



2019ko memoria

Informazio ez- finantzarioaren egoera



**2019ko
memoria**

Informazio ez-
finantzarioaren
egoera

- **Lehendakariaren gutuna**
4. or.
- **Kontseilu Errektorearen gutuna**
6. or.
- **EROSKI, 50 urte zurekin**
8. or.
- **2019ko datu nabarmenak**
10. or.

1 2 3 4 5 6 7 8

EROSKI

12. or.

**Saltoki sarea
eta "zurekin"
eredua**

32. or.

**Elikadura
osasungarria**

42. or.

Langileak

54. or.

**Balio
katea**

80. or.

Ingurumena

92. or.

Gizarte Ekintza

116. or.

Gardentasuna

126. or.



- **Eranskina**
164. or.
- **Egiaztapen independenteko txostenak**
184. or.

Lehendakariaren gutuna

102-14



Hainbat arrazoi medio, 2019 urte berezia izan da EROSKIrentzat. Horietako bat, dudarik gabe, gure 50. urtemuga da. Gainera, birfinantzaketa-akordio ona itxi dugu eta gure denden ehuneko handi bat "zurekin" ereduan berritzea lortu dugu. Halaber, aurre-rapen handiak egin dira osasunarekin eta iraunkortasunarekin lotutako proiektuetan, hala nola Nutri-Score nutrizio-etiketa aurreratua gero eta gehiago ezarri da, aitizindari izan baita Espainiako banaketan, edo hainbat aukera jarri dira gure bezeroen eskura ohiko plastikozko poltsen edo ontzi alternatibo jasangarriagoen ordeiz. Era berean, Kooperatiben Lege berria onartzeak arau-esparru zehatzagoa ematen digu, egitura juridiko desberdina duten beste erakunde batzuekin baldintza berberetan lehiatzeko eta garatzeko aukera ematen diguna.

1969an zazpi kontsumo-kooperatiba txiki bat egin zuten talde horretan, eta mende erdiko funtzionamenduaren ondoren, Espainiako banaketa-kooperatiba nagusien artean kokatu da. Pertsonetan eta lankidetzan oinarritutako enpresa-proiektu baten berrogeita hamar urte. Ibilbide horretan, EROSKI kontsumitzaileengandik oso hurbil egon gara, gizartearen aldi berean eboluzionatuz eta haien kontsumo-premia eta -ohituretara egokituz. Eta gure izateko arrazoiarekin eta izaera kooperatiboarekin leial jokatzuz egin dugu. Bizi-kalitatea hobetzen laguntzea eta garapen jasangarrian modu positiboan eragitea dira EROSKIk kontsumitzaileekin eta gizartearekin hartutako konpromiso historikoetako bi. Gaur egun ere, ezaugarri horiek bereizten gaituzte, eta denboran zehar kontsumitzaileen erakunde gisa eta gizarte-erantzukizuneko eragile dinamizatzaile oso aktibo gisa izan dugun bilakaera egituratu dute.

Egungo kontsumitzaileak planteatzen dituen erronka eta joerei aurre egin behar diegu: kanal anitzeko salmentak, komenientziaren erosketa, adinekoen premiak,

osasunaren arreta, esperientzia-erosketak edo merkatu "berdearen" eta "tokikoaren" hazkundera. Gizarte hiper-komunikatu honek aldaketak eskatzen dizkie (eta azkar egiten ditu, inoiz ez bezala) era guztietako sektoreetako enpresei, erakundeei..., guztiei. Elikadurak ez du ihes egiten joera horretatik: gertatzen zaizkigun on eta gaitz guztiekin lotzen dugu: osasuna, gaixotasuna, kutsadura (plastikoak itsasoetan, palmondo-olioa, baso-soiltzea, baliabideen amaiera...). Eta kezka horiek guztiak dendan gauzatzen dira, ikusgai bihurtuz. Egoera horri aurre egiteko modu bakarra dago: aldaketa eta proposatutako erronka onartzea eta soluzioak eraikitzea. Eta gu ez gara ezkututuko. Erantzunkidetzat jotzen dugu geure burua, eta gure erantzukizun-zatia onartzen dugu harekin kontsekuentek izateko. Banaketa-enpresa gisa dugun jarduna aldatu nahi dugu, eta gure bazkide bezeroengan ere eragin nahi dugu, eurena alda dezaten, informazioaren eta prestakuntzaren bidez. EROSKIri dagokio gure proiektu kooperatiboarekin gizartea eraldatzea, ongizate iraunkorra bilatuz eta, horretarako, ahaleginak ekintzara bideratu behar ditugu justifikaziora baino gehiago.

