsa, a través do contacto directo co público, visibilizar na sociedade a diversidade de capacidades e aptitudes.

Distribución de persoas con capacidades diferentes ou diversidade funcional por xénero e grupos de idade, segundo a categoría profesional

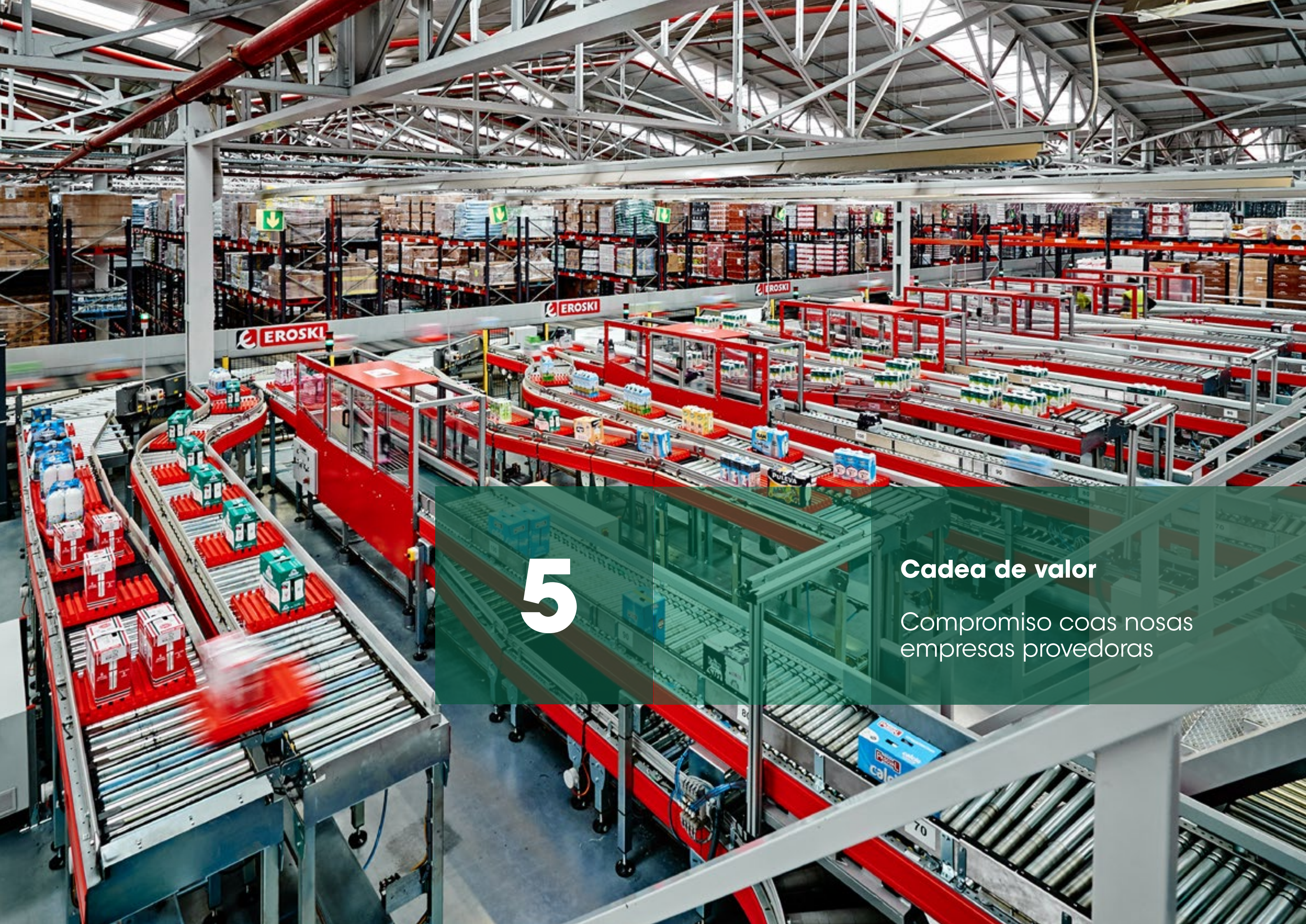
|  |     | Total |       |  |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <30                                                                                 | 7   | 18    | 4,6%  | 11                                                                                  | <30         |
| PROFESIONAL                                                                         | 7   | 18    | 4,6%  | 11                                                                                  | PROFESIONAL |
| 30-50                                                                               | 140 | 246   | 63,2% | 106                                                                                 | 30-50       |
| XESTOR                                                                              | 1   | 2     | 0,5%  | 1                                                                                   | XESTOR      |
| 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   |
| XESTOR                                                                              |     | 2     | 0,5%  | 2                                                                                   | XESTOR      |
| 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       |

Véxase a táboa 20 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores por xénero e categoría profesional.

Supermercados inclusivos

En GUREAK y EROSKI consolidamos o noso proxecto para a integración social e laboral de persoas con discapacidade, que desenvolvemos de forma conxunta coa inauguración do novo supermercado en Vitoria, xestionado integramente por persoas con discapacidade. Hai tres anos puxemos en marcha unha iniciativa de innovación social coa ilusión de estendela. O balance positivo das experiencias anteriores confirma a competitividade do noso modelo de tenda franquizada, aberta a ser compartida con emprendedores, cooperativas e empresas da economía social co obxectivo de crear emprego e riqueza no noso contorno e de avanzar na diversificación do emprego social.





5

**Cadea de valor**

Compromiso coas nosas  
empresas proveedoras

# Cadea de valor eficiente e colaborativa

En 2018 continuamos coa nosa aposta por unha innovación integral e a optimización da cadea de valor, o desenvolvemento de novos modelos de tenda e unha nova forma de relacionarse coa clientela, impregnado todo do espírito “contigo” que inspira o noso día a día.

o noso obxectivo non só consiste en orientar a organización cara ás tendas, senón en lograr que os nosos principais colaboradores, as nosas empresas proveedoras, tamén estean orientados cara a elas.

Para lograr unha gama de produtos cada vez máis ampla, personalizada e cun maior aforro, contamos cunha cadea de valor aberta á marca de fabricante, á nosa propia marca e á enorme diversidade dos alimentos de produción local na contorna de cada unha das nosas tendas. Reforzamos a diversidade do tecido produtivo agroalimentario para acadar un sector local sostible grazas ao compromiso compartido de EROSKI e a súa clientela. Ademais, seguimos mantendo as nosas alianzas comerciais para mellorar a nosa proposta aos consumidores en valor e prezo.

### As claves da nosa mellora en competitividade comercial son:



### Optimización

dos procesos de venda e subministro, atinxindo unha maior eficiencia en toda a cadea de valor.



### Responsabilidade

social e ambiental como criterio para a selección das empresas proveedoras.



### Innovación

no eido da colaboración con empresas proveedoras e organizacións referentes en alimentación.



### Prezos

máis axeitados e competitivos grazas ás alianzas comerciais e á xestión de múltiples promocións e ofertas personalizadas.

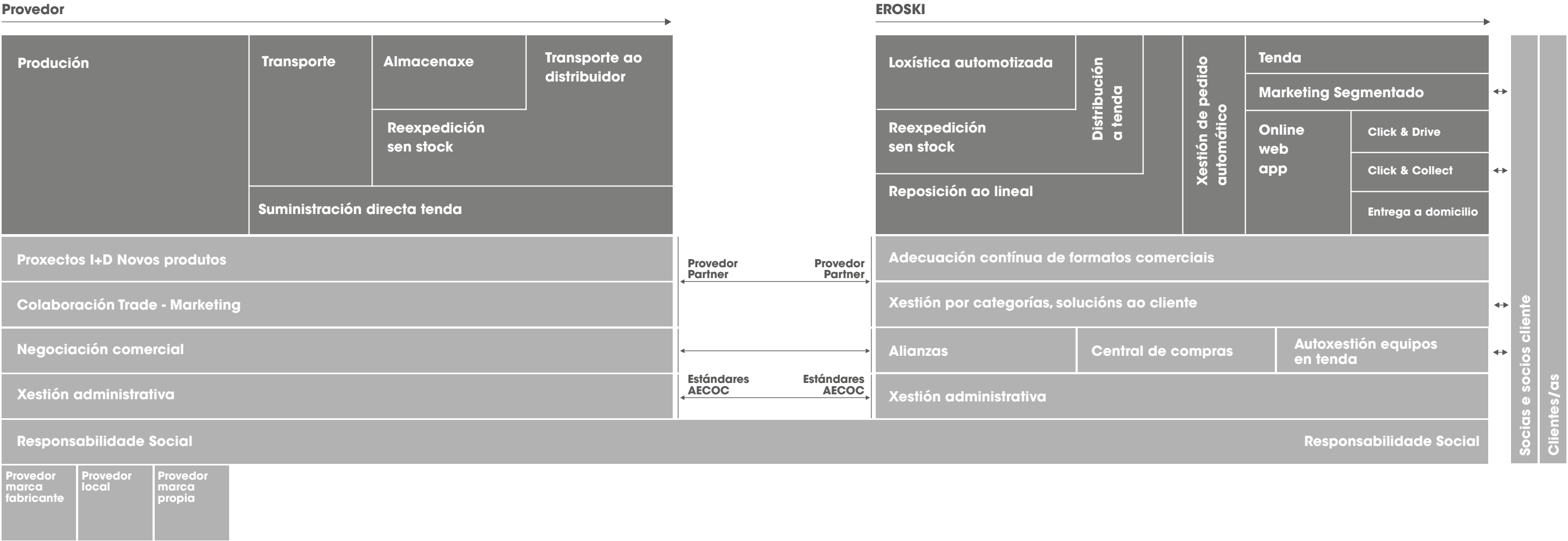


### Diversidade

do noso tecido produtivo agroalimentario, impulsando os pequenos produtores locais.



La cadena de valor de EROSKI



As nosas Marcas

Durante o ano 2018, a nosa marca propia cumpriu 41 anos. Desde o seu nacemento, os produtos da marca EROSKI medraron ata converterse nun máis da familia, por iso seguimos traballando para ofrecer cada vez máis produtos e de maior calidade que axuden a aforrar. No último ano revisamos o deseño do envase de EROSKI Basic e reposicionamos a nosa marca de produtos frescos EROSKI Natur baixo a promesa “Sabor responsable”, como expresión do compromiso de EROSKI (compromiso n.º 5) coa nosa contorna a través dun consumo responsable de produtos frescos e saborosos con garantía de orixe e rastrexabilidade do proceso, entre outros avances. No total, incorporamos 201 produtos á nosa gama de marca propia.

|                                                                                     | Nº referencias marcas propias | 2018  | 2017  |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | EROSKI SeleQtia               | 199   | 196   | O mellor do mellor. Produtos testados polo Basque Culinary Center.                                                                                                                                                                                                                      |
|    | EROSKI                        | 2.798 | 2.752 | Ampla gama de produtos, todo o que precisas, coa mellor relación calidade/prezo garantida.                                                                                                                                                                                              |
|    | EROSKI Sannia                 | 132   | 141   | Produtos nutricionalmente equilibrados e mellorados con respecto ao seu igual ou á media do mercado, cun 25 % menos de sal, un 30 % menos de graxa e de azucres ou un 30 % menos de graxas saturadas. Tamén ricos en fibra, Omega 3 e fitoesteróis, con todo o sabor e ao mellor prezo. |
|  | EROSKI Natur                  | 398   | 369   | Produtos frescos con todo o sabor, total rastrexabilidade e calidade controlada, das mellores orixes e no seu mellor momento.                                                                                                                                                           |
|  | Belle                         | 449   | 426   | Produtos de cosmética, hixiene e coidado persoal sen parabenos nin triclosán, dermatoloxicamente probados e ao mellor prezo.                                                                                                                                                            |
|  | EROSKI Basic                  | 362   | 342   | Produto de consumo ordinario, para todos os días, con todas as garantías de calidade de EROSKI ao prezo máis baixo.                                                                                                                                                                     |
|  | Visto Bueno                   | 2.126 | 1.739 | Roupa e calzado con deseños propios e a mellor relación calidade/prezo.                                                                                                                                                                                                                 |
|  | Romester                      | 408   | 489   | Roupa e equipamento deportivo con deseños propios e coa mellor relación calidade/prezo.                                                                                                                                                                                                 |
|  | Ecron                         | 403   | 53    | Aparatos electrónicos e electrodomésticos con diferentes niveis de funcionalidade e a mellor relación calidade/prezo.                                                                                                                                                                   |

Nosos provedores 102-9; 102-10; 204-1

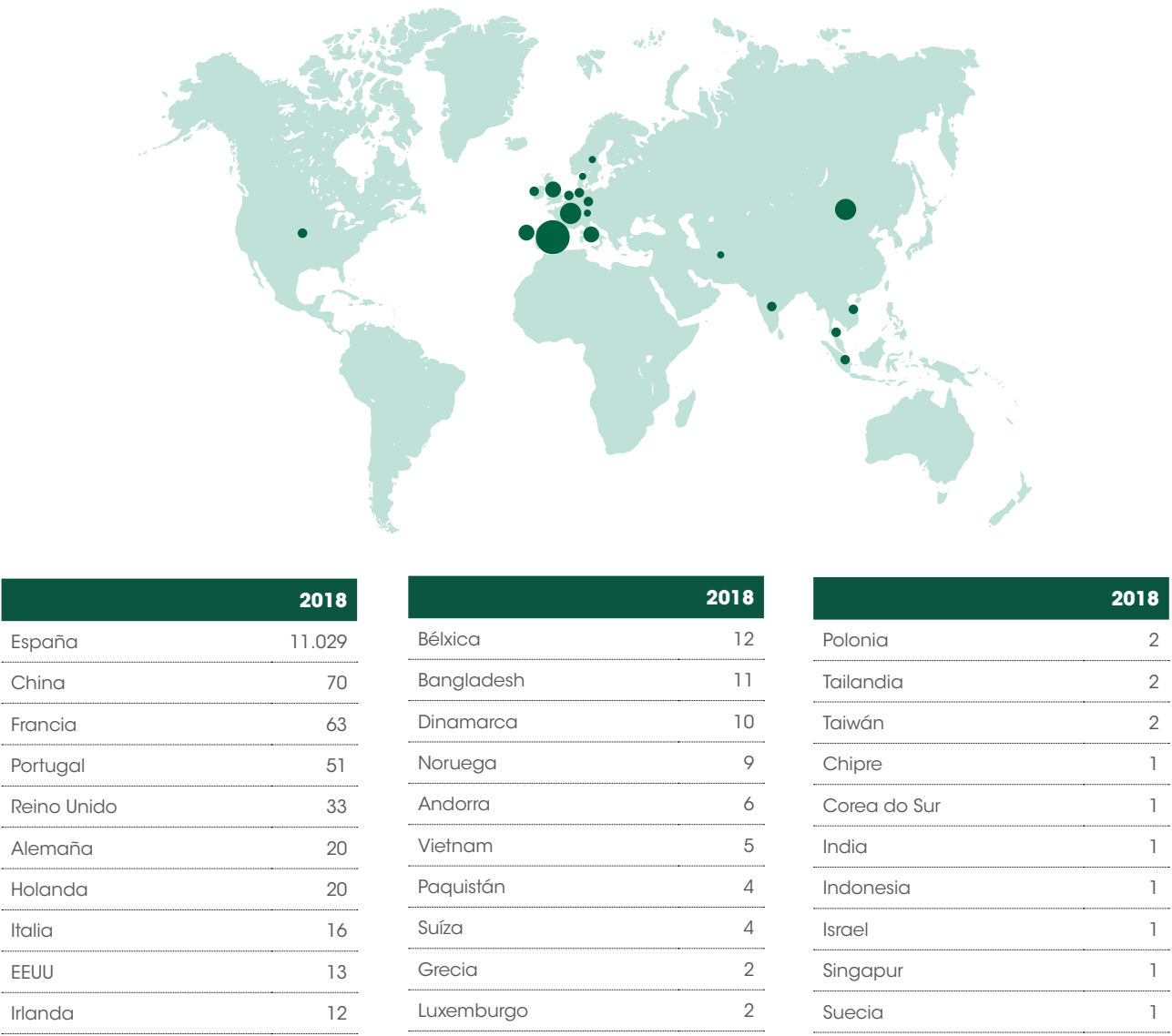
Nunha actividade como a distribución comercial, na que o prezo e a rapidez na dispoñibilidade dos produtos se converteu nun valor cada vez máis apreciado polos consumidores, a proximidade cos provedores, tanto xeográfica como á hora de abordar iniciativas conxuntas, converteuse nun elemento crítico.

En EROSKI traballamos con máis de 11.000 empresas proveedoras comerciais e de servizos, coas que en 2018 realizamos transaccións económicas por un importe superior aos 4.000 millóns de euros. Isto tradúcese na comercialización de máis de 107.000 artigos diferentes no último exercicio. O noso compromiso co tecido produtivo nacional materialízase en que o 98 % do gasto en provedores corresponde a empresas situadas no territorio

español. Ademais, tratamos de impulsar o consumo de proximidade colaborando con provedores locais e rexionais, que supoñen máis do 50 % da nosa cadea de subministración comercial en España.

Neste plan estratéxico desenvolvemos un Plan Xeral de Colaboración con Provedores que abrangue todos os ámbitos da nosa organización e que está aliñado, na súa totalidade, cos 10 compromisos de saúde e sostibilidade. Este plan desenvólvese a través de tres eixes, que son o CLIENTE (poñemos énfase nas necesidades dos nosos consumidores), a SAÚDE (é unha das principais pancas do noso plan estratéxico) e a EFICIENCIA (apostaremos de xeito claro pola parte lóxística).

Número de provedores comerciais e servizos por país



En 2018 non se produciron cambios significativos na cadea de subministro. Véxase a táboa 21 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Total empresas proveedoras:
 11.405

## AGECORE, a maior central de negociación europea

Nun contorno altamente competitivo, no que os mercados de materias primas son globais e no que as grandes marcas líderes teñen escala mundial, en EROSKI reforzamos as nosas alianzas no mercado internacional. Son elementos determinantes que sustentan o noso posicionamento competitivo e que permiten ofrecer novas posibilidades de aforro aos consumidores.

A central AGECORE constitúe a maior alianza europea de compras, formada por EROSKI e os Grupos ITM (Francia), EDEKA (Alemaña), COLRUYT (Bélxica), CONAD (Italia) e COOP (Suíza). Ademais de ser empresas independentes, comparten unha visión estratéxica a longo prazo. O seu obxectivo é ofrecer os consumidores europeos unha gama de produtos máis ampla para unha maior liberdade de elección e uns mellores prezos, á vez que amplía as oportunidades de negocio para as nosas empresas proveedoras.

A facturación global de AGECORE acada os 140.000 millóns de euros e a súa actividade comercial desenvólvese en 8 países europeos (Alemaña, Bélxica, España, Francia, Italia, Suíza, Polonia e Portugal). A alianza constitúe tamén un punto de encontro dos aliados para a busca de sinerxías a través do intercambio de coñecemento en ámbitos como o consumo sostible, a xestión da calidade, os formatos de tenda e os programas de colaboración con pequenos produtores locais.

## Responsabilidade social dos nosos provedores 414-1

Asostibilidade, entendida como o balance nos aspectos económicos, sociais e ambientais, tamén é fundamental na selección das empresas que conforman a nosa cadea de subministración. Así, esiximos ás nosas empresas proveedoras que manteñan unha xestión responsable dos seus traballadores e potenciamos a aqueles que implantan sistemas de xestión ambiental nas súas empresas.

## Comercio xusto

EROSKI foi a primeira empresa de distribución de España en incorporar produtos de comercio xusto na súa oferta comercial e foi recoñecida por Fairtrade International como operador lexitimado para a importación e distribución destes produtos coa súa propia marca comercial. A gama de produtos de comercio xusto que comercializamos está formada por café, cacao, té e azucre, ademais de distintos produtos téxtiles certificados.

Os produtos Fairtrade International contan coa certificación da súa cadea de subministración, desde o produto ata aos consumidores finais, o que garante o cumprimento dos criterios sociais, económicos e ambientais do comercio xusto: salarios para unha vida digna, non á explotación infantil, igualdade entre homes e mulleres, dereitos laborais e respecto do medio ambiente.

## Responsabilidade social

Como se detalla no capítulo dedicado aos traballadores, todas as nosas empresas proveedoras están sometidas aos requisitos internacionais de responsabilidade social no traballo. Deste xeito, en EROSKI condicionamos a relación comercial con elas ao cumprimento, pola súa parte, dos dereitos humanos e laborais. Ademais, contamos cun regulamento interno que promove medidas para previr calquera tipo de actividade corrupta na xestión de empresas proveedoras e contratas.



Grazas ás nosas plataformas avanzadas, conseguimos automatizar gran parte da distribución, coma no caso de Elorrio (Biscaia) e Zaragoza, ou a automatización dos procesos de preparación de pedidos de froita e verdura en Mallorca.



Loxística eficiente

Para dar cobertura e servizo aos máis de 1.600 establecementos do Grupo EROSKI, dispomos dunha rede loxística composta por 23 plataformas, aínda que en total os nosos camións transitan por unhas 40 plataformas loxísticas, entre as que se inclúen outras que pertencen a empresas externas. En total, supoñen máis de 360.000 m2 de superficie, desde os que distribuímos ata un millón de caixas diariamente. Buscamos construír a cadea de valor máis eficiente a partires da máxima satisfacción dos nosos clientes, motivo polo que seguimos innovando en todos os elos da cadea de subministro e na xestión loxística. Deste xeito, grazas ás nosas plataformas avanzadas, conseguimos automatizar gran parte da distribución, coma no caso de Elorrio (Biscaia) e Zaragoza, ou a automatización dos procesos de preparación de pedidos de froita e verdura en Mallorca.

Co obxecto de seguir a optimizar os procesos da nosa cadea de subministro e en liña tamén coa proposta do modelo comercial "contigo", durante 2018 traballamos en mellorar a frescura dos nosos produtos: queremos que os nosos consumidores recoñezan a EROSKI como unha das cadeas de subministro cun produto fresco de maior calidade. Ademais, estamos a traballar cos provedores locais para poder dispor, nas nosas tendas, de produtos frescos de produtores da zona. Isto fixo que tivésemos que volver a deseñar as actuais rutas de transporte e definir os novos fluxos orientados a este novo modelo de servizo.

Outras liñas de actuación destacadas na mellora da eficiencia loxística foron o establecemento dun novo sistema de aprovisionamento que permite reducir o stock e o tirado e a automatización do produto de baixa rotación na plataforma de Sigüeiro.



Reestructuración do noso mapa de plataformas

Seguimos centrados en reestructurar o mapa de plataformas das zonas nas que se concentra a maior parte do noso negocio. Vanse crear novas instalacións, modernas e eficientes, que nos permitirán atender as posibles futuras demandas dos nosos clientes (aperturas, crecementos de gama, servizo ao unitario, comercio electrónico, máis produto local, etc.). En concreto, consideramos que temos que actuar en dúas rexións, a corto e a medio prazo. Por unha banda, imos reestructurar o mapa de plataformas de frescos da zona norte e, por outra, achamos necesario volver deseñar o mapa de plataformas de

Cataluña. Unha das pedras angulares sobre as que se sustenta a transformación da rede loxística de CAPRABO é a construción dunha nova plataforma de distribución de produto fresco en El Prat de Llobregat (Barcelona). Cunha superficie próxima aos 24.000 m2 e un investimento estimado de 20 millóns de euros, o proxecto, que iniciou a súa andadura en 2018, estará en pleno rendemento no ano 2020. Esta nova plataforma estará enmarcada no plan integral de competitividade de CAPRABO.

## Proxecto de colaboración con empresas proveedoras

A filosofía e a base do proxecto de colaboración coas empresas proveedoras mantense, xa que estamos convencidos das fortalezas e dos beneficios demostrados desde o seu inicio en 2014. Seguimos traballando nos elementos que definimos no seu día e centramos os nosos esforzos naqueles aspectos que maior beneficio mutuo



pode chegar a relación empresa provedora-EROSKI. Por este motivo, durante o Plan Estratéxico 2017-2020 centramos os proxectos nun destes tres eidos: eficiencia, demanda colaborativa e colaboración. Durante 2018, algúns dos avances no plan de colaboración foron:

**Avances no Proyecto EDI,** para incrementar a eficiencia das nosas plataformas e diminuír as incidencias de facturación. EDI é un sistema que permite o intercambio de documentos normalizados entre os sistemas informáticos dos que participan nunha relación comercial: empresas fabricantes e distribuidoras.

**Extensión da grella en refrixerado:** tanto en Madrid como en Zaragoza.

Automatización da ferramenta de **Pedido Eficiente.**

Seguimos traballando internamente para a extensión a máis provedores das **recollidas en orixe**, tanto en provedores de marca propia como de marca fabricante e en todos os negocios.

Revisión dos **criterios de vida útil**, naqueles casos que garantan os requirimentos esixidos polos nosos consumidores.

**Mellora nas preparacións** do fluxo **crossdocking** (sen stock) na nosa plataforma de Ciempozuelos.

**Revisión do proceso de recepción** na plataforma, para mellorar a nosa eficiencia nas descargas e os tempos de espera dos nosos provedores.

un encontro cos nosos provedores para presentarllas o noso Plan Estratéxico 2017-2020, así como os principais proxectos loxísticos que temos en marcha para estes próximos catro anos.

## Encontros con empresas proveedoras

Como unha panca máis dentro do eixe de colaboración, seguimos mantendo foros coas nosas empresas proveedoras, nos que partillamos a evolución dos principais indicadores clave, a situación dos proxectos conxuntos e os novos proxectos. Por iso, en maio de 2018 organizamos

# Comprometidos para ofrecer máis produto local

204-1

O noso compromiso n.º 6 céntrase particularmente na contribución ao desenvolvemento do contorno social e económico das nosas tendas a través da comercialización de produtos locais e a promoción da cultura de cada zona.

Os elementos máis relevantes na nosa relación co mundo agroalimentario local son ter a posibilidade de contar cun sector produtivo diverso e orientado ao desenvolvemento sostible a través das pemes do sector primario: está nos nosos "xenes corporativos" comprometermos con esta diversidade, crear contornos colaborativos e traballar cun gran número de empresas proveedoras. Os beneficios desta estratexia son varios. Por unha banda, as pequenas empresas produtoras dispoñen da canle de comercialización de

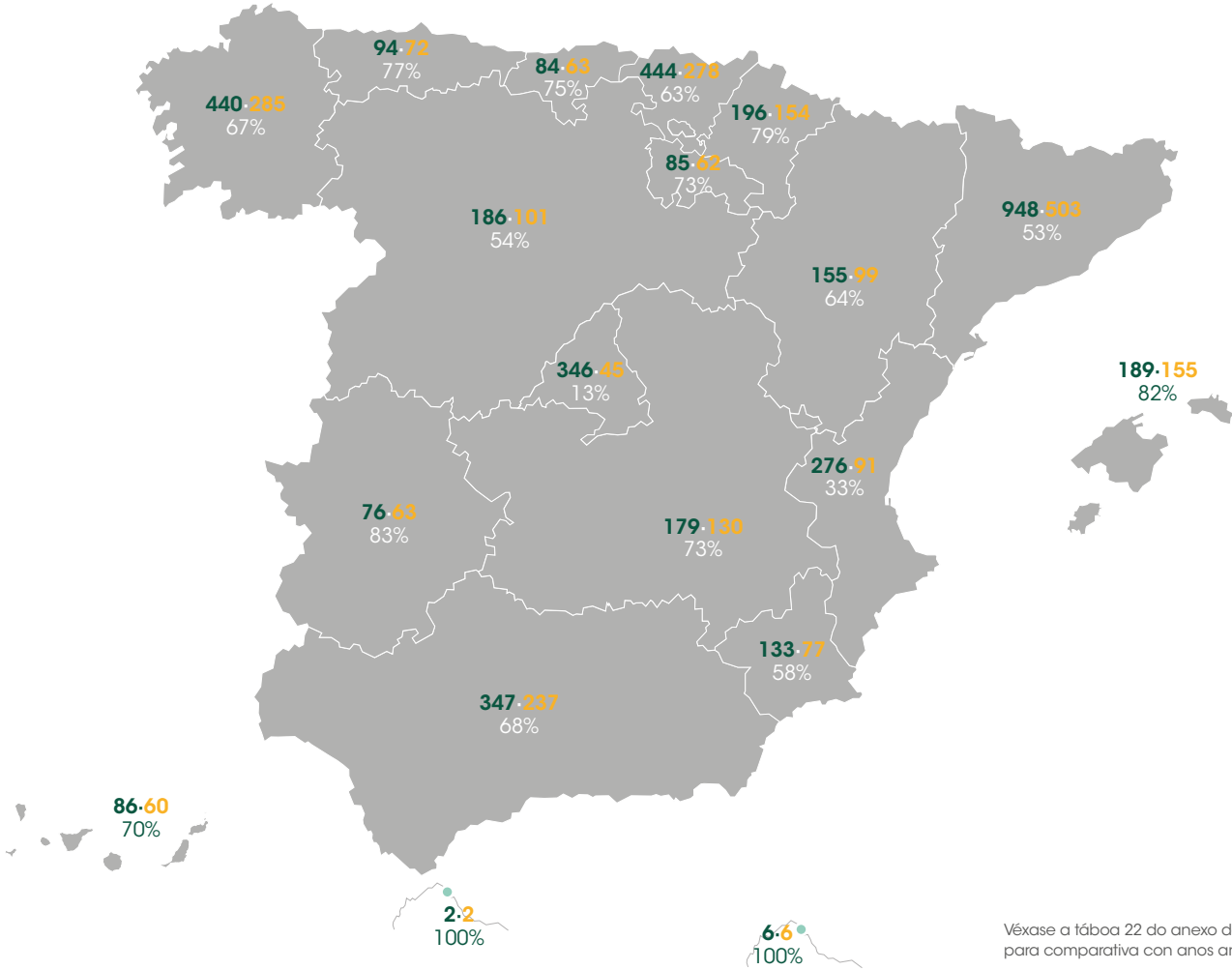
EROSKI para distribuír as súas mercadorías, o que ten un alto impacto en termos de emprego, desenvolvemento rural e mantemento das paisaxes naturais.

Por outra banda, os consumidores atopan en EROSKI produtos máis frescos, máis sostibles, máis sans e de maior calidade. De feito, a orixe dos alimentos ten cada vez máis importancia para os nosos clientes, xa que os produtos locais tamén reflicten as particularidades dunha rexión, modos de facer ancestrais, variedades autóctonas preservadas, receitas únicas, etc. Por este motivo, en EROSKI outorgámoslles un espazo protagonista na nosa proposta comercial e contribuímos activamente a valorizar a proposta local, evitando a estandarización e banalización da comida.

### Número de provedores comerciais e produtores locais por comunidade autónoma

Nº provedores comerciais - Nº pequenos produtores locais  
% de provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais

**4.272** empresas proveedoras comerciais  
**2.493** empresas proveedoras locais



Véxase a táboa 22 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

## Colaboración con produtores agroalimentarios locais

A política comercial de EROSKI potencia ao máximo as economías locais, crea riqueza na contorna e contribúe ao desenvolvemento agroalimentario, económico e social.

Máis da metade dos 4.200 provedores comerciais que ten EROSKI en España son pequenas empresas produtoras locais. EROSKI artella esta colaboración cos seus subministradores en torno aos tres principais compromisos de actuación coas pemes agroalimentarias locais.

1. Achegar os produtos das pequenas empresas produtoras aos consumidores.
2. Desenvolver unha xestión comercial adaptada a microempresas, pemes e cooperativas.
3. Colaborar en plans para a súa profesionalización e crecemento empresarial.

Outro elemento distintivo na nosa relación coas empresas proveedoras e produtoras é o establecemento de acordos de cooperación a longo prazo. Durante o exercicio 2018 chegamos a un total de 1.540 acordos con pemes e cooperativas para incorporar novos produtos locais rexionais á nosa oferta comercial. Do total de referencias locais rexionais, 808 corresponden a seccións de frescos e 732 a alimentación. Esas novas altas xeraron unhas vendas de máis de 11 millóns de euros. Ademais, seguimos a renovar e xerar novos convenios de colaboración con organizacións sectoriais para o impulso dos alimentos locais, as Denominacións de Orixe (D.O.) e as Indicacións Xeográficas Protexidas (I.X.P.).

### Presentamos a marca Boví Proxecto de innovación para revitalizar o consumo e a produción de legumes

Este 2018, EROSKI, HAZI, GARLAN e Leariker asinaron un convenio de colaboración para a posta en marcha dun proxecto de innovación que revalorice as legumes producidas no País Vasco e impulse o seu consumo como alimento saudable e sostible entre as novas xeracións: comprometéronse a valorizar e potenciar a produción local de legume mediante a diversificación de produtos innovadores.

### CConvenio para a comercialización e a promoción do tomate rosa

EROSKI e a Asociación do Tomate Rosa de Barbastro asinaron en 2018 un convenio para o desenvolvemento e a promoción desta hortaliza. Trátase da primeira vez que a cooperativa firma un acordo con esta asociación que, na localidade oscense de Barbastro, produce o seu tomate rosa coa denominación Marca Nacional "Tomate Rosa de Basbasto".

### Presentamos a marca Boví Balear Natur

Dende EROSKI seguimos promocionando o consumo de produtos locais e establecendo acordos cos produtores destas illas. A creación da marca Boví Balear Natur supón un cambio importante na venda da carne de tenreira, posto que case a totalidade da que se pode atopar nos nosos centros de Baleares é 100 % local. A orixe desta carne conta cunha rastrexabilidade controlada.

Algúns dos momentos nos que se fai visible a importancia desta colaboración é nos encontros periódicos que mantemos coas empresas produtoras agroalimentarias locais, cando actualizamos a estratexia compartida de fomentar a diversidade do sector primario.

### Reunímonos un ano máis coa frota atuneira para traballar pola sostibilidade

Na sede do centro tecnolóxico experto en investigación mariña e alimentaria AZTI en Derio (Biscaia) participamos nun encontro que reuniu á frota atuneira española e ás asociacións sectoriais ANABAC e OPAGAC para analizar a evolución do acordo que manteñen para incrementar o volume de atún capturado coas artes de pesca máis sostibles e fixar novos pasos.

### Encontros con provedores vascos e navarros

Mantivemos cadanseus encontros cos provedores en ambos os territorios do País Vasco e Navarra, con máis de 300 pequenos produtores no primeiro e máis de 150 no segundo. A cooperativa comercializa preto de 2.000 e 1.500 produtos, respectivamente, mantendo así a súa aposta pola sostibilidade e o pequeno produtor.

## Os productos con orixes selectas como elemento diferenciador

Buscando ofrecer á nosa clientela produtos locais e da máxima calidade, en EROSKI incorporamos dende fai tempo as I. X. P. e as D. O. P. na nosa oferta comercial. Estas certificacións identifican aqueles alimentos cuxa calidade ou características especiais se deben, fundamental ou exclusivamente, ao medio xeográfico do que proveñen, tanto polos seus factores naturais como humanos. Ademais, no caso das D. O. P. garántese a súa transformación e elaboración na zona xeográfica delimitada.

Actualmente, contamos con máis de 2.000 produtos con D. O. P. ou I. X. P.: máis de 1.500 viños, 100 produtos de conservas vexetais, aceites, legumes e arroz, 300 produtos cárnicos e 100 froitas e hortalizas. A nosa aposta por este tipo de produtos na nosa marca propia ponse de manifesto coa incorporación, en 2018, de 8 referencias novas de queixos e 75 de viños con D. O. P., 15 de conservas vexetais, 1 de froita e 1 de doces con I. X. P.

### Sidra con denominación de orixe Euskal Sagardoa de marca propia EROSKI Selektia

En EROSKI seguimos avanzando no noso compromiso e a nosa aposta polos produtos locais e lanzamos a nosa primeira sidra de marca propia con D. O. Euskal Sagardoa baixo a marca gourmet EROSKI Selektia. Deste xeito, a cooperativa convértese na primeira cadea de distribución que pon a súa marca a unha sidra de calidade certificada co selo Euskal Sagardoa.

## Promoción dos produtos locais

Obxectivo de EROSKI de fomentar os produtos locais esténdese tamén ao esforzo por divulgar e promover os valores culturais, gastronómicos e culinarios inherentes a eles. Mentres que a nosa oferta de produtos de proximidade continúa a aumentar nos últimos anos, en EROSKI tamén estamos implicados na promoción do consumo destes alimentos autóctonos como vía para manter a nosa cultura gastronómica, a nosa **economía e as nosas paisaxes**.