EROSKI gizarteari ekarpen handia egiteko gaitasuna duen lanaren emaitza argia da gaur egun. Mende erdiko bizitza ospatzeko aukera eman digun 2019 bikainaren ondoren, sakondu egingo dugu gure bazkideei, bezeroei eta kontsumitzaileei aukera hobeak eskaintzen, haien erosketak eta kontsumoak osasungarriagoak eta jasangarriagoak izan daitezen gizartearen eta ingurumenaren ikuspegitik. Garapen teknologikoan ere sakonduko dugu, horrek askotariko garapen berritzaileak ahalbidetuko dizkigulako, hala nola energetikoki eraginkoragoak diren dendak, bezeroei proposamen pertsonalizatuak ahalbidetzen dizkieten tresnak edo markarekin harreman pertsonal eta zuzena ahalbidetzen duten atalen eredu komertzialak. Kontsumitzaileek erosketak egin ahal izateko kanal- eta formatu-sorta zabala proposatzeko lan

egingo dugu. Ibilbide luzea egin dugu bide horretan, baina oraindik asko dago egiteko, eta gure ahalegina norabide horretan bizkortu nahi dugu, honaino iristea ahalbidetu digun barne-sendotasun kolektiboak bultzatuta. Ziur nago aukera emango digula etorkizunean gure lekua irabazteko, gizarteak EROSKIren aldetik espero eta merezi duenari erantzunez.

Urteko txosten hau irakurtzera animatzen dut, 2019an gure jarduna eta garapen iraunkorrarekin dugun konpromisoaren ondoriozko ekintzak zehatzago ezagutzeko. 2002an berretsi genuen garapen iraunkorrarekin dugun konpromiso hori Munduko Itunarekin bat eginez, eta urtero berritzen dugu, gure misioarekin eta Nazio Batuen Garapen Jasangarriko 17 Helburuak (GJH) lortzen nabarmen laguntzeko asmo irmoarekin bat etorritik. Espero dugu interesgarria eta iradokitzailea irudituko zaizuela.

Eskerrik asko.

Agustín Markaide
EROSKI Taldeko Lehendakaria

EROSKIko Kontseilu Errektorearen gutuna



Une berezi batean egiten dut 2019ko ekitaldiak gure kooperatiba-proiekturako ekarri duenari buruzko gogoeta hau, hain zuzen ere, gutxienez gure gizartearen eta, ondorioz, EROSKIren etorkizun hurbila baldintzatuko duen COVID-19ren osasun-krisiaren unean. Egoera horrek agerian utzi du erakunde gisa ezaugarritzat dugun eta 2019an gure sorreraren 50. urteurrenean erabateko aitortpena eman diogun zerbaiten beharra: pertsonak gure lanaren erdigunean kokatzea, pertsona bakoitzaren ahalegina kolektibitatearen mesedetan bideratzea eta gizartearekiko eta, bereziki, behartsuenekiko elkartasuna elikatzea.

50 urtez lankidetzan aritu ondoren, 2019an aurrerapen handiak egin dira gure erakundea bazkide kontsumitzaileen beharretara egokitzeko, eta apustu argiak egin dira funtsezko alderdietan, hala nola osasunean eta jasagarritasunean. Alde horretatik, gure gobernantza-ereduan bazkide langileen eta bazkide kontsumitzaileen erabakimenak gure proiektuaren gidalerroak markatzen ditu, eta ingurune sozialarekin dugun konpromisoa egia bihurtzeko eraginkorra dela erakusten ari da.

Bost hamarkada hauetan, asko izan dira gure erakundearen barruan eta lankidetzatik, dedikaziotik, profesionaltasunetik eta gizarte-sentsibilitatetik EROSKI gaur egun sektorean erreferente izan dadin eta erakunde solidario eta osasunarekin eta gizarte-ongizatearekin konprometitu gisa gure nortasun-ezaugarriak erabat onartuta egon daitezen modu erabakigarrian lagundu duten pertsonak. Horiei guztiei gure eskerrik beroenak eman nahi dizkiet.

Enpresa gisa izan dugun bilakaera gizartean izandako eraldaketekin batera gauzatu da. Eta antolaketa gisa ditugun berezitasunek nolabaiteko aurrerapenarekin egiteko aukera eman digute. Sortu ginenetik, kontsumitzaile-

leekiko hurbiltasunean oinarrituta eraiki dugu gure proiektua, haiek izan baitira gure lanaren eta gure jardueren katalizatzailea haien kontsumo-premietara eta -ohituretara egokitu ahal izateko.