En 2018 lanzamos 40 campañas locais para dar a coñecer e promover os alimentos procedentes de toda a nosa xeografía, privilexiando as rexións nas que se localizan as nosas tendas. Esta dinamización comercial céntrase, en gran medida, nos produtos frescos de tempada, especialmente apreciados polos consumidores.



VII edición do Premio BCC-EROSKI Saria

O premio BBC EROSKI Saria, organizado polo Basque Culinary Center e EROSKI, busca recoñecer aquelas elaboracións culinarias que poñen en valor a innovación gastronómica de alimentos de tradición local. Máis concretamente, premia aos cociñeiros e cociñeiras que promoven e empregan variedades e especies que conforman a riqueza cultural e gastronómica dos diferentes territorios de España.

Esta edición puxo especial énfase na saúde, a sostibilidade e a innovación culinaria, demostrando un compromiso social coas empresas produtoras e a preservación da biodiversidade de especies, variedades e sabores.

O gañador esta edición foi Oriol Casals, do restaurante Teòric de Barcelona. O segundo premio foi para Xabier Blanco, do restaurante Summum de Las Palmas de Gran Canaria, e o terceiro para Carolina Sánchez e Iñaki Murua, do restaurante Ikaro de Logroño.

Premio “Mardelaxe” para VEGALSA-EROSKI

VEGALSA-EROSKI foi galardoada co primeiro Premio “Mardelaxe”, da Confraría de Pescadores de Laxe, en recoñecemento do seu apoio á posta en valor dos produtos de pesca costeira artesanal grazas ás súas compras en orixe nas lonxas galegas de Laxe, Burela, Celeiro, A Coruña, Malpica, Marín e Vigo.

Firas CAPRABO de Productes de Proximitat

No transcurso do ano, en CAPRABO promovemos diferentes feiras co obxecto de achegar a produción dos pequenos produtores aos seus clientes. Deste xeito, promovemos os produtos do Vallés, do Camp de Tarragona, de l’Anoia e do Maresme.

Programa por comarcas en Chef CAPRABO

Chef CAPRABO acolleu a presentación da V Xornada Gastronómica do Calçot de Valls, así como unha nova edición da Rota do Xató, orientada á promoción e difusión da tradición e as distintas elaboracións dun prato a orixe do cal se establece en distintas comarcas catalanas, no Alt Penedès, el Baix Penedès e o Garraf.

Campaña “A comida é vida” en VEGALSA-EROSKI

En VEGALSA-EROSKI levamos a cabo unha campaña de promoción de produtos locais son selo de garantía de calidade certificada Galicia Calidade. Lanzamos un novo spot no que se resalta a cultura galega e o xeito de vivir, cos mellores produtos da terra, así coma abundosas actividades de promoción e degustación para dar a coñecer produtos de proximidade de orixe galega.

VII feira de produto local en Zaragoza

En 2018, en colaboración con empresas proveedoras rexionais de Aragón, organizamos a VII Feira do Produto Local en Zaragoza, co obxecto de dar a coñecer e poñer en valor as características do produto local, así coma promover o seu consumo. Ademais da exposición e degustación de numerosos produtos locais, a feira contou coa entrega do Premio ao Produto Aragonés Máis Innovador EROSKI CONTIGO, concedido á empresa Biosurya SL, provedora de produtos vexetarianos ecolóxicos. Así mesmo, EROSKI outorgou o premio especial a Casa Matachín-Aves Nobles e Derivados, fabricantes e especialistas en produtos precociñados derivados da carne de ave, en recoñecemento da súa longa relación con EROSKI.

Campaña “Productes de Sa Nosa Terra” en Balears

Como cada ano, lanzamos a campaña “Productes de Sa Nosa Terra” co obxecto de destacar os artigos producidos, fabricados e envasados en Balears. Durante o pasado ano, a facturación deses produtos locais superou os 85,7 millóns de euros en Balears, cun incremento do 9,5 % sobre a cifra de venda do ano precedente. Ademais, durante 2018 leváronse a cabo outras campañas dirixidas a produtos baleares locais como a promoción do cordeiro balear, as empanadas e os robiols de Semana Santa, campañas de promoción das sobrasadas I. X. P. de Mallorca e dos llonguets.



Ahora puedes  
reciclar tus  
cápsulas  
de café en el  
contenedor que  
encontrarás  
en esta tienda

6

**Medio Ambiente**

Compromiso coa protección  
do medio ambiente



# Compromiso coa sostibilidade ambiental

307

En liña co noso compromiso n.º 5 de favorecer un consumo responsable, traballamos para mellorar o deseño e a execución da nosa actividade para ser máis respectuosos co medio e fomentar accións para a súa protección. Este modelo de comportamento en relación coa nosa contorna é, á súa vez, un dos principios do código de conduta da nosa organización.

En EROSKI traballamos para garantir o cumprimento da lexislación aplicable na materia en todos os seus ámbitos de actuación. Porén, ademais, engadimos un continuo esforzo para mellorar na identificación, caracterización e minimización dos principais impactos negativos, así coma na optimización dos impactos positivos que a nosa actividade ten no medio. Para facelo, consideramos todas as fases nas que, na nosa actividade como distribuidores, poidamos afectar a contorna. É dicir, desde a fabricación de produtos coas empresas proveedoras ata a xestión do residuo final xerado nos fogares e nas nosas propias instalacións. Esta visión global dos nosos efectos no medio procura actuar sen transferir os impactos dunha fase a outra, así coma transmitir tamén ese compromiso coa protección da contorna a todos os nosos grupos de interese.



## Política ambiental

102-11

Este compromiso intégrase de forma transversal en toda a organización a través dunha política ambiental que alíña o respecto polo medio e o benestar social cos nosos obxectivos estratéxicos. Esta política está dirixida a minimizar o noso impacto sobre o cambio climático,

a protexer e utilizar de xeito sostible os recursos naturais, a xestionar os residuos con modelos de economía circular e a preservar a biodiversidade. Os principios básicos da nosa política son:

|                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manter unha actitude proactiva que, ademais de garantir o cumprimento da normativa ambiental vixente, nos leve a adquirir compromisos progresivamente esixentes.                                                                       | Previr a contaminación mediante a sistematización da nosa xestión ambiental, de xeito que nos permita controlar, medir e evitar ou reducir o impacto ambiental asociado á nosa actividade.                          | Basear o sistema de xestión ambiental na mellora continua dos aspectos máis relevantes para a organización. Para logralo, fixamos obxectivos cuantificables e asignamos os recursos necesarios para a súa consecución.                                                                   |
| Incluír a variable ambiental na investigación e o desenvolvemento dos produtos e servizos que ofertamos, procurando a rendibilidade das accións ambientais que poñemos en práctica e identificando novas oportunidades de negociación. | Fomentar actitudes de colaboración e participación de todos para conseguir o desenvolvemento sostible. Para facelo, a formación e a información das persoas son imprescindibles en todos os niveis da organización. | Establecer canles de comunicación fluídos con autoridades, comunidade local, organizacións sectoriais, provedores e consumidores que garantan unha difusión permanente e transparente dos impactos da nosa actividade, así coma dos recursos e tecnoloxías que destinamos a minimizalos. |

## Colaboración con institucións e organizacións ambientais

Para a materialización desta política ambiental contamos co apoio de organizacións expertas en medio ambiente e convenios de colaboración con outras empresas que, ao igual que EROSKI, procuran realizar a súa actividade de xeito sostible.

Así, desde 2007 contamos coa colaboración de World Wildlife Fund for Nature (WWF) como experto mundial en conservación ambiental. Entre as nosas accións conxuntas destacan a actualización da nosa política de sostibilidade en produtos pesqueiros ou a promoción dun consumo máis responsable a través da nosa Escola de Alimentación.

Ademais, formamos parte do European Retail Forum, unha plataforma voluntaria para o intercambio de mellores prácticas en sostibilidade entre empresas e organizacións do sector da distribución en Europa. Compartir as nosas experiencias e aprender das doutras entidades

favorece a definición de novas accións de mellora que permiten reducir a pegada ambiental do noso sector e mellorar a información dos consumidores nesta materia.

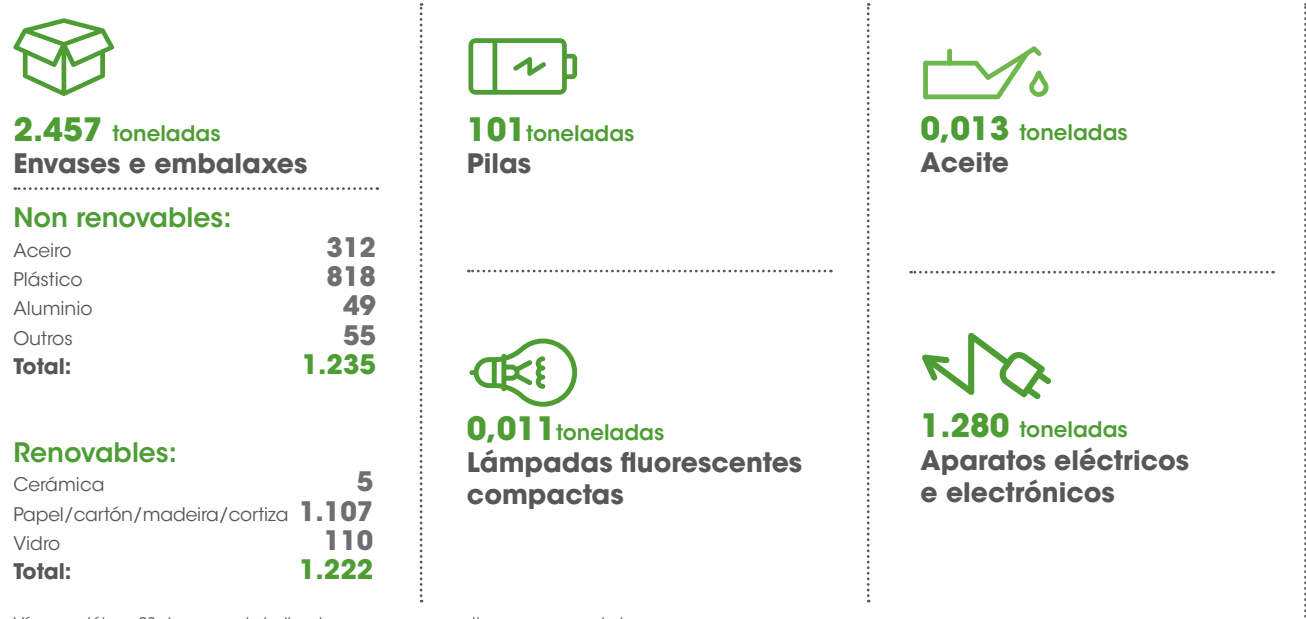
Nesta mesma liña, formamos parte de Izaite, a Asociación de Empresas Vascas pola Sostibilidade. Esta organización sen ánimo de lucro promove a formación e difusión en materia de desenvolvemento sostible e favorece a creación de alianzas entre administracións, centros formativos e empresas cun compromiso compartido coa sostibilidade e a responsabilidade social.

Unha alianza deste tipo é a que levamos a cabo como membros do Basque Ecodesign Center, no que empresas privadas e a Sociedade Pública Vasca de Xestión Ambiental Ihobe colaboran na conceptualización e execución de proxectos innovadores de ecodeseño, xunto coa Universidade do País Vasco (UPVEHU) e os centros de coñecemento líderes a nivel internacional.

Principais indicadores

Materiais 301-1

Materiais empregados nos produtos e envases de marca propia declarados aos sistemas colectivos de responsabilidade ampliada do produtor



Véxase a táboa 23 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Papel consumido en publicidade e na sede social de EROSKI 301-1



Véxase a táboa 24 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

**Publicidade:** todo o papel conta coa certificación PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes), que garante a súa procedencia de bosques xestionados de forma sostible.

**EROSKI Consumer y EROSKI Club:** todo o papel conta coa certificación FSC® (Forest Stewardship Council), que garante unha xestión forestal responsable.

**Papel da sede:** empregamos un papel ecoeficiente con selo FSC e EU Ecolabel de menor gramaxe.

Envases loxísticos reutilizados 301-3



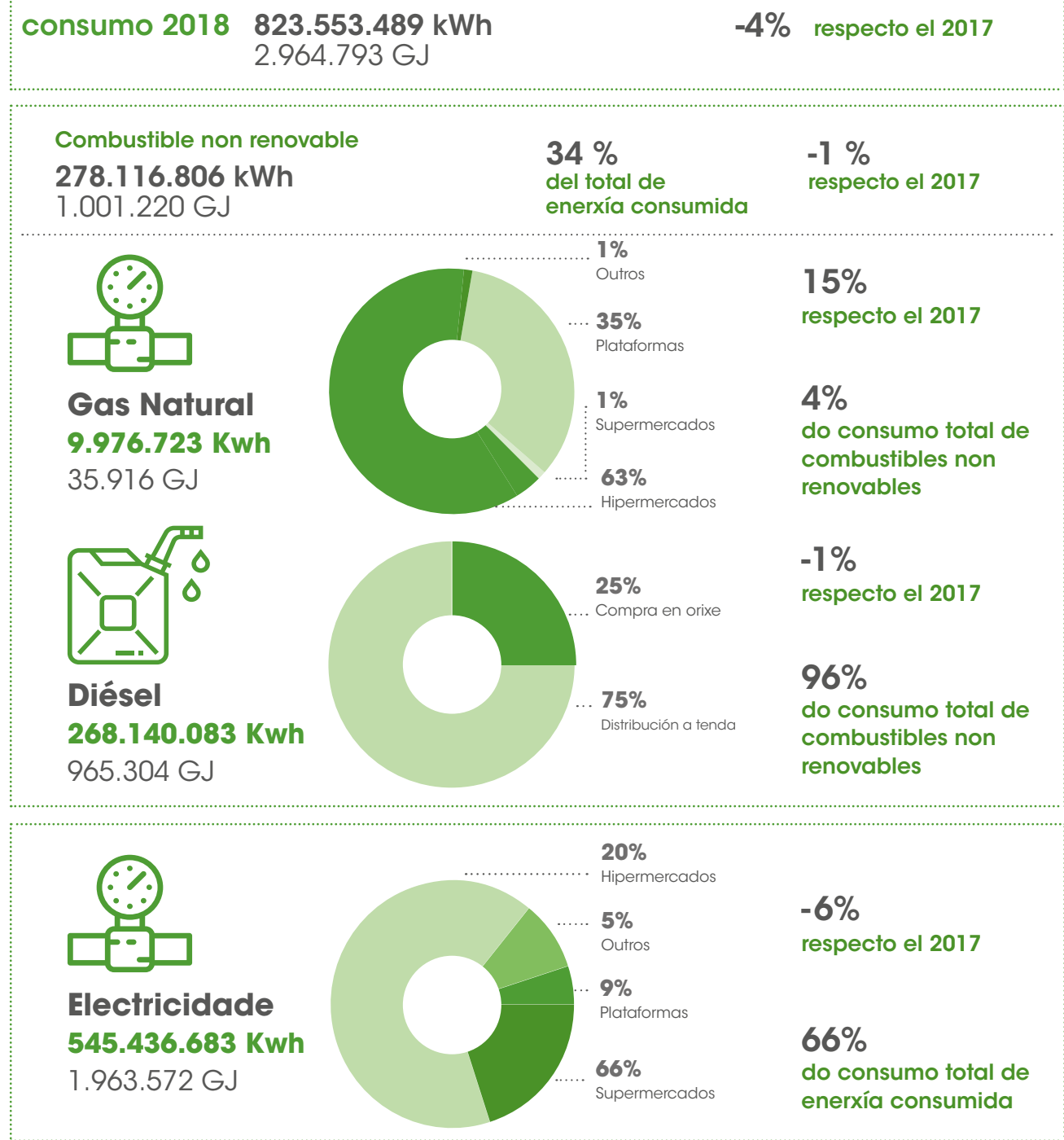
A porcentaxe de rotura varía entre 0,3 % e o 30 %, dependendo do tipo de envase loxístico. O total de roturas supón só un 2 % dos envases loxísticos.

Véxase a táboa 25 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Número de bolsas comercializadas en liña de caixas por tipo



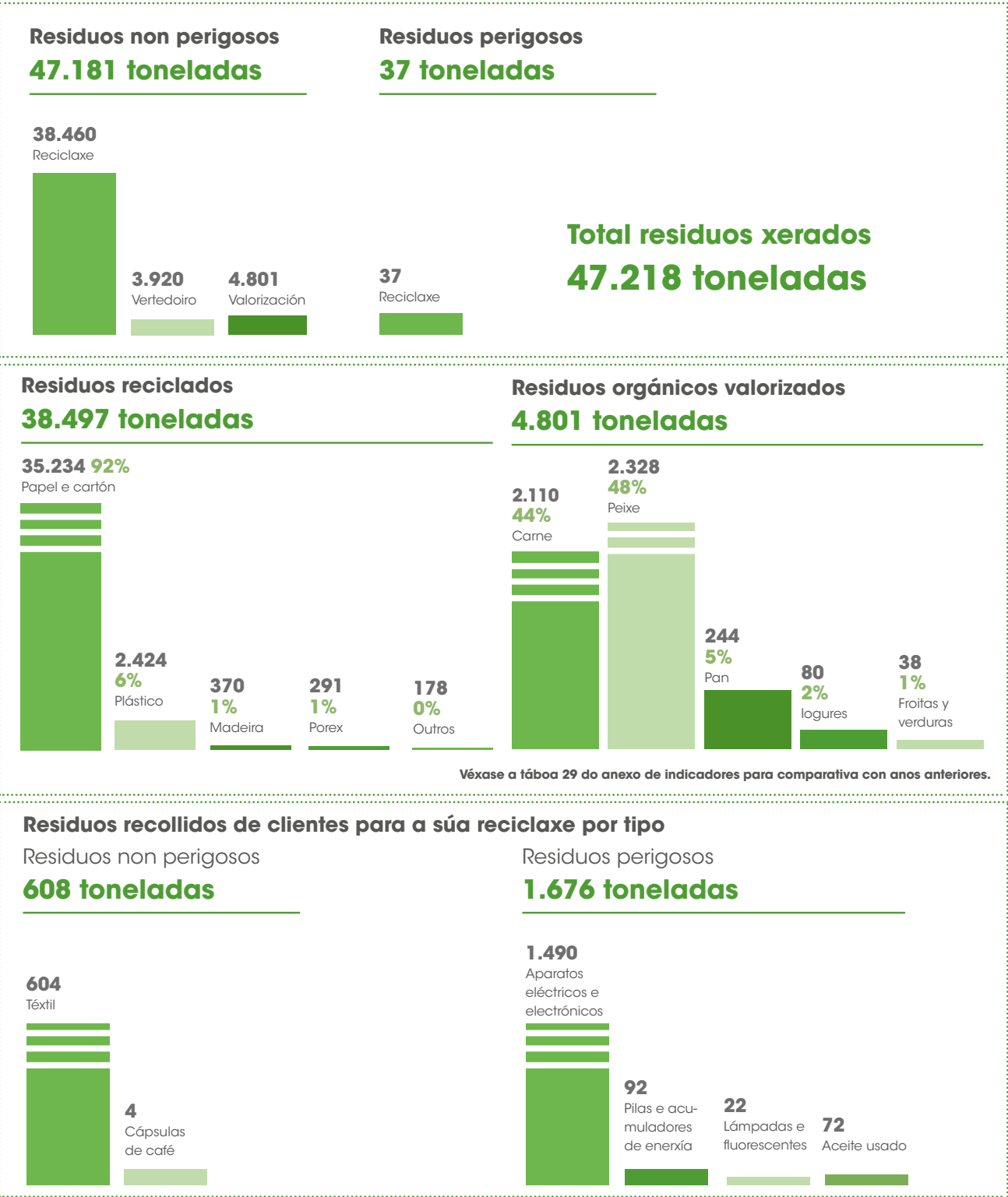
Enerxía 302-1; 302-2; 302-3; 302-4



Residuos 306-2

En EROSKI desenvolvemos procesos de loxística inversa, desde as tendas ata as nosas plataformas, co obxectivo de asegurarnos da correcta xestión dos residuos xerados pola nosa actividade e minimizar o impacto ambiental da fase de transporte dos residuos por parte

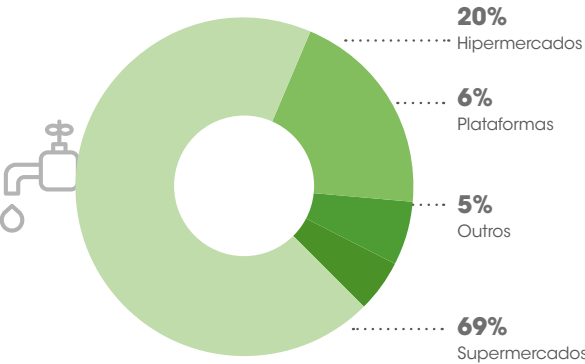
do xestor autorizado. Porén, nalgúns casos o xestor recolle directamente o residuo nos nosos establecementos. Os datos presentados nesta memoria corresponden a todos os residuos xerados nos nosos negocios do dominio alimentario, recollidos mediante loxística inversa ou xestor externo.



Consumo de auga 303-1

A auga que consumen as nosas tendas, plataformas e sedes subministrase a través de redes municipais de abastecemento de auga potable, que xestionan directamente a captación e potabilización da auga distribuída.

951.375 m³  
Extracción de auga por fonte



Véxase a táboa 31 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Verteduras e derramamentos 306-1; 306-3

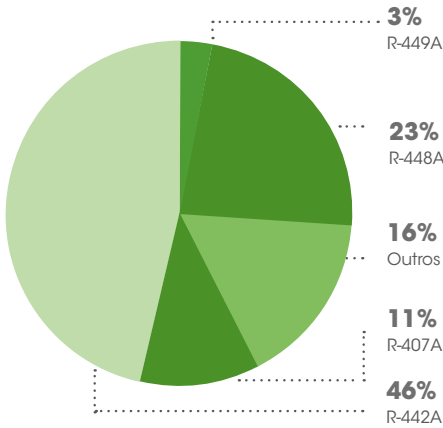
A auga residual que xeramos trátase nas estacións de depuración de auga residual dos municipios nos que se desenvolve a nosa actividade. Estímase que o volume de auga residual xerado en 2018 foi de 941.861 m3. EROSKI cumpre coa legalidade en materia de prevención e control de derramamentos e verteduras incontrolados, sen que se detectara ningún significativo en 2018.

941.861 m³  
auga residual xerado

Refrixerantes consumidos para compensar fugas 301-1; 305-1

Todos os refrixerantes consumidos por EROSKI en 2018 para compensar fugas teñen un potencial de esgotamento do ozono nulo (substancias non incluídas nos anexos A, B, C e E do Protocolo de Montreal).

50,63 toneladas  
Consumo de refrixerantes



Véxase a táboa 32 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Produtos con certificacións ambientais

Incorporamos o obxectivo de preservación da biodiversidade terrestre e mariña na construción da nosa oferta comercial.

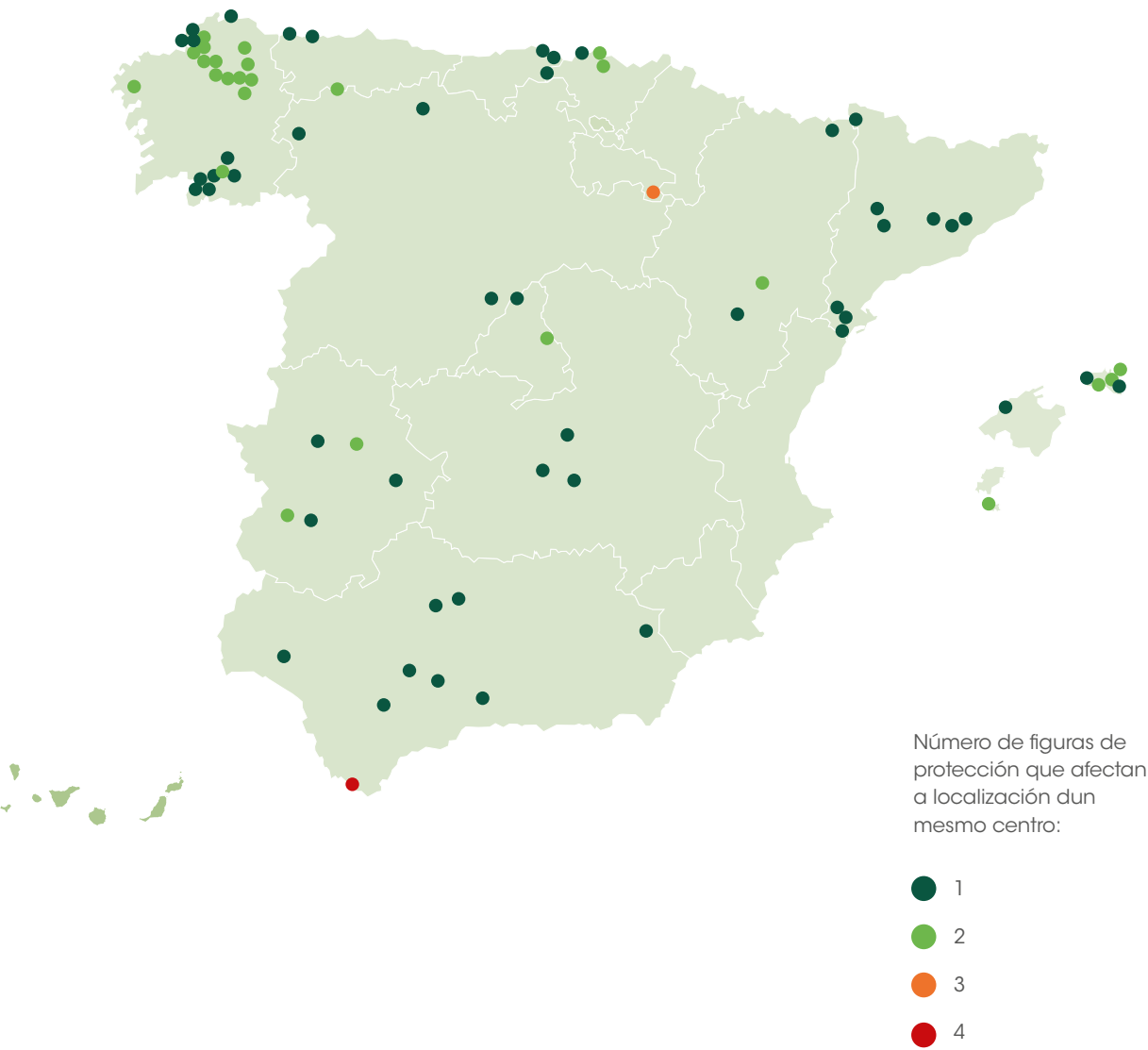
- 1.100 produtos **ecolóxicos**
- 361 mostradores e 7 plataformas loxísticas de pesca certificados por **MSC**.
- 100 % do noso atún en conserva cumpre cos principios da **ISSF**.
- 398 produtos **EROSKI NATUR**, que inclúen certificacións como Globalgap G.A.P., de produción integrada ou de benestar animal.
- 53 produtos con selo **FSC®** o **PEFC**.

# Localización dos nosos centros en zonas de gran valor para a biodiversidade 304-1

Do total dos nosos máis de 1.100 establecementos en España, 86 están situados dentro de zonas afectadas polas seguintes figuras de protección:

- ENP (Espazos Naturais Protexidos)
- IBAS (Áreas Importantes para a Conservación das Aves e a Biodiversidade en España)
- Rede Natura 2000 (LIC, ZEC e ZEPA)
- Reservas da Biosfera
- IEZH (Inventario Español de Zonas Húmidas)

Cómpre destacar que existen provincias ou comunidades autónomas nas que gran parte do seu territorio considérase espazo de gran valor para a biodiversidade, como Galicia ou Baleares. EROSKI cumpre sempre coa lexislación en materia ambiental e de biodiversidade á hora de localizar e construír os seus centros. Ademais, traballa para minimizar o impacto ambiental e impulsar medidas que preserven a biodiversidade a través de accións como a pesca sostible.



# Emisións de gases de efecto invernadoiro pegada de carbono de EROSKI 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-6

Tipo de emisións de gases de efectos invernadoiro e fontes de orixe incluídas nesta memoria:



\* As emisións indirectas de alcance 3 son consecuencia das actividades de EROSKI, pero procedentes de fontes que non son da súa propiedade e sobre as que non ten control. En total, hai 15 categorías (artigos e servizos mercados, residuos xerados, uso de produtos vendidos, etc.),

mais nesta memoria inclúese só unha pequena parte delas debido á dispoñibilidade de datos. Nos próximos exercicios, prevese seguir a ampliar as actividades incluídas no alcance 3 da pegada de carbono de EROSKI.

Emisións de gases de efectos invernadoiro - pegada de carbono de EROSKI

634.441 toneladas CO<sub>2</sub> eq./ano

Intensidade das emisións de GEI en EROSKI:

488,7 kg CO<sub>2</sub> eq./m<sup>2</sup> superficie comercial

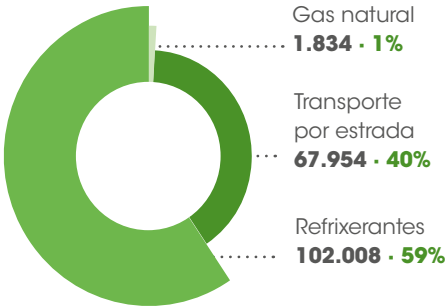
135,0 g CO<sub>2</sub> eq./€ vendas netas

Véxase a táboa 33 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Alcance 1

Emisións directas

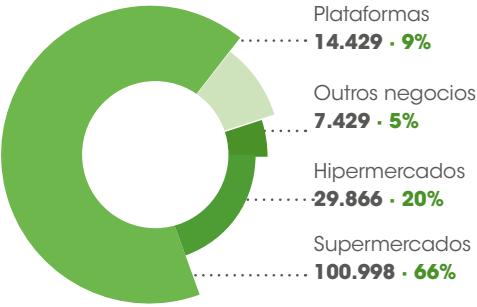
171.796 kg CO<sub>2</sub> eq.



Alcance 2

Emisións indirectas por consumo eléctrico

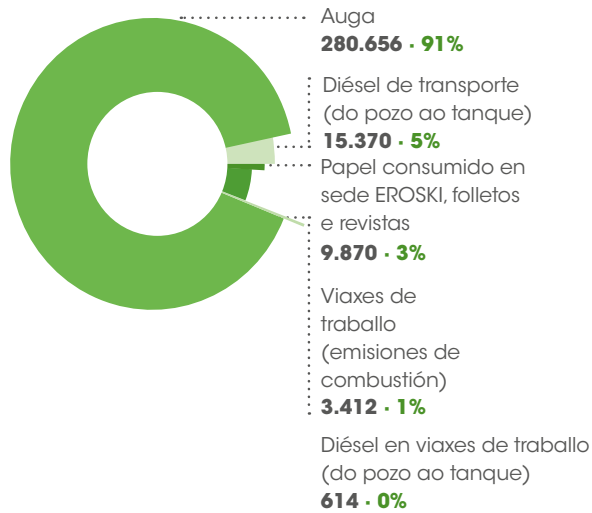
152.722 kg CO<sub>2</sub> eq.



Alcance 3

Outras emisións indirectas

309.923 kg CO<sub>2</sub> eq.



Véxase a táboa 33 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

| Intensidade das emisións de gases de efecto invernadoiro  | 2018  | 2017  |
|-----------------------------------------------------------|-------|-------|
| g CO <sub>2</sub> eq/€ vendas netas                       | 135,0 | 176,4 |
| kg CO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> superficie comercial | 488,7 | 623,0 |
| Alcance 1                                                 |       |       |
| g CO <sub>2</sub> eq/€ vendas netas                       | 36,6  | 39,9  |
| kg CO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> superficie comercial | 132,3 | 141,1 |
| Alcance 2 (mix de comercializadoras)                      |       |       |
| g CO <sub>2</sub> eq/€ vendas netas                       | 32,5  | 45,0  |
| kg CO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> superficie comercial | 117,6 | 160,8 |
| Alcance 3                                                 |       |       |
| g CO <sub>2</sub> eq/€ vendas netas                       | 66,0  | 90,9  |
| kg CO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> superficie comercial | 238,7 | 321,1 |

| Redución das emisións de gases de efecto invernadoiro | 2018 vs. 2017 | Observacións                                                      |
|-------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------|
| Emisións directas (alcance 1)                         | -10 %         |                                                                   |
| Emisións indirectas por consumo eléctrico (alcance 2) | -30 %         | Baixa o consumo e o factor de emisión do mix de comercializadoras |
| Outras emisións indirectas (alcance 3)                | -29 %         | A redución débese, principalmente, á redución do consumo de auga  |

Véxase a táboa 34 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.



# Accións de mellora ambiental

308-1

Consonte a nosa política ambiental e os aspectos ambientais máis relevantes asociados á nosa actividade, en EROSKI contamos cunhas liñas de traballo que se basean na mellora continua e se aliñan cos nosos obxectivos estratéxicos. Gran parte delas recóllense no compromiso n.º 5 de fomento dun consumo

máis responsable, n.º 6 de ofrecer máis produtos locais, e n.º 10 de facilitar unha vida máis saudable e sostible. Estas accións de mellora afectan a distintas etapas do noso itinerario produtivo, polo que tamén involucramos os actores externos á nosa organización na medida en que poden contribuír a reducir a nosa pegada ambiental.

## Produtos

En EROSKI consideramos indispensable colaborar con empresas proveedoras responsables que compartan o noso compromiso co desenvolvemento sostible para a incorporación do factor ambiental na nosa oferta. Como parte do noso compromiso n.º 5, dentro dos novos compromisos pola saúde e a sostibilidade, velamos porque todos os procesos, desde a orixe da produción ata as operacións na tenda, pasando por todas as transformación e manipulacións, reduzan o seu impacto ambiental. Isto inclúe a erradicación dos tratamentos fitosanitarios posteriores á colleita, a certificación das nosas peixarías con selos de sostibilidade, o control do uso de antibióticos, a incorporación de prácticas que garantan o benestar animal ou o fomento de gamas ecolóxicas.

Para conseguir que a nosa clientela goce de produtos cun mellor comportamento ambiental, actuamos en tres liñas de traballo fundamentais: a garantía da orixe sostible dos produtos, o fomento dos produtos locais e do consumo de proximidade e o ecodiseño dos envases e produtos das nosas marcas propias.

## Orixe sostible certificada

Hai décadas que traballamos para ofertar alternativas máis saudables e sostibles aos consumidores.

Alguns fitos nesta traxectoria foron a eliminación, en 1989, dos aerosois CFC, prexudiciais para a capa de ozono, e a garantía, desde 2004, de que ningún produto de marca propia contén transxénicos. Na mesma liña, desde hai anos contamos con diversas certificacións, etiquetas e marcas que aseguran a orixe sostible dos nosos produtos. Algunhas significativas de entre todas elas son as seguintes:



### EROSKI Natur: sabor responsable

En 2018 cambiamos a promesa da nosa marca propia de frescos EROSKI Natur, que pasou a ser “Sabor responsable”. Na selección de produtos e provedores non só esiximos unha calidade diferenciada para asegurar que sexan saborosos, senón que tamén esiximos requisitos adicionais que garantan que se producen seguindo prácticas máis respectuosas co medio ambiente.

Conseguimos certificacións de benestar animal para a nosa marca EROSKI Natur en polo rústico, porco Duroc e ternasco de Aragón. O polo, ademais, criouse sen antibióticos, o que contribuír á evitar aos consumidores posibles resistencias aos medicamentos. No tocante ao maior respecto ao medio ambiente, incorporamos certificacións que garanten que os alimentos foron producidos seguindo procesos máis respectuosos co medio. Por exemplo, todo o peixe fresco está certificado por MSC® (Marine Stewardship Council), o peixe de crianza ten o selo GlobalG.A.P. de acuicultura, as froitas e verduras teñen tamén o selo GlobalG.A.P. de produción agrícola ou un selo de produción integrada. Ademais, eliminamos os tratamentos posteriores á colleita nos nosos cítricos e froitas de óso, reducindo deste xeito o consumo de materias primas e a xeración de residuos. Tamén ampliamos a nosa gama de produtos frescos con produtos de valor en categorías nas que ata entón a marca non estaba presente, como panadaría ou ovos. Estes últimos proceden de galiñas campeiras criadas en granxas nas que se poden mover libremente e con acceso ao ar libre.



### Belle Natural: cosmética certificada COSMOS Natural

En 2018 lanzamos ao mercado a primeira gama de cosmética certificada COSMOS Natural de marca propia. Está formada por dezaseis produtos que cobren as necesidades básicas da rutina diaria de hixiene e beleza, comercializados baixo a nosa marca Belle NATURAL.