Oraina erronka berriz beteta dago, eta prest gaude gure indarguneekin erronka horiei aurre egiteko. Hain zuzen ere, bazkide langileen konpromisoarekin eta gure bazkide bezeroen inplikazioarekin, horien parte-hartzea erabakigarria izan baita kontsumitzaileari egiten diogun eskaintzaren abiapuntu diren osasunarekin eta jasagarritasunarekin konprometitutako ekimenetan. Konpromiso horren adierazgarri argia da 2019an NAOS Saria lortu izana. Sari hori Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziak ematen du, eta herritarren artean elikadura-ohitura osasungarriak hartzeko egiten dugun ekarpena aitortzen du.

Sozietateen arloan ere erabaki garrantzitsuak hartu dira 2019an. Finantza-berregituraketarako akordio sendoa lortu dugu, eta Kooperatiben Lege berriak gure proiektua indartzea esan nahi du. Bi kasu horiek babes ona dira etorkizunari baikortasunez eta ilusio berriarekin aurre egiteko aurrean dugun zereginean, eta gizarteari ongizate-maila handiagoa ematen jarraitzeko gure jardueraren eremuan.

Lankidetzaren formularekin eta kontsumitzaileengan jarritako begiradarekin lortutako lorpenak oso garrantzitsuak izan dira 50 urte hauetan. Gizartearen ongizateari egiten diogun ekarpenak erakusten du formulak funtzionatzen duela. Norabide horretan jarraitu behar dugu, beti argi edukiz zein diren gure proiektuaren jabeak eta protagonistak: bazkide langileak eta bazkide bezeroak. Eta horientzat da EROSKI lan egiten duen gizartearentzat sortzen duen guztia, ekimen solidarioak eta erantzukizun sozialekoak bultzatuz, eta beti kontuan izanik gure lana-

ren erdigunean beti egongo dela pertsonen bizi-kalitatea hobetzea, horretarako sortu baitzen kooperatiba gisa duela 50 urte. Beti kontuan izan behar dugu hori.

Leire Mugerza
EROSKIko Kontseilu Errektoreko Lehendakaria



1969

EROSKI Koop. E.-ren sorrera zazpi kontsumo-kooperatiba txikiren bat-egitearekin



1971

Lehen denden irekiera Nafarroan



1977

EROSKI Marka Propioa sortzea



1978

Lehen EROSKI supermerkatu frankiziatuaren inaugurazioa
"Kontsumitzaileen Eskolen" hasiera



1981

Lehen EROSKI hipermerkatuaren irekiera



1983

Kontsumitzaile-elkarte gisa eratzea



1989

CFC duten aerosolak Espainian salmentatik kendu zituen lehen banatzailea



Silo automatizatuaren inaugurazioa Elorriko plataforman

1990

Jatorri-deituradun Eroski markako lehen produktua merkaturatzea
E logoa sortzea



1991

FORUM SPORT sortzea



1996

Lehen "Kilo operazioa" Elikagaien Bankuaren alde



1997

EROSKI Fundazioaren sorrera



1998

VEGALSA Eroski Taldean txertatzea
www.consumer.es Kontsumo Atariaren inaugurazioa



2000

Online supermerkatuaren irekiera



2002

Bidezko Merkataritzako lehen produktu ziurtatuen merkaturatzea
Nazio Batuen Munduko Itunari atxikitzea.



2003

Lehen EROSKI Red Visa ordainketa-txartela sortzea.



2004

Lehen Jasangarritasun Memoria
"Boluntariotza Korporatiboa" programa sortzea
OGM ez erabiltzeko konpromisoa



2005

EROSKI markako "glutenik gabeko" lehen produktuak sortzea



2006

FSC jasangarritasun-ziurtagiria duen lehen produktua merkaturatzea
Kontsumitzaileen lehen Iritzi Foroak (FOCOS)



2007

CAPRABO erostea
"Nutrizio-Semaforoa" sortzea
"Zero Hondakin" programaren hasiera



2009

Lehen poltsa berrerabilgarria merkaturatzea



2011

Elikadura Eskolaren eta Elikadurari eta Ohitura Osasungarriari buruzko Heziketa Programaren hasiera
"Zurekin" eredu komertzialeko lehen denda



2012

EROSKiren "Zero Isuri" supermerkatuaren irekiera Oñatin
Poltsa solidarioa sortzea



2013

Lehen APPa sortzea



2014

EROSKI Club sortzea



2015

Nazioarteko aliantza hazten doa, Europako 8 banatzaile hartzeraino



2016

"Fruta eta berdurak itsusien" lehen kanpaina
Akordioa Basque Culinary Center-ekin EROSKI SeleQtia produktuak probatzeko



2017

Arrantza-toki jasangarrietako arrain freskoa merkaturatzeko MSC ziurtagiria
"Ekilibria" sortzea



2018

Osasunaren eta Jasangarritasunaren arloko EROSKiren 10 konpromisoak berritzea
Nutrizio arloko Nutri-Score etiketa aurreratu berria

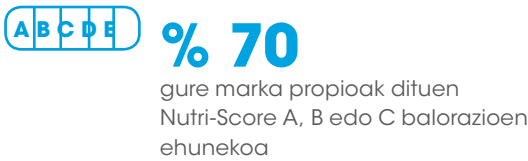
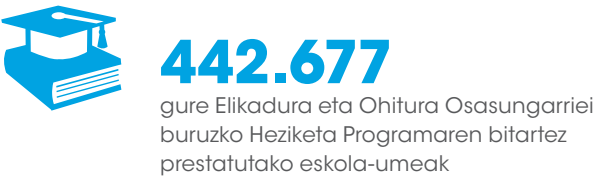
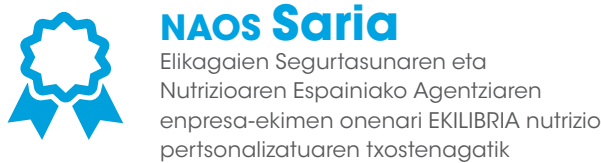
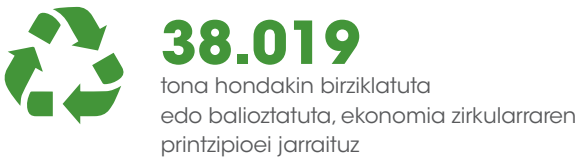
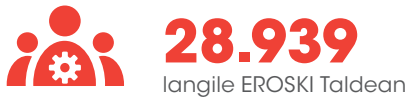


2019

EROSKiren 50. urteurrena



2019ko datu nabarmenak





1

EROSKI

Enpresa eredu berezia 102-1; 102-2; 102-5; 102-7



EROSKI, kooperatiba izanik, kontsumo handiko ondasunak eta zerbitzuak banatzen dituen txikizkako lehen banaketa taldea da Espainian, eta erreferentziazko operadorea Galizian, Euskal Autonomia Erkidegoan, Nafarroan, Katalunian eta Balearretan. Taldearen enpresa nagusia EROSKI Koop. E. kontsumo-kooperatiba da, honako hiru ezaugarri hauek dituen: banaketa enpresa bat da, kontsumitzaileen antolakunde bat da eta proiektu kooperatibo bat da, eta kontsumitzaileek eta langileek protagonismoa eta subiranotasuna partekatzen dute.