Toda a nova gama está certificada como cosmético natural segundo o estándar COSMOS e está homologada polo prestixioso organismo internacional ECOCERT. A devandita norma regula desde a elaboración de cada ingrediente e a produción ata a embalaxe, o etiquetado ou a xestión ambiental, entre outros aspectos. Deste xeito, obrígase a empregar uns parámetros de formulación nos que tanto as materias primas empregadas como o seu proceso de fabricación teñen que estar previamente certificados. Toda a nova gama foi certificada con, polo menos, o **98 % de ingredientes naturais** ou de orixe natural, tales como a manteiga de karité, extractos vexetais, aceite de noz de Macadamia ou extractos de flores e froitas como o xasmín ou a goiaba, entre outros. Así mesmo, aínda que a norma non o esixe, o 5 % dos produtos Belle NATURAL son de orixe ecolóxica.



La marca de la gestión forestal responsable  
FSC® N002186

### Produtos de madeira de bosques sustentables

Supón a garantía de que as madeiras utilizadas para a produción dos nosos artigos de papelería ou mobiliario de xardín proveñen de cortas legais e sostibles. No exercicio 2018 comercializamos 45 artigos de papelería, mobiliario de xardín e artigos de limpeza e hixiene co selo FSC o PEFC. Tamén empregamos papel con esta certificación nas etiquetas dos produtos de carnizaría de marca propia.

### Produtos ecolóxicos

Esforzámonos por ofrecer alimentos procedentes da agricultura e da gandería ecolóxica, xa que supón un modelo produtivo garante das mellores prácticas ambientais. Este modelo evita o uso de substancias químicas de orixe sintética e de aditivos artificiais, ademais de fomentar a preservación da biodiversidade e dos recursos naturais e o respecto do benestar animal. En 2018 a nosa oferta incluíu **1.100 produtos ecolóxicos** acreditados con diferentes etiquetaxes de certificación, entre os que destaca o logo europeo.

## Comprometidos co benestar animal

- O volume de **ovos de galiñas criadas no chan** que comercializamos nas nosas tendas supón xa arredor do 35 % das nosas vendas. En EROSKI comprometémonos a que esta porcentaxe acade o 100 % dos ovos comercializados en toda a rede de tendas 2024.
- O polo EROSKI Natur conta tamén cunha certificación outorgada por Certicar, que fai referencia a características do sistema de cría e ao benestar animal. Trátase dun polo de crecemento lento -mínimo 56 días-, criado nun sistema extensivo en interior, cun menor número de aves por metro cadrado para un maior espazo e liberdade de movemento. Unha das novidades na súa alimentación é a ache-ga de cereal en gran enteiro. A alimentación é 100 % vexetal, cun mínimo do 50 % de millo. Ademais, as **granxas de polo EROSKI Natur foron certificadas por Certicar segundo o “Prego particular de condicións para a certificación en benestar animal de polos de carne” desenvolvido por Neiker** e baseado na metodoloxía *Animal Welfare Indicators (AWIN)*, co nivel de categoría *premium*.
- Incorporamos a **certificación GlobalG.A.P. de acuicultura** ao peixe de crianza EROSKI Natur, que contén uns requisitos específicos e esixentes respecto ao benestar animal dos peixes, tanto durante a súa cría como no transporte e sacrificio.

Pesca sostenible en EROSKI

Co obxectivo de seguir traballando pola conservación da biodiversidade nos mares e océanos a través dun aproveitamento racional dos recursos mariños, en 2016 acordamos a política de pesca sostenible de EROSKI. En resposta aos compromisos adquiridos nesta materia,

en 2018 seguimos traballando por unha pesca sostenible da man de organizacións internacionais de referencia. A política de pesca sostenible artículase en once principios que engloban tanto as boas prácticas que xa realizamos como os retos que nos marcamos para o futuro.

Principios e compromisos da política de pesca sostenible de EROSKI

|                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Artes de pesca e peixe sostibles na nosa oferta comercial.</b></p>  | <p>Incorporación da sostibilidade dos recursos pesqueiros na construción da oferta comercial.</p>                                                                | <p>Comercialización de produtos procedentes só de pescarías e caladoiros autorizados.</p>                                                                                                                                        |
| <p>Respecto dos tamaños mínimos e proactividade para establecer tamaños mínimos superiores aos esixidos.</p>                                               | <p>Fomento do emprego de artes de pesca sostibles entre as empresas proveedoras.</p>                                                                             | <p>Fomento dos produtos sostibles e certificados como MSC para pesca extractiva.</p>                                                                                                                                             |
| <p><b>Sostibilidade na cadea de valor</b></p>                           | <p>Potenciación das confrarías e dos provedores locais máis próximos ás tendas.</p> <p>Redución do impacto ambiental da actividade de distribución da pesca.</p> | <p>Selección de empresas proveedoras que cumpran e respecten os dereitos fundamentais dos traballadores segundo o Convenio 188 da Organización Internacional do Traballo sobre o traballo da pesca.</p>                          |
| <p><b>Transparencia e gobernanza</b></p>                                | <p>Etiquetado e comunicación transparente cos consumidores.</p> <p>Escoita e colaboración con todo o sector pesqueiro e o resto dos grupos de interese.</p>      | <p>Información e formación dos consumidores no ámbito da pesca sostenible.</p> <p>Sistema de gobernanza, con medidas eficientes de control e auditoría que afiancen en EROSKI a práctica desta política de pesca sostenible.</p> |

Logros en materia de pesca sostenible en 2018



En 2017 convertémonos na primeira cadea de distribución retalista de España en superar a auditoría de MSC de cadea de custodia de peixe fresco. A acreditación de pesca sostenible MSC audita tanto o caladoiro como as empresas implicadas en todo o proceso de manipulación do peixe, de forma a garantir a rastrexabilidade e as boas prácticas en toda a cadea de custodia. En 2018 renovamos a certificación da cadea de custodia do peixe fresco MSC e tamén incorporamos o selo a nosa gama comercial de peixe e marisco conxelado. Co lanzamento de pescada conxelada, sumamos xa once referencias de peixe e marisco conxelado co selo azul en toda a nosa rede comercial. Prevedemos que a comercialización de peixe certificado MSC acade os dous millóns de quilos en 2020.

En 2018 convertémonos na primeira cadea de distribución de España en superar a auditoría de cadea de custodia de acuicultura certificada GlobalG.A.P., que acredita que as especies de venda nas nosas peixarías e procedentes deste tipo de cría se produciron de xeito seguro e sostenible. Deste xeito, son xa 361 os mostradores de peixaría das nosas tendas que comercializan dourada, corvina, robaliza e rodaballo con selo GGN.

Ao compromiso de garantir a orixe sostenible de toda a nosa gama de conservas de atún, engadimos a necesidade de que sexa capturado só coas artes de pesca máis responsables: Atún de pesca responsable, sen obxecto FAD, MSC e Fishery Improvement Project. Con esta finalidade chegamos a un acordo cos nosos provedores para que en dous anos dupliquen o volume de atún capturado con estas artes e se acade o 40 % do total. Deste xeito, avanzamos no noso plan para a conservación dos caladoiros de pesca e para ofrecer a nosos clientes un consumo máis sostenible. En EROSKI só traballamos con provedores que, na súa política de pesca sostenible, asinaron que non aceptan atún procedente de países apercibidos con tarxeta amarela pola Unión Europea por incumplir as medidas aprobadas polas organizacións rexionais de pesca e non establecer medidas para acabar coa pesca ilegal.

**+2.000 toneladas de peixe sostenible certificado con selos como MSC ou GlobalG.A.P. en 2018**

“Froitas e hortalizas feas” contra o desperdicio alimentario

Segundo a Organización das Nacións Unidas para a Alimentación e a Agricultura, un terzo dos alimentos producidos pérdese ou desperdiciase en todo o mundo. En EROSKI, como parte do noso compromiso coa sostibilidade do sector agrícola e contra o desperdicio alimentario, apostamos pola comercialización de variedades de froitas e hortalizas chamadas “feas”, polo seu aspecto ou tamaño.

En 2018, a campaña levouse a cabo en 560 establecementos da nosa rede comercial, incluídos 79 centros de CAPRABO e franquías. Como novidade nesta edición, Baleares sumouse coa súa participación en 14 tendas transformadas. En total, en 2018 comercializáronse, en toda a rede, 1.055 toneladas de froitas e hortalizas “feas”.

Ecodeseño de envases e produtos

Desde a creación da marca propia, en EROSKI vimos traballando para mellorar os envases dos nosos produtos. En 2008 comezamos a incluír, ademais, criterios ambientais no seu deseño, tales como a selección de materiais cunha orixe sostible e que favorezan a súa reciclabilidade ou a redución da cantidade de materias primas usadas para a súa fabricación e embalaxe. Estas accións propician a redución do impacto ambiental global dos envases e

embalaxes, o que, nalgúns casos, supón aforros económicos derivados da optimización das fases de produción e loxística.

En 2018 traballamos na definición da nosa estratexia de plásticos e adquirimos os seguintes compromisos para loitar contra a contaminación por plásticos:

|                                                                            |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reducir polo menos un 20 % as toneladas de plásticos dun só uso para 2025. | Reducir os plásticos dun só uso, eliminando tamén os plásticos en obxectos dun só uso que non son envases, como os pratos ou os cubertos.               | Fomentar o uso de bolsas reutilizables.                                                                                                                                                                                                                           |
| Aumentar a venda a granel de froita e verdura nas nosas tendas.            | Revisar todos os envases de marca propia para que sexan 100 % reciclables, eliminar o sobreenvasado ou reducir o peso do envase todo o posible en 2025. | Ser máis transparentes: adaptar os nosos sistemas para facer públicos, en futuros exercicios, os datos de todos os envases de marca propia que poñemos en circulación, e o impacto que as nosas medidas terán para reducir a nosa pegada plástica de forma anual. |

Nova gama de bolsas máis respectuosas co medio

A finais de 2018 comezamos a substituír progresivamente as nosas actuais bolsas dun só uso por bolsas compostables fabricadas con material de orixe vexetal. Este tipo de bolsas incluíronse no noso servizo de compra en liña. Ademais, a bolsa reutilizable certificada por AENOR substituíuse por unha bolsa que contén, polo menos, un 55 % de plástico reciclado, para potenciar unha economía circular. Así mesmo, na gama tamén incluímos unha nova bolsa de papel de orixe sostible certificado FSC, como resultado da escoita a nosos clientes. Todas elas súmanse ás bolsas reutilizables de rafia xa existentes, fabricadas con plástico reciclado, e á bolsa solidaria, que reúne a protección do medio ambiente con fines sociais.

Nesta liña, en CAPRABO sumámonos a unha iniciativa pioneira: a primeira proba piloto de substitución de bolsas de plástico dun só uso, de caixa e de sección nos comercios, por bolsas compostables. O #projecteCERES é unha iniciativa da Fundación Ellen MacArthur, enmarcada no Programa Circular Economy 100. Este proxecto quere aproveitar que os comercios van empregar

bolsas compostables para promover a recollida orgánica. O proxecto supón a coordinación de fabricantes de plástico compostable, o sector da distribución e as administracións públicas encargadas da recollida e a reciclaxe do lixo orgánico. Con esta acción repartíronse ás familias 10.000 bolsas reutilizables para pesar froita e verdura, o que supuxo un aforro de 250.000 bolsas dun só uso.

1.341 millóns de bolsas de plástico de un só uso evitadas grazas ás nosas bolsas reutilizables

Consolidación da comunidade #PorElClima



Desde 2017 formamos parte da comunidade #PorElClima, un espazo de encontro de todos os actores (empresas, administracións públicas, ONG, medios de comunicación e particulares) que xa están actuando polo clima co obxectivo de garantir o cumprimento do Acordo de París contra o cambio climático que lle corresponde ao noso país. Ademais, a través da nosa pertenza a esta comunidade, comprometémonos a levar a cabo un plan para a redución das emisións de gases de efecto invernadoiro.

A principios de 2018 inaugurouse o **escaparate porelclima.com**, unha plataforma que quere converterse na principal oferta de produtos e servizos responsables. En porelclima.com pódense atopar tanto bens e servizos responsables de grandes ou medianas empresas como os diferentes produtos e servizos verdes que están medrando de forma exponencial no noso país.

Loxística

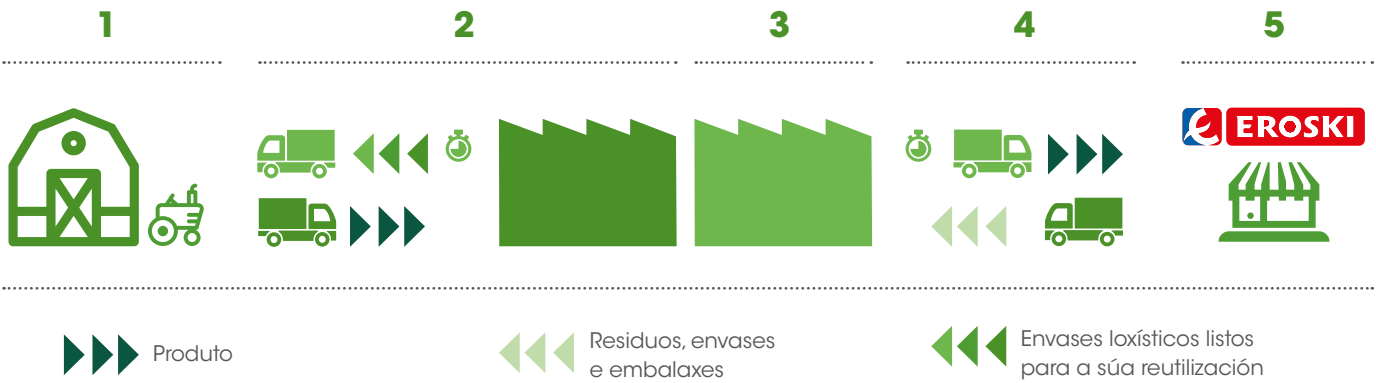
Lean&Green: Cara a unha loxística sostible

Obtivemos o premio ao proxecto Lean&Green outorgado pola Asociación de Fabricantes e Distribuidores (AECOC). Con este certificado, o Grupo EROSKI lidera a plataforma Lean&Green xunto con outras quince empresas do sector consumo. O obxectivo de Lean&Green é xerar unha rede de compañías líderes no campo da loxística sostible, para incrementar a súa capacidade de aforro e reducir as súas emisións de CO<sub>2</sub> en, polo menos, o 20 % en cinco anos. Este premio certifica que presentamos o plan de accións para conseguir a redución desa porcentaxe entre 2015 e 2020. Lean&Green é a maior plataforma europea de colaboración especialmente dirixida a reducir as emisións asociadas á cadea de subministro.

Nos últimos catro anos conseguiu reducir un 14 % as emisións por transporte, o que supón evitar máis de 11.000 toneladas de emisións equivalentes de CO<sub>2</sub> a través das seguintes accións:

- Reorganización de plataformas de non alimentación por venda de tendas a CARREFOUR e DIA.
- Reorganización de plataformas da zona centro/sur por venda de tendas a CARREFOUR e DIA. Peche da plataforma de Mercamadrid.
- Eliminación da plataforma Larabestu para a optimización de rutas.
- Reorganización das plataformas norte.
- Renovación da frota. Eliminación de vehículos ata Euro III.
- Incorporación dos semirremolques.
- Incorporación de camións de 25x25 m á frota.
- Incorporación de vehículos impulsados por gas natural comprimido (GNC) ou licuado (GNL).
- Procedementos de descarga nocturna.
- Modificación nos procedementos de carga en plataformas de fresco.
- Modificación nos criterios de carga para a actividade de *ex work*.
- Incremento de enchido de camións.
- Optimización de rutas e illamento de pedidos.
- Formación en técnicas de conducción ecolóxica dos condutores da rede de transporte por estrada de EROSKI.
- Compra de enerxía verde.

Eficiencia e sostibilidade como eixes do noso novo modelo de transporte



1 Aproveitamento máis eficiente:

- Mellora na planificación da demanda.
- Optimización continua do modelo de transporte de compra en orixe.
- Concentración e simplificación do noso mapa de plataformas.
- Implantación do transport manager system, que permite optimizar a planificación e o seguimento das rutas e o enchido de mercancías.
- Colaboración con provedores para optimizar o uso dos vehículos

2 Vehículos e conducción menos contaminantes:

- Renovación da frota coa incorporación de vehículos adaptados á nova normativa anticontaminación da Unión Europea Euro 6.
- Uso de aditivos no combustible que poden diminuír os gases de efecto invernadoiro ata un 40 %.
- Fomento do uso de vehículos eléctricos.
- Utilización de vehículos que permiten un enchido máis óptimo, como os city trailer.
- Uso de vehículos que usen gas licuado de petróleo como combustible.
- Equipamento dos vehículos con determinados dispositivos electrónicos que favorecen unha conducción máis eficiente.
- Formación en técnicas de conducción ecolóxica.

3 Plataformas máis sostibles:

- Uso de iluminación LED, detectores de presenza, robots de temperatura e aproveitamento da luz natural para mellorar a eficiencia enerxética das plataformas.
- Instalación de paneis solares para un aprovisionamento de electricidade cun menor impacto ambiental.
- Redución da cantidade de materiais de embalaxe empregados.

4 Loxística inversa:

- Obxectivo: xestionar e valorizar os residuos xerados nas tendas. Esta medida enmárcase dentro do noso obxectivo de “Desperdicio cero”, xa que permite a recollida e o tratamento de todos os subprodutos orgánicos e inorgánicos para o seu correcto reciclado.

5 Optimización da loxística urbana:

- Descargas nocturnas, a utilización de carrís multiuso ou a reserva dinámica de prazas de descarga para minimizar o impacto no medio urbano.
- En relación coa contaminación por ruído, o modelo de distribución nocturna contempla o subministro do produto centralizado ás tendas pola noite. Os niveis de emisión sonora durante o período nocturno son máis restritivos que durante o horario diúrno. Para garantir estes niveis durante as operacións de carga e descarga, o modelo de distribución contempla unha serie de medidas adoptadas en distintas áreas. Por unha banda, prevese a adecuación do local: sistemas de peche, alarmas sectorizadas, illamento acústico, etc. Do mesmo xeito, tense en conta o equipamento necesario, como carretillas, traspaleas silenciosas e salvabordos. Por outra banda, fórmase e infórmase ao persoal implicado nos protocolos de traballo silencioso que se deseñaron, diferenciando os protocolos para cada posto de traballo: persoal diúrno de tenda, persoal auxiliar nocturno e repartidores. Por último, co obxecto de corrixir desviacións, incorpóranse procesos internos de auditoría para detectalas e comprobar o cumprimento dos protocolos de traballo establecidos nos puntos de venda operativos. Moitas destas medidas defínense en colaboración cos concellos para garantir a súa idoneidade.



## Tendas ecoeficientes

### A renovación e ampliación da rede comercial de EROSKI para a súa adaptación ao noso modelo “contigo” inclúe tamén a adopción de melloras na súa construción e xestión acordes con criterios ambientais.

A eco-innovación caracterizou as tendas EROSKI desde os seus inicios. Proba diso foi a posta en funcionamento, hai máis de 20 anos, do primeiro sistema de xestión ambiental nacional certificado coa ISO 14001 no noso hipermercado de Artea en Leioa (Biscaia). A nosa aspiración é dispor de supermercados autoabastecibles

en enerxía renovable e que acaden un balance de CO2 neutro. Para iso, nas nosas tendas desenvolvemos proxectos de I+D+i, dos que son exemplos significativos a tenda cero emisións de Oñati (Guipúscoa), que renovou en 2018 a súa certificación enerxética ISO 50001. As boas prácticas aprendidas nestas tendas estanse a aplicar nos demais establecementos da nosa rede comercial.

O noso renovado modelo mellora a eficiencia enerxética a través de novos sistemas e equipamentos eficientes de frío, climatización e iluminación. A eficiencia enerxética únese á xestión de residuos cero que converte a tenda “EROSKI contigo” nun establecemento punteiro en política de sostibilidade e medio ambiente. Estendemos este novo modelo enerxético a todas as aperturas e reformas de supermercados e hipermercados.

## Construción e equipamento sostible

### Apostamos por deseños e equipos que consuman menos enerxía e cun menor impacto ambiental. Algúns exemplos de medidas implantadas son:

#### Iluminación LED

Todas as luminarias son LED de última xeración e os acendidos contrólanse desde un autómatas que optimiza o seu uso e minimiza a contaminación luminosa polas noites. Este tipo de luminarias poden ser recicladas e non conteñen materiais contaminantes como mercurio, chumbo ou tungsteno. A esta medida súmase a instalación de solo flotante e de illamento tanto térmico como acústico no local.

#### As instalacións de frío

As medidas ambientais aplicadas nas instalacións frigoríficas concrétnanse principalmente na instalación dunha central frigorífica negativa de CO2 e da positiva de R134, que permiten un aforro importante de enerxía e traballan con gases respectuosos co cambio climático. Esta instalación incorpora tamén un sistema de condensación flotante que reduce o consumo eléctrico.

O mobiliario frigorífico componse de mobles de última xeración provistos de portas acristaladas que evitan que os corredores da tenda arrefrían e garanten unha mellor conservación dos produtos, xa que manteñen de xeito estrito a temperatura á que se deben conservar, ademais de contribuír ao benestar da clientela nas tendas.

#### Uso de refrixerantes con baixo impacto de efecto invernadoiro

Utilizamos gases refrixerantes que combinan un potencial nulo de esgotamento da capa de ozono, un baixo potencial de calentamento atmosférico e unha alta eficiencia enerxética. Ademais, en 2018 instalamos o sistema DNI detector de nivel intelixente para detectar fugas en 27 centros, a fin de minimizar ao máximo as emisións destes gases.

#### Climatización

Para unha óptima climatización, o modelo enerxético incorpora a instalación do sistema roof top cun illamento acústico específico para vivendas e un sistema de recuperación de calor para a sala de vendas, que se suman ás pantallas acústicas da central de frío. O clima está integrado no sistema de xestión, que controla a temperatura, a humidade e a calidade do aire cun sistema remoto de vixilancia ante eventos que incrementen o consumo eléctrico. A instalación conta con analizadores de redes para o control do consumo, integrados nun software de análise propio desenvolvido polo equipo de enerxía de EROSKI, que xera alarmas de funcionamento cando os consumos eléctricos se desvían do previsto.

## Economía circular

### Afrontamos a xestión e valorización dos residuos desde a prevención e a integración dun modelo de economía circular.

Como un dos eixes básicos de actuación para a redución do impacto ambiental, centramos gran parte dos nosos esforzos en previr, xestionar e valorizar os residuos que xeramos.

#### Minimización dos residuos

Traballamos para minimizar os residuos derivados da nosa actividade mediante a aplicación do ecodeseño aos produtos de marca propia, a promoción de artigos frescos próximos á súa data de caducidade e a doazón a persoas en risco de exclusión social de alimentos aptos para o consumo que se desbotaron para a venda a través do programa “Desperdicio cero”. En 2018 adherímonos á plataforma vasca contra o desperdicio alimentario para unir esforzos co resto dos axentes da cadea de valor para minimizar o desperdicio de alimentos.

Nesta mesma dirección, fomentamos tamén entre a nosa clientela medidas coma o uso de bolsas reutilizables para reducir o número de bolsas de plástico que se tiran cada día. En 2019 incorporaremos progresivamente redes reutilizables na sección de froitería, para minimizar o consumo das bolsas dun único uso.

#### Xestión e valorización dos residuos

En EROSKI responsabilizámonos de que os residuos xerados nas nosas instalacións e tendas se xestionen e valoricen correctamente, fomentando a reciclaxe e a reutilización como tratamentos prioritarios. Desde a perspectiva da economía circular, potenciamos os procesos de loxística inversa, desde as tendas ata as plataformas e as empresas proveedoras, que permiten unha correcta reutilización e reciclaxe dos residuos orgánicos e inorgánicos xerados. Isto implica non só minimizar a cantidade de refugallo, senón tamén evitar o consumo de materias primas virxes noutros procesos produtivos.

##### Residuos orgánicos

Mediante loxística inversa ou xestores autorizados, recolleemos os residuos orgánicos xerados nas nosas tendas para o seu uso como materias primas na fabricación de fariñas e aceites animais, así coma de pensos para a alimentación animal.

##### Residuos inorgánicos

Como produtores de marca propia, declaramos anualmente os envases, aparatos eléctricos, pilas, aceites e luminarias dos nosos produtos aos sistemas colectivos de responsabilidade ampliada de produtor, como Ecoembes

ou Ecovidrio. Estas entidades garanten a correcta recuperación e xestión dos residuos derivados do uso dos nosos produtos. Grazas á reciclaxe dos envases que declaramos a Ecoembes, evitouse a emisión de máis de 1.178 toneladas de CO2 equivalentes nun ano.

- Reciclamos o 100 % do cartón, plástico, papel e madeira xerados nas nosas instalacións. Para facelo, recolleemos os distintos materiais desbotados nas nosas tendas e colaboramos con diferentes sistemas integrados de xestión autorizados para o seu tratamento.
- Reutilizamos os envases loxísticos nas nosas operacións de distribución.
- Facilitamos aos consumidores a reciclaxe dos seus residuos. Para logralo, poñemos á súa disposición nas nosas tendas puntos limpos para a recollida de pilas, aparatos eléctricos, lámpadas, roupa, aceite doméstico e tinta de impresión, entre outros produtos usados.

Un ano máis, CAPRABO participou na Semana Europea de Prevención de Residuos, co obxectivo de sensibilizar sobre a importancia de traballar de forma conxunta na prevención de residuos, a reutilización e a reciclaxe de materiais a partir de accións concretas e a difusión de campañas informativas.

## Reciclaxe de cápsulas de café

Seguimos avanzando no noso compromiso de facilitar que o consumidor poida adoptar criterios de consumo máis sostibles, polo que puxemos en marcha un proxecto de reciclaxe de cápsulas de café. Trátase dunha iniciativa piloto que arrancou en tendas do País Vasco, Navarra e Baleares e que fai de nós o primeiro gran distribuidor de España en instalar puntos de recollida propios de cápsulas de café de calquera material e marca.

Instalamos contedores específicos, identificados nos nosos puntos de venda, para que os clientes poidan depositar as cápsulas de café usadas: este é un proceso de loxística inversa que contempla o envío das cápsulas recollidas en cada tenda á planta na que serán retiradas polo xestor autorizado autorizado PLS POOLING para o seu tratamento e reciclaxe. O café e as cápsulas biodegradables converteranse en fertilizante para substrato de setas ou fungos e noutras compostaxes, e o plástico e o aluminio reciclaranse e fundiranse para xerar novos envases de plástico e aluminio, respectivamente. En 2018 recolleemos máis de 4 toneladas de cápsulas de café nas 15 tendas piloto.

## Persoas consumidoras

En EROSKI somos conscientes de que cada persoa, ao elixir un modelo de consumo sostible e responsable, pode contribuír á protección ambiental. Diriximos o noso esforzo cara á formación e concienciación dos consumidores mediante o desenvolvemento de campañas de sensibilización e a publicación de contidos pedagóxicos nas nosas plataformas web e outros soportes informativos. En liña con este obxectivo, tamén fomentamos e desenvolvemos iniciativas colaborativas coa clientela, os traballadores e as institucións.

### Sensibilizar

#### “A hora do planeta”

En EROSKI sumámonos, por oitavo ano consecutivo, á campaña “A hora do planeta”, promovida por WWF co apoio de Nacións Unidas, tomando parte no apagamento simbólico da maior iniciativa global en defensa do medio, e que este ano tivo por lema “Conéctate e apaga a luz”.

#### Programa medioambiental

##### “Camiño a Camiño”

Un ano máis, VEGALSA-EROSKI participou en “Camiño a camiño”, un programa ambiental do Concello de Vigo que promove actividades de coidado e mellora do noso contorno. Nesta última edición, os fondos doados destinouse a paliar as consecuencias dos incendios que asolaron o Concello de Vigo.

##### “Unha árbore, unha historia”

En VEGALSA-EROSKI seguimos a promover o valor da sostibilidade medioambiental entre os escolares galegos a través do noso proxecto “Unha árbore, unha historia”. Unha iniciativa coa que buscamos achegar o noso compromiso co contorno natural aos máis pequenos da casa cun concurso literario de relatos curtos e facéndoos parícpes dos labores de reforestación que realizamos cada ano nas inmediacións dos nosos establecementos. En 2018 replantamos 30 especies de arbóreas de carballos e castiñeiras nas proximidades do hipermercado EROSKI de Noia.

#### Semana Europea da Prevención de Residuos 2018 en CAPRABO

Desde CAPRABO sumámonos á iniciativa da Semana Europea de Prevención de Residuos 2018 a través de distintas accións de concienciación e sensibilización destinadas a promover a reutilización e a reciclaxe de roupa e zapatos, para minimizar o residuo que xeran nos vertedoiros.

## Informar

#### Canle do ambiente EROSKI CONSUMER

Contamos cunha canle especializada en ambiente en [www.consumer.es](http://www.consumer.es) para formar as persoas en hábitos de consumo sostibles. Para iso, facilitamos contidos sobre natureza, ambiente urbano, parques naturais, enerxía e ciencia, entre outros. Esta canle recibe máis de 250.000 visitas mensuais.

#### Escola de alimentación EROSKI

Disponemos dun módulo específico sobre sostibilidade no programa educativo sobre alimentación e hábitos saudables da Escola de Alimentación EROSKI, no que WWF tamén participa mediante a achega de contidos. Grazas a este módulo educativo formamos en sostibilidade, produción sostible de alimentos e dieta sostible a 406.401 estudantes no curso 2017/2018. Ademais, a nosa web [www.escueladealimentacion.es](http://www.escueladealimentacion.es) inclúe contidos formativos sobre como evitar o desperdicio alimentario.

#### “Devólvelle a cor á natureza”

Con esta iniciativa incentivamos os máis pequenos a coidar o ambiente a través do noso concurso de debuxo “Devólvelle a cor á natureza” nas tendas VEGALSA-EROSKI. O único requisito para os participantes foi estar dispostos a dar renda solta á súa imaxinación e debuxar un medio de transporte ecolóxico para a ecopatrulla de VEGALSA-EROSKI. Entre os premios entregados houbo unha bicicleta e dez visitas ao Parque Zoolóxico Marcelle Natureza.

#### “Únete ao consumo responsable.

##### Reduce Reutiliza Recicla”

En 2018 colaboramos coa campaña de HISPACOO que co lema “Únete ao consumo responsable. Reduce Reutiliza Recicla” persegue informar, formar e concienciar os consumidores da importancia do consumo responsable para que reduzan o desperdicio alimentario, reutilicen os recursos e reciclen correctamente os residuos xerados no ámbito doméstico. Esta campaña forma parte do proxecto “Xestión de refugallo, desperdicio alimentario e consumo responsable” financiado pola Axencia Española de Consumo, Seguridade Alimentaria e Nutrición do Ministerio de Sanidade, Servizos Sociais e Igualdade. A iniciativa desenvolveuse simultaneamente en diferentes tendas de EROSKI situadas en Cantabria, A Rioxa, Navarra e País Vasco.

#### “Móllate, por un San Xoán Sostible”

En VEGALSA-EROSKI sumámonos á campaña, promovida polo Concello da Coruña a través da Concellaría de Ambiente, “Móllate, por un San Xoán Sustentable”, cuxo obxectivo foi reducir a xeración de residuos durante a celebración desta festividade. Contribuímos a esta iniciativa facendo unha tiraxe especial de bolsas de papel cun deseño homenaxe a San Xoán, que entregamos aos nosos clientes de xeito gratuíto ao seu paso por caixa. Un total de 27 establecementos da zona metropolitana da Coruña participaron nesta acción, na que se repartiron un total de 61.000 bolsas de papel biodegradable.

## Actuar

#### Programa Actívate +

Participamos na iniciativa “Actívate +” da Deputación Foral de Biscaia, baseada no programa internacional Global Action Plan, que busca fomentar a participación cidadá en favor da sostibilidade ambiental mediante o desenvolvemento de hábitos de consumo axeitados. Así, colaboramos xunto con outras seis entidades vascas no programa, que conseguiu implicar a 2.302 fogares, 80 centros e 43.204 escolares desde 2012. A medición dos efectos conseguidos tras pór en práctica a formación recibida constatou un aforro anual medio do 16 % do consumo enerxético nos centros escolares participantes.

#### Campaña da bolsa solidaria con WWF

EROSKI e WWF colaboraron nunha campaña solidaria para a conservación dos bosques e a recuperación dos ecosistemas degradados. Para iso, en EROSKI doamos os 22.500 euros recadados pola venda da nosa bolsa solidaria a esta organización de conservación da natureza. Con este levamos seis anos doando a totalidade dos beneficios da venda da bolsa solidaria ao prezo de 1 euro nas nosas tendas. Desde o seu lanzamento en 2013, a cooperativa vendeu máis dun millón de bolsas solidarias e os beneficios repartíronse entre abondosas organizacións tales como Cruz Vermella, Unicef, Oxfam Intermón e Save the Children, entre outras.

#### Proxecto de conservación de especies en dous espazos naturais de Árabá

Co recadado este ano pola venda de bolsas de plástico reutilizables como alternativa ao vidro, doamos 5.000 euros, aos que se uniron outros 5.000 achegados directamente polo Departamento de Medio Ambiente da Deputación Foral de Árabá, destinados a un proxecto de conservación do avión zapador en dous espazos naturais de Árabá. Con esta acción apostamos por gozar da festa ao tempo que cumprimos co noso compromiso coa sostibilidade ambiental e o coidado do noso entorno natural.



A photograph of a woman with curly brown hair, wearing a light blue quilted vest over a white long-sleeved shirt and grey plaid trousers. She is smiling and holding a red package. She is standing in a supermarket aisle with shelves of various products in the background. Next to her is a man seen from the back, wearing a white vest over a red long-sleeved shirt. The vest has the word 'BOLONDRESA' in blue letters and a logo below it. The word 'VOLUNT' is partially visible at the bottom of the vest. A large red semi-transparent box is overlaid on the bottom half of the image, containing the number '7' and the text 'Acción Social' and 'Compromiso coa cidadanía'.

7

**Acción Social**

Compromiso coa cidadanía

## A nosa contribución á comunidade 413-1

En EROSKI, desde a nosa orixe desenvolvemos unha acción social diversa para contribuír dun xeito efectivo ao obxectivo de conseguir unha sociedade máis xusta e solidaria.

Consideramos a solidariedade como un principio fundamental baixo o que realizar a nosa actividade, por iso dedicamos anualmente o 10 % dos beneficios de EROSKI á Fundación EROSKI para o desenvolvemento de actividades sociais. Deste xeito, apoiamos accións ben por iniciativa propia ou mediante o establecemento de convenios de colaboración con terceiros, para o desenvolvemento social e cultural do noso contorno. Ademais, desde EROSKI realizamos contribucións económicas a fins sociais que en 2018 sumaron máis de 8 millóns de euros.

Para as persoas que formamos EROSKI, é un orgullo ter desenvolvido, en 2018, abondosos acordos e convenios de colaboración con asociacións, ONG e entidades sociais, así como máis de 15 campañas nas que impulsamos o protagonismo e a implicación dos consumidores.

As achegas económicas en 2018 subiron en total a 8.500.199 € distribuídos nos seguintes campos de la acción social:



### Premio Solidario ONCE - Galicia para VEGALSA - EROSKI

Fomos galardoados co Premio solidario ONCE-Galicia 2018 na categoría de empresa como recoñecemento aos numerosos proxectos e iniciativas no campo do compromiso social, ambiental e no fomento da alimentación e os hábitos de vida saudables que levamos a cabo nos últimos anos.



## Iniciativas solidarias 413-1

### Cooperación internacional

En EROSKI cremos que a solidariedade debe cruzar fronteiras, motivo polo cal as nosas campañas céntranse tamén nas necesidades urxentes dos que están máis lonxe.

#### Campaña de recollida de xoguetes coa Cruz Vermella

Durante dous días do mes de decembro, os nosos clientes puideron participar na campaña de recollida de xoguetes non bélicos e non sexistas. Todas as doazóns destináronse a cubrir as necesidades de nenos e nenas de familias en risco de vulnerabilidade social e económica que non poden asumir a compra de xoguetes.

#### Campaña de emerxencia polo tsunami de Indonesia

Grazas á solidariedade de EROSKI e os seus clientes, recadamos 30.000 euros na campaña de emerxencia polos damnificados do tsunami de Indonesia de outubro, organizada en coordinación con UNICEF. Os fondos destináronse a proporcionar auga potable e saneamento para previr epidemias e facilitar unha atención sanitaria e nutrición axeitadas.