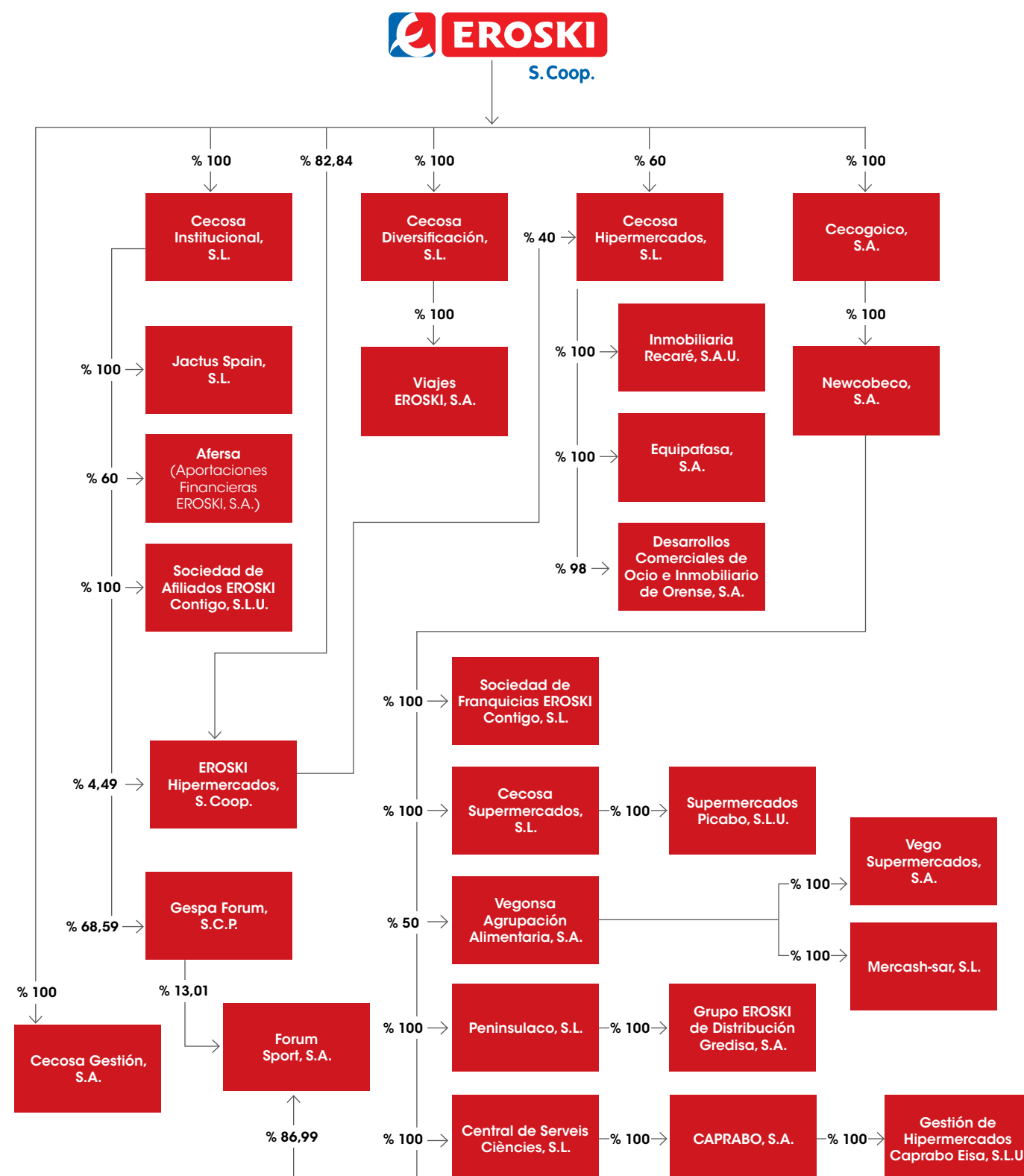
EROSKI duela 50 urte sortu zen, zazpi kontsumo-kooperatiba txikik bat egin zutenean kalitatezko produktuak prezio onean lortzeko eta kontsumitzaileen eskubideak defendatzeko helburuarekin. Ordutik, gure enpresa-estrategia

helburu horrekin lerrotuta eduki dugu, erakundearen estrategiaren eta, oro har, langileen eta kontsumitzaileen eskaeren arteko lotura eraginkorra ziurtatzeari esker.

Gaur egun, kooperatibak eta EROSKI Taldea osatzen duten haren mendeko beste 27 sozietateek garatzen eta kudeatzen dute gure negozioen sare komertziala eta horiek finkatzen dira taldearen finantza-egoeretan. Sozietateen zerrenda memoria honetako Gardentasuna izeneko 8. atalean kontsulta daiteke.



EROSKI Taldeko 28 sozietateen organigrama eta EROSKI Kooperatiba Elkarteak 2019ko ekitaldi amaieran haietan duen partaidetza, ehunekotan



Eginkizuna, ikuspegia eta balioak 102-16

Gure eginkizuna

Gure eginkizuna da kontsumitzaileen bizi kalitatea, osasuna eta ongizatea hobetuko duten ondareak eta zerbitzuak eskaintzea gizarteari, kalitate, informazio eta prezio baldintzarik onenetan, kontsumo jasangarria sustatzeko konpromisoarekin.

Gure ikuspegia

- 1

Kontsumitzaileen beharrak eta eskaerak gure estrategia komertzialean txertatzea, gure dendak haien gogokoenak izan daitezzen.
- 2

Langileak gure jardueraren erdigunean jartzea: enplegu jasangarria eta kalitatekoa sortzea nahi dugu.
- 3

Aberastasun gehiago sortzeko eta modu solidarioan banatzeko aukera emango diguten irabaziak lortzeko lan egitea.
- 4

Estrategian gizartearen osasunarekin, ongizatearekin eta garapen jasangarriarekin konpromiso sendoa txertatzea. Horrekin nahi duguna da:

■ Bezeroei soluzio egokiak ematea etengabeko berrikuntzaren bitartez.

■ Pertsonak integratzen dituen enpresa proiektu eta eredu bat sortzea.

■ Langileen garapen pertsonala eta profesionala sustatzea.

■ Espainiako merkatuan lidergo posizioak lortzea.

■ Aberastasuna sortuko duen hazkundera dhalbidezko etekinak lortzea.

■ Gure ingurunekeo ekonomia indartzea tokian tokiko hornitzaileekin.

■ Kontsumitzaileak defendatzeko konpromisoa hartzea.

■ Ingurumena errespetatzea eta horren aldeko kudeaketa bultzatzea.

■ Gu gauden komunitatea hobetzen laguntzea.
- ## Gure balioak
- EROSKIn, bost balioak erakusten dute zein den gure enpresaren proiektua eta nola erlazionatzen garen gure jardueraren inguruko pertsonekin eta ingurunearekin berarekin:
- Lankidetz**
Langileak protagonista dira EROSKIn, ez bakarrik beren jabetzakoa den kooperatiban, baita gainerako sozietateetan ere, erakundearekiko konpromisoa dela medio.
- Partaidetza**
Kontsumitzaileen iritzia txertatzen dugu kooperatibaren estrategian haien partaidetzaren bitartez, eta geure bezeroei era aktiboan entzunda.
- Gizarte erantzukizuna**
Jarduten dugun komunitatearen ongizateari laguntzen diogu, eta, aberastasunaren banaketa solidarioaren bitartez, haren garapen sozialean, kulturean eta ekonomikoan eragiten dugu.
- Berrikuntza**
Uste dugu ezinbestekoa dela gure jarduera-eremuetan berrikuntzak etengabe egitea bai enpresak aurrera egin dezan eta bai gure jarduerak gizartearen eta kontsumitzaileengan eragiten dituen itxaropenetara egokitu gaitzen.
- Konpromisoa**
Gure egunerokoan aintzat hartzen dugu kontsumitzaileen osasunaren eta segurtasunaren defentsa produktu sano, seguru eta osasungarrien eskaintza eginez eta informazio garden, baliagarri eta oso bat emanez. Aldi berean, gure jarduerak ingurumenean duen eragin ezkorra gutxitzeko lan egiten dugu.
- # Konpromisoa osasunarekin eta jasangarritasunarekin 102-12
- EROSKIn, duela 50 urte sortu ginenetik, kalitatezko elikaduraren alde jardun gara, eta etengabe igo ditugu geure buruari jarritako eskakizunak produktu jasangarriago bat eskaintzeko eta gure kontsumitzaileen beharrei erantzuteko.
- Gure jardueraren inpaktuek tokiko dimentsioa ez ezik dimentsio globala ere hartzen duten testuinguru honetan, garrantzitsua iruditzen zaigu konpainia gisa hartutako konpromisoak Nazio Batuek 2015ean onartutako Garapen Jasangarriko 17 Helburuekin (GJH) lerokatztea, eta gainerako eragile ekonomiko, sozial eta ingurumenekoe-kin batera lan egitea. Hori dela eta, Munduko Itunaren kide fundatzaileak izan ginen. Munduko Ituna Nazio Ba- tuek 2002an proposatutako nazioarteko ekimena da, eta urtero berresten dugu gure konpromisoa, mundu osoan onartutako 10 printzipio ezartzea sustatzen baitu, enpre- sen gizarte-erantzukizuna sustatzeko giza eskubideen eta
- enpresaren, lan-arauen, ingurumenaren eta negozio-jar- dueren eta -estrategiaren ustelkeriaren aurkako borroka- ren arloetan.
- Izaera berarekin, eta sorrerako gure xedearekin bat eto- rriz, garapen jasangarriaren printzipio horiek modu inte- gralean txertatzen ditugu gure erakundean, gure plan estrategikoak eta kudeaketa-planak lerokatzuz, inpaktu negatiboak murrizteko eta arintzeko eta positiboak sus- tatzeko helburuarekin. Horregatik, 2018an, Osasunaren eta Jasangarritasunaren aldeko EROSKIn 10 konpromi- soak prestatu genituen 7.800 lagun baino gehiagoren laguntzarekin. Konpromiso horiek dira gure iparra eta ibilbide-orria kontsumitzaileen eta gizartearen eskaerei eta igurikimenei behar bezala aurre egiteko. 2019an, CA- PRABOk ere bat egin du konpromiso horiekin.
-
-
- ## Saria merezi duen konpromisoa osasunarekin eta jasangarritasunarekin
- ## Euskadiko Elikagai Berrikuntzaren Sariak – BTEM 2019
- EROSKI saritu dute Euskadiko Elikagai Berrikuntzaren Sariarekin (BTEM 2019) merkatuen berrikuntza kategorian. AZTIk eta Euskadiko Elikaduraren Klusterrak antolatua, EROSKI saritu zuten osasunaren, jasangarritasunaren eta tokiko produktuen aldeko apustuan aitzindaria izateagatik.
- ## CORRESPONSABLES Sariak
- Corresponsables Fundazioak aurten saria eman dio EROSKIn, finalista gisa, X. CORRESPONSABLES Sarietan, enpresa handien eta enpresa-fundazioen kategorian, "Enpresa-estrategia Osasunean eta Jasangarritasunean, 10 konpromiso" ekimenari esker.
- 16 | 2019KO MEMORIA | EROSKI