#### Programa entrega de produto

Un ano máis, seguimos doando artigos de consumo non alimentario (xoguetes, calzado, roupa, material escolar e produtos ópticos, entre outros) a nenos de Latinoamérica a través da Federación Nenos do Mundo, organización que traballa para o desenvolvemento humano sostible e a cooperación internacional. En 2018, as doazóns acadaron os 169.200 euros.

#### Voluntariado cooperativo

Como parte dos principios de cooperación e solidariedade de EROSKI, colaboramos durante máis dunha década con **MUNDUKIDE**, unha organización centrada no desenvolvemento dos pobos do Terceiro Mundo. Axudamos a difundir información sobre os seus proxectos a través da nosa revista EROSKI CONSUMER e da web [www.consumer.es](http://www.consumer.es) e participamos no "Programa de Voluntariado Cooperativo para a Transformación Social" que MUNDUKIDE desenvolve xunto co Centro de Investigación Lank de Mondragon Unibertsitatea e o movemento de traballadores rurais sen terra (MST) do Brasil. Catro empregados de EROSKI xa ofreceron o seu coñecemento sobre distribución e comercialización para impulsar o desenvolvemento socio-económico e cooperativo na rexión central do Estado de Paraná.

#### Estrela solidaria

Por cuarto ano consecutivo, EROSKI repetiu a súa campaña de Nadal "Estrela solidaria". Grazas aos clientes das tendas de EROSKI e VEGALSA-EROSKI, en 2018 acadáronse os 63.000 euros de recadación polos beneficios da venda da estrela. Destináronse á axuda á infancia a través de UNICEF e a Fundación EROSKI, xa que esta foi a causa elixida por votación dos persoas consumidoras.

## Solidariedade alimentaria

En liña co noso obxectivo de sensibilizar as persoas consumidoras sobre a urxencia de paliar os problemas na cobertura das necesidades básicas na nosa contorna, organizamos campañas que permitan a implicación da nosa clientela en accións de solidariedade alimentaria.

### Campañas solidarias con implicación das persoas consumidoras

En 2018 cumprimos 22 anos de colaboración coa Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), á que doamos os alimentos recollidos en dúas grandes campañas solidarias organizadas anualmente nas nosas tendas: a **"Operación quilo"**, en xuño, e a **"Gran recollida de alimentos"**, en novembro. Estes alimentos destínanse a aquelas persoas de cada comunidade afectadas por dificultades económicas e en risco de exclusión social. Este ano demos continuidade ás dúas modalidades existentes: a entrega física tradicional de produtos e a recollida mediante vales, o que favorece que os bancos de alimentos poidan recibir os produtos que consideren máis necesarios en cada momento. Tamén volveu lanzarse a campaña "Zampaquilos solidario" en VEGALSA-EROSKI.

Ademais, por sexto ano consecutivo, CAPRABO e a Cruz Vermella colaboraron na campaña de axuda á alimentación infantil **"Ningún neno sen comida!"**, unha iniciativa solidaria que recolle fondos para pagar bolsas de alimentación a nenos en risco de exclusión social. En 2018 conseguíronse 12 bolsas de alimentación.

## Tarxeta solidaria

Desde 2009, en EROSKI, Cáritas Biscaia e Laboral Kutxa comezamos a entregar vales de alimentación ás persoas atendidas polas acollidas de Cáritas Biscaia para que poidan trocalos nos nosos establecementos. Ademais de achegar a infraestrutura necesaria para o funcionamento desta iniciativa solidaria, Fundación EROSKI e Laboral Kutxa fan unha achega monetaria adicional aos recursos de Cáritas Biscaia para este proxecto. En VEGALSA-EROSKI tamén entregamos vales de alimentación ao programa de emerxencia social da Xunta de Galicia.

Co obxectivo de normalizar o acceso ás necesidades básicas desde claves non puramente asistenciais senón integradoras e enmarcadas en procesos máis amplos de incorporación social das persoas en situación de risco de exclusión, en 2018 consolidamos a posta en marcha da tarxeta solidaria recargable, que xa substituíu os vales en papel que entregábamnos e permitiu estender esta iniciativa de solidariedade alimentaria a outras rexións como Aragón, Baleares, Galicia e País Vasco. Este sistema, ao que xa se adheriron varias asociacións máis como Cruz Vermella e concellos como os de Vitoria ou Zaragoza, permite dignificar aínda máis esta ferramenta para estas familias, ademais de ser máis moderno e sinxelo.

**1.523 toneladas de alimentos doados na Operación Kilo e na Gran Recogida de Alimentos**

## Programa "Desperdicio cero"

En EROSKI seguimos loitando contra o desperdicio alimentario, articulando un protocolo de actuación que garante a seguridade alimentaria nas doazóns de todos os produtos frescos e de alimentación que, malia estar en perfectas condicións de consumo, retiramos dos nosos estantes para cumprir co noso compromiso cos clientes de frescura máxima e aspecto do envase. Asegurámonos de que os produtos doados manteñan a cadea de frío tamén na entidade receptora da doazón e conservamos as mesmas garantías no seu transporte e instalacións ata que o alimento se consume.

O criterio de asignación e a entrega final destes produtos ao destinatario realízase a través de máis dun cento de entidades sociais de todo o territorio nacional coas que asinamos convenios de colaboración.

O programa tamén busca promover o consumo responsable, polo que, paralelamente ás doazóns de alimentos, desenvolvemos diversas campañas de concienciación aos

consumidores para informalos e formalos. Para iso, EROSKI pon á súa disposición, a través de EROSKI CONSUMER, coñecementos, recursos e ferramentas prácticas para racionalizar a súa compra, aproveitala ao máximo e minimizar o desperdicio alimentario no fogar, cos conseguíntes aforros que iso implica tanto para a sociedade como para a economía das familias.

Para desenvolver o programa "Desperdicio cero", EROSKI colabora con numerosas organizacións sociais, como bancos de alimentos, Cáritas, etc. Durante este 2018, EROSKI e os seus clientes doaron máis de 4.928 toneladas de alimentos destinados aos colectivos máis desfavorecidos. A cifra equivale a 9.747 dietas persoais doadas.

EROSKI S. Coop. foi recoñecida co Premio Espiga de Ouro, o máximo galardón outorgado pola Federación Española do Banco de Alimentos a aquelas organizacións que destacan pola súa colaboración na redistribución solidaria dos excedentes alimentarios.

### Sumámonos á primeira Semana contra o desperdicio de alimentos

En 2018 sumámonos á primeira Semana contra o desperdicio de alimentos, unha iniciativa coordinada pola Asociación de Empresas do Gran Consumo (AECOC), celebrada por primeira vez en España, co obxectivo de concienciar, impulsar e motivar aos consumidores sobre as ferramentas ao seu alcance para reducir a cantidade de comida que se tira ao lixo. Puxéronse en marcha obradoiros en nosas tendas, así como concursos e sorteos en liña e compartíronse boas prácticas co obxectivo de concienciar aos consumidores contra o desperdicio alimentario.

### Obxectivo #FameCero

En EROSKI sumámonos á campaña #FameCero posta en marcha pola Organización de Nacións Unidas para a Alimentación e a Agricultura, con motivo do Día Mundial da Alimentación, que se celebra o 16 de outubro.

Esta iniciativa enmárcase dentro do ODS n.º 2 e busca concienciar á sociedade de que, para 2030, un mundo sen fame é posible. Pero para conseguilo é imprescindible a implicación de todos e cada un de nós, non só dos gobernos e as grandes institucións mundiais.



**+4.928 toneladas de alimentos doados a través do programa Desperdicio Cero**



**9.747 dietas persoais doadas**

## Colaboración con persoas con capacidades diferentes ou enfermidade

En EROSKI, conscientes dos retos diarios que deben afrontar as persoas con capacidades diferentes ou con necesidades especiais derivadas dunha enfermidade, mantemos unha colaboración estreita coas organizacións que as representan e traballan pola mellora do seu benestar e calidade de vida.

O patrocinio de proxectos e iniciativas neste eido é tamén fundamental na nosa acción social e desenvólvese mediante a sinatura de numerosos acordos de

colaboración con entidades sociais do mundo da discapacidade e de diversas enfermidades. En 2018, as achegas económicas que destinamos a este tipo de actuacións superaron os 100.000 euros, que se distribuíron tanto entre asociacións de referencia a nivel estatal como entre outras centradas en colectivos locais.



### A Kosta Trail coa diabetes e as enfermidades renais

Grazas á participación de máis de 4.600 persoas na décimo terceira edición da Kosta Trail, FORUM SPORT, Solomon e Laboral Kutxa doaron 14.400 euros á Asociación Biscaína de Diabetes e á Asociación para a Loita Contra as Enfermidades Renais de Biscaia. A doazón destinarase a que os afectados de diabetes coñezan, de forma práctica, os beneficios e os retos que supón practicar deporte na xestión diaria da enfermidade e ao apoio das persoas con enfermidades renais.

### Fundación WOP e EROSKI xuntas pola cura das enfermidades neurodexenerativas

No marco da colaboración entre EROSKI e a Fundación The Walk On Project (WOP), comprometémonos a organizar unha serie de actividades para os clientes, cuxa participación sumaría minutos de investigación na cura das enfermidades neurodexenerativas. Así foi como se lograron 51.096 minutos. Grazas á implicación dos clientes, EROSKI puido entregar á Fundación WOP un cheque por valor de 30.658 euros.



### VEGALSA-EROSKI coas enfermidades raras e crónicas

Sumámonos á campaña "Pode ser máxico grazas a ti" impulsada pola Federación Galega de Enfermidades Raras e Crónicas para contribuír a apoiar as necesidades asistenciais do colectivo de persoas (e familiares) que padecen este tipo de enfermidades en Galicia. A nosa clientela puido adquirir en 15 das nosas tendas un bastón de caramelo solidario ao prezo simbólico de un euro. Ao total recadado, desde VEGALSA-EROSKI achegamos un 6 % máis, co que se superaron os 1.900 euros.

### Loita contra o cancro de mama

Un ano máis, EROSKI participou en distintas carreiras da muller organizadas en España pola Asociación Española Contra o Cancro. Ademais, por cuarto ano consecutivo, desde VEGALSA-EROSKI realizamos a campaña "Preparadas para gañar!", co obxectivo de recadar fondos para a devandita asociación e repartimos folletos informativos sobre a detección do cancro de mama e os hábitos para reducir o risco de desenvolvemento.

## Campaña de sensibilización contra o cancro de pel

Colaboramos cada ano coa Asociación Española Contra o Cancro para sensibilizar á poboación sobre o cancro de pel. Durante a campaña, os nosos supermercados acolleron casetas nas que se ofreceron consellos sobre como tomar o sol con precaución e regras básicas de como revisar a pel para detectar posibles signos de alarma. Ofrecemos, ademais, charlas informativas entre os traballadores de CAPRABO.

### Algunhas das asociacións coas que colaboramos:

ACAMBI - Asociación do Cancro de Mama de Bilbao  
ADEMBI - Asociación de Esclerose Múltiple de Biscaia  
AECC - Asociación Española Contra o Cancro  
AEFAT - Asociación Española Familia Ataxia Telanxiectasia  
ALCER - Asociación para a Loita Contra as Enfermidades Renais  
ANADI - Asociación Diabetes Navarra  
ASPANAFOHA - Asociación de Pais de Nenos con Cancro de Árbaba  
ASPANAFOHA - Asociación de Pais de Nenos Oncolóxicos de Guipúscoa  
ASVIDIA - Asociación de Diabéticos de Biscaia  
BENE - Asociación de familiares e afectados por enfermidades neurolóxicas de Biscaia  
COCEMFE - Confederación Española de Persoas con Discapacidade Física e Orgánica  
EM Euskadi - Fundación Vasca Esclerose Múltiple Eugenia Epalza  
EUSKAL GORRAK - Federación Vasca de Asociacións de Persoas Xordas  
FEDE - Federación Española de Diabetes  
FEKOOR - Federación Coordinadora de Persoas con Discapacidade Física e Orgánica de Biscaia  
FEGEREC - Federación Galega de Enfermidades Raras e Crónicas  
FEM - Fundación Esclerose Múltiple  
ONCE EUSKADI - Corporación sen ánimo de lucro coa misión de mellorar a calidade de vida das persoas cegas e con discapacidade visual  
WOP - Walk On Project



## Outras campañas solidarias

As nosas campañas van máis alá da solidariedade alimentaria: prestan apoio a colectivos vulnerables e promoven o compromiso co medio ambiente a través de

hábitos de consumo que favorezan a preservación dos recursos naturais.

### Doazóns de material deportivo de FORUM SPORT

Desde FORUM SPORT doamos 179 pares de zapatillas a Cruz Vermella Biscaia para a súa distribución entre os usuarios dos seus proxectos, que se atopan en situación de vulnerabilidade. Así mesmo, en 2018 tamén doamos a Koopera 8.943 quilos de material deportivo, valorado en 22.219 euros. Este material destinouse a usuarios de Cáritas, ás tendas Koopera como obxectos de segunda man, o á reciclaxe ou valorización enerxética mediante a súa axeitada xestión como residuo.

### Receitario solidario de VEGALSA-EROSKI en favor da Cruz Vermella

Grazas ás vendas de 15.000 exemplares dun receitario de pratos saudables a prezos económicos co título Hoxe como na casa: receitas saudables e económicas elaboradas polos mellores chefs de Galicia, recadáronse 30.000 euros que irán destinados a proxectos de inclusión social da Cruz Vermella en Galicia. Esta iniciativa de colaboración entre as dúas entidades contou coa participación de 20 chefs galegos e levouse a cabo en Autoservicios Familia, Hipermercados EROSKI e Supermercados EROSKI Center da Comunidade Autónoma de Galicia.

### Campaña de emergencia polas inundacións de Mallorca

A campaña solidaria de ámbito estatal que organizamos tralas terribles inundacións que afectaron o municipio mallorquino de Sant Llorenç permitiu recadar 140.000 euros grazas á solidariedade de EROSKI e os seus clientes. O diñeiro canalizouse a través das autoridades de Sant Llorenç para que se destine integramente ás familias afectadas polas inundacións.

## Apoio ás familias

EROSKI mantén convenios de colaboración para apoiar as familias numerosas con entidades como Fanoc e Familia XL, entre outras. Por outra banda, desde 2012, en CAPRABO, conscientes das necesidades particulares deste tipo de familias, ofrecemos vantaxes especiais a través da condición de cliente ouro (e da Tarxeta Ouro O Meu Club CAPRABO) con todos os seus beneficios adicionais. Así mesmo, gozan da vantaxe de recibir un 5 % do valor das súas compras transformado en euros, cantidade que se engade ao saldo da súa tarxeta. Durante o 2018, un total de **13.292 familias numerosas beneficiáronse dun aforro de 804.694 €.**

Esta iniciativa súmase ao programa xa existente de axuda ás familias coñecido como "Benvido Bebé". Grazas a este programa, no pasado exercicio **entregamos 1.358.0000 cestas**, así como descontos e promocións en produtos pensados para o primeiro ano de vida do bebé.

O programa complementase coa ferramenta en liña "Benvida Matrona", na que os proxenitores poden atopar resposta a todas as cuestións que máis os preocupan durante o embarazo, o parto e ao longo dos primeiros anos de vida do bebé. Esta é unha iniciativa que conta co apoio de organizacións como a Federación de Asociacións de Matronas de España, a Asociación Española de Matronas e o pediatra Dr. J. Mateu Sancho. Xa visitaron a web 120.505 persoas, con máis de 358.175 páxinas vistas.

En VEGALSA-EROSKI tamén demos un paso máis na axuda achegada ás familias coa adhesión, en 2016, ao programa "Tarxeta Benvida" da Xunta de Galicia. Grazas a iso, as persoas que presentan a tarxeta ao facer a compra na nosa rede de establecementos, Familia, EROSKI/Center e Hipermercados EROSKI, benefíciense dun desconto directo do 2,5 %. En 2018, a través desta iniciativa transferíronse 59.168 euros as familias.

## Fomento da cultura, o lecer e a contorna local

O fomento das iniciativas máis locais de EROSKI busca favorecer o benestar das persoas próximas á nosa rede comercial e pór en valor a cultura e as tradicións máis próximas.

### Promoción e difusión de linguas locais

En EROSKI consideramos as linguas locais como parte esencial do patrimonio cultural das comunidades da nosa contorna, por iso traballamos de forma continua na súa promoción e difusión.

No caso do éuscaro, destaca a iniciativa que levamos a cabo xunto con Elhuyar Fundazioa para desenvolver un motor de busca neste idioma. Este proxecto de I+D, no que tamén colabora a Universidade do País Vasco, desenvolve un buscador en éuscaro moito máis avanzado dos que existen a día de hoxe. Mediante a súa integración na nosa plataforma en liña, conseguimos simplificar e mellorar a navegación polos documentos da revista EROSKI CONSUMER. Tamén cómpre sinalar a participación anual nos grandes eventos en éuscaro, con patrocinios vinculados á Feira do Libro e do Disco Vasco de Durango (Durangoko Azoka), a máis destacada do

calendario neste ámbito. Ao mesmo tempo, colaboramos coas principais festas do éuscaro, como Herri Urrats, Ibilaldia, Araba Euskaraz, Kilometroak, Nafarroa Oinez e a festa da Escola Pública Vasca. Nos eventos da Escola de Alimentación da Fundación EROSKI organizados nelas participaron 10.824 persoas.

Tamén en Galicia poñemos en valor a cultura e a lingua da rexión sumándonos a todas aquelas iniciativas que estean estreitamente ligadas á sociedade galega. Por exemplo, como en exercicios anteriores, en 2018 continuamos apoiando a celebración do Día das Letras Galegas.

Estas accións únense ao noso esforzo continuado para que a revista EROSKI CONSUMER poida ser lida en castelán, éuscaro, galego e catalán.

### Lecer e cultura

Así mesmo, intentamos achegar a cultura aas persoas consumidoras a través de diversos patrocinios como, por exemplo, o do festival cultural Musikaire, que ten lugar anualmente en Elorrio, onde se atopa a nosa sede social.

Por outra banda, conscientes da importancia do deporte na sociedade actual e para levar unha vida saudable, tamén apoiamos as actividades deportivas organizadas na nosa contorna máis próxima. Ademais, a través do Programa CAPRABOSport, en 2018 contribuímos con 224.000 euros repartidos entre 118 clubs afeccionados, co obxectivo de fomentar hábitos saudables coma o da práctica deportiva.

No País Vasco colaborouse con carreiras populares como a Herri Krosa ou a regata de Santurce. Ademais, como veu facendo anualmente, FORUM SPORT organiza a Kosta Trail en Biscaia, unha carreira de montaña cunha vertente solidaria que inclúe percorridos para toda a familia e para as persoas amantes das travesías.





8

## Transparencia

Compromiso coa claridade e a veracidade

# Os nosos grupos de interese

102-40; 102-42; 102-43; 102-44

A nosa actividade xera impactos en diferentes grupos de interese, e viceversa. Estas persoas, grupos, colectivos e organizacións son moi importantes para nós, xa que existe unha interacción e cooperación mutua, fortalecida e traballada ao longo dos anos.

Polo tanto, comprendelos e involucralos nas nosas actividades e decisións é básico para o desenvolvemento da nosa responsabilidade social e o control dos nosos impactos. Para facelo, a actual complexidade e dinamismo do contexto social e empresarial fixo imprescindible adquirir un compromiso sólido con eles para coñecer as súas expectativas e desafíos. Deste xeito, este ano levamos a cabo unha revisión dos nosos grupos de interese, actualizando a nosa relación con aqueles colectivos que:

- Teñen un impacto directo ou indirecto na nosa organización
- Se ven afectados polas nosas actividades, servizos ou produtos
- Se interesan pola nosa actividade

Así, diferenciamos entre os grupos de interese internos, é dicir, aqueles grupos ou persoas que son parte integrante do Grupo EROSKI, e os grupos de interese externos, que inclúen desde a nosa clientela ata gobernos ou entidades sociais.



# Mecanismos de comunicación específicos e cuestións e preocupacións clave identificadas para cada grupo de interese

102-44

| Grupo de interese                        | Mecanismos de comunicación específicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cuestións e preocupacións clave                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cientes e Socios/as Cliente              | Servizo de atención ao cliente (en tenda, teléfono e web)<br>Revista <i>EROSKI CLUB</i><br>Revista <i>Sabor</i> de CAPRABO<br>Estudos de satisfacción de clientes<br>Programas de escoita á clientela<br>Follefos promocionais<br>App EROSKI Club<br>Newsletters                                                                                                                                                                                                                                                 | Marketing e etiquetado<br>Competitividade no mercado<br>Saúde e seguridade no traballo<br>Anticorrupción<br>Materiais<br>Efluentes e residuos<br>Desperdicio alimentario<br>Emprego          |
| Persoas consumidoras                     | Revista Eroski <i>Consumer</i> e <a href="http://www.consumer.es">www.consumer.es</a><br>Escola de Alimentación ( <a href="http://www.escueladealimentacion.es">www.escueladealimentacion.es</a> )<br>Enquisa Nutricional da Poboación Española (ENPE)<br>Campañas de sensibilización (saúde, solidariedade e medio ambiente)<br>Institucións públicas e organizacións que velan polos intereses dos consumidores (Kontsumobide, Consello de Consumidores e Usuarios, AECOSAN, etc.)<br>Notas e roldas de prensa | Marketing e etiquetado<br>Saúde e seguridade no traballo<br>Energía<br>Comunidades locais<br>Seguridade dos clientes<br>Rastrexabilidade do produto<br>Accesibilidade<br>Presenza no mercado |
| Persoas traballadoras                    | Publicacións: <i>NEXO</i> , <i>NÉCTAR</i> , <i>La Parrapla</i> , intranets (Prisma, ForumNet), actas, comunicacións en sede<br>Entrevistas de avaliación<br>Enquisas de cultura laboral<br>Auditorías (Código ético)<br>Canle de denuncia                                                                                                                                                                                                                                                                        | Salud y seguridad en el trabajo<br>Seguridad de los clientes<br>Empleo<br>Conciliación<br>Anticorrupción<br>Efluentes y residuos                                                             |
| Socios/as traballadores                  | Órganos de participación societaria<br>Manual de acollida<br>Mecanismos propios de traballadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Xestión económica<br>Gobernanza e xestión ética<br>Reestruturación da rede comercial<br>Cuestións inherentes aos traballadores e consumidores                                                |
| Socios/as consumidores                   | Órganos de participación societaria<br>Newsletters<br>Mecanismos propios de socios/as cliente e consumidores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cuestións inherentes aos consumidores e socios/as cliente                                                                                                                                    |
| Empresas proveedoras                     | Servizo de atención a provedores<br>Publicacións: <i>Nexo Logística</i> EROSKI<br>Acordos con pemes<br>Convenios de colaboración<br>Mesas sectoriais<br>Campañas promocionais de produtos locais<br>Auditorías (control de calidade...)<br>Foros permanentes e ocasionais                                                                                                                                                                                                                                        | Anticorrupción<br>Cumprimento normativo<br>Seguridade dos clientes<br>Rastrexabilidade do produto<br>Desempeño económico                                                                     |
| Entidades financeiras/ investidores      | Informe de goberno corporativo<br>Informe contas anuais consolidadas<br>Notas e roldas de prensa<br>Páxina web da CNMV e EROSKI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Anticorrupción<br>Cumprimento normativo<br>Desempeño económico<br>Protección de datos de carácter persoal<br>Innovación                                                                      |
| Emprendedoras/ esfranquiados             | Programa "contigo en franquía"<br>Comunicacións directas co persoal da Dirección de Franquías da Dirección Xeral de Rede                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Seguridade dos clientes<br>Accesibilidade<br>Anticorrupción<br>Cumprimento normativo<br>Saúde e seguridade no traballo<br>Prácticas de adquisición                                           |
| Gobernos                                 | Acordos e convenios de colaboración<br>Reunións con representantes públicos<br>Asociacións empresariais e de cooperativas de consumidores (ACES, ANGED, AECOC, etc.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Accesibilidade<br>Anticorrupción<br>Rastrexabilidade do produto<br>Materiais<br>Competencia desleal                                                                                          |
| Terceiro sector e outros axentes sociais | Reunións con representantes das distintas organizacións<br>Comité científico da Fundación EROSKI<br>Universidades: convenios, bolsas<br>ONG: convenios de colaboración, patrocinios, xornadas, stands                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Anticorrupción<br>Efluentes e residuos<br>Cumprimento normativo<br>Emisións<br>Desperdicio alimentario<br>Seguridade dos clientes                                                            |



# Principios de elaboración da memoria

102-45; 102-46; 102-48; 103-1

En EROSKI traballamos para mellorar e ampliar cada ano a información sobre desempeño que presentamos aos nosos grupos de interese como parte do noso compromiso coa transparencia dentro e fóra da organización. Por iso, elaboramos esta memoria baseándonos nos novos estándares da Global Reporting Initiative (GRI), unha institución independente fundada en 1997 que constitúe o marco de referencia máis empregado a nivel mundial en informes de sostiabilidade e á que apoiamos desde hai máis dunha

década como membros da súa Comunidade GOLD. Ao aplicar os criterios e os principios recollidos nos estándares da GRI buscamos garantir que a calidade da memoria e o seu contido estean aliñados coas expectativas dos nosos grupos de interese, ademais de permitir a comparación dos distintos indicadores reportados cos nosos resultados en anos sucesivos e cos informes presentados por outras organizacións.

A ausencia de información ambiental ou social nalgúñas destas sociedades débese a que non contan con traballadores nin actividade directa con persoas consumidoras, polo que non xeran impacto ningún nestes aspectos financeiros. Ao mesmo tempo, inclúese información sobre as accións da Fundación EROSKI en relación co estándar GRI-413 de comunidades locais

Destas sociedades, as propietarias de establecementos para os distintos negocios que presentamos no capítulo 2 (rede comercial e modelo comercial “contigo”) son as seguintes:

## Alcance da memoria

As sociedades para as que se reportan datos nesta memoria son aquelas afectadas pola Lei 11/2018 de Información Non Financeira e Diversidade. Trátase das 27 sociedades incluídas nos estados consolidados financeiros, aínda que non todas teñen un impacto en todos

os aspectos non financeiros reportados na memoria. A seguinte táboa precisa as sociedades dos estados consolidados financeiros en función da agrupación de aspectos materiais reportados.

| SOCIEDADE                                                       | ASPECTOS ECONÓMICOS E PROTECCIÓN DE DATOS | ASPECTOS AMBIENTAIS | ASPECTOS SOCIAIS LABORAIS PRODUTO-CLIENTE |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|
| EROSKI, S.COOP.                                                 |                                           |                     |                                           |
| CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.                                      |                                           |                     |                                           |
| EQUIPAMIENTO FAMILIAR Y SERVICIOS, S.A.                         |                                           |                     |                                           |
| CECOSA DIVERSIFICACIÓN, S.L.                                    |                                           |                     |                                           |
| CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.                                      |                                           |                     |                                           |
| GRUPO EROSKI DISTRIBUCIÓN, S.A.                                 |                                           |                     |                                           |
| GESTION DE HIPERMERCADOS CAPRABO EISA, S.L.U.                   |                                           |                     |                                           |
| SUPERMERCADOS PICABO, S.L.U                                     |                                           |                     |                                           |
| PARQUE MARITIMO JINAMAR, S.L.                                   |                                           |                     |                                           |
| FORUM SPORT, S.A.                                               |                                           |                     |                                           |
| VIAJES EROSKI, S.A.                                             |                                           |                     |                                           |
| CENTRAL DE SERVEIS CIENCIES, S.L.                               |                                           |                     |                                           |
| CAPRABO, S.A.                                                   |                                           |                     |                                           |
| SOCIEDAD FRANQUICIAS EROSKI CONTIGO, S.L.                       |                                           |                     |                                           |
| EROSKI HIPERMERCADOS, S.COOP.                                   |                                           |                     |                                           |
| ALCAMUGA, S.A.U.                                                |                                           |                     |                                           |
| CECOSA INSTITUCIONAL, S.L.                                      |                                           |                     |                                           |
| CECOSA GESTIÓN, S.A.                                            |                                           |                     |                                           |
| DESARROLLOS COMERCIALES DE OCIO E INMOBILIARIOS DE ORENSE, S.A. |                                           |                     |                                           |
| SOCIEDAD DE AFILIADOS EROSKI CONTIGO, S.L.                      |                                           |                     |                                           |
| JACTUS SPAIN, S.L.                                              |                                           |                     |                                           |
| INMOBILIARIA RECARÉ, S.A.U.                                     |                                           |                     |                                           |
| GESPA FORUM, S.C.P.                                             |                                           |                     |                                           |
| APORTACIONES FINANCIERAS EROSKI, S.A.                           |                                           |                     |                                           |
| VEGONSA AGRUPACIÓN ALIMENTARIA, S.A.                            |                                           |                     |                                           |
| VEGO SUPERMERCADOS, S.A.                                        |                                           |                     |                                           |
| MERCASH SAR, S.L.                                               |                                           |                     |                                           |

| SOCIEDADE                                     | HIPERMERCADOS | SUPERMERCADOS | GASO-LINEIRAS | LEGER E DEPORTE | AXENCIAS DE VIAXE | ÓPTICAS | TENDAS ONLINE |
|-----------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|-------------------|---------|---------------|
| EROSKI, S.COOP.                               |               |               |               |                 |                   |         |               |
| CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.                    |               |               |               |                 |                   |         |               |
| EQUIPAMIENTO FAMILIAR Y SERVICIOS, S.A.       |               |               |               |                 |                   |         |               |
| CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.                    |               |               |               |                 |                   |         |               |
| GESTION DE HIPERMERCADOS CAPRABO EISA, S.L.U. |               |               |               |                 |                   |         |               |
| SUPERMERCADOS PICABO, S.L.U                   |               |               |               |                 |                   |         |               |
| FORUM SPORT, S.A.                             |               |               |               |                 |                   |         |               |
| VIAJES EROSKI, S.A.                           |               |               |               |                 |                   |         |               |
| CAPRABO, S.A.                                 |               |               |               |                 |                   |         |               |
| VEGO SUPERMERCADOS, S.A.                      |               |               |               |                 |                   |         |               |



# Análise de materialidade 102-49

Durante o ano 2018, en EROSKI levamos a cabo una actualización e mellora da análise de materialidade de 2017. Esta análise de materialidade realízase co obxectivo de determinar que temas son relevantes á hora de reflectir os impactos económicos, ambientais e sociais da organización, de influír nas decisións dos grupos de

interese ou de xerar un impacto sobre a economía, o ambiente e/ou a sociedade. Considéranse relevantes os que se reflicten na matriz de materialidade.

Así, para identificar os temas potencialmente materiais, tivéronse en conta:

**Fontes bibliográficas**, entre as que destacan os estándares de referencia elaborados por GRI, como os GRI Standards ou os suplementos sectoriais, por Governance & Accountability, os principios do Pacto Mundial de Nacións Unidas, ademais da Lei 11/2018 de Información Non Financeira e Diversidade.

**Información proveniente do mercado**, principalmente publicacións elaboradas por empresas do sector ou pola cadea de subministración de EROSKI.

**Información interna e externa da organización e os seus grupos de interese**, como resultado dos grupos focais e enquisas realizados co cadro de persoal, consumidores, socios, provedores, terceiro sector, administración pública, servizos financeiros e inversores e medios de comunicación.

A seguir, déuselle prioridade a algúns aspectos, é dicir, elixíronse os máis relevantes para EROSKI e os seus grupos de interese. Para este exercicio levouse a cabo una análise interna (relevancia para EROSKI) e externa (relevancia para os grupos de interese) para coñecer o grao de importancia que tiñan os temas identificados.

O método de consulta empregado foi, maioritariamente, a enquisa en liña para os grupos de interese (perspectiva externa) e as persoas con responsabilidades na toma de decisións en EROSKI (perspectiva interna). Estes grupos inclúen o Consello de Dirección, cadro de persoal, franquías, socios cliente, socios consumidores, terceiro sector, provedores, administración pública, servizos financeiros e medios de comunicación. Este proceso supuxo a realización unha consulta directa, así como a ampliación do alcance da consulta a un maior número de persoas, polo que se considera que os resultados obtidos permiten dar unha mellor resposta ás expectativas dos diferentes grupos de interese.

Posteriormente, ponderáronse as respostas en función do grao de importancia de cada grupo de interese para EROSKI, e procedeuse á súa revisión e validación a fin de asegurar que a materialidade reflicte de xeito razoable e equilibrado o desempeño da organización en materia de sostibilidade, tanto dos seus impactos positivos como negativos.

Finalmente, obtívose a matriz de materialidade, na que se identificaron os temas materiais para a organización.



|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alta | <div><div></div> Presenza no mercado</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <div><div></div> Anticorrupción</div> <div><div></div> Innovación</div> <div><div></div> Rastrexabilidade do produto</div> <div><div></div> Protección de datos de carácter persoal</div> <div><div></div> Efluentes e Residuos</div> <div><div></div> Emprego</div> | <div><div></div> Cumprimento socioeconómico e ambiental</div> <div><div></div> Marketing e etiquetado</div> <div><div></div> Materiais</div> <div><div></div> Saúde e seguridade no traballo</div> |
|      | <div><div></div> Impactos económicos indirectos</div> <div><div></div> Enerxía</div> <div><div></div> Formación e ensino</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <div><div></div> Desempeño económico</div> <div><div></div> Accesibilidade</div> <div><div></div> Diversidade e igualdade de oportunidades</div> <div><div></div> Non-discriminación</div>                                                                           | <div><div></div> Prácticas adquisición</div> <div><div></div> Seguridade dos clientes</div>                                                                                                        |
|      | <div><div></div> Competitividade no mercado</div> <div><div></div> Política pública</div> <div><div></div> Emisións</div> <div><div></div> Desperdicio alimentario</div> <div><div></div> Biodiversidade</div> <div><div></div> Auga</div> <div><div></div> Contaminación atmosférica</div> <div><div></div> Xestión de clientes</div> <div><div></div> Liberdade de asociación e negociación colectiva</div> <div><div></div> Inserción e inclusión social</div> <div><div></div> Conciliación</div> | <div><div></div> Competencia desleal</div> <div><div></div> Comunidades locais*</div> <div><div></div> Formación as persoas consumidoras</div> <div><div></div> Relacións traballadores - empresa</div>                                                              | <div><div></div> Avaliación social e ambiental de provedores</div> <div><div></div> Avaliación de dereitos humanos</div> <div><div></div> Saúde dos clientes</div>                                 |
|      | Baixa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Media                                                                                                                                                                                                                                                                | Alta                                                                                                                                                                                               |

- Xestión ambiental
- Compromisos, políticas e xestión responsable
- Emprego e relacións laborais
- Clientes, consumidores e responsabilidade do produto

Os temas materiais son os incluídos nas áreas sombreadas. Adicionalmente, incorporáronse os sinalados co símbolo \* pola súa relación e importancia coa actividade de EROSKI.

**Aspectos económicos**  
Desempeño económico  
Presenza no mercado  
Anticorrupción  
Innovación  
Cumprimento socioeconómico e ambiental  
Prácticas en adquisición  
Avaliación social e ambiental de provedores  
Avaliación de dereitos humanos  
Comunidades locais

**Aspectos ambientais**  
Materiais  
Efluentes e residuos  
Enerxía  
Emisións  
Desperdicio alimentario

**Aspectos sociais/laborais/ produto-cliente**  
Emprego  
Saúde e seguridade no traballo  
Diversidade e igualdade de oportunidades - Non-discriminación  
Mercadotecnia e etiquetado  
Accesibilidade  
Seguridade dos clientes  
Saúde dos clientes  
Protección de datos de carácter persoal  
Rastrexabilidade do produto

Lista de aspectos materiais e a súa cobertura

102-46; 103-1

| Aspecto material                                                                    | Onde se produce o impacto     | Implicación de EROSKI | Motivo da súa materialidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desempeño económico (GRI 201)                                                       | Fóra e dentro da organización | Directa e indirecta   | A xestión económica da organización ten un grande impacto nos distintos grupos de interese da entidade. Afecta ao número de empregos xerados, ás compras de produtos e servizos, á rede comercial, á estratexia empresarial, á xestión da débeda e ao reparto de beneficios, entre outros aspectos.                                                                           |
| Presenza no mercado (GRI 202)                                                       | Fóra da organización          | Directa e indirecta   | Unha organización como EROSKI, que busca potenciar o desenvolvemento da contorna na que opera, debe dispoñer dunha política de contratación e de salarios que promova o desenvolvemento local.                                                                                                                                                                                |
| Prácticas de adquisición (GRI 204)                                                  | Fóra da organización          | Directa               | O volume de compras e o número de provedores cos que contamos supón un posible impacto significativo no desenvolvemento dos provedores locais no contorno no que operamos.                                                                                                                                                                                                    |
| Anticorrupción (GRI 205)                                                            | Fóra e dentro da organización | Directa               | Ter un comportamento empresarial ético e responsable é prioritario para os nosos grupos de interese: adoptamos medidas para loitar contra a corrupción e o suborno.                                                                                                                                                                                                           |
| Innovación                                                                          | Fóra e dentro da organización | Directa               | Innovar no deseño e a mellora dos produtos e servizos permite seguir aumentando a seguridade e calidade da nosa oferta.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Materiais (GRI 301)                                                                 | Fóra e dentro da organización | Directa e indirecta   | A fabricación, uso e disposición de envases e embalaxes pode ter un impacto importante no ambiente. Por este motivo, optimizar o consumo de materiais e utilizar aqueles máis sostibles e en menor cantidade é fundamental para os nosos clientes e a sociedade en xeral.                                                                                                     |
| Enerxía (GRI 302)                                                                   | Fóra da organización          | Directa e indirecta   | Promover a eficiencia enerxética e utilizar enerxía procedente de fontes renovables é unha prioridade para reducir o impacto ambiental e evitar, ademais, o uso de combustibles fósiles.                                                                                                                                                                                      |
| Emisións (GRI 305)                                                                  | Fóra da organización          | Directa e indirecta   | O impacto na saúde humana e no clima das emisións de gases de efecto invernadoiro é un dos grandes problemas ambientais actuais e un dos de maior relevancia para os distintos grupos de interese.                                                                                                                                                                            |
| Efluentes e residuos (GRI 306-1, 306-2)                                             | Fóra da organización          | Directa e indirecta   | Reducir a cantidade de residuos e verteduras xeradas é vital para a conservación do medio. Polo tanto, toda a sociedade debe ter como obxectivo minimizar o seu impacto ecolóxico mediante a súa reutilización, reciclaxe ou outros aproveitamentos (economía circular).                                                                                                      |
| Desperdicio alimentario (GRI 306)                                                   | Fóra e dentro da organización | Directa e indirecta   | Desenvolver iniciativas e accións para previr e evitar o desperdicio de alimentos é un aspecto especialmente importante no sector alimentario. Ao reducir o desperdicio redúcese, por unha banda, a produción ineficiente ou innecesaria de alimentos e, por outra, prodúcese un impacto social positivo xerado ao distribuír eses alimentos a persoas en risco de exclusión. |
| Cumprimento socioeconómico e ambiental (GRI 307 y 419)                              | Fóra e dentro da organización | Directa               | É preciso cumprir a legalidade en materia socioeconómica e ambiental a fin de garantir a ausencia de impactos negativos en relación coa sostibilidade. Ademais, pode supoñer sancións económicas e administrativas, así coma un risco para a reputación.                                                                                                                      |
| Avaliación ambiental de provedores<br>Avaliación social de provedores (GRI 308-414) | Fuera de la organización      | Directa e indirecta   | Xestionar de forma responsable a cadea de provedores, introducindo criterios sociais, ambientais e éticos, favorece a implantación de políticas de responsabilidade, no só na nosa entidade senón tamén en toda a cadea de valor.                                                                                                                                             |

| Aspecto material                                                             | Onde se produce o impacto     | Implicación de EROSKI | Motivo da súa materialidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emprego (GRI 401)                                                            | Fóra e dentro da organización | Directa               | A estabilidade e calidade do emprego son claves nunha organización como EROSKI, na que moitas persoas traballadoras son tamén propietarias da cooperativa e na que hai máis de 30.000 empregados directos.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Saúde e seguridade no traballo (GRI 403)                                     | Dentro da organización        | Directa               | As persoas traballadoras son un dos nosos grupos de interese prioritario, motivo polo cal promover a súa saúde e seguridade e previr os riscos laborais é un aspecto fundamental na organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Diversidade e igualdade de oportunidades<br>Non-discriminación (GRI 405-406) | Fóra e dentro da organización | Directa               | Dispor de políticas de non discriminación e promover un contorno laboral inclusivo baseado na diversidade, a multiculturalidade e a igualdade de oportunidades entre mulleres e homes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Avaliación de dereitos humanos (GRI 412)                                     | Fóra e dentro da organización | Directa               | Usar criterios relativos aos dereitos humanos nas operacións e os acordos e contratos de investimentos significativos, e formar ao cadro de persoal en políticas ou procedementos sobre dereitos humanos.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Comunidades locais (GRI 413)                                                 | Fóra da organización          | Directa               | Participar activamente na sociedade mediante programas de acción social que contribúan ao desenvolvemento económico e social das comunidades nas que operamos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Seguridade dos clientes (GRI 416)                                            | Fóra e dentro da organización | Directa e indirecta   | Como empresa de distribución alimentaria, garantir a calidade e seguridade de todos os produtos xunto cos nosos provedores é crítico para a organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Saúde dos clientes                                                           | Fóra e dentro da organización | Directa e indirecta   | Dispor de produtos máis saudables e adaptados a dietas especiais é clave para dar resposta ás necesidades dos nosos clientes. As altas taxas de obesidade e sobrepeso en España fan que dispor de produtos máis saudables e equilibrados sexa prioritario para a sociedade. Así mesmo, o aumento das alerxias alimentarias e as necesidades de colectivos como os celíacos esixe que nas nosas tendas haxa alimentos aptos para eles, que cubran as súas necesidades.                          |
| Marketing e etiquetado (GRI 417)                                             | Fóra e dentro da organización | Directa e indirecta   | Etiquetar los productos con información sobre sus características (ingredientes y contenido nutricional, seguridad en el consumo, reciclabilidad del envase, etc.) es clave para la salud de nuestros clientes y el medio ambiente y forma parte del compromiso de transparencia que tiene EROSKI. Aplicar criterios éticos y de responsabilidad en las comunicaciones de marketing, una atención diferencial y el marketing individualizado tiene una gran relevancia para nuestros clientes. |
| Protección de datos de carácter persoal (GRI 418)                            | Fóra e dentro da organización | Directa               | Garantir a protección de datos de carácter persoal non é só unha obriga legal, senón unha esixencia dos nosos clientes e un compromiso para EROSKI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Rastrexabilidade do produto (GRI 416)                                        | Fóra e dentro da organización | Directa               | Asegurar a rastrexabilidade da cadea de subministro en todos os seus procesos e niveis é vital para previr e controlar calquera impacto negativo, reducindo deste xeito os riscos en ámbitos como a saúde ou o medio.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Accesibilidade                                                               | Fóra da organización          | Directa               | Facilitar a accesibilidade universal das persoas con diversidade funcional aos nosos centros e instalacións é fundamental para unha gran parte dos nosos clientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Información adicional sobre o cálculo dos indicadores presentados na memoria

102-46; 103-1

| Indicador                                                                                           | Alcance                            | Metodoloxía de cálculo/Comentarios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información sobre empregados directos (GRI 102-8, 405-1)                                            | Grupo EROSKI                       | <p>O total de empregados directos e socios/as traballadores é unha media dos datos rexistrados durante o último mes do exercicio 2018 (xaneiro de 2019).</p> <p>As porcentaxes por tipo de contrato, xornada, idade, xénero e categoría profesional corresponden aos datos a 31 de xaneiro de 2019 (data de fin do exercicio). Esas porcentaxes aplicáronse ao número total de traballadores reportado (30.048).</p> <p>O número e índice de rotacións corresponde aos empregados que deixaron a organización voluntariamente, por despido, xubilación ou falecemento.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Información sobre remuneracións (GRI 102-34, 102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39, 202-1, 405-2)  | Grupo EROSKI                       | <p>Repórtanse datos de EROSKI S. Coop. e do resto das sociedades do Grupo, separados polas diferencias respecto á retribución. Os datos achegados corresponden ao ano natural 2018. Empréganse os datos de anticipo de consumo bruto en EROSKI S. Coop e os datos de retribución bruta anual no resto das sociedades. O anticipo de consumo bruto é a suma da retribución neta e as retencións de IRPF (sen sumar as achegas á Seguridade Social).</p> <p>Os datos de evolución da Cooperativa pódense obter dos informes de anos anteriores. No tocante ao Grupo, non dispoñemos dese histórico analizado. Como este ano empezamos a traballar con estes datos, a partir do ano que vén poderemos empezar a ver a evolución.</p> <p>Os datos empregados para a comparación cas empresas do IBEX 35 sacáronse do Informe: Evolución de indicadores de bo goberno nas empresas do IBEX 35 durante o exercicio 2017. Fundación 1.o de Maio; xaneiro de 2019.</p> |
| Información sobre accidentabilidade e formación en prevención de riscos laborais (GRI 403-2, 404-1) | Grupo EROSKI                       | Datos correspondentes ao ano natural 2018.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Envases loxísticos reutilizados (GRI 301-3)                                                         | Grupo EROSKI (dominio alimentario) | Datos de palés e caixas plásticas usados durante o exercicio 2018 nas plataformas de EROSKI, CAPRABO e VEGALSA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Consumo enerxético dentro da organización (GRI 302-1)                                               | Grupo EROSKI                       | <p>Non se dispón de datos de consumo de electricidade desagregado por usos.</p> <p>Factores de conversión empregados no cálculo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conversión de quiliowatt hora a megajoule: 1 kWh = 3,6 MJ.</li><li>• Consumo de combustible en operacións de transporte (fonte: Estimacións propias de EROSKI en función da súa frota).</li><li>• Conversión de litros de diésel a xigajoules (fonte: Factores de emisión. <i>Rexistro de pegada de carbono, compensación e proxectos de absorción de dióxido de carbono</i>. MAPAMA; 2018):</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>- Densidade do diésel: 832,5 kg/m</li><li>- Poder calorífico do diésel: 343 GJ/t</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                           |
| Consumo enerxético fóra da organización (GRI 302-2)                                                 | Grupo EROSKI                       | <p>FFactor de conversión empregado no cálculo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Consumo medio de diésel en viaxes de traballo por estrada: 5,68 l/km. (fonte: Media do consumo aos 100 km de vehículos tipo M1, dispoñible na base de datos de IDAE).</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Indicador                                                           | Alcance      | Metodoloxía de cálculo/Comentarios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Intensidade enerxética (GRI 302-3)                                  | Grupo EROSKI | <p>Indicadores empregados para calcular o consumo relativo de enerxía na organización:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Superficie comercial: 1.298.274 m2 (a 31 de xaneiro de 2019)</li><li>• Ventas netas: 4.698 millóns de euros.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Redución do consumo enerxético (GRI 302-4)                          | Grupo EROSKI | <p>Seleccionouse o 2017 como ano base para presentar as reducións de consumo de combustible en transporte e enerxía, ao corresponder ao exercicio da primeira memoria de sostibilidade segundo o GRI que elaboramos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Extracción de auga por fonte (GRI 303-1)                            | Grupo EROSKI | <p>O consumo para o exercicio 2018 calculouse a partir do gasto en auga potable rexistrado.</p> <p>O prezo medio da auga aplicado como factor de conversión é de 2,87 €/m3, que se calculou en función dos prezos dunha mostraxe de facturas para as distintas sociedades ou negocios con consumo de auga. Non se dispón dun rexistro de todas as fontes das que extraen a auga os distintos municipios que subministran a EROSKI.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Biodiversidade (GRI 304-1)                                          | Grupo EROSKI | <p>Fonte de información: Ministerio para a Transición Ecolóxica.</p> <p>Non se tiveron en conta as tendas franquiciadas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Vertedura de augas                                                  | Grupo EROSKI | <p>Estimouse que a auga vertida corresponde a un 99 %da auga potable consumida.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Residuos depositados por clientes                                   | Grupo EROSKI | <p>Os datos relacionados coas pilas, luminarias e aparatos eléctricos corresponden ao ano natural 2018.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Emisións directas de GEI (alcance 1) (GRI 305-1)                    | Grupo EROSKI | <ul style="list-style-type: none"><li>• Factores de caracterización do potencial de quentamento global empregados (kg CO2eq/kg CO2, kg CO2eq/kg CH4, kg CO2eq/kg N2O, HFC emitidos):</li><li>- GWP100 do IPCC 2013 (fonte: CML – (<i>Institute of Environmental Sciences, Universidade de Leiden</i>), agosto de 2016).</li><li>- Para as mesturas de refrixerantes, o factor de caracterización correspondente calculouse considerando a súa composición (% de cada HFC), así coma os factores de emisión de GWP100-IPCC 2013 de CML (agosto de 2016).</li><li>• Factores de emisión de CO2 para o gas natural e o diésel en transporte (fonte: <i>Factores de emisión. Rexistro de pegada de carbono, compensación e proxectos de absorción de dióxido de carbono 2018</i>. MAPAMA; 2019):</li><li>- 0,203 kg CO2/kWh poder calorífico neto.</li><li>- 0,901 kWh PC neto/kWh poder calorífico superior.</li><li>• Os factores de emisión de CH4 e N2O para o gas natural corresponden ás Directrices do IPCC de 2006 para os inventarios nacionais de gases de efecto invernadoiro (Stationary combustion. Táboa 2.4).</li><li>• Enfoque de consolidación para as emisións: control operacional.</li></ul> |
| Emisións indirectas de GEI ao xerar enerxía (alcance 2) (GRI 305-2) | Grupo EROSKI | <ul style="list-style-type: none"><li>• Factor de emisión de CO2 segundo o nacional (fonte: Acordo sobre os resultados. O sistema de garantía de orixe e etiquetado da electricidade relativos á enerxía producida no ano 2018. CNMC; 2019):</li><li>- 0,41 kg CO2eq/kWh</li><li>• Factor de emisión de CO2 segundo o mix das comercializadoras (fonte: calculado en función da porcentaxe de cada comercializadora consumida por EROSKI e os factores de impacto ambiental da CNMC de 2018 para cada comercializadora):</li><li>- 0,28 kg CO2/kWh.</li><li>• Enfoque de consolidación para as emisións: control operacional.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Indicador                                                 | Alcance                                                                    | Metodoloxía de cálculo/Comentarios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Outras emisións indirectas de GEI (alcance 3) (GRI 305-3) | Grupo EROSKI                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>Factor de emisión de CO2 para o diésel no transporte (fonte: Norma EN 16258 segundo se recolle na <i>Guía de cálculo da pegada de carbono do transporte de mercancías por estrada 2017</i>. AECOC; 2018): - 3,24 kg CO2eq/l de diésel (berce-tumba). Para o factor "do pozo ao tanque" réstanse os 2,67 kg CO2/l de diésel de emisión directa.</li><li>Factor de emisión de CO2 das viaxes avión: estimouse en función das emisións de 2017 calculadas coa calculadora ICAO.</li><li>Para as emisións de CO2 por consumo de auga empregouse o factor 0,298 kg CO2/m3, que provén da análise de ciclo de vida do proceso Tap water {Europe without Switzerland}   tap water production, conventional treatment da base de datos Ecoinvent en SIMAPRO.</li><li>Para as emisións de CO2 por consumo de papel empregáronse os seguintes factores, segundo os procesos indicados da base de datos ecoinvent en SIMAPRO:<ul style="list-style-type: none"><li><b>Papel material oficina:</b> 1,095 kg CO2 eq/kg (Paper, woodfree, uncoated {RER}   market for   Cut-off, S)</li><li><b>Folletos de publicidade:</b> Papel estucado lixeiro e papel satinado: 1,108 kg CO2 eq/kg (Paper, woodfree, coated {RER}   market for   Cut-off, S). Papel offset reciclado: 1,157 kg CO2 eq/kg (Adaptación de Paper, woodfree, uncoated {RER}   paper production, woodfree, uncoated, at non-integrated mill   Cut-off, U) Papel de impresión: 0,788 kg CO2 eq/kg (Adaptación de Sulfate pulp {RER}   production, elementary chlorine free bleached   Cut-off)</li><li><b>Revistas:</b> 2,328 kg CO2 eq/kg (Printed paper, offset {CH}   offset printing, per kg printed paper   Cut-off, U)</li></ul></li></ul> |
| Intensidade das emisións de GEI (GRI 305-4)               | Ver alcances das emisións directas e indirectas de GEI (alcances 1, 2 e 3) | Indicadores empregados para calcular o consumo relativo de enerxía na organización: <ul style="list-style-type: none"><li>Superficie comercial: 1.298.274 m2 (a 31 de xaneiro de 2019)</li><li>Ventas netas: 4.698 millóns de euros.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Residuos (GRI 306-1, 306-2)                               | Grupo EROSKI                                                               | Os residuos xerados por EROSKI que se presentan nesta memoria son aqueles tratados por xestores especializados, seleccionados co criterio de que a reciclaxe e a valorización sexan os tratamentos aplicados na maioría dos casos.<br>Non se dispón de información sobre os residuos sólidos urbanos recollidos polos servizos municipais.<br>Por norma xeral, CAPRABO xestiona os seus residuos orgánicos a través dos servizos municipais de residuos, agás nas súas tendas de Navarra, que si dispoñen do servizo de loxística inversa. Os datos correspondentes a esa comunidade autónoma tamén están incluídos nos datos proporcionados nesta memoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Alimentos doados a través do programa "Desperdicio cero"  | Grupo EROSKI                                                               | Os datos corresponden ao ano natural 2018. Empregouse unha conversión de 1 euro = 1 kg para o cálculo en toneladas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Lectores da revista EROSKI CONSUMER                       | Tirada completa da revista                                                 | Estimouse unha media de 2,5 lectores por revista, cunha tirada mensual de 111.680 exemplares.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

# Mecanismos formais de queixa e reclamación

Existen distintas canles a través das que se poden remitir queixas ou reclamacións a EROSKI en relación coas tres dimensións da sostibilidade. En concreto:

## Reclamacións, queixas e suxestións dos cliente

Poden dirixirse ao teléfono de atención ao cliente de EROSKI 944 943 444, de luns a sábado de 9:00 a 22:00 h ou encher o formulario dispoñible en [www.eroski.es/](http://www.eroski.es/) contacto. No caso de querer contactar con CAPRABO, poden facelo a través do teléfono 93 261 60 60, no mesmo horario, ou entrando na páxina web: [www.miclubCAPRABO.com/atencion-cliente](http://www.miclubCAPRABO.com/atencion-cliente)

FORUM SPORT dispón do teléfono 944 286 618, tamén con igual horario, ou do enderezo de correo electrónico: [forumsport@forumsport.es](mailto:forumsport@forumsport.es). A queixa/reclamación rexístrase en calquera destas canles e os responsables correspondentes dentro da organización xestionana para ofrecer unha solución/compensación coa maior brevidade posible.

## Reclamacións relacionadas co cumprimento contractual ou legal

As notificacións ou requirimentos relacionados con algún incumprimento normativo ou contractual remítense ao centro ou área correspondente ou directamente ao Departamento Xurídico de EROSKI. Neste último caso, dependendo da materia da que se trate, o Departamento Xurídico deriva á área de xestión correspondente o escrito a fin de obter unha resposta. En función da resposta, o Departamento Xurídico redacta o escrito de contestación de acordo coa Lei de Procedemento Administrativo. Ademais, se proceder, poríanse en marcha aquelas accións dirixidas a resolver o incumprimento que orixinou a reclamación.

## Reclamacións ou queixas dos traballadores

Para queixas ou reclamacións relacionadas coas xestións administrativas ou propias do posto, pódense dirixir ao Departamento Social a través do xefe, o rexional de persoas ou poñéndose en contacto co responsable da administración de persoas. Para denuncias relacionadas co incumprimento do Código de Conduta

Corporativo ou do Plan de Riscos Penais dispoñemos dun teléfono de contacto 946 211 234, dunha caixa de correo electrónico [[canaldenuncia@EROSKI.es](mailto:canaldenuncia@EROSKI.es)] e dun formulario para a súa entrega física.

O responsable da Oficina de Cumprimento reporta ao Comité de Auditoría e Cumprimento do Consello Reitor as denuncias recibidas a través da canle de denuncia e da área social. O Comité de Auditoría supervisa o funcionamento dos procedementos establecidos na recepción das consultas e notificacións, e valida a resposta dada. Ademais, contamos cun protocolo específico para o tratamento dos casos de acoso sexual e por razón de xénero no posto de traballo. Este iníciase coa solicitude de intervención da presunta vítima a través do seu xefe ou rexional de persoas, ou dalgún dos membros do Consello Social. Constitúese unha comisión instrutora que abre o correspondente expediente de investigación confidencial. Finalizado o devandito expediente, a comisión instrutora emite un informe de conclusións, que se remite á Dirección de Persoas a fin de adoptar as medidas propostas que considere oportunas.

## Servizo de información a provedores

O Servizo de Información a Provedores (SIP) aporta apoio en materia contable e financeira; é dicir, informa sobre a situación das súas facturas, vencementos, pagamentos ou cargos emitidos por EROSKI. No caso de que as empresas provedoras empreguen esta canle para trasladar dúbidas ou problemas relacionados con outros temas, redírixense ás persoas e/ou aos departamentos correspondentes. Este servizo tamén resolve as dúbidas dos xestores comerciais que poidan ter algunha incidencia con algún provedor/a ou que poidan requirir algunha información sobre o estado da conta.

As empresas provedoras contactan co SIP quer por teléfono (de 8:30 a 13:30 e de 15:00 a 16:00 h) quer por correo electrónico. A caixa de correo electrónico revísase e xestiónase, cunha demora de non máis de 2 días, en función das épocas (días previos a pagamentos, por exemplo). Ademais, os provedores poden adherirse de xeito gratuíto á páxina web que teñen á súa disposición, a través da cal poden acceder á situación das facturas, os cargos, etc. Para valorar a eficacia do servizo, lévanse a cabo estatísticas sobre o número de chamadas recibidas por período e franxa, chamadas atendidas, non atendidas e recibidas en franxas horarias sen atención. Ademais, contrólase o número de correos electrónicos recibidos, así como as súas datas, para non incorrer en demoras.



# Índice de contidos GRI (102-55)

Tema material

## Estándares universais

GRI 102: Contidos Xenerais

| Estándar GRI               | Contido                                                                      | Páxina                 | Resposta Directa/Omisións                                                                                                         |                                                            |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1 . Perfil da organización |                                                                              |                        |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-1                      | Nome da organización                                                         | 10                     |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-2                      | Actividades, marcas, produtos e servizos                                     | 10, 11, 34,            |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-3                      | Localización da sede                                                         |                        | Barrio San Agustín, s/n. 48230. Elorrio, Vizcaya                                                                                  |                                                            |
| 102-4                      | Localización das operacións                                                  | 34, 186                |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-5                      | Propiedade e forma xurídica                                                  | 10                     |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-6                      | Mercados servidos                                                            | 11                     |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-7                      | Tamaño da organización                                                       | 10, 24, 35             |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-8                      | Información sobre empregados e outros traballadores                          | 67, 152, 182, 188- 190 |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-9                      | Cadea de subministración                                                     | 97, 194                |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-10                     | Cambios significativos na organización e na súa cadea de subministración     | 37, 97                 | Datos 2017:                                                                                                                       |                                                            |
|                            |                                                                              |                        | Propios de EROSKI:<br>1 Hipermercado<br>4 Supermercados<br>1 Gasolineira<br>1 Axencia de viaxes<br>7 Tendas de material deportivo | Franquías de EROSKI:<br>1 Hipermercado<br>46 Supermercados |
| 102-11                     | Principio ou enfoque de precaución                                           | 47, 48, 111            |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-12                     | Iniciativas externas                                                         | 28                     |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-13                     | Afiliación a asociacións                                                     | 22                     |                                                                                                                                   |                                                            |
| 2. Estratexia              |                                                                              |                        |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-14                     | Declaración de altos executivos responsables da toma de decisións            | 4                      |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-15                     | Principais impactos, riscos e oportunidades                                  |                        | Información confidencial. O mapa de riscos e impactos revisouse ao longo de 2018.                                                 |                                                            |
| 3. Ética                   |                                                                              |                        |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-16                     | Valores, principios, estándares e normas de conduta                          | 12, 182, 184           |                                                                                                                                   |                                                            |
| 4. Gobernanza              |                                                                              |                        |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-18                     | Estrutura de gobernanza                                                      | 14-17                  |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-19                     | Delegación de autoridade                                                     | 14                     |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-20                     | Responsabilidade a nivel executivo de temas económicos, ambientais e sociais | 14                     |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-21                     | Consulta dos grupos de interese sobre temas económicos, ambientais e sociais | 41, 184                |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-22                     | Composición do máximo órgano de goberno e dos seus comités                   | 14-17, 184             |                                                                                                                                   |                                                            |
| 102-23                     | Presidente do máximo órgano de goberno                                       | 14, 184                |                                                                                                                                   |                                                            |

| Estándar GRI                                 | Contido                                                                               | Páxina        | Resposta Directa /Omisións                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 102-24                                       | Nomeamento e selección do máximo órgano de goberno                                    | 14            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-25                                       | Conflito de interese                                                                  | 21, 184       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-26                                       | Función do máximo órgano de goberno na selección de obxectivos, valores e estratexias | 14, 15        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-27                                       | Coñecementos colectivos do máximo órgano de goberno                                   | 14, 183       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-28                                       | Avaliación do desempeño do máximo órgano de goberno                                   | 14-17         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-29                                       | Identificación e xestión dos impactos económicos, ambientais e sociais                | 14, 184       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-30                                       | Eficacia dos procesos de xestión do risco                                             | 19            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-31                                       | Avaliación de temas económicos, ambientais e sociais                                  | 18            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-32                                       | Función do máximo órgano de goberno na elaboración de informes de sustentabilidade    |               | Esta memoria como estado de información non financeira foi aprobada polo Consello Reitor durante a formulación das contas anuais e pola Asemblea Xeral de EROSKI. Tamén o Consello de Administración de VEGALSA aproba a formulación de contas anuais co estado de información non financeira. |
| 102-33                                       | Comunicación de preocupacións críticas                                                | 14-17         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-34                                       | Natureza e número total de preocupacións críticas                                     |               | Información confidencial. As preocupacións críticas notificadas ao ConselloReitor rexístranse nas actas das sesións correspondentes e non se publican fóra da organización.                                                                                                                    |
| 102-35                                       | Políticas de remuneración                                                             | 74, 152       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-36                                       | Proceso para determinar la remuneración                                               | 74, 152       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-37                                       | Implicación dos grupos de interese na remuneración                                    | 74, 152, 184  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-38                                       | Ratio de compensación total anual                                                     | 74, 152       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-39                                       | Ratio do incremento porcentual da compensación total anual                            | 74, 152       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5. Participación dos grupos de interese      |                                                                                       |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-40                                       | Listaxe dos grupos de interese                                                        | 144           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-41                                       | Acordos de negociación colectiva                                                      | 67, 182, 183  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-42                                       | Identificación e selección de grupos de interese                                      | 144           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-43                                       | Enfoque para a participación dos grupos de interese                                   | 144-145       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-44                                       | Temas e preocupacións clave mencionados                                               | 144-145       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6. Prácticas para la elaboración de informes |                                                                                       |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-45                                       | Entidades incluídas nos estados financeiros consolidados                              | 146           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-46                                       | Definición dos contidos dos informes e dos alcances do tema                           | 146, 150, 152 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-47                                       | Listaxe dos temas materiais                                                           | 148-151       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Estándar GRI | Contido                                                                  | Páxina   | Resposta Directa /Omisións                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 102-48       | Reexpresión da información                                               | 146      | Para facilitar a comparabilidade con anos anteriores, os datos de 2017 publicados na memoria anterior modifícanse para: <ul style="list-style-type: none"><li>Consumo enerxético (diésel) en transporte e as súas correspondentes emisións de gases de efecto invernadoiro, xa que podemos ampliar o alcance a VEGALSA-EROSKI e gasolineiras.</li><li>Consumo de refrixerantes e os seus correspondentes gases de efecto invernadoiro, xa que podemos ampliar o alcance a plataformas, CAPRABO e VEGALSA.</li><li>Emisións totais de alcance 3 para incluír as emisións tamén por consumo de auga e papel.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 102-49       | Cambios na elaboración de informes                                       | 148      | En temas económicos, inclúense como novos temas materiais: Presenza no mercado (deriva en parte do tema material anterior Prezos competitivos e sostíbeis), Prácticas de adquisición (no exercicio anterior denominábase Compra local), Avaliación social e ambiental de provedores e avaliación de dereitos humanos. Deixa de ser material Impactos económicos indirectos. En temas ambientais, inclúese como novo tema Materiais (en 2017 denominábase Envases e embalaxes e Ecodeseño de produtos e envases) e deixa de selo Biodiversidade. En temas sociais, Accesibilidade, Protección de datos de carácter persoal (en 2017 incluíase dentro de Xestión de clientes) e Rastrexabilidade do produto pasan a ser temas materiais; Produtos máis saudables, existente en 2017, intégrase dentro de Saúde dos clientes; e Formación aos consumidores e Produtos adaptados a dietas especiais deixan de ser materiais. |
| 102-50       | Período obxecto do informe                                               |          | Exercicio 2018: 1 de febreiro de 2018 a 31 de xaneiro 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 102-51       | Data do último informe                                                   |          | 28 de xuño de 2018, correspondente ao exercicio 2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 102-52       | Ciclo de elaboración de informes                                         |          | Anual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 102-53       | Punto de contacto para preguntas sobre o informe                         |          | sostenibilidad@EROSKI.es                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 102-54       | Declaración de elaboración do informe en conformidade cos Estándares GRI |          | Este informe elaborouse en conformidade cos estándares GRI: opción Esencial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 102-55       | Índice de contidos GRI                                                   | 157      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 102-56       | Verificación externa                                                     | 102, 104 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

Estándares temáticos

|                                |                                                                      |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 200: Temas económicos      |                                                                      |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ● GRI 201: Desempeño Económico |                                                                      |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 103-1                          | Explicación do tema material e do seu alcance                        | 146, 150-152   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 103-2                          | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                           | 24-25, 146     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 103-3                          | Avaliación do enfoque de xestión                                     | 24-25          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 201-1                          | Valor económico directo xerado e distribuído                         | 24-25, 83, 184 | As contas anuais consolidadas do Grupo EROSKI están dispoñibles na web www.cnmv.es                                                                                                                                                                                                                     |
| 201-3                          | Obrigas do plan de beneficios definidos e outros plans de xubilación |                | Algúns socios/as de traballo de EROSKI S. Coop. fan achegas a un plan de previsión social de Lagun Aro en función do seu anticipo de consumo bruto. A porcentaxe achegada é variable. Ademais, traballadores de CECOSA Supermercados e PICABO achegan 300.000 euros anuais a plans de achega definida. |
| 201-4                          | Asistencia financeira recibida do goberno                            | 24-25          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Estándar GRI                            | Contido                                                                                  | Páxina     | Resposta Directa /Omisións                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 202: Presenza non mercado           |                                                                                          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-1                                   | Explicación do tema material e a súa cobertura                                           | 150-151    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-2                                   | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                               | 74-75      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-3                                   | Avaliación do enfoque de xestión                                                         | 74-75      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 202-1                                   | Ratio do salario de categoría inicial estándar por xénero fronte ao salario mínimo local | 74-75, 152 | EROSKI S.Coop.: A diferenza entre o salario mínimo interprofesional 2018 (13.303 €) e o anticipo de consumo comparable co mercado da ocupación menor retribuída da cooperativa (15.769 €) é do 53%.<br>Resto de sociedades: A diferenza do salario base do convenio de supermercados EROSKI (13.414 €), e o salario mínimo interprofesional é do 30 %.                                                                                                     |
| 202-2                                   | Proporción de altos directivos contratados de la comunidad local                         |            | Información non dispoñible. Non se rexistra o lugar de residencia dos empregados antes de ser contratados por EROSKI, senón o lugar de residencia no tempo de duración do contrato                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| GRI 203: Impactos económicos indirectos |                                                                                          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-2                                   | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                               | 24-25      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 203-1                                   | Investimentos en infraestruturas e servizos prestados                                    | 24-25      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 203-2                                   | Impactos económicos indirectos significativos                                            | 24-25      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| GRI 204: Prácticas de Adquisición       |                                                                                          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-1                                   | Explicación do tema material e do seu alcance                                            | 150-151    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-2                                   | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                               | 97-98      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-3                                   | Avaliación do enfoque de xestión                                                         | 97-98      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 204-1                                   | Proporción de gasto en provedores locais                                                 | 97, 103    | En EROSKI consideramos provedores locais a aqueles provedores que teñan a dirección nesa comunidade autónoma e achegaran, en 2018, referencias de produtos rexionais ou locais. Estas referencias son aquelas comercializadas unicamente nesa comunidade autónoma (consumo de proximidade). As localizacións con operacións significativas son aquelas nas que existan tendas do Grupo EROSKI. É dicir, nas que desenvolvamos a nosa actividade comercial. |
| GRI 205: Anticorrupción                 |                                                                                          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-1                                   | Explicación do tema material e do seu alcance                                            | 150-151    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-2                                   | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                               | 18         | O Plan de Prevención de Riscos Penais abrangue a todo o Grupo EROSKI, a excepción de VEGALSA, que ten o seu propio, e FORUM SPORT e Viajes EROSKI, aos que se estenderá en 2019.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 103-3                                   | Avaliación do enfoque de xestión                                                         | 18         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Estándar GRI                  | Contido                                                                 | Páxina                     | Resposta Directa /Omisións                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 205-1                         | Operacións avaliadas para riscos relacionados coa corrupción            |                            | Analizáronse todas as operacións do Grupo EROSKI ao elaborar o Plan de Prevención de Riscos Penais, a excepción de VEGALSA, que ten o seu propio, e FORUM SPORT e Viajes EROSKI, aos que se estenderá en 2019.<br>Os riscos de corrupción identificados están relacionados cos procesos de selección e contratación de provedores, contratistas, socios comerciais ou colaboradores externos; as relacións comerciais que envolvan a provedores e competidores en defensa da libre competencia nos mercados nos que GRUPO EROSKI estea presente; a entrega, recepción ou promesa de pagamentos, obsequios ou atencións indebidas a calquera persoa ou entidade, pública o privada, coa intención de obter ou manter negocios ou outros beneficios ou vantaxes. |
|                               |                                                                         |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                               |                                                                         |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                               |                                                                         |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 205-2                         | Comunicación e formación sobre políticas e procedementos anticorrupción |                            | En 2018 comunicouse a todo el persoal do Grupo EROSKI o Plan de Prevención de Riscos Penais, o canal de denuncia e a existencia do Órgano de Control e Cumprimento. En 2019 levarase a cabo a formación concreta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 205-3                         | Casos de corrupción confirmados e medidas tomadas                       |                            | No se identificou ningún caso de corrupción en 2018.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| GRI 300 Estándares ambientais |                                                                         |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| GRI 301: Materiais            |                                                                         |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 103-1                         | Explicación do tema material e do seu alcance                           | 150-151                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 103-2                         | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                              | 110-112                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 103-3                         | Avaliación do enfoque de xestión                                        | 110-112                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 301-1                         | Materiais utilizados por peso ou volume                                 | 112, 115, 183-184, 195-196 | Os datos de materiais de envases e produtos incluídos na memoria corresponden unicamente aos materiais declarados aos Sistemas Colectivos de Responsabilidade Ampliada de Produtor (ECOEMBES, ECOTIC, ECOPILAS, SIGAUS e AMBILAMP). Non se dispón de información centralizada sobre a cantidade e tipo de materiais utilizados nos máis de 107.000 artigos diferentes comercializados que inclúen tamén marcas de fabricante. No entanto, estamos traballando para recompilar nos nosos sistemas os detalles de materiais de envases de marca propia e proporcionar a devandita información en futuras memorias.                                                                                                                                               |
| 301-2                         | Insumos reciclados                                                      |                            | Algúns dos nosos envases de produtos de marca EROSKI conteñen materiais reciclados (bandexas de carne e peixe, oveiras,etc.). Porén, non se dispón de información centralizada sobre a cantidade e tipo de materiais utilizados nos máis de 107.000 artigos diferentes comercializados que inclúen tamén marcas de fabricante. No entanto, estamos traballando para recompilar nos nosos sistemas os detalles de materiais de envases de marca propia e proporcionar a devandita información en futuras memorias.                                                                                                                                                                                                                                              |
| 301-3                         | Produtos reutilizados e materiais de envasado                           | 112, 152, 183,196          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| GRI 302: Enerxía              |                                                                         |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 103-1                         | Explicación do tema material e do seu alcance                           | 150-151                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 103-2                         | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                              | 110-112                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 103-3                         | Avaliación do enfoque de xestión                                        | 110-112                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 302-1                         | Consumo enerxético dentro da organización                               | 113, 152, 183,184, 196     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Estándar GRI            | Contido                                                                                                                                                                        | Páxina                      | Resposta Directa /Omisións                                                                                                 |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 302-2                   | Consumo enerxético fóra da organización                                                                                                                                        | 113,152, 183-184            |                                                                                                                            |
| 302-3                   | Intensidade enerxética                                                                                                                                                         | 113, 153, 183, 197          |                                                                                                                            |
| 302-4                   | Redución do consumo enerxético                                                                                                                                                 | 113, 152, 183-184           |                                                                                                                            |
| GRI 303: Auga           |                                                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                            |
| 103-2                   | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                                                                                     | 110-112                     |                                                                                                                            |
| 303-1                   | Extracción de auga por fonte                                                                                                                                                   | 110-112, 198                |                                                                                                                            |
| 303-2                   | Fontes de auga significativamente afectadas pola extracción de auga                                                                                                            |                             | Non hai constancia de ningunha fonte significativamente afectada pola extracción de auga para o consumo de auga de EROSKI. |
| 303-3                   | Auga reciclada e reutilizada                                                                                                                                                   |                             | Non se recicla nin reutiliza auga na organización.                                                                         |
| GRI 304: Biodiversidade |                                                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                            |
| 103-2                   | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                                                                                     | 111, 115, 116, 121-122      |                                                                                                                            |
| 304-1                   | Centros de operacións propios, arrendados ou xestionados, situados dentro de ou xunto a áreas protexidas ou zonas de gran valor para a biodiversidade fóra de áreas protexidas | 116, 183                    |                                                                                                                            |
| 304-2                   | Impactos significativos das actividades, os produtos e os servizos na biodiversidade                                                                                           |                             | Non se dispón desta información, alén dos produtos con selos en sostibilidade ambiental.                                   |
| 304-3                   | Hábitats protexidos ou restaurados                                                                                                                                             |                             | Non se restaurou nin protexeu ningún hábitat en relación coa nosa actividade.                                              |
| 304-4                   | Especies que aparecen na Lista Vermella da UICN e nas listaxes de conservación nacionais cuxos hábitats se atopan en áreas afectadas polas operacións                          |                             | Estase a traballar para ofrecer información sobre este indicador nas próximas memorias.                                    |
| GRI 305: Emisións       |                                                                                                                                                                                |                             |                                                                                                                            |
| 103-1                   | Explicación do tema material e do seu alcance                                                                                                                                  | 150-151                     |                                                                                                                            |
| 103-2                   | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                                                                                     | 111-115                     |                                                                                                                            |
| 103-3                   | Avaliación do enfoque de xestión                                                                                                                                               | 111-115                     |                                                                                                                            |
| 305-1                   | Emisións directas de GEI (alcance 1)                                                                                                                                           | 115, 117, 153, 183-184, 199 |                                                                                                                            |
| 305-2                   | Emisións indirectas de GEI ao xerar enerxía (alcance 2)                                                                                                                        | 117, 153, 183-184, 199      |                                                                                                                            |
| 305-3                   | Outras emisións indirectas de GEI (alcance 3)                                                                                                                                  | 111-113, 199                |                                                                                                                            |
| 305-4                   | Intensidade das emisións de GEI                                                                                                                                                | 111-113, 200                |                                                                                                                            |
| 305-5                   | Redución das emisións de GEI                                                                                                                                                   | 117, 154, 183-184, 200      |                                                                                                                            |
| 305-6                   | Emisións de substancias que esgotan a capa de ozono (SEO)                                                                                                                      | 117, 183-184                |                                                                                                                            |