Aurrerapen nabarmenak Osasunaren eta Jasangarritasunaren aldeko gure 10 Konpromisoetan

Konpromisoak Osasunean eta Jasangarritasunean	2019ko aurrerapen nabarmenak	Garapen Jasangarriko Helburuak (GJH)
1 Elikagaien segurtasunean inplikatzeko gara Elikadura segurtasunarekin konprometituta gaude prebentziozko kalitate-plan baten, produktuen trazabilitatearen kontrolaren eta elikagai freskoen hotz katearen bitartez.	► Produktuen eta zerbitzuen 20.141 kontrol analitiko. ► 341 ikuskapen hornitzaileei. ► 1.703 ikuskapen saltokiei eta plataformei.	3 8 17
2 Elikadura orekatua sustatzen dugu Elikadura orekatua egiten laguntzen duten elikagaien kontsumoa sustatzen dugu, gehiegi kontsumituz gero gure osasunerako kaltegarriak diren elikagaiak murrizten ditugu gure markako produktuetan eta haien gantz asean kalitatea hobetzen dugu.	► Nutrizio-profila hobetzeko birformulatutako marka propioko 104 produktu. ► Marka propioko 64 produktu birformulatu dira, palma- edo koko-koipea beren osagaietatik kentzeko.	3 4 8 17
3 Haurren gizentasunari aurrea hartzen diogu Haurren gizentasunari aurrea hartzeko lanean dihardugu haurrentzako elikadura orekatua sustatuz eta erraztuz, lehenetasuna geure produktuen kalitatean jarri eta 2025. urterako 2 milioi haurri eta haien familiei bizitza osasungarriko ohiturak barneratzeko prestatuz.	► Gure Elikadura eta Ohitura Osasungarriei buruzko Heziketa Programaren (EOOHP) bitartez 2019an prestatutako 442.677 eskola-ume eta horien familiak.	3 17
4 Nutrizio behar espezifikoak aintzat hartzen ditugu Premia espezifikoak dituzten pertsonen gure dendetan elikatze behar duten guztia aurki dezaten lan egiten dugu, eskaintza handituz eta alternatibak eskainiz, hala nola enkargu-zerbitzua eta geure on line denda.	► Glutenik gabeko 3.000 produktu gure dendetan, 550 baino gehiago gure markakoak. ► Euskadiko eta Errioxako Zeliakoen Elkarteetako 1.630 bazkidek % 20ko deskontua izan dute glutenik gabeko 200 produktu espezifikotan.	3 17
5 Kontsumo arduratsua errazten dugu Elikadura jasangarria errazten dugu, eta murriztu egiten dugu gure prozesuek, dendek eta produktuek ingurumenean duten eragina. Gainera, produktu ekologikoak eta ekoizpen-prozesu jasangarriagoen bidez lortutakoak sustatzen ditugu, eta baita gehigarri artifizialak gutxitzea eta animalien ongizatea ere.	► 2019an % 18 murriztu ziren CO₂ isuriak aurreko urtearekin alderatuta, eta % 34 2017. urtearekin alderatuta. ► Ekodiseinatutako +90 ontzi eta enbalaje, eta +100 tona plastikoa gutxiago urtean. ► 6.748 tona elikagai eman zaizkie dohaintzan gizarte-erakundeei Zero Hondakin programaren bidez.	1 2 6 7 8 9 11 12 13 14 15 17