| Estándar GRI                                 | Contido                                                                                           | Páxina                            | Resposta Directa /Omisións                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 306: Efluentes y residuos                |                                                                                                   |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-1                                        | Explicación do tema material e do seu alcance                                                     | 150-151                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-2                                        | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                        | 111-115                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-3                                        | Avaliación do enfoque de xestión                                                                  | 111-115                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 306-1                                        | Vertedura total de augas en función da súa calidade e destino                                     | 115, 150, 154, 183, 184           |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 306-2                                        | Residuos por tipo e método de tratamento                                                          | 114, 150, 154, 183, 184, 197, 198 | Os residuos recollidos de clientes en relación ao aceite usado corresponden unicamente a VEGALSA-EROSKI. Os residuos de cápsulas de café corresponden ás 15 tendas piloto en País Vasco e Baleares.                                                                                         |
| 306-3                                        | Derramamentos significativos                                                                      | 115,183-184                       | Durante o 2018 non se produciron derramamentos significativos.                                                                                                                                                                                                                              |
| 306-4                                        | Transporte de residuos peligrosos                                                                 | 183-184                           | O transporte e a xestión dos residuos perigosos realízanse a través de xestores autorizados. EROSKI non importa nin exporta directamente residuos perigosos ao estranxeiro.                                                                                                                 |
| 306-5                                        | Corpos de auga afectados por verteduras de auga e/ou escorrentías                                 | 183-184                           | Non hai constancia de verteduras que representen un cinco por cento ou máis do volume medio anual do corpo de auga ou correspondan a áreas especialmente sensibles ou protexidas.                                                                                                           |
| GRI 307: Cumplimiento ambiental              |                                                                                                   |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-1                                        | Explicación do tema material e do seu alcance                                                     | 150-151                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-2                                        | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                        | 111-112                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-3                                        | Avaliación do enfoque de xestión                                                                  | 111-112                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 307-1                                        | Incumprimento da lexislación e da normativa ambiental                                             |                                   | Non hai constancia de multas nin sancións non monetarias significativas polo incumprimento das leis ou normativas en materia de medio ambiente en 2017. Considéranse sancións significativas aquelas cualificadas como "moi graves" pola Administración que emite a sanción.                |
| GRI 308: Avaliación ambiental de provedores. |                                                                                                   |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-1                                        | Explicación do tema material e do seu alcance                                                     | 150-151                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-2                                        | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                        | 94-95                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-3                                        | Avaliación do enfoque de xestión                                                                  | 94-95, 122                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 308-1                                        | Novos provedores que pasaron filtros de avaliación e selección de acordo cos criterios ambientais | 120                               | Hai 86 provedores de produtos EROSKI Natur e ecolóxicos que tiveron que cumprir criterios ambientais á hora de ser seleccionados. Supoñen un 4 % do total de provedores comerciais.                                                                                                         |
| GRI 400: Temas sociales                      |                                                                                                   |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| GRI 401: Empleo                              |                                                                                                   |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-1                                        | Explicación do tema material e do seu alcance                                                     | 150-151                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-2                                        | El enfoque de gestión y sus componentes                                                           | 64-66                             | A organización do tempo de traballo varía segundo a actividade desenvolvida e a localización da mesma (sede, tenda, plataforma, etc.). En todos os casos segue o estipulado na normativa (Estatuto dos Traballadores, Convenio Colectivo, Regulamento do Réxime Interno de EROSKI S.Coop.). |
| 103-3                                        | Avaliación do enfoque de xestión                                                                  | 64-66                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Estándar GRI                            | Contido                                                                                                                                                                           | Páxina               | Resposta Directa /Omisións                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 401-1                                   | Novas contratacións de empregados e rotación de persoal                                                                                                                           | 67-68, 183-184, 190  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 401-2                                   | Beneficios para os empregados a tempo completo que non se ofrecen aos empregados a tempo parcial ou temporais                                                                     |                      | Non hai diferenza nos beneficios ofrecidos aos empregados en función do seu tipo de xornada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 401-3                                   | Permiso parental                                                                                                                                                                  | 79                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| GRI 402: Relacións traballador-empresa  |                                                                                                                                                                                   |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 103-2                                   | O enfoque da xestión e os seus compoñentes                                                                                                                                        | 64-66                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 402-1                                   | Prazos de aviso mínimos sobre cambios operacionais                                                                                                                                |                      | O proceso de diálogo social coas persoas traballadoras non socias cooperativistas é o que marca o Estatuto dos Traballadores para negociar convenios colectivos, EREs, etc. No caso das socias/os traballadores, o modelo de comunicación establécese nos Estatutos Sociais e o Regulamento do Réxime Interno, tal e como se presenta no capítulo 1, apartado Modelo de xestión. Non existe un período de tempo fixo xeral especificado para notificacións no caso de cambios operacionais, xa que este depende do tipo de cambio que se produza. Pero, polo xeral, o tempo de preaviso é razoable e suficiente. |
| GRI 403: Saúde e seguridade no traballo |                                                                                                                                                                                   |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 103-1                                   | Explicación do tema material e do seu alcance                                                                                                                                     | 150-151              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 103-2                                   | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                                                                                        | 80                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 103-3                                   | Avaliación do enfoque de xestión                                                                                                                                                  | 80                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 403-1                                   | Representación dos traballadores en comités formais traballador-empresa de saúde e seguridade                                                                                     | 80                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 403-2                                   | Tipos de accidentes e taxas de frecuencia de accidentes, enfermidades profesionais, días perdidos, absentismo e número de mortes por accidente laboral ou enfermidade profesional | 81, 152, 191, 192    | Taxa de días perdidos: Omisión. Información non dispoñible. Non é posible calcular a taxa de días perdidos porque as horas de ausencia por enfermidade común e enfermidade profesional non se contabilizan por separado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 403-3                                   | Traballadores con alta incidencia ou alto risco de enfermidades relacionadas coa súa actividade                                                                                   |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 403-4                                   | Temas de saúde e seguridade tratados en acordos formais con sindicatos                                                                                                            | 80                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| GRI 404: Formación e ensino             |                                                                                                                                                                                   |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 103-2                                   | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                                                                                        | 150-151              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 404-1                                   | Media de horas de formación ao ano por empregado                                                                                                                                  | 84-86, 152, 183, 192 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 404-2                                   | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición                                                                                        | 84,86, 183           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 404-3                                   | Porcentaxe de empregados que reciben avaliacións periódicas do desempeño e do desenvolvemento profesional                                                                         | 84-86                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Estándar GRI                                           | Contido                                                                                                       | Páxina            | Resposta Directa /Omisións                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades      |                                                                                                               |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-1                                                  | Explicación do tema material e do seu alcance                                                                 | 150-151           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-2                                                  | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                    | 64-66, 74         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-3                                                  | Avaliación do enfoque de xestión                                                                              | 64-66, 74         | Os nosos establecementos cumpren coa legalidade en relación cos criterios de accesibilidade. Todos os proxectos de apertura e reforma son aprobados pola autoridade competente que o comproba. Ademais, o noso modelo considera algunhas melloras para as persoas con mobilidade reducida: balanzas máis baixas na froita, mostradores de información con rebaixe de altura e carros especiais para minusválidos.                          |
| 405-1                                                  | Diversidade en órganos de goberno e empregados                                                                | 76, 152, 183, 192 | Non contamos con persoas con capacidades diferentes nin diversidade funcional no Consello Reitor (órgano superior de goberno) nin no Consello de Dirección.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 405-2                                                  | Ratio do salario base e da remuneración das mulleres fronte aos homes                                         | 74-75, 152        | Todos os empregados de EROSKI operan en España.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| GRI 406: Non discriminación                            |                                                                                                               |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-1                                                  | Explicación do tema material e do seu alcance                                                                 | 150-151           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-2                                                  | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                    | 64-66, 74         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-3                                                  | Avaliación do enfoque de xestión                                                                              | 74                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 406-1                                                  | Casos de discriminación e accións correctivas emprendidas                                                     |                   | Non se rexistraron casos de discriminación en 2018. O 100% dos nosos provedores ten que aceptar os requisitos da Organización Internacional do Traballo para manter unha relación comercial con EROSKI. A través da nosa central de compras en Asia realizamos auditorías de control aos nosos provedores. En 2018 dispoñemos de datos de 26 auditorías en China e Bangladesh. Nelas comprobouse que cumpren cos estándares BSCI ou SMETA. |
| GRI 407: Libertad de asociación y convenios colectivos |                                                                                                               |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-2                                                  | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                    | 64-66, 74         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 407-1                                                  | Operacións e provedores cuxo dereito á liberdade de asociación e negociación colectiva podería estar en risco |                   | O 100% dos nosos provedores ten que aceptar os requisitos da Organización Internacional do Traballo para manter unha relación comercial con EROSKI. A través da nosa central de compras en Asia realizamos auditorías de control aos nosos provedores. En 2018 dispoñemos de datos de 26 auditorías en China e Bangladesh. Nelas comprobouse que cumpren cos estándares BSCI ou SMETA.                                                     |
| GRI 408: Trabajo infantil                              |                                                                                                               |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-2                                                  | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                    | 64-66, 74         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 408-1                                                  | Operacións e provedores con risco significativo de casos de traballo infantil                                 |                   | O 100% dos nosos provedores ten que aceptar os requisitos da Organización Internacional do Traballo para manter unha relación comercial con EROSKI. A través da nosa central de compras en Asia realizamos auditorías de control aos nosos provedores. En 2018 dispoñemos de datos de 26 auditorías en China e Bangladesh. Nelas comprobouse que cumpren cos estándares BSCI ou SMETA.                                                     |
| GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio                 |                                                                                                               |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 103-2                                                  | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                    | 64-66, 74         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Estándar GRI                                | Contido                                                                                                                               | Páxina                  | Resposta Directa / Omisións                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 409-1                                       | Operacións e provedores con risco significativo de casos de traballo forzoso ou obrigatorio                                           |                         | O 100% dos nosos provedores ten que aceptar os requisitos da Organización Internacional do Traballo para manter unha relación comercial con EROSKI. A través da nosa central de compras en Asia realizamos auditorías de control aos nosos provedores. En 2018 dispoñemos de datos de 26 auditorías en China e Bangladesh. Nelas comprobouse que cumpren cos estándares BSCI ou SMETA.                                                                                                                      |
| GRI 410: Prácticas en materia de seguridad  |                                                                                                                                       |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-2                                       | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                                            | 64-66, 74               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 410-1                                       | Persoal de seguridade capacitado en políticas ou procedementos de dereitos humanos                                                    |                         | O servizo de seguridade está subcontratado. Descoñécese a formación en materia de dereitos humanos recibida polo persoal de seguridade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas  |                                                                                                                                       |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-2                                       | O enfoque de xestión e os seus Componentes                                                                                            | 64-66, 74               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 411-1                                       | Casos de violación dos dereitos dos pobos indíxenas                                                                                   |                         | Non hai constancia de violación de dereitos dos pobos indíxenas por parte dunha empresa provedora de EROSKI en 2018. O 100% dos nosos provedores ten que aceptar os requisitos da Organización Internacional do Traballo para manter unha relación comercial con EROSKI. A través da nosa central de compras en Asia realizamos auditorías de control aos nosos provedores. En 2018 dispoñemos de datos de 26 auditorías en China e Bangladesh. Nelas comprobouse que cumpren cos estándares BSCI ou SMETA. |
| GRI 412: Evaluación de los derechos humanos |                                                                                                                                       |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-1                                       | Explicación do tema material e do seu alcance                                                                                         | 150-151                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-2                                       | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                                            | 64-66, 74               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-3                                       | Avaliación do enfoque de xestión                                                                                                      | 64-66, 74               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 412-1                                       | Operacións sometidas a revisións ou avaliacións de impacto sobre os dereitos humanos                                                  |                         | O 100% dos nosos provedores ten que aceptar os requisitos da Organización Internacional do Traballo para manter unha relación comercial con EROSKI. A través da nosa central de compras en Asia realizamos auditorías de control aos nosos provedores. En 2018 dispoñemos de datos de 26 auditorías en China e Bangladesh. Nelas comprobouse que cumpren cos estándares BSCI ou SMETA.                                                                                                                      |
| 412-3                                       | Acordos e contratos de investimento significativos con cláusulas sobre dereitos humanos ou sometidos a avaliación de dereitos humanos |                         | O 100% dos nosos provedores ten que aceptar os requisitos da Organización Internacional do Traballo para manter unha relación comercial con EROSKI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| GRI 413: Comunidades locais                 |                                                                                                                                       |                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-1                                       | Explicación do tema material e do seu alcance                                                                                         | 150-150                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-2                                       | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                                            | 54, 56, 60, 134         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 103-3                                       | Avaliación do enfoque de xestión                                                                                                      | 54, 56, 60, 134         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 413-1                                       | Operacións con participación da comunidade local, avaliacións de impacto e programas de desenvolvemento                               | 54, 56, 60, 64, 134-135 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Estándar GRI                              | Contido                                                                                                          | Páxina          | Resposta Directa / Omisións                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 413-2                                     | Operacións con impactos negativos significativos –reais ou potenciais– nas comunidades locais                    | 24-25           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| GRI 414: Avaliación social dos provedores |                                                                                                                  |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 103-1                                     | Explicación do tema material e do seu alcance                                                                    | 150-151         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 103-2                                     | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                       | 65              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 103-3                                     | Avaliación do enfoque de xestión                                                                                 | 65, 68          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 414-1                                     | Novos provedores que pasaron filtros de selección de acordo cos criterios sociais                                | 65, 98, 182-183 | O 100% dos nosos provedores ten que aceptar os requisitos da Organización Internacional do Traballo para manter unha relación comercial con EROSKI. A través da nosa central de compras en Asia realizamos auditorías de control aos nosos provedores. En 2018 dispoñemos de datos de 26 auditorías en China e Bangladesh. Nelas comprobouse que cumpren cos estándares BSCI ou SMETA.                                              |
| 414-2                                     | Impactos sociais negativos na cadea de subministro e medidas tomadas                                             |                 | A través da nosa central de compras en Asia realizamos auditorías de control aos nosos provedores. En 2018 dispoñemos de datos de 26 auditorías en China e Bangladesh. Nelas comprobouse que cumpren cos estándares BSCI ou SMETA.                                                                                                                                                                                                  |
| GRI 415: Política pública                 |                                                                                                                  |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 103-2                                     | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                       | 14              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 415-1                                     | Contribución a partidos e/ou representantes políticos                                                            |                 | Non se realizou ningunha contribución económica a ningún partido político en 2018.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| GRI 416: Saúde e seguridade dos clientes  |                                                                                                                  |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 103-1                                     | Explicación do tema material e do seu alcance                                                                    | 150-151         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 103-2                                     | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                       | 47-51           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 103-3                                     | Avaliación do enfoque de xestión                                                                                 | 47-50           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 416-1                                     | Avaliación dos impactos sobre a saúde e a seguridade das categorías de produtos ou servizos                      | 47-51           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 416-2                                     | Casos de incumprimento relativos aos impactos sobre a saúde e a seguridade das categorías de produtos e servizos | 47-51           | En 2018 non houbo multas nin sancións non monetarias significativas polo incumprimento das leis ou normativas en materia de consumo. Considérase unha multa significativa aquela cualificada como "moi grave" pola Administración que xere a sanción.                                                                                                                                                                               |
| GRI 417: Marketing e etiquetaxe           |                                                                                                                  |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 103-1                                     | Explicación do tema material e do seu alcance                                                                    | 150-151         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 103-2                                     | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                       | 50-52           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 103-3                                     | Avaliación do enfoque de xestión                                                                                 | 50-52           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 417-1                                     | Requisitos para a información e a etiquetaxe de produtos e servizos                                              |                 | EROSKI inclúe no 100 % dos seus produtos a información de etiquetaxe que existe a lexislación existente. Por exemplo, en alimentos inclúe a listaxe de ingredientes, alérxenos, información nutricional, datas de consumo preferente ou caducidade, lote, condicións especiais de conservación e utilización (de habelas) etc. Ademais, nos seus produtos de marca propia inclúe información adicional como o semáforo nutricional. |

| Estándar GRI                                 | Contido                                                                                                          | Páxina  | Resposta Directa/Omisións                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 417-2                                        | Casos de incumprimento relativos aos impactos sobre a saúde e a seguridade das categorías de produtos e servizos | 50-52   | En 2018 houbo 3.458 reclamacións por etiquetado incorrecto (información confusa/incorrecta, prezos, outras), o que supón un 8,59 % do total de reclamacións recibidas. En 2018 non houbo multas nin sancións non monetarias significativas polo incumprimento das leis ou normativas en materia de consumo. Considérase unha multa significativa aquela cualificada como "moi grave" pola Administración que xere a sanción. |
| 417-3                                        | Casos de incumprimento relacionados con comunicacións de marketing                                               |         | En 2018 houbo 2.372 reclamacións por comunicacións de mercadotecnia (ofertas, promocións), o que supón un 5,89 % do total de reclamacións recibidas.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ● <b>GRI 418: Privacidade do cliente</b>     |                                                                                                                  |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 103-1                                        | Explicación do tema material e do seu alcance                                                                    | 150-151 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 103-2                                        | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                       | 20      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 103-3                                        | Avaliación do enfoque de xestión                                                                                 | 20      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 418-1                                        | Reclamacións fundamentadas relativas a violacións da privacidade do cliente e perda de datos do cliente          |         | Non houbo ningunha fuxida de datos de clientes durante o exercicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ● <b>GRI 419: Cumplimento socioeconómico</b> |                                                                                                                  |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 103-1                                        | Explicación do tema material e do seu alcance                                                                    | 150-151 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 103-2                                        | O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                       | 18-21   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 103-3                                        | Avaliación do enfoque de xestión                                                                                 | 18-21   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 419-1                                        | Incumprimento das leis e normativas nos ámbitos social e económico                                               |         | Non houbo multas nin sancións non monetarias significativas polo incumprimento das leis ou normativas en materia socioeconómica en 2018. Considérase multa significativa aquela cualificada como "moi grave" pola Administración que xere a sanción.                                                                                                                                                                         |

# Índice de contidos lei de información non financeira e diversidade

|                                           | Estándar utilizado                                                                     | Página/Respuesta directa                                              |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Modelo de negocio                         |                                                                                        |                                                                       |
| Descripción do modelo de negocio do grupo | GRI 102-2 Actividades, marcas, produtos e servizos                                     | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 102-4 Localización das operacións                                                  | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 102-6 Mercados servidos                                                            | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades                                 | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 102-7 Tamaño da organización                                                       | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 102-45 Entidades incluídas nos estados financeiros consolidados                    | Respondido táboa GRI                                                  |
| Información sobre cuestións ambientais    |                                                                                        |                                                                       |
| Políticas                                 | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                   | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 103-3 Avaliación do enfoque de xestión                                             | Respondido táboa GRI                                                  |
| Principais riscos                         | GRI 102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades                                 | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 102-11 Principio ou enfoque de precaución                                          | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 102-30 Eficacia dos procesos de xestión do risco                                   | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 201-2 Implicacións financeiras e outros riscos e oportunidades do cambio climático | Actualmente non dispoñemos dunha análise. Realízase ao longo de 2019. |
| Xeral                                     | GRI 102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades                                 | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 102-29 Identificación e xestión dos impactos económicos, ambientais e sociais      | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 102-31 Avaliación de temas económicos, ambientais e sociais                        | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución                                           | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 102-30 Eficacia dos procesos de xestión do risco                                   | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 102-29 Identificación e xestión dos impactos económicos, ambientais e sociais      | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 102-11 Principio ou enfoque de precaución                                          | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 307-1 Incumprimento da lexislación e da normativa ambiental                        | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                   | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 302-4 Redución do consumo enerxético                                               | Respondido táboa GRI                                                  |
| Contaminación                             | GRI 302-5 Reducións nos requirimentos enerxéticos dos produtos e servizos              | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 305-5 Redución das emisións de GEI                                                 | Respondido táboa GRI                                                  |
|                                           | GRI 305-7 NOx, SOx e outras emisións atmosféricas significativas                       |                                                                       |
|                                           | Ruído e contaminación luminosa                                                         | 121                                                                   |

|                                                      |                                                                         |                                                                                                                |                      |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Economía circular e prevención e xestión de residuos | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes                    |                                                                                                                | Respondido táboa GRI |
|                                                      | GRI 301-1 Materiais utilizados por peso ou volume                       |                                                                                                                | Respondido táboa GRI |
|                                                      | GRI 301-2 Insumos reciclados                                            |                                                                                                                | Respondido táboa GRI |
|                                                      | GRI 301-3 Produtos reutilizados e materiais de envasado                 |                                                                                                                | Respondido táboa GRI |
|                                                      | GRI 303-3 Auga reciclada e reutilizada                                  |                                                                                                                | Respondido táboa GRI |
|                                                      | GRI 306-1 Vertedura total de augas en función da súa calidade e destino |                                                                                                                | Respondido táboa GRI |
|                                                      | GRI 306-2 Residuos por tipo e método de tratamento                      |                                                                                                                | Respondido táboa GRI |
|                                                      | GRI 306-3 Derramamentos significativos                                  |                                                                                                                | Respondido táboa GRI |
| Uso sostible dos recursos                            | Materiais 301                                                           | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión aos GRI 300)                                  | Respondido táboa GRI |
|                                                      |                                                                         | GRI 301-1 Materiais utilizados por peso ou volume                                                              | Respondido táboa GRI |
|                                                      |                                                                         | GRI 301-2 Insumos reciclados                                                                                   | Respondido táboa GRI |
|                                                      |                                                                         | GRI 301-3 Produtos reutilizados e materiais de envasado                                                        | Respondido táboa GRI |
|                                                      | Enerxía 302                                                             | GRI 102-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 302 Enerxía)                           | Respondido táboa GRI |
|                                                      |                                                                         | GRI 302-1 Consumo enerxético dentro da organización (enerxía procedente de fontes renovables e non renovables) | Respondido táboa GRI |
|                                                      |                                                                         | GRI 302-2 Consumo enerxético fóra da organización                                                              | Respondido táboa GRI |
|                                                      |                                                                         | GRI 302-3 Intensidade enerxética                                                                               | Respondido táboa GRI |
|                                                      | Auga 303                                                                | GRI 303-1 Extracción de auga por fonte                                                                         | Respondido táboa GRI |
|                                                      |                                                                         | GRI 303-2 Fontes de auga significativamente afectadas pola extracción de auga                                  | Respondido táboa GRI |
|                                                      |                                                                         | GRI 303-3 Auga reciclada e reutilizada                                                                         | Respondido táboa GRI |
|                                                      |                                                                         |                                                                                                                |                      |

|                              |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                          |                      |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Cambio Climático             | Emisións 305                                                                                                                         | GRI 305-1 Emisións directas de GEI (alcance 1)                                                                                                                                           | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                                                      | GRI 305-2 Emisións indirectas de GEI ao xerar enerxía (alcance 2)                                                                                                                        | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                                                      | GRI 305-3 Outras emisións indirectas de GEI (alcance 3)                                                                                                                                  | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                                                      | GRI 305-4 Intensidade das emisións de GEI                                                                                                                                                | Respondido táboa GRI |
|                              | Medidas adoptadas para adaptarse ás consecuencias do cambio climático                                                                | GRI 102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades                                                                                                                                   | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                                                      | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                                                                                     | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                                                      | GRI 201-2 Ilmplicacións financeiras e outros riscos e oportunidades derivados do cambio climático                                                                                        | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                                                      | GRI 305-5 Redución das emisións de GEI                                                                                                                                                   | Respondido táboa GRI |
|                              | Metas de redución establecidas voluntariamente a medio e longo prazo para reducir as emisións GEI e medios establecidos para tal fin | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                                                                                     | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                          |                      |
| Protección da biodiversidade | Medidas tomadas para preservar ou restaurar a biodiversidade                                                                         | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                                                                                     | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                                                      | GRI 304-3 Hábitats protexidos ou restaurados                                                                                                                                             | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                                                      | GRI 304-1 Centros de operacións propios, arrendados ou xestionados, situados dentro de ou xunto a áreas protexidas ou zonas de gran valor para a Biodiversidade fóra de áreas protexidas | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                          |                      |
|                              | Impactos causados polas actividades ou operacións en áreas protexidas                                                                | GRI 304-2 Impactos significativos das actividades, os produtos e os servizos na biodiversidade                                                                                           | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                                                      | GRI 304-4 Especies que aparecen na Lista Vermella da UICN e nas listaxes de conservación nacionais cuxos hábitats se atopan en áreas afectadas polas operacións                          | Respondido táboa GRI |

Información sobre cuestións sociais e relativas ao persoal

|           |                                                     |  |                      |
|-----------|-----------------------------------------------------|--|----------------------|
| Políticas | GRI103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes |  | Respondido táboa GRI |
|           | GRI 103-3 Avaliación do enfoque de xestión          |  | Respondido táboa GRI |
|           | GRI 102-35 Políticas de remuneración                |  | Respondido táboa GRI |

|                   |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Principais riscos | GRI 102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Respondido táboa GRI |
|                   | GRI 102-30 Eficacia dos procesos de xestión do risco                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Respondido táboa GRI |
| Emprego           | Número total e distribución de empregados por xénero, idade, país e clasificación profesional                   | GRI 102-7 Tamaño da organización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Respondido táboa GRI |
|                   |                                                                                                                 | GRI 102-8 Información sobre empregados e outros traballadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Respondido táboa GRI |
|                   |                                                                                                                 | GRI 405-1 Diversidade en órganos de goberno e empregados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Respondido táboa GRI |
|                   | Número total e distribución de modalidades do contrato de traballo                                              | GRI 102-8 Información sobre empregados e outros traballadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Respondido táboa GRI |
|                   | Media anual de contratos indefinidos, temporais e a tempo parcial por xénero, idade e clasificación profesional | Non incluído no GRI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 62-67                |
|                   | Número de despidos por xénero, idade e clasificación profesional                                                | GRI 401-1 . b) Número total e taxa de rotación de persoal durante o período obxecto do informe, por grupo de idade, xénero e rexión (só o relativo a despidos)                                                                                                                                                                                                                                                       | Respondido táboa GRI |
|                   |                                                                                                                 | Non incluído no GRI Número de despidos por clasificación profesional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 67                   |
|                   | Remuneracións medias e a súa evolución desagregadas por xénero, idade e clasificación profesional               | Non existe un indicador GRI que se axuste completamente: débese informar sobre a remuneración media por xénero, idade e clasificación profesional e a súa evolución (comparación co último ano). Para o seu cálculo, deberá terse en conta o total de percepcións salariais en efectivo e remuneracións en especie, polo que para o cálculo deberán terse en conta os beneficios aos que fai referencia o GRI 401-2. | 68-69                |
|                   | Creba salarial                                                                                                  | GRI 405-2 (Ratio de retribución de mulleres en relación aos homes) non sería suficiente para reportar este aspecto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 68-69                |
|                   | Remuneración de postos de traballo iguais ou de media da sociedade                                              | GRI 202-1 Ratio do salario de categoría inicial estándar por xénero fronte ao salario mínimo local                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Respondido táboa GRI |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | A remuneración media dos conselleiros e directivos, incluíndo a retribución variable, dietas, indemnizacións, o pagamento aos sistemas de previsión de aforro a longo prazo e calquera outra percepción desagregada por xénero | GRI 102-35 PPolíticas de remuneración                                                                                                                                                                    | Respondido táboa GRI                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                | GRI 102-36 Proceso para determinar a remuneración                                                                                                                                                        | Respondido táboa GRI                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                | GRI 201-3 Obrigas derivadas de plans de beneficios sociais e outros plans de xubilación                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                          | Implantación de medidas de desconexión laboral                                                                                                                                                                                 | Non incluído no GRI Información desagregada por xénero.                                                                                                                                                  | 68-69                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          | Actualmente non se dispón de ningunha medida concreta para fomentar a desconexión laboral, xa que a súa elaboración non estaba incluída dentro do plan de xestión. No entanto, en futuros exercicios traballarase niso e reportarase no estado non financeiro correspondente. |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                          | Empregados con discapacidade                                                                                                                                                                                                   | GRI 405-1 . . b) Porcentaxe de empregados por categoría laboral para cada unha das seguintes categorías de diversidade (iii. Grupos vulnerables).                                                        | Respondido tabla GRI                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                          | Organización do tempo de traballo                                                                                                                                                                                              | GRI 102-8 . . c) O número total de empregados por tipo de contrato laboral (a xornada completa ou a media xornada) e xénero.                                                                             | Respondido táboa GRI                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                | GRI 401 . O enfoque de xestión e os seus compoñentes 103-2.                                                                                                                                              | Respondido táboa GRI                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Organización do traballo | Número de horas de absentismo                                                                                                                                                                                                  | GRI 403-2 Tipos de accidentes e taxas de frecuencia de accidentes, enfermidades profesionais, días perdidos, absentismo e número de mortes por accidente laboral ou enfermidade profesional (apartado a) | Respondido táboa GRI                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                          | Medidas destinadas a facilitar o goce da conciliación e fomentar o exercicio corresponsable destes por parte de ambos os proxenitores                                                                                          | GRI 401-3 Permiso parental                                                                                                                                                                               | Respondido táboa GRI                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                | Non incluído no GRI: enfoque de xestión sobre outras medidas de conciliación                                                                                                                             | 70-73                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                           |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                          |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Saúde e seguridade                                                                                        | Condições de saúde e seguridade no traballo                                                                       | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 403 Saúde e seguridade)                                                                                                          | Respondido táboa GRI |
|                                                                                                           | Accidentes de traballo (frecuencia e gravidade)                                                                   | GRI 403-2 Tipos de accidentes e taxas de frecuencia de accidentes, enfermidades profesionais, días perdidos, absentismo e número de mortes por accidente laboral ou enfermidade profesional (apartado a) | Respondido táboa GRI |
|                                                                                                           |                                                                                                                   | GRI 403-3 Trabaxadores con alta incidencia o alto risco de enfermidades relacionadas con su actividad                                                                                                    |                      |
|                                                                                                           | Enfermidades profesionais (frecuencia e gravidade)                                                                | GRI 403-2 Tipos de accidentes e taxas de frecuencia de accidentes, enfermidades profesionais, días perdidos, absentismo e número de mortes por accidente laboral ou enfermidade profesional (apartado a) | Respondido táboa GRI |
| GRI 403-3 Traballadores con alta incidencia ou alto risco de enfermidades relacionadas coa súa actividade |                                                                                                                   | Respondido táboa GRI                                                                                                                                                                                     |                      |
| Relacións sociais                                                                                         | Organización do diálogo social, incluídos os procedementos para informar e consultar ao persoal e negociar con el | GRI 102-43 Enfoque para a participación dos grupos de interese                                                                                                                                           | Respondido táboa GRI |
|                                                                                                           |                                                                                                                   | GRI 402-1 Prazos de aviso mínimos sobre cambios operacionais                                                                                                                                             | Respondido táboa GRI |
|                                                                                                           |                                                                                                                   | GRI 403-1 Representación dos traballadores en comités formais traballador-empresa de saúde e seguridade                                                                                                  | Respondido táboa GRI |
|                                                                                                           | Porcentaxe de empregados cubertos por convenio colectivo por país                                                 | GRI 102-41 Acordos de negociación colectiva                                                                                                                                                              | Respondido táboa GRI |
|                                                                                                           |                                                                                                                   | Non incluído en GRI: desagregado por país                                                                                                                                                                |                      |
|                                                                                                           | Balance dos convenios colectivos, particularmente no campo da saúde e da seguridade no traballo                   | GRI 403-1 Representación dos traballadores en comités formais traballador-empresa de saúde e seguridade                                                                                                  | Respondido táboa GRI |
|                                                                                                           |                                                                                                                   | GRI 403-4 Temas de saúde e seguridade tratados en acordos formais con sindicatos                                                                                                                         | Respondido táboa GRI |
| Formación                                                                                                 | Políticas establecidas no campo da formación                                                                      | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 404 - Formación e ensino)                                                                                                        | Respondido táboa GRI |
|                                                                                                           |                                                                                                                   | GRI 404-2 Programas para mellorar as aptitudes dos empregados e programas de axuda á transición                                                                                                          | Respondido táboa GRI |
|                                                                                                           | Cantidade total de horas de formación por categorías profesionais                                                 | GRI 404-1 Media de horas de formación ao ano por empregado                                                                                                                                               | Respondido táboa GRI |
|                                                                                                           |                                                                                                                   | Non incluído en GRI: horas totais de formación.                                                                                                                                                          | 74-75                |

|                                                   |                                                                                              |                                                                                                                                                    |                      |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Accesibilidade                                    | Accesibilidade universal das persoas con discapacidade                                       | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 405 Diversidade e igualdade de oportunidades e GRI 406 Non-discriminación) | Respondido táboa GRI |
|                                                   | Medidas adoptadas para promover a igualdade de trato e oportunidades entre homes e mulleres  | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 405 Diversidade e igualdade de oportunidades)                              | Respondido táboa GRI |
| Igualdade                                         | Plans de igualdade                                                                           | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 405 Diversidade e igualdade de oportunidades e GRI 406 Non-discriminación) | Respondido táboa GRI |
|                                                   | Medidas adoptadas para promover o emprego                                                    | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 401 Emprego)                                                               | Respondido táboa GRI |
|                                                   |                                                                                              | GRI 404-2 Programas para mellorar as aptitudes dos empregados e programas de axuda á transición                                                    | Respondido táboa GRI |
|                                                   | Protocolos contra o acoso sexual e por razón de xénero                                       | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 405 Diversidade e igualdade de oportunidades e GRI 406 Non-discriminación) | Respondido táboa GRI |
|                                                   | A integración e accesibilidade universal das persoas con discapacidade                       | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 405 Diversidade e igualdade de oportunidades e GRI 406 Non-discriminación) | Respondido táboa GRI |
|                                                   |                                                                                              | Política contra todo tipo de discriminación e, no seu caso, de xestión da diversidade                                                              | Respondido táboa GRI |
| Información sobre o respecto dos dereitos humanos |                                                                                              |                                                                                                                                                    |                      |
|                                                   | GRI103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                          |                                                                                                                                                    | Respondido táboa GRI |
|                                                   | GRI 103-3 Avaliación do enfoque de xestión                                                   |                                                                                                                                                    | Respondido táboa GRI |
| Políticas                                         | GRI 410-1 Persoal de seguridade capacitado en políticas ou procedementos de dereitos humanos |                                                                                                                                                    | Respondido táboa GRI |
|                                                   | GRI 412-2 Formación de empregados en políticas ou procedementos sobre dereitos humanos       |                                                                                                                                                    |                      |
| Principais riscos                                 | GRI 102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades                                       |                                                                                                                                                    | Respondido táboa GRI |
|                                                   | GRI 102-30 Eficacia dos procesos de xestión do risco                                         |                                                                                                                                                    | Respondido táboa GRI |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Dereitos Humanos  | Aplicación de procedementos de debida dilixencia en dereitos humanos                                                                                                                                                                                                                                                         | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 412 Avaliación de Dereitos Humanos)<br>GRI 414-2 Impactos sociais negativos na cadea de sub-ministro e medidas tomadas                                                         | Respondido táboa GRI |
|                   | Prevención dos riscos de vulneración dos dereitos humanos e, no seu caso, medidas para mitigar, xestionar e reparar posibles abusos cometidos                                                                                                                                                                                | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 412 Avaliación de Dereitos Humanos)                                                                                                                                            | Respondido táboa GRI |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | GRI 412-1 Operacións sometidas a revisión ou avaliacións de impacto sobre os Dereitos Humanos                                                                                                                                                          | Respondido táboa GRI |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | GRI 410-1 Persoal de seguridade capacitado en políticas ou procedementos de dereitos humanos                                                                                                                                                           | Respondido táboa GRI |
|                   | Denuncias por casos de vulneracións de dereitos humanos                                                                                                                                                                                                                                                                      | GRI 102-17 Mecanismos de asesoramento e preocupacións éticas (denuncias recibidas e resolución)                                                                                                                                                        |                      |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 412 Avaliación de Dereitos Humanos)                                                                                                                                            | Respondido táboa GRI |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | GRI 411-1 Casos de violación dos dereitos dospobos indíxenas                                                                                                                                                                                           | Respondido táboa GRI |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | GRI 419-1 Incumprimento das leis e normativas nos ámbitos social e económico                                                                                                                                                                           | Respondido táboa GRI |
|                   | Promoción e cumprimento das disposicións dos convenios fundamentais da OIT relacionadas co respecto pola liberdade de asociación e o dereito á negociación colectiva, a eliminación da discriminación no emprego e a ocupación, a eliminación do traballo forzoso ou obrigatorio e a abolición efectiva do traballo infantil | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión aos GRI 406 Non-discriminación; 407 Liberdade de asociación e negociación colectiva; 408 Traballo infantil; 409 Traballo forzoso ou obrigatorio e 412 Avaliación de Dereitos Humanos) | Respondido táboa GRI |
|                   | Información relativa á loita contra a corrupción e o suborno                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |
|                   | Políticas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | GRI103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                                                                                                                                                    | Respondido táboa GRI |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | GRI 103-3 Avaliación do enfoque de xestión                                                                                                                                                                                                             | Respondido táboa GRI |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | GRI 205-2 Comunicación e formación sobre políticas e procedementos anticorrupción                                                                                                                                                                      | Respondido táboa GRI |
| Principais riscos | GRI 102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                        | Respondido táboa GRI |
|                   | GRI 102-30 Eficacia dos procesos de xestión do risco                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                        | Respondido táboa GRI |
|                   | GRI 205-1 Operacións avaliadas para riscos relacionados coa corrupción                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                        | Respondido táboa GRI |

|                                                    |                                                                         |                                                                                                                                                                                     |                      |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Corrupción e suborno                               | Medidas adoptadas para prever a corrupción e o suborno                  | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 205 Anti-corrupción) - Se a entidade presenta o 205-2, tamén cobre con este indicador este requisito da lei | Respondido táboa GRI |
|                                                    | Medidas para loitar contra o branqueo de capitais                       | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 205 Anticorrupción)                                                                                         | Respondido táboa GRI |
|                                                    | Achegas a fundacións e entidades sen ánimo de lucro                     | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 205 Anticorrupción)                                                                                         | Respondido táboa GRI |
|                                                    |                                                                         | GRI 201-1 GRI 201-1 Valor económico directo xerado e distribuído                                                                                                                    | Respondido táboa GRI |
|                                                    |                                                                         | GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos                                                                                                                             | Respondido táboa GRI |
|                                                    |                                                                         | GRI 415-1 Contribución a partidos e/ou representantes políticos                                                                                                                     | Respondido táboa GRI |
|                                                    | Información sobre la sociedad                                           |                                                                                                                                                                                     |                      |
|                                                    | Políticas                                                               | GRI103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes                                                                                                                                 | Respondido táboa GRI |
|                                                    |                                                                         | GRI 103-3 Avaliación do enfoque de xestión                                                                                                                                          | Respondido táboa GRI |
|                                                    | Principais riesgos                                                      | GRI 102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades                                                                                                                              | Respondido táboa GRI |
|                                                    |                                                                         | GRI 102-30 Eficacia dos procesos de xestión do risco                                                                                                                                | Respondido táboa GRI |
| Compromisos da empresa co desenvolvemento sostible | Impacto da actividade da sociedade no emprego e o desenvolvemento local | GRI 203-1 Inversións en infraestruturas e servizos prestados                                                                                                                        | Respondido táboa GRI |
|                                                    |                                                                         | GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos                                                                                                                             | Respondido táboa GRI |
|                                                    |                                                                         | GRI 204-1 Proporción de gasto en provedores locais                                                                                                                                  | Respondido táboa GRI |
|                                                    |                                                                         | GRI 413-1 Operacións con participación da comunidade local, avaliacións de impacto e programas de desenvolvemento                                                                   | Respondido táboa GRI |
|                                                    |                                                                         | GRI 413-2 Operacións con impactos negativos significativos –reais ou potenciais– nas comunidades locais                                                                             | Respondido táboa GRI |

|                                                                                             |                                                                                                                   |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Impacto da actividade da sociedade nas poboacións locais e o territorio                     | GRI 203-1 Inversións en infraestruturas e servizos prestados                                                      | Respondido táboa GRI |
|                                                                                             | GRI 203-2 Impactos económicos indirectos insignificativos                                                         | Respondido táboa GRI |
|                                                                                             | GRI 413-1 Operacións con participación da comunidade local, avaliacións de impacto e programas de desenvolvemento | Respondido táboa GRI |
|                                                                                             | GRI 413-2 Operacións con impactos negativos significativos –reais ou potenciais– nas comunidades locais           | Respondido táboa GRI |
| Relacións mantidas cos actores das comunidades locais e as modalidades de diálogo con estes | GRI 102-43 Enfoque para a participación dos grupos de interese                                                    | Respondido táboa GRI |
|                                                                                             | GRI 413-1 Operacións con participación da comunidade local, avaliacións de impacto e programas de desenvolvemento | Respondido táboa GRI |
| Accións de asociación ou patrocinio                                                         | GRI 102-13 Afiliación a asociacións                                                                               | Respondido táboa GRI |
|                                                                                             | GRI 203-1 Inversións en infraestruturas e servizos prestados                                                      | Respondido táboa GRI |
|                                                                                             | GRI 201-1 Valor económico directo xerado e distribuído                                                            | Respondido táboa GRI |

|                              |                                                                                                         |                                                                                                                         |                      |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Subcontratación e provedores | Inclusión na política de compras de cuestións sociais, de igualdade de xénero e ambientais              | GRI 103-3 Avaliación do enfoque de xestión (con visión a los GRI 308 y GRI 414)                                         | Respondido táboa GRI |
|                              | Consideración nas relacións con provedores e subcontratistas da súa responsabilidade social e ambiental | GRI 102-9 Cadea de subministración                                                                                      | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                         | GRI 103-3 Avaliación do enfoque de xestión (con visión a los GRI 308 y GRI 414)                                         | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                         | GRI 308-1 Novos provedores que pasaron filtros de avaliación e selección de acordo cos criterios ambientais             | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                         | GRI 308-2 Impactos ambientais negativos na cadea de subministro e medidas tomadas                                       |                      |
|                              |                                                                                                         | GRI 407-1 Operacións e provedores cuxo dereito á liberdade de asociación e negociación colectiva podería estar en risco | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                         | GRI 409-1 Operacións e provedores con risco significativo de casos de traballo forzoso ou obrigatorio                   | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                         | GRI 414-1 Novos provedores que pasaron filtros de selección de acordo cos criterios sociais                             | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                         | GRI 414-2 Impactos sociais negativos na cadea de subministro e medidas tomadas                                          |                      |
|                              | Sistemas de supervisión e auditorías e resultados destas                                                | GRI 308-1 Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios ambientales                                         | Respondido táboa GRI |
|                              |                                                                                                         | GRI 308-2 Novos provedores que pasaron filtros de avaliación e selección de acordo cos criterios ambientais             |                      |
|                              |                                                                                                         | GRI 414-2 Impactos sociais negativos na cadea de valor e accións desenvolvidas                                          |                      |

|                    |                                                                |                                                                                                                            |                      |
|--------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Consumidores       | Medidas para a saúde e seguridade dos consumidores             | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 416 Saúde e seguridade dos clientes)               | Respondido táboa GRI |
|                    |                                                                | GRI 416-1 Avaliación dos impactos sobre a saúde e a seguridade das categorías de produtos ou servizos                      | Respondido táboa GRI |
|                    |                                                                | GRI 416-2 Casos de incumprimento relativos aos impactos sobre a saúde e a seguridade das categorías de produtos e servizos | Respondido táboa GRI |
|                    | Sistemas de reclamación, queixas recibidas e resolución destas | GRI 102-17 Mecanismos de asesoramento e preocupacións éticas (denuncias recibidas e resolución)                            | Respondido táboa GRI |
| Información fiscal | Beneficios obtidos por país                                    | GRI 103-2 O enfoque de xestión e os seus compoñentes (con visión ao GRI 416 Saúde e seguridade dos clientes)               | Respondido táboa GRI |
|                    |                                                                | GRI 418-1 Reclamacións fundamentadas relativas a violacións da privacidade do cliente e perda de datos do cliente.         | Respondido táboa GRI |
|                    |                                                                | Non incluído no GRI Verifícase xunto coa información Fiscal                                                                | 24                   |
|                    | Impostos sobre beneficios pagados                              | Non incluído no GRI Verifícase xunto coa información Fiscal                                                                | Respondido táboa GRI |
|                    | Subvencións públicas recibidas                                 | GRI 201-4 Asistencia financeira recibida do goberno                                                                        | Respondido táboa GRI |

# Táboa de contidos de Pacto Mundial

A táboa que figura máis abaixo mostra os indicadores GRI do presente informe que ofrecen una información máis relevante sobre o cumprimento dos 10 Principios do Pacto Mundial, ademais da contida nos enfoques de xestión de cada aspecto GRI. Seguindo o índice da táboa, pódese avaliar o grao de avance de EROSKI respecto dos devanditos principios.

|                  | Principios del Pacto Mundial                                                                                                                              | Estándar GRI máis relevantes                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dereitos Humanos | 1.As empresas deben apoiar e respectar a protección dos dereitos humanos fundamentais, recoñecidos internacionalmente, dentro do seu ámbito de influencia | Prácticas en materia de seguridade: 410-1 Dereitos dos pobos indíxenas: 411-1 Avaliación dos dereitos humanos: 412-1 Comunidades locais: 413-1, 413-2                                                                                                |
|                  | 2.As empresas débense asegurar de que as súas empresas non son cómplices na vulneración dos Dereitos Humanos                                              | Avaliación dos dereitos humanos: 412-3 Avaliación social dos provedores: 414-1                                                                                                                                                                       |
| Normas laborais  | 3.As empresas deben apoiar a liberdade de afiliación e o recoñecemento efectivo do dereito á negociación colectiva                                        | Acordos de negociación colectiva: 102-41 Relacións traballador-empresa: 402-1 Liberdade de asociación e convenios colectivos: 407-1                                                                                                                  |
|                  | 4.As empresas deben apoiar a eliminación de toda forma de traballo forzoso ou realizado baixo coacción                                                    | Traballo forzoso ou obrigatorio: 409-1                                                                                                                                                                                                               |
|                  | 5.As empresas deben apoiar a erradicación do traballo infantil                                                                                            | Traballo infantil: 408-1                                                                                                                                                                                                                             |
|                  | 6.As empresas deben apoiar a abolición das prácticas de discriminación no emprego e a ocupación                                                           | Información sobre empregados e traballadores: 102-8 Presenza no mercado: 202-1, 202-2 Emprego: 401-1, 401-3 Formación e ensino: 404-1, 404-3 Diversidade e igualdade de oportunidades: 405-1, 405-2 Non discriminación: 406-1                        |
| Ambiente         | 7.As empresas deberán manter un enfoque preventivo que favoreza o ambiente                                                                                | Materiais: 301-1, 301-2, 301-3 Enerxía: 302-1, 302-2, 302-3, 302-4 Auga: 303-1 Emisións: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6 Efluentes e residuos: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5                                                            |
|                  | 8.As empresas deben fomentar as iniciativas que promovan unha maior responsabilidade ambiental                                                            | Materiais: 301-1, 301-2, 301-3 Enerxía: 302-1, 302-2, 302-3, 302-4 Emisións: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6 Efluentes e residuos: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5 Cumprimento ambiental: 307-1 Avaliación ambiental de provedores: 308-1 |
|                  | 9.As empresas deben favorecer o desenvolvemento e a difusión das tecnoloxías respectuosas co ambiente                                                     | Enerxía: 302-4 Emisións: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6 Efluentes e residuos: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5                                                                                                                            |
| Anticorrupción   | 10.As empresas deben traballar contra a corrupción en todas as súas formas, extorsión e suborno incluídos                                                 | Valores, principios, estándares e normas de conduta: 102-16 Anticorrupción: 205-1, 205-2, 205-3 Política pública: 415-1                                                                                                                              |

# Táboa de contidos dos obxectivos de desenvolvemento sostible

La táboa que figura máis abaixo mostra os indicadores GRI do presente informe que ofrecen unha información máis relevante sobre o cumprimento dos Obxectivos de Desenvolvemento Sostible, ademais da contida nos enfoques de xestión de cada aspecto GRI. Seguindo o índice da táboa, pódense avaliar as accións de EROSKI respecto aos ODS

| ODS                                                                                 |                                         | Estándar GRI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Fin da pobreza                          | Presenza no mercado: 202-1<br>Impactos económicos indirectos: 203-2<br>Comunidades locais: 413-2                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|    | Fame cero                               | Desempeño económico: 201-1<br>Impactos económicos indirectos: 203-1, 203-2<br>Dereitos dos pobos indíxenas: 411-1<br>Comunidades locais: 413-2                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|    | Saúde e benestar                        | Impactos económicos indirectos: 203-2<br>Emisións: 305-1, 305-2, 305-3, 305-6<br>Efluentes e residuos: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4<br>Saúde e seguridade no traballo: 403-2, 403-3                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|   | Educación de calidade                   | Coñecementos colectivos do máximo órgano de goberno: 102-27<br>Formación e ensino: 404-1                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | Igualdade de xénero                     | Composición do máximo órgano de goberno e dos seus comités: 102-22<br>Nomeamento e selección do máximo órgano de goberno: 102-24<br>Desempeño económico: 201-1<br>Presenza no mercado: 202-1                                                                                                                                                       | Impactos económicos indirectos: 203-1<br>Emprego: 401-1, 401-3<br>Formación e ensino: 404-1, 404-3<br>Diversidade e igualdade de oportunidades: 405-1, 405-2<br>Non discriminación: 406-1<br>Avaliación social dos provedores: 414-1                                                                                                                                   |
|  | Auga limpa e saneamento                 | Auga: 303-1, 303-2, 303-3<br>Biodiversidade: 304-1, 304-2, 304-3, 304-4<br>Efluentes e residuos: 306-1, 306-2, 306-3, 306-5                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | Enerxía accesible e non contaminante    | Desempeño económico: 201-1<br>Impactos económicos indirectos: 203-1<br>Enerxía: 302-1, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | Traballo decente e crecemento económico | Perfil da organización: 102-8<br>Participación dos grupos de interese: 102-41<br>Desempeño económico: 201-1<br>Presenza no mercado: 202-1, 202-2<br>Impactos económicos indirectos: 203-2<br>Materiais: 301-1, 301-2, 301-3<br>Enerxía: 302-1, 302-2, 302-3, 302-4<br>Auga: 303-3<br>Emprego: 401-1, 401-3<br>Relacións traballador-empresa: 402-1 | Saúde e seguridade no traballo: 403-1, 403-2, 403-3, 403-4<br>Formación e ensino: 404-1, 404-2, 404-3<br>Diversidade e igualdade de oportunidades: 405-1, 405-2<br>Non discriminación: 406-1<br>Liberdade de asociación e convenios colectivos: 407-1<br>Traballo infantil: 408-1<br>Traballo forzoso ou obrigatorio: 409-1<br>Avaliación social dos provedores: 414-1 |

|                                                                                       |                                        |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Industria, innovación e infraestrutura | Desempeño económico: 201-1<br>Impactos económicos indirectos: 203-1                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|    | Redución das desigualdades             | Impactos económicos indirectos: 203-2<br>Diversidade e igualdade de oportunidades: 405-2                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|    | Cidades e comunidades sostibles        | Impactos económicos indirectos: 203-1                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|    | Produción e consumo responsables       | Prácticas de adquisición: 204-1<br>Materiais: 301-1, 301-2<br>Enerxía: 302-1, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4<br>Auga: 303-3                                                                                             | Emisións: 305, 305-1, 305-2, 305-3, 305-6<br>Efluentes e residuos: 306, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4<br>Cumprimento ambiental: 307<br>Mercadotecnia e etiquetaxe: 417-1                                                                                                    |
|    | Acción polo clima                      | Enerxía: 302-1, 302-2, 302-3, 302-4<br>Emisións: 305, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6<br>Efluentes e residuos: 306<br>Cumprimento ambiental: 307                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|    | Vida submarina                         | Biodiversidade: 304-1, 304-2, 304-3, 304-4<br>Emisións: 305, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5<br>Efluentes e residuos: 306, 306-1, 306-3<br>Cumprimento ambiental: 307                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|   | Vida de ecosistemas terrestres         | Biodiversidade: 304-1, 304-2, 304-3, 304-4<br>Emisións: 305, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5<br>Efluentes e residuos: 306, 306-3, 306-5<br>Cumprimento ambiental: 307                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|  | Paz, xustiza e institucións sólidas    | Ética: 102-16<br>Gobernanza: 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-29, 102-37<br>Anticorrupción: 205-1, 205-2, 205-3<br>Cumprimento ambiental: 307-1<br>Non discriminación: 406-1<br>Traballo infantil: 408-1 | Prácticas en materia de seguridade: 410-1<br>Avaliación social dos provedores: 414-1<br>Política pública: 415-1<br>Saúde e seguridade dos clientes: 416-2<br>Marketing e etiquetaxe: 417-1, 417-2<br>Privacidade del cliente: 418-1<br>Cumprimento socioeconómico: 419-1 |
|  | Alianzas para lograr os obxectivos     | Impactos económicos indirectos: 203-2                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                          |



## Anexo

### TÁBOAS DE INDICADORES. COMPARATIVA CON ANOS ANTERIORES

- Táboa 1.** Patrimonio distribuído por EROSKI aos nosos grupos de interese
- Táboa 2.** Número de tendas do grupo EROSKI e das súas franquías por empresa
- Táboa 3.** Número de supermercados do Grupo EROSKI e as súas franquías por empresa
- Táboa 4.** Distribución por comunidades autónomas e establecementos en 2017
- Táboa 5.** Número de persoas traballadoras por xénero
- Táboa 6.** Número total de persoas traballadoras por comunidade autónoma
- Táboa 7.** Número de persoas empregadas por xénero segundo contrato de traballo
- Táboa 8.** Número de persoas empregadas con contratos indefinidos por xénero, grupos de idade e categoría profesional
- Táboa 9.** Número de persoas empregadas cun contrato temporal por xénero, grupos de idade e categoría profesional
- Táboa 10.** Número total de persoas empregadas por xénero e por tipo de xornada laboral
- Táboa 11.** Número e índice de contratación 2017 e 2016
- Táboa 12.** Número e índice de rotacións 2017 e 2016 (saídas de persoas empregadas)
- Táboa 13.** Distribución de persoas traballadoras por xénero, grupos de idade e categoría profesional en 2018
- Táboa 14.** Taxa de accidentes de traballo
- Táboa 15.** Taxa de absentismo
- Táboa 16.** Enfermidades profesionais
- Táboa 17.** Horas medias de formación de persoas traballadoras EROSKI por xénero e categoría profesional
- Táboa 18.** Persoas sometidas a avaliación do desempeño en 2018
- Táboa 19.** Distribución de persoas empregadas con avaliación periódica do rendemento e desenvolvemento profesional 2017 e 2016
- Táboa 20.** Número de persoas traballadoras con diferentes habilidades ou diversidade funcional por categoría profesional
- Táboa 21.** Número de provedores comerciais e de servizos por país
- Táboa 22.** Número de provedores comerciais e produtores locais por comunidade autónoma
- Táboa 23.** Materiais empregados nos produtos e envases de marca propia declarados aos Sistemas Colectivos de Responsabilidade Extendida do Productor
- Táboa 24.** Papel consumido en publicidade, revistas e sede de EROSKI
- Táboa 25.** Empaquetado loxístico reutilizado
- Táboa 26.** Consumo de enerxía na organización
- Táboa 27.** Distribución do consumo (%)
- Táboa 28.** Relación de intensidade enerxética en EROSKI
- Táboa 29.** Residuos por tipo e método de tratamento
- Táboa 30.** Residuos recollidos de clientes para a súa reciclaxe por tipo
- Táboa 31.** Extracción de auga por fonte (m3)
- Táboa 32.** Os refrixerantes consumidos para compensar perdas
- Táboa 33.** Emisións de gases de efecto invernadoiro (GEI) - Pegada de carbono de EROSKI
- Táboa 34.** Intensidade e redución de emisións de GEI
- Táboa 35.** Distribución por xéneros e franxas de idade dos órganos de goberno

Táboa 1.

Patrimonio distribuído por EROSKI aos nosos grupos de interese

| Valores en millóns de euros                                                                                                | 2018         | 2017         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| <b>Persoas traballadoras de Eroski</b>                                                                                     | <b>490</b>   | <b>493</b>   |
| Soldos, salarios e asimilados                                                                                              | 99,1%        | 98,7%        |
| Indemnizacións                                                                                                             | 0,8%         | 1,3%         |
| Achegas a plans de achega definida                                                                                         | 0,1%         | 0,1%         |
| <b>Estado</b>                                                                                                              | <b>191</b>   | <b>224</b>   |
| Cargas sociais e impostos polos traballadores                                                                              | 90%          | 78%          |
| Imposto sobre as ganancias                                                                                                 | 1%           | 14%          |
| Tributos                                                                                                                   | 9%           | 8%           |
| <b>Medio natural</b><br>NATURAL (destinados á minimización do impacto ambiental e á protección e mellora do medio natural) | <b>17</b>    | <b>11</b>    |
| Gastos                                                                                                                     | 6%           | 7%           |
| Investimentos                                                                                                              | 94%          | 93%          |
| <b>Empresas provedoras</b>                                                                                                 | <b>4.013</b> | <b>4.102</b> |
| Provedores comerciais                                                                                                      | 85%          | 87%          |
| <b>Provedores de servizos</b>                                                                                              | <b>15%</b>   | <b>13%</b>   |
| (millóns de euros transferidos a través das múltiples ofertas comerciais levadas a cabo durante o ano)                     | <b>302</b>   | <b>260</b>   |
| <b>Sociedade</b><br>(destinados a fins sociais e á formación e información dos consumidores)                               | <b>10</b>    | <b>12</b>    |
| Grupo EROSKI                                                                                                               | 87%          | 78%          |
| Fundación EROSKI                                                                                                           | 13%          | 22%          |

Táboa 2.

Número de tendas do grupo EROSKI e das súas franquías por empresa 102-4

|                                           | 2018         |             |              | 2017         |             |              | 2016         |
|-------------------------------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
|                                           | Total        | Franquiados | Propios      | Total        | Franquiados | Propios      | Total        |
| Hipermercados                             | 56           | 2           | 54           | 61           | 3           | 58           | 79           |
| Supermercados                             | 1.278        | 495         | 783          | 1.279        | 489         | 790          | 1.269        |
| Cash&Carry                                | 19           | 0           | 19           | 19           | 0           | 19           | 19           |
| Gasolineiras                              | 50           | 1           | 49           | 50           | 0           | 50           | 60           |
| Ópticas                                   | 13           | 0           | 13           | 16           | 0           | 16           | 20           |
| Axencias de viaxe                         | 162          | 16          | 146          | 159          | 19          | 140          | 160          |
| Tiendas de material deportivo FORUM SPORT | 66           | 1           | 65           | 59           | 1           | 58           | 52           |
| Tiendas on line                           | 8            | 0           | 8            | 8            | 0           | 8            | 9            |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>1.652</b> | <b>516</b>  | <b>1.137</b> | <b>1.651</b> | <b>512</b>  | <b>1.139</b> | <b>1.837</b> |

\* Axencias de viaxe só inclúe negocio vacacional.

Táboa 3.

Número de supermercados do Grupo EROSKI e as súas franquías por empresa

|               | 2018         |            |             | 2017         |            |             | 2016         |
|---------------|--------------|------------|-------------|--------------|------------|-------------|--------------|
|               | Total        | Propios    | Franquiados | Total        | Propios    | Franquiados | Total        |
| EROSKI/city   | 515          | 279        | 236         | 500          | 285        | 215         | 479          |
| CAPRABO       | 318          | 256        | 62          | 320          | 268        | 52          | 322          |
| EROSKI/center | 164          | 162        | 2           | 161          | 159        | 2           | 159          |
| Aliprox       | 122          | 0          | 122         | 140          | 0          | 140         | 151          |
| Familia       | 78           | 78         | 0           | 78           | 78         | 0           | 79           |
| Onda          | 64           | 0          | 64          | 73           | 0          | 73          | 74           |
| Rapid         | 9            | 0          | 9           | 7            | 0          | 7           | 5            |
| Merca         | 8            | 8          | 0           | 0            | 0          | 0           | 5            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1.278</b> | <b>783</b> | <b>495</b>  | <b>1.279</b> | <b>790</b> | <b>489</b>  | <b>1.269</b> |

Táboa 4.

Distribución por comunidades autónomas e establecementos en 2017

| Distribución por comunidades autónomas e establecementos |                         |               |            |                         |         |                    |             |                               |               |                         |             |                     |
|----------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|------------|-------------------------|---------|--------------------|-------------|-------------------------------|---------------|-------------------------|-------------|---------------------|
| 2017                                                     |                         |               |            |                         |         |                    |             |                               |               |                         |             |                     |
|                                                          | Establecementos propios |               |            |                         |         |                    |             | Establecementos franquiciados |               |                         |             |                     |
|                                                          | Negocios alimentación   |               |            | Negocios diversificados |         |                    |             | Negocios alimentación         |               | Negocios diversificados |             | Total franquiciados |
|                                                          | Hipermercados           | Supermercados | Cash&Carry | Gasolineiras            | Ópticas | Axencias de viaxes | FORUM SPORT | Hipermercados                 | Supermercados | Axencias de viaxes      | FORUM SPORT |                     |
| Andalucía                                                | 10                      |               |            | 7                       | 3       | 1                  |             | 21                            |               | 51                      | 1           | 52                  |
| Andorra                                                  |                         |               |            |                         |         |                    |             |                               |               | 8                       |             | 8                   |
| Aragón                                                   |                         | 36            |            | 2                       |         | 5                  | 2           | 45                            |               | 21                      |             | 21                  |
| Asturias                                                 | 1                       | 10            | 1          | 2                       |         | 5                  | 5           | 24                            |               | 1                       |             | 1                   |
| Cantabria                                                | 1                       | 8             |            | 1                       |         | 5                  | 4           | 19                            |               | 8                       | 3           | 11                  |
| Castela e León                                           | 1                       | 21            |            | 1                       |         | 9                  | 12          | 44                            |               | 5                       | 2           | 1                   |
| Castela-A Mancha                                         | 5                       |               |            | 4                       | 2       | 2                  |             | 13                            |               | 4                       |             | 4                   |
| Cataluña                                                 | 2                       | 247           |            | 1                       |         | 3                  | 1           | 254                           | 1             | 56                      |             | 57                  |
| Ceuta                                                    |                         |               |            |                         |         |                    |             |                               |               | 1                       |             | 1                   |
| Comunidade Valenciana                                    | 4                       |               |            | 3                       |         | 1                  | 2           | 10                            | 1             |                         |             | 1                   |
| Estremadura                                              | 1                       |               |            |                         |         | 1                  |             | 2                             |               | 2                       |             | 2                   |
| Galicia                                                  | 5                       | 149           | 18         | 3                       |         | 5                  | 1           | 181                           |               | 128                     | 1           | 129                 |
| Gibraltar                                                |                         |               |            |                         |         |                    |             |                               |               | 2                       |             | 2                   |
| Illas Balears                                            |                         | 109           |            | 2                       |         |                    |             | 111                           |               | 74                      |             | 74                  |
| Illas Canarias                                           | 1                       |               |            |                         |         |                    |             | 1                             |               |                         |             | 1                   |
| A Ríoxa                                                  | 1                       | 10            |            | 1                       |         | 7                  | 3           | 22                            |               | 4                       |             | 4                   |

| Distribución por comunidades autónomas e establecimientos |    |     |    |    |    |     |    |       |   |     |    |    |       |
|-----------------------------------------------------------|----|-----|----|----|----|-----|----|-------|---|-----|----|----|-------|
| 2017                                                      |    |     |    |    |    |     |    |       |   |     |    |    |       |
| Madrid                                                    |    |     |    |    | 4  |     |    | 4     |   |     | 8  |    | 8     |
| Melilla                                                   |    |     |    |    |    |     |    | 0     | 1 |     |    |    | 1     |
| Murcia                                                    | 3  |     |    | 3  |    |     | 1  | 7     |   |     | 1  |    | 8     |
| Navarra                                                   | 2  | 54  |    | 3  | 1  | 14  | 6  | 80    |   | 27  | 2  | 29 | 109   |
| País Vasco                                                | 21 | 146 |    | 17 | 10 | 78  | 21 | 293   |   | 89  | 9  | 98 | 391   |
| TOTAL                                                     | 58 | 790 | 19 | 50 | 16 | 140 | 58 | 1.131 | 3 | 489 | 19 | 1  | 512   |
|                                                           |    |     |    |    |    |     |    |       |   |     |    |    | 1.643 |

Axencias de viaxe só inclúe negocio vacacional y división empresa (Travel Air)

Táboa 5.  
Número de persoas traballadoras por xénero 102-8

|                                 | 2018            | 2017         | 2016         |
|---------------------------------|-----------------|--------------|--------------|
| Mulleres                        | 23.360,47 (78%) | 23.790 (78%) | 26.005 (78%) |
| Homes                           | 6.688 (22%)     | 6.711 (22%)  | 7.157 (22%)  |
| Total                           | 30.048          | 30.501       | 33.162       |
| Empregos en franquías estimados | 3.301           | 3.315        | 3.044        |
| Socios traballadores            | 9.796           | 10.017       | 11.352       |
| Socios en EROSKI S. Coop.       | 8.202           | 8.127        |              |

Táboa 6.  
Número total de persoas traballadoras por comunidade autónoma 102-8

|                       | 2018   | 2017   |
|-----------------------|--------|--------|
| Andalucía             | 518    | 671    |
| Aragón                | 927    | 925    |
| Asturias              | 486    | 473    |
| Cantabria             | 386    | 414    |
| Castela-A Mancha      | 429    | 422    |
| Castela e León        | 653    | 663    |
| Cataluña              | 6.213  | 6.355  |
| Comunidade Valenciana | 164    | 247    |
| Estremadura           | 4      | 95     |
| Galicia               | 5.427  | 5.317  |
| Illas Baleares        | 2.461  | 2.439  |
| Illas Canarias        | 72     | 77     |
| A Ríoxa               | 353    | 368    |
| Madrid                | 299    | 278    |
| Murcia                | 210    | 216    |
| Navarra               | 1.643  | 1.633  |
| País Vasco            | 9.804  | 9.908  |
| TOTAL                 | 30.048 | 30.501 |

Táboa 7.  
Número de persoas empregadas por xénero segundo contrato de traballo 102-8

|              | 2018   | 2017   | 2016   | Variación 2017-2018 (%) |
|--------------|--------|--------|--------|-------------------------|
| Indefinido   | 22.802 | 23.273 | 25.828 | -2,1%                   |
| % indefinido | 76%    | 76%    | 78%    |                         |
| Mulleres     | 18.127 | 18.484 | 20.568 | -2,0%                   |
| Homes        | 4.675  | 4.789  | 5.260  | -2,4%                   |
| Temporais    | 7.246  | 7.228  | 7.344  | 0,2%                    |
| % temporais  | 24%    | 24%    | 22%    |                         |
| Mulleres     | 5.233  | 5.306  | 5.437  | -1,4%                   |
| Homes        | 2.013  | 1.922  | 1.907  | 4,5%                    |
| TOTAL        | 30.048 | 30.501 | 33.172 | -1,5%                   |

Táboa 8.  
Número de persoas empregadas con contratos indefinidos por xénero, grupos de idade e categoría profesional 102-8

|            | Directivo/a |   | Xestor/a |    | Responsable |    | Técnico/a |    | Profesional |       | Mando |    |
|------------|-------------|---|----------|----|-------------|----|-----------|----|-------------|-------|-------|----|
|            | M           | H | M        | H  | M           | H  | M         | H  | M           | H     | M     | H  |
| <30 anos   | 0           | 0 | 6        | 7  | 3           | 1  | 0         | 0  | 1.611       | 575   | 1     | 0  |
| 30-50 anos | 0           | 0 | 86       | 3  | 324         | 6  | 128       | 12 | 6.885       | 421   | 86    | 3  |
| >50 anos   | 0           | 0 | 11       | 1  | 44          | 12 | 9         | 10 | 1.480       | 139   | 6     | 23 |
| TOTAL      | 0           | 0 | 103      | 11 | 371         | 19 | 137       | 22 | 9.976       | 1.135 | 93    | 26 |

M = Mulleres H = Homes

Táboa 9.  
Número de persoas empregadas cun contrato temporal por xénero, grupos de idade e categoría profesional 102-8

|            | Directivo/a |   | Xestor/a |    | Responsable |    | Técnico/a |    | Profesional |       | Mando |    |
|------------|-------------|---|----------|----|-------------|----|-----------|----|-------------|-------|-------|----|
|            | M           | H | M        | H  | M           | H  | M         | H  | M           | H     | M     | H  |
| <30 anos   | 0           | 0 | 15       | 14 | 6           | 15 | 20        | 11 | 1.952       | 1.034 | 4     | 2  |
| 30-50 anos | 0           | 0 | 24       | 9  | 23          | 30 | 19        | 9  | 2.625       | 659   | 9     | 2  |
| >50 anos   | 0           | 0 | 8        | 7  | 26          | 20 | 5         | 8  | 491         | 172   | 6     | 21 |
| TOTAL      | 0           | 0 | 47       | 30 | 55          | 65 | 44        | 28 | 5.068       | 1.865 | 19    | 25 |

M = Mulleres H = Homes

Táboa 10.

**Número total de persoas empregadas por xénero e por tipo de xornada laboral**

102-8

|                       | 2018          | 2017          | 2016          |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Tempo completo</b> | <b>18.155</b> | <b>17.933</b> | <b>19.281</b> |
| % tempo completo      | 60%           | 59%           | 58%           |
| Mulleres              | 12.680        | 12.514        | 13.486        |
| Homes                 | 5.475         | 5.419         | 5.795         |
| <b>Tempo parcial</b>  | <b>11.893</b> | <b>12.568</b> | <b>13.881</b> |
| % tempo parcial       | 40%           | 41%           | 42%           |
| Mulleres              | 10.680        | 11.276        | 12.519        |
| Homes                 | 1.213         | 1.292         | 1.362         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>30.048</b> | <b>30.501</b> | <b>33.162</b> |

Táboa 11.

**Número e índice de contratación 2017 e 2016**

401-1

|                         | 2017         |       |             | 2016       |       |             |
|-------------------------|--------------|-------|-------------|------------|-------|-------------|
|                         | Mulleres     | Homes | Taxa 2017   | Mulleres   | Homes | Taxa 2016   |
| <30 anos                | 302          | 117   | 1,4%        | 400        | 131   | 1,6%        |
| 30-50 anos              | 532          | 171   | 2,4%        | 24         | 7     | 0,1%        |
| >50 anos                | 51           | 10    | 0,2%        | 177        | 78    | 0,7%        |
| <b>Total por xénero</b> | 885          | 298   |             | 601        | 216   |             |
| <b>Taxa por xénero</b>  | 3,7%         | 4,5%  |             | 2,3%       | 3,0%  |             |
| <b>TOTAL</b>            | <b>1.183</b> |       | <b>3,9%</b> | <b>817</b> |       | <b>2,5%</b> |

Táboa 12.

**Número e índice de rotacións 2017 e 2016 (saídas de persoas empregadas)**

401-1

|                                             | 2017         |       |             | 2016       |       |             |
|---------------------------------------------|--------------|-------|-------------|------------|-------|-------------|
|                                             | Mulleres     | Homes | Taxa        | Mulleres   | Homes | Taxa        |
| <30 anos                                    | 80           | 48    | 0,4%        | 468        | 115   | 1,8%        |
| 30-50 anos                                  | 627          | 150   | 2,5%        | 147        | 52    | 0,6%        |
| >50 anos                                    | 151          | 60    | 0,7%        | 38         | 34    | 0,2%        |
| <b>Total por xénero</b>                     | 858          | 258   |             | 653        | 201   |             |
| <b>Taxa de rotación de empregados total</b> | 3,6%         | 3,8%  |             | 2,5%       | 2,8%  |             |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>1.116</b> |       | <b>3,7%</b> | <b>854</b> |       | <b>2,6%</b> |

Táboa 13.

**Distribución de persoas traballadoras por xénero, grupos de idade e categoría profesional en 2018**

|              | Directivo/a |    | Xestor/a |     | Responsable |     | Técnico/a |     | Profesional |       | Mando |     |
|--------------|-------------|----|----------|-----|-------------|-----|-----------|-----|-------------|-------|-------|-----|
|              | M           | H  | M        | H   | M           | H   | M         | H   | M           | H     | M     | H   |
| <30 anos     | 0           | 0  | 16       | 16  | 73          | 42  | 37        | 17  | 2.683       | 1.327 | 22    | 19  |
| 30-50 anos   | 9           | 14 | 221      | 116 | 1.783       | 453 | 455       | 312 | 12.521      | 2.378 | 721   | 388 |
| >50 anos     | 3           | 10 | 76       | 124 | 572         | 208 | 122       | 168 | 3.860       | 883   | 186   | 213 |
| <b>Total</b> | 12          | 24 | 313      | 256 | 2.428       | 703 | 614       | 497 | 19.064      | 4.588 | 929   | 620 |

M = Mulleres H = Homes

Táboa 14.

**Taxa de accidentes de traballo**

403-2

|                                                                | 2018               | 2017   | 2016  |
|----------------------------------------------------------------|--------------------|--------|-------|
| <b>Causas dos accidentes laborais</b>                          |                    |        |       |
| Sobresforzo                                                    | 42,7%              | 47,3%  | 49,7% |
| Caídas de persoas ao mesmo ou a distinto nivel                 | 11,2%              | 11,7%  | 10,8% |
| Cortes                                                         | 10,9%              | 10,2%  | 9,7%  |
| Outras causas                                                  | 35,2%              | 30,8%  | 29,7% |
| <b>Axente material</b>                                         |                    |        |       |
| Alimentos, vidros, plásticos ou empaquetados                   | 41,2%              | 42,6%* |       |
| Produtos metálicos e ferramentas                               | 9,0%               | 7,2%   | 7,4%  |
| Carretillas ou semellantes                                     | 7,3%               | 6,9%   | 6,3%  |
| Outros axentes materiais                                       | 42,4%              | 43,3%  | 41,0% |
| <b>Taxa de accidentes laborais leves con baixa**</b>           | 33,9               | 32,2   | 29,7  |
| Mulleres                                                       | 70%                |        |       |
| Homes                                                          | 30%                |        |       |
| <b>Taxa de accidentes laborais graves con baixa</b>            | 4x10 <sup>-8</sup> |        | 29,7  |
| Mulleres                                                       | 50%                |        |       |
| Homes                                                          | 50%                |        |       |
| <b>Taxa de accidentes laborais in itinere con baixa</b>        | 5,0                | 5,4    | 4,8   |
| Mulleres                                                       | 70%                |        |       |
| Homes                                                          | 30%                |        |       |
| <b>Mortes por accidente laboral ou enfermidade profesional</b> |                    |        |       |
| Mulleres                                                       | 0                  | 0      | 0     |
| Homes                                                          | 1***               | 0      | 0     |

\*En 2017 chamouse “caixas e obxectos”  
\*\*Nº de accidentes leves por millón de horas traballadas  
\*\*\*Paro cardíaco

Táboa 15.

Taxa de absentismo

|                            | 2018         | 2017 | 2016 |
|----------------------------|--------------|------|------|
| Taxa de absentismo laboral | 6,2%         | 5,8% |      |
| Mulleres                   | 6,8%         | 6,4% | 5,9% |
| Homes                      | 4,2%         | 3,8% | 3,6% |
| Horas de absentismo        | 2.983.380,30 |      |      |
| Mulleres                   | 2.497.682,43 |      |      |
| Homes                      | 485.697,87   |      |      |

Táboa 16.

Enfermidades profesionais 403-2

|                                   | 2018 | 2017 |
|-----------------------------------|------|------|
| Taxa de enfermidades profesionais | 1,3  | 1,2  |
| Mulleres                          | 93%  | 96%  |
| Homes                             | 7%   | 4%   |

Táboa 17.

Horas medias de formación de persoas traballadoras EROSKI por xénero e categoría profesional 404-1

|                           | 2018  |          |       | 2017  |          |       | 2016  |       |          | Variación 2017-2018 (%) |
|---------------------------|-------|----------|-------|-------|----------|-------|-------|-------|----------|-------------------------|
|                           | Total | Mulleres | Homes | Total | Mulleres | Homes | Total | Total | Mulleres | Homes                   |
| Horas medias de formación | 6,9   | 6,3      | 7,0   | 6,8   |          |       |       |       | 1%       |                         |
| Directivo/a               | 56    | 61,0     | 57,8  | 54,3  | 76,6     | 44,8  | 32, 9 | 3%    | -20%     | 29%                     |
| Xestor/a                  | 12,4  | 8,9      | 12,2  | 19,8  | 19,5     | 19,9  | 16,8  | -37%  | -54%     | -39%                    |
| Mando                     | 17,4  | 16,9     | 15,6  | 17,4  | 19,7     | 14,3  | 8,5   | 0%    | -14%     | 9%                      |
| Profesional               | 5,1   | 5,0      | 4,5   | 4,9   | 5,1      | 4,0   | 5,2   | 4%    | -2%      | 12%                     |
| Responsable               | 11,9  | 9,6      | 5,8   | 12,0  | 12,9     | 8,8   | 11,3  | -1%   | -25%     | -34%                    |
| Técnico                   | 12,1  | 15,7     | 15,5  | 13,8  | 15,4     | 11,8  | 13,8  | -12%  | 2%       | 32%                     |

Táboa 18.

Persoas sometidas a avaliación do desempeño en 2018

| Categoría Profesional | Mulleres | Homes | Total  |
|-----------------------|----------|-------|--------|
| Directivo/a           | 12       | 48    | 60     |
| Xestor/a              | 102      | 187   | 289    |
| Mando                 | 776      | 525   | 1.301  |
| Profesional           | 11.567   | 2.370 | 13.937 |
| Responsable           | 1.145    | 1.015 | 2.160  |
| Técnico/a             | 768      | 207   | 975    |
| TOTAL                 | 14.370   | 4.352 | 18.722 |

Táboa 19.

Distribución de persoas empregadas con avaliación periódica do rendemento e desenvolvemento profesional 2017 e 2016

| Categoría Profesional | 2017     |       | 2016     |       |
|-----------------------|----------|-------|----------|-------|
|                       | Mulleres | Homes | Mulleres | Homes |
| Directivo/a           | 36%      | 92%   | 40%      | 36%   |
| Xestor/a              | 51%      | 56%   | 39%      | 32%   |
| Mando                 | 75%      | 69%   | 59%      | 61%   |
| Profesional           | 48%      | 41%   | 40%      | 36%   |
| Responsable           | 58%      | 58%   | 55%      | 52%   |
| Técnico/a             | 79%      | 79%   | 65%      | 73%   |
| TOTAL                 | 79%      | 21%   | 79%      | 21%   |

Táboa 20.

Número de persoas traballadoras con diferentes habilidades ou diversidade

|             | 2018  |          |       |                                                                                        | 2017  |          |       |                                                                                        |
|-------------|-------|----------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|             | Total | Mulleres | Homes | % respecto ao total de persoas con capacidades diferentes ou con diversidade funcional | Total | Mulleres | Homes | % respecto ao total de persoas con capacidades diferentes ou con diversidade funcional |
| Directivo/a | 1     | 0        | 1     | 0,3%                                                                                   | 0     | 0        | 0     | 0,0%                                                                                   |
| Xestor/a    | 4     | 1        | 3     | 1,0%                                                                                   | 2     | 0        | 2     | 0,5%                                                                                   |
| Responsable | 22    | 14       | 8     | 5,7%                                                                                   | 25    | 16       | 9     | 6,3%                                                                                   |
| Técnico/a   | 7     | 5        | 2     | 1,8%                                                                                   | 9     | 7        | 2     | 2,3%                                                                                   |
| Profesional | 339   | 210      | 129   | 87,1%                                                                                  | 343   | 216      | 127   | 86,2%                                                                                  |
| Mando       | 16    | 5        | 11    | 4,1%                                                                                   | 19    | 7        | 12    | 4,8%                                                                                   |
| TOTAL       | 389   |          |       |                                                                                        |       |          |       | 398                                                                                    |

\*En 2017, a distribución por grupos de idade non se incluíu.

Táboa 21.

Número de provedores comerciais e de servizos por país102-9

|              | 2018   | 2017   | 2016  |
|--------------|--------|--------|-------|
| España       | 11.029 | 10.079 | 9.050 |
| China        | 70     | 83     | 93    |
| Francia      | 63     | 66     | 67    |
| Portugal     | 51     | 42     | 33    |
| Reino Unido  | 33     | 33     | 21    |
| Alemaña      | 20     | 15     | 10    |
| Holanda      | 20     | 17     | 11    |
| Italia       | 16     | 14     | 16    |
| EEUU         | 13     | 7      | 5     |
| Irlanda      | 12     | 5      | 7     |
| Bélxica      | 12     | 16     | 16    |
| Bangladesh   | 11     | 13     | 9     |
| Dinamarca    | 10     | 10     | 7     |
| Noruega      | 9      | 7      | 7     |
| Andorra      | 6      | 5      | 45    |
| Vietnam      | 5      | 5      | 4     |
| Paquistán    | 4      | 6      | 5     |
| Suíza        | 4      | 4      | 6     |
| Tailandia    | 2      | 2      | 1     |
| Luxemburgo   | 2      | 1      | 1     |
| Grecia       | 2      | 1      | 1     |
| Corea do Sur | 2      | 3      | 2     |
| Polonia      | 2      | 1      | 0     |
| Taiwán       | 1      | 0      | 0     |
| India        | 1      | 1      | 1     |
| Indonesia    | 1      | 1      | 0     |
| Chipre       | 1      | 1      | 0     |
| Israel       | 1      | 0      | 1     |
| Singapur     | 1      | 0      | 0     |
| Suecia       | 1      | 0      | 0     |
| Canadá       | 0      | 1      | 1     |
| Eslovaquia   | 0      | 1      | 1     |
| Tunisia      | 0      |        | 1     |
| TOTAL        | 11.405 | 10.440 | 9.422 |

En 2018 tamén se inclúen datos dos provedores de servizos VEGALSA-EROSKI, polo que os valores non son comparables.

Táboa 22.

Número de provedores comerciais e produtores locais por comunidade autónoma

|                       | 2018                  |                   |      | 2017                  |                   |      | 2016                  |                   |      |
|-----------------------|-----------------------|-------------------|------|-----------------------|-------------------|------|-----------------------|-------------------|------|
|                       | Provedores comerciais | Produtores locais | %*   | Provedores comerciais | Produtores locais | %*   | Provedores comerciais | Produtores locais | %*   |
| Andalucía             | 347                   | 237               | 68%  | 361                   | 244               | 68%  | 405                   | 281               | 69%  |
| Aragón                | 155                   | 99                | 64%  | 155                   | 93                | 60%  | 148                   | 88                | 59%  |
| Asturias              | 94                    | 72                | 77%  | 96                    | 75                | 78%  | 103                   | 80                | 78%  |
| Illas Baleares        | 189                   | 155               | 82%  | 194                   | 155               | 80%  | 194                   | 154               | 79%  |
| Illas Canarias        | 86                    | 60                | 70%  | 91                    | 63                | 69%  | 99                    | 60                | 61%  |
| Cantabria             | 84                    | 63                | 75%  | 94                    | 71                | 76%  | 102                   | 77                | 77%  |
| Castela e León        | 186                   | 101               | 54%  | 210                   | 129               | 61%  | 285                   | 197               | 69%  |
| Castela-A Mancha      | 179                   | 130               | 73%  | 203                   | 151               | 74%  | 223                   | 169               | 76%  |
| Cataluña              | 948                   | 503               | 53%  | 975                   | 530               | 54%  | 983                   | 539               | 55%  |
| Ceuta                 | 2                     | 2                 | 100% | 5                     | 5                 | 100% | 5                     | 5                 | 100% |
| Comunidade Valenciana | 276                   | 91                | 33%  | 288                   | 114               | 40%  | 309                   | 120               | 39%  |
| Estremadura           | 76                    | 63                | 83%  | 78                    | 64                | 82%  | 74                    | 59                | 80%  |
| Galicia               | 440                   | 295               | 67%  | 444                   | 298               | 67%  | 542                   | 299               | 66%  |
| A Ríoxa               | 85                    | 62                | 73%  | 89                    | 65                | 73%  | 94                    | 67                | 71%  |
| Madrid                | 346                   | 45                | 13%  | 354                   | 52                | 15%  | 352                   | 56                | 16%  |
| Melilla               | 6                     | 6                 | 100% | 5                     | 5                 | 100% |                       |                   |      |
| Murcia                | 133                   | 77                | 58%  | 136                   | 81                | 60%  | 148                   | 94                | 64%  |
| Navarra               | 196                   | 154               | 79%  | 202                   | 154               | 76%  | 196                   | 149               | 76%  |
| País Vasco            | 444                   | 278               | 63%  | 453                   | 293               | 65%  | 457                   | 284               | 62%  |
| TOTAL                 | 4.272                 | 2.493             |      | 4.433                 | 2.642             |      | 4.719                 | 2.778             |      |

\*Porcentaxe de provedores rexionais con respecto aos provedores comerciais totais.

Táboa 23.

Materiais empregados nos produtos e envases de marca propia declarados aos Sistemas Colectivos de Responsabilidade Extendida do Productor301-1

|                              | 2018<br>(Toneladas) | 2017<br>(Toneladas) | 2016<br>(Toneladas) | Variación<br>2017-2018 (%) |
|------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------------|
| Envases e embalaxes          | 2.457               | 2.868               | 3.119               | -14%                       |
| Non Renovables               | 1.235               | 1.210               | 1.449               | 2%                         |
| Aceiro                       | 312                 | 239                 | 294                 | 30%                        |
| Aluminio                     | 49                  | 45                  | 37                  | 10%                        |
| Outros                       | 55                  | 26                  | 7                   | 112%                       |
| Plástico                     | 818                 | 900                 | 1.111               | -9%                        |
| Renovables                   | 1.222               | 1.658               | 1.670               | -26%                       |
| Cerámica                     | 5                   | 5                   | 5                   | 3%                         |
| Papel/Cartón/Madeira/Cortiza | 1.107               | 1.570               | 1.486               | -30%                       |
| Vidro                        | 110                 | 83                  | 179                 | 33%                        |
| Pilas                        | 101                 | 69                  | 100                 | 46%                        |

|                                    |       |        |       |        |
|------------------------------------|-------|--------|-------|--------|
| Lámpadas fluorescentes compactas   | 0,011 | 0,0005 | 0,001 | 2.279% |
| Aceite                             | 0,113 | 0,5    | 4     | -77%   |
| Aparatos eléctricos y electrónicos | 1.280 | 1.341  | 1.477 | -5%    |

Táboa 24.

Papel consumido en publicidade, revistas e sede de EROSKI 301-1

|                      | 2018<br>(toneladas) | 2017<br>(toneladas) | 2016<br>(toneladas) | Variación<br>2017-2018 (%) |
|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------------|
| Folletos publicidade | 4.809               | 4.707               | 4.949               | 2%                         |
| Revistas             | 318                 | 290                 | 369                 | 10%                        |
| Sede                 | 11                  | 11                  | 12                  | -4%                        |
| TOTAL                | 5.137               | 5.008               | 5.330               | 3%                         |

Táboa 25.

Empaquetado loxístico reutilizado 301-3

|                               | 2018<br>(unidades) | 2017<br>(unidades) | 2016<br>(unidades) | Variación<br>2017-2018 (%) |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|
| Palés reutilizados            | 4.944.741          | 5.490.795          | 4.911.481          | -10%                       |
| Caixas plásticas reutilizadas | 41.862.959         | 41.823.759         | 42.889.880         | 0,1%                       |

Táboa 26.

Consumo de enerxía na organización 302-1

|                                 | 2018        | 2017        | Variación<br>2017-2018 (%) |
|---------------------------------|-------------|-------------|----------------------------|
| Combustible non renovable (kWh) | 278.116.806 | 279.835.108 | -1%                        |
| Gas natural (kWh)               | 9.976.723   | 8.707.115   | 15%                        |
| Hipermercados                   | 6.303.455   | 5.320.657   | 18%                        |
| Supermercados                   | 146.106     | 243.781     | -40%                       |
| Plataformas                     | 3.475.140   | 3.107.443   | 12%                        |
| Outros                          | 52.023      | 35.234      | 48%                        |
| Diésel (kWh)                    | 268.140.083 | 271.127.993 | -1%                        |
| Compra en orixe                 | 68.158.438  | 70.864.197  | -4%                        |
| Distribución a tenda            | 199.981.645 | 200.263.796 | 0%                         |
| Electricidade (kWh)             | 545.436.683 | 577.596.444 | -6%                        |
| Hipermercados                   | 106.664.813 | 126.809.642 | -16%                       |
| Supermercados                   | 360.707.898 | 366.678.551 | -2%                        |
| Plataformas                     | 51.531.373  | 50.879.535  | 1%                         |
| Outros                          | 26.532.600  | 33.228.716  | -20%                       |
| Consumo enerxético total (kWh)  | 823.553.489 | 857.431.552 | -4%                        |
| Combustible non renovable (GJ)  | 1.001.220   | 1.007.407   | 37%                        |
| Gas natural (GJ)                | 35.916      | 31.346      | 15%                        |
| Diésel (GJ)                     | 965.304     | 976.061     | -1%                        |
| Electricidade (GJ)              | 1.963.572   | 2.079.347   | -6%                        |
| Consumo enerxético total (GJ)   | 2.964.793   | 3.086.754   | -4%                        |

\*A re-expresión da información debido a cambios no alcance do consumo de gasóleo no transporte fixéronse só para 2017. Polo tanto, os datos de 2016 non se inclúen nesta táboa porque non son comparables.

Táboa 27.

Distribución do consumo (en porcentaxe)

|                      | 2018 | 2017 |
|----------------------|------|------|
| Gas natural          |      |      |
| Hipermercados        | 63%  | 61%  |
| Supermercados        | 1%   | 3%   |
| Plataformas          | 35%  | 36%  |
| Outros               | 1%   | 0%   |
| Diésel               |      |      |
| Compra en orixe      | 25%  | 38%  |
| Distribución a tenda | 75%  | 62%  |
| Electricidade        |      |      |
| Hipermercados        | 20%  | 22%  |
| Supermercados        | 66%  | 63%  |
| Plataformas          | 9%   | 9%   |
| Outros               | 5%   | 6%   |

Táboa 28.

Relación de intensidade enerxética en EROSKI (302-3)

|                             | 2018   | 2017   |
|-----------------------------|--------|--------|
| kWh/m² superficie comercial | 634,34 | 575,00 |
| kWh/€ ventas netas          | 0,18   | 0,16   |

Táboa 29.

Residuos por tipo e método de tratamento 306-2

|                                | 2018<br>(toneladas) | 2017<br>(toneladas) | Variación<br>2017-2018 (%) |
|--------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------------|
| Residuos non perigosos         | 47.181              | 40.749              | 16%                        |
| Reciclaxe                      | 38.460              | 32.638              | 18%                        |
| Vertedoiro                     | 3.920               | 3.614               | 8%                         |
| Valorización                   | 4.801               | 4.498               | 7%                         |
| Residuos perigosos (toneladas) | 37                  | 58                  | -36%                       |
| Reciclaxe                      | 37                  | 58                  | -36%                       |
| Total residuos xerados         | 47.218              | 40.807              | 16%                        |
|                                | 2018                | 2017                | Variación<br>2017-2018 (%) |

| Residuos reciclados            | 38.497 | %   | 32.696 | %   | 18%  |
|--------------------------------|--------|-----|--------|-----|------|
| Papel e cartón                 | 35.234 | 92% | 29.898 | 91% | 18%  |
| Plástico                       | 2.424  | 6%  | 2.052  | 6%  | 18%  |
| Madeira                        | 370    | 1%  | 273    | 1%  | 36%  |
| POREX                          | 291    | 1%  | 263    | 1%  | 11%  |
| Outros                         | 178    | 0%  | 210    | 1%  | -15% |
| Residuos orgánicos valorizados | 4.801  | %   | 4.497  | %   | 7%   |
| Carne                          | 2.110  | 44% | 1.900  | 42% | 11%  |
| Peixe                          | 2.328  | 48% | 2.278  | 51% | 2%   |
| Pan                            | 244    | 5%  | 233    | 5%  | 5%   |
| logures                        | 80     | 2%  | 54     | 1%  | 48%  |
| Froitas e verduras             | 38     | 1%  | 32     | 1%  | 19%  |

Táboa 30.  
Residuos recollidos de clientes para a súa reciclaxe por tipo 306-2

|                                    | 2018<br>(toneladas) | 2017<br>(toneladas) | 2016<br>(toneladas) | Variación<br>2017-2018 (%) |
|------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------------|
| Residuos non perigosos             | 608                 | 625                 | 637                 | -3%                        |
| Téxtil                             | 604                 | 625                 | 637                 | -3%                        |
| Cápsulas de café                   | 4                   |                     |                     |                            |
| Residuos perigoso                  | 1.676               | 1.736               | 1.729               | 21%                        |
| Aparatos eléctricos e electrónicos | 1490                | 1.559               | 1.529               | 23%                        |
| Pilas e acumuladores de enerxía    | 92                  | 95                  | 108                 | -3%                        |
| Lámpadas e fluorescentes           | 22                  | 13                  | 16                  | 73%                        |
| Aceite usado                       | 72                  | 69                  | 76                  | 4%                         |
| Total                              | 2.284               | 2.361               | 2.366               | 14%                        |

Táboa 31.  
Extracción de auga por fonte 303-1

|                 | 2018    | 2017      | 2016      | Variación<br>2017-2018 (%) |
|-----------------|---------|-----------|-----------|----------------------------|
| Localización    |         |           |           |                            |
| Supermercados   | 69%     | 67%       | 59%       | 3%                         |
| Hipermercados   | 20%     | 21%       | 26%       | -1%                        |
| Plataformas     | 6%      | 6%        | 9%        | 0%                         |
| Outros negocios | 5%      | 6%        | 6%        | -3%                        |
| TOTAL (m³)      | 951.375 | 1.065.815 | 1.763.459 | -12%                       |

\*En 2018 tamén incluíu o consumo de auga do FORO SPORT que non se incluíu nos anos anteriores.

Táboa 32.  
Os refrixerantes consumidos para compensar perdas 305-1

|                   | 2018  | 2017  | Variación<br>2017-2018 (%) |
|-------------------|-------|-------|----------------------------|
| R-407A            | 11%   |       |                            |
| R-442A            | 46%   | 43%   | 7%                         |
| R-449A            | 3%    | 18%   | -83%                       |
| R-448A            | 23%   | 5%    | 360%                       |
| Otros             | 16%   | 34%   | -53%                       |
| TOTAL (toneladas) | 50,63 | 63,79 | -21%                       |

Táboa 33.  
Emisións de gases de efecto invernadoiro (GEI) - Pegada de carbono de EROSKI 305-1; 305-2; 305-3

|                                                                                 | 2018<br>Toneladas CO <sub>2</sub> eq. | %   | 2017<br>Toneladas CO <sub>2</sub> eq. | Variación<br>2017-2018 (%) |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----|---------------------------------------|----------------------------|
| Emisións directas (Alcance 1)                                                   | 171.796                               |     | 191.364                               | -10%                       |
| Gas natural                                                                     | 1.834                                 | 1%  | 1.601                                 | 15%                        |
| Transporte por estrada                                                          | 67.954                                | 40% | 68.711                                | -1%                        |
| Refrixerantes                                                                   | 102.008                               | 59% | 121.052                               | -16%                       |
| Emisións indirectas por consumo eléctrico (Alcance 2) Media de España           | 223.629                               |     | 248.366                               | -10%                       |
| Hipermercados                                                                   | 43.733                                | 20% | 54.528                                | -20%                       |
| Supermercados                                                                   | 147.890                               | 66% | 157.672                               | -6%                        |
| Plataformas                                                                     | 21.128                                | 9%  | 21.878                                | -3%                        |
| Outros negocios                                                                 | 10.878                                | 5%  | 14.288                                | -24%                       |
| Emisións indirectas por consumo eléctrico (Alcance 2). Mix de comercializadoras | 152.722                               |     | 215.433                               | -29%                       |
| Hipermercados                                                                   | 29.866                                | 20% | 47.897                                | -38%                       |
| Supermercados                                                                   | 100.998                               | 66% | 138.500                               | -27%                       |
| Plataformas                                                                     | 14.429                                | 9%  | 16.485                                | -12%                       |
| Outros negocios                                                                 | 7.429                                 | 5%  | 12.551                                | -41%                       |
| Outras emisións indirectas (Alcance 3)                                          | 309.923                               |     | 435.639                               | -29%                       |
| Viaxes de traballo (emisións de combustión)                                     | 3.412                                 | 1%  | 3.133                                 | 9%                         |
| Diésel de transporte (do pozo ao tanque)                                        | 15.370                                | 5%  | 11.119                                | 38%                        |
| Diésel en viaxes de traballo (do pozo ao tanque)                                | 614                                   | 0%  | 554                                   | 11%                        |
| Auga                                                                            | 280.656                               | 91% | 411.222                               | -32%                       |
| Papel consumido en sede EROSKI, folletos y revistas                             | 9.870                                 | 3%  | 9.612                                 | 3%                         |
| TOTAL **                                                                        | 634.441                               |     | 842.436                               | -25%                       |

\* A re-expresión da información debido a cambios no alcance do consumo de gasóleo nos transportes, refrixerantes e categorías do alcance 3 fixéronse só para 2017. Polo tanto, os datos de 2016 non están incluídos nesta táboa porque non son comparables.

\*\* Factor de emisión de electricidade del mix de comercializadoras.

Táboa 34.  
Intensidade e redución de emisións de GEI 305-4; 305-5

| Intensidade e redución de emisións de GEI                 | 2018  | 2017  |
|-----------------------------------------------------------|-------|-------|
| Total                                                     |       |       |
| g CO <sub>2</sub> eq/€ vendas netas                       | 135,0 | 175,8 |
| kg CO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> superficie comercial | 488,7 | 621,0 |
| Alcance 1                                                 |       |       |
| g CO <sub>2</sub> eq/€ vendas netas                       | 36,6  | 39,9  |
| kg CO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> superficie comercial | 132,3 | 141,1 |
| Alcance 2 (mix comercializadoras)                         |       |       |
| g CO <sub>2</sub> eq/€ vendas netas                       | 32,5  | 45,0  |
| kg CO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> superficie comercial | 117,6 | 158,8 |
| Alcance 3                                                 |       |       |
| g CO <sub>2</sub> eq/€ vendas netas                       | 66,0  | 90,9  |
| kg CO <sub>2</sub> eq/m <sup>2</sup> superficie comercial | 238,7 | 321,1 |

| Reducción de las emisións de GEI                      | Variación 2017-2018 (%) | Observacións                                                      |
|-------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Emisións directas (Alcance 1)                         | -10%                    |                                                                   |
| Emisións indirectas por consumo eléctrico (Alcance 2) | -29%                    | Baixa o consumo e o factor de emisión do mix de comercializadoras |
| Outras emisións indirectas (Alcance 3)                | -29%                    | A redución débese, principalmente, á redución do consumo de auga  |

Táboa 35.  
Distribución por xéneros e franxas de idade dos órganos de goberno

| Órganos de goberno | Total | <30 anos |    | 30-50 anos |     | >50 anos |     |
|--------------------|-------|----------|----|------------|-----|----------|-----|
|                    |       | Número   | %  | Número     | %   | Número   | %   |
| Asemblea Xeral     | 249   | 2        | 1% | 183        | 73% | 64       | 26% |
| Comisión delegada  | 354   | 3        | 1% | 251        | 71% | 100      | 28% |
| Consello reitor    | 12    | 0        | 0% | 9          | 75% | 3        | 25% |
| Consello social    | 16    | 0        | 0% | 11         | 69% | 5        | 31% |

| Órganos de goberno | Total | Mulleres |     | Homes  |     |
|--------------------|-------|----------|-----|--------|-----|
|                    |       | Número   | %   | Número | %   |
| Asemblea Xeral     | 249   | 188      | 76% | 61     | 24% |
| Comisión delegada  | 354   | 302      | 85% | 52     | 15% |
| Consello reitor    | 12    | 6        | 6   | 50%    | 50% |
| Consello social    | 16    | 12       | 4   | 75%    | 25% |



Verificación de acuerdo coa Lei 11/2018 de información non financeira e diversidade

AENOR

Declaración de Verificación de AENOR para  
**EROSKI, S.COOP.**  
relativa al estado de información no financiera consolidado  
conforme a la Ley 11/2018 correspondiente al ejercicio anual  
finalizado el 31 de Enero 2019

EXPEDIENTE: 1995/0227/GEN/11

**EROSKI, S.COOP.** (en adelante la compañía) y sociedades del estado consolidado ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado del estado de información no financiera (en adelante EINF), conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018), para el periodo de verificación de sus actividades, ejercicio anual finalizado el 31 de Enero de 2019, incluidas en el EINF formulado en fecha 30 de abril de 2019, el cual es parte de esta Declaración.

AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación al ser un prestador independiente de servicios de verificación.

En este sentido, AENOR ha realizado la presente verificación bajo los principios de integridad, independencia, ética, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional que se exigen en base a las acreditaciones que dispone, dentro de los ámbitos de aplicación generales de las Normas ISO/IEC 17021-1:2015 e ISO 14065, y particulares, como la Acreditación otorgada por la Convención de Naciones Unidas para el Cambio Climático (UNFCCC) para verificación y validación de proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

AENOR, tal y como requiere la citada Ley, declara que no ha participado en procesos anteriores a la verificación del EINF.

AENOR

Datos de la organización: **EROSKI, S.COOP.**

con domicilio social en: Bº SAN AGUSTIN, S/N. 48230 - ELORRIO (BIZKAIA)

Representantes de la Organización a efectos de estado de la informacion no financiera: D. ALEJANDRO MARTINEZ BERRIOCHOA en cargo de DIRECTOR DE SALUD Y SOSTENIBILIDAD

**EROSKI, S.COOP.** tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulacion del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de **EROSKI, S. COOP.** Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF este libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestion de los que se obtiene la informacion necesaria para la preparacion del EINF.

Objetivo

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el estado de información no financiera de la organización mencionado, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Alcance de la Verificación

El EINF incluido en el INFORME DE ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2018 consolidado formulado en fecha 30 de abril de 2019 y sociedades incluidas en los estados consolidados y relacionadas en anexo de esta declaración de **EROSKI, S.COOP. y SOCIEDADES DEPENDIENTES (GRUPO EROSKI)**

Materialidad

Para la verificación se acordó considerar discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado.

# AENOR

## Criterios

Los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar la verificación han sido:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) Norma ISAE 3000 (revisada), relativa a encargos de aseguramientos distintos o de la revisión de la información financiera histórica
- 3) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentacion de informes de sostenibilidad en los standares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgacion de la informacion relacionada con su responsabilidad social corporativa.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente declaración.

## Proceso de verificacion realizado

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el estado de informacion no financiera y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización
- Consistencia y trazabilidad de la informacion aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilacion de la misma, muestreando información sobre la reportada
- Complimentacion y contenido del estado de informacion no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido

# AENOR

## Conclusión

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que el estado de información no financiera incluida en la MEMORIA 2018 GRUPO EROSKI. Estado de Información no Financiera formulado en fecha 30 de abril de 2019, y para el ejercicio anual finalizado el 31 de enero de 2019, no proporcione información fiel del desempeño de **EROSKI, S.COOP.** en materia de responsabilidad social conforme a la Ley 11/2018. En concreto, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.

En Madrid a 21 de Mayo de 2019

Informe de revisión independiente segundo os estándares GRI

AENOR

ANEXO

RELACION DE SOCIEDADES INCLUIDAS EN EL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA

EROSKI, S.COOP.  
CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.  
EQUIPAMIENTO FAMILIAR Y SERVICIOS, S.A.  
CECOSA DIVERSIFICACIÓN, S.L.  
CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.  
GRUPO EROSKI DISTRIBUCIÓN, S.A.  
GESTION DE HIPERMERCADOS CAPRABO EISA, S.L.U.  
SUPERMERCADOS PICABO, S.L.U  
PARQUE MARITIMO JINAMAR, S.L.  
FORUM SPORT, S.A.  
VIAJES EROSKI, S.A.  
CENTRAL DE SERVEIS CIENCIES, S.L.  
CAPRABO, S.A.  
SOCIEDAD FRANQUICIAS EROSKI CONTIGO, S.L.  
EROSKI HIPERMERCADOS, S.COOP.  
ALCAMUGA, S.A.U.  
CECOSA INSTITUCIONAL, S.L.  
CECOSA GESTIÓN, S.A.  
DESARROLLOS COMERCIALES DE OCIO E INMOBILIARIOS DE ORENSE, S.A.  
SOCIEDAD DE AFILIADOS EROSKI CONTIGO, S.L.  
JACTUS SPAIN, S.L.  
INMOBILIARIA RECARÉ, S.A.U.  
GESPA FORUM, S.C.P.  
APORTACIONES FINANCIERAS EROSKI, S.A.  
VEGONSA AGRUPACIÓN ALIMENTARIA, S.A.  
VEGO SUPERMERCADOS, S.A.  
MERCASH SAR, S.L

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID

Página 5 de 5

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2019/0017

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

EROSKI, S.COOP.

TITULADA: MEMORIA 2018. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA.

Conforme con:

Estándares GRI

Opción GRI aplicada:

Esencial

Proceso de Verificación:

Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión:

2019-05-21

AENOR INTERNACIONAL, SAU

Génova, 6. 28004 Madrid. España

Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com



Rafael GARCÍA MEIRO

Director General

Esta Memoria de Sustentabilidade foi elaborada conforme aos  
Estándares de Global Reporting Initiative 2016, opción esencial.  
AENOR verificou o contido da Memoria.

Para calquera dúbida ou suxestión sobre esta Memoria,  
contacta con: [sostenibilidad@eroski.es](mailto:sostenibilidad@eroski.es).

Impresa en papel con selo FSC® (Forest Stewardship Council®),  
que garante a súa procedencia de bosques xestionados  
responsablemente.