10 konpromiso osasungarriak jasangarriak

Konpromisoak Osasunean eta Jasangarritasunean	2019ko aurrerapen nabarmenak	Garapen Jasangarriko Helburuak (GJH)
6 Tokian tokiko produktu gehiago eskaintzen ditugu Gure dendek ingurune sozial eta ekonomikoaren garapenean laguntzen dugu, eta tokiko kultura eta garapena sustatzen ditugu komunitatean ekitaldi gastronomikoen bidez, produkzio-instalazioak bisitatuz eta errotutako eta tradizio handieneko jaietan lagunduz.	► Tokiko 21.907 produktu eskaintzen ditugu tokiko 2.493 ekoizle txikirekin lankidetzan. ► 10 milioi euro gizarte-ekintzetarako gure jardunek inguruneetan.	10 12 13 17
7 Ondo eta merke jatea errazten dugu Elikadura orekatua eta arduratsua eramateko beharrezkoak diren produktuen prezioak hobetzen ditugu, eta aurrezpen-proposamen pertsonalizatuak egiten dizkiegu bazkide bezeroei.	► 308 milioi euro gure bezeroei transferituta eskaintza, sustapen eta beste kanpaina batzuen bitartez.	3 8 12 17
8 Entzun egiten dugu, eta garbi eta garden jokatzeko dugu Modu garbi eta gardenek jokatzeko dugu, eta parte hartzeko bideak irekitzen dizkiegu bazkideei, langileei eta bezeroei, baita intereseko beste talde batzuei ere. Gainera, ahalik eta argienak eta gardenenak izaten saiatzen gara ontzietan ematen dugun informazioan.	► 15.786 bazkide bezero hartu dute parte entzuteko ariketetan. ► % 100 Nutri-Score nutrizio-etiketa aurreratua duten marka propioko produktuak dendan bertan, 773 ontzian bertan. ► Proposatutako plater osasuntsuen errezeten % 100ek Nutri-Score-ren balorazioa sartu dute.	16
9 Geure burua zaintzen dugu langile garen aldetik Osasunaren, ongizatearen eta kontsumo arduratsuen arloko prestakuntza sustatzen dugu, gure langileen bizi kalitatea hobetzeko helburuarekin, haien eta haien familiakoei prestakuntza, aholkularitza, jarduerak, programak eta tresnak eskainiz.	► EROSKIko +600 langilek hartu dute parte elikadura orekatuari eta osasunari buruz egindako 14 prestakuntza-ekintzetan. ► 191.938 prestakuntza-ordu langileei.	3 4 5 8 10
10 Bizimodu osasungarriagoa bultzatzen dugu Osasunaren eta jasangarritasunaren gaineko informazioa bultzatzen dugu zenbait kanalen bitartez, hala nola CONSUMER EROSKI aldizkaria eta www.consumer.es webgunea. Gainera, aholkularitza pertsonalerako programa bat dugu EROSKI Clubeko bazkideentzat.	► +45 milioi bisita inguru www.consumer.es webgunean. ► +32.000 bezero bazkide modu aktiboan hartu dute parte elikadura osasungarriarekin erlazioatutako erronketan. ► +28.000 bezero bazkide jaso dituzte Ekilibriari buruzko hileroko txostenak.	3 4 12 17

EROSKI Fundazioa

Jasangarritasunaren aldeko ekintzak gauzatzeko, gutxienez gure etekinen % 10 bideratzen dugu Heziketa eta Promozio Kooperatiborako Nahitaezko Ekarp^{en} Funtsera eta Interes Publikoko Beste Helburu Batzuetara (COFIP). Baliabide ekonomiko horiek EROSKI Fundazioaren bidez kanalizatzen dira; 1997an sortu zen entitate hori, eta lau ardatz handiren inguruan jarduten du.

Ardatz horiek artikulatzeko, Fundazioak diziplina anitzeko adituz osatutako talde tekniko bat du; hala, kontsumitzaileen aldeko ekintzak sustatu, zabalkunde kanpainak

egin, aldizkaririk eta gidak argitaratu, bekak eta laguntzak eskaini eta gizarte erakundeekin kolaboratzen du. Fundazioko patronatuak ziurtatu egiten du urtero prestatzen den Jarduerak Plana aurrera ateratzen dela honako printzipio hauek kontuan hartuta: inpartzialtasuna, independentzia, gardentasuna, efizientzia eta erantzukizuna.

Lerro estrategikoen eta programen barruan, Fundazioak Elikadura Eskolaren programa kudeatu eta sustatzen du, baita EROSKI CONSUMER aldizkaria ere.



Jarduera ekonomikoa

102-7; 201-1; 201-4; 203-1; 203-2; 413-1

EROSKlrentzat, 2019 urte bikaina izan da. 50. urteurrena ospatzeaz gain, birfinantzatzeko akordio on bat itxi du, sare komertziala "zurekin" ereduari ehuneko handi batean berritu du eta aurrerapen nabarmenak egin ditu osasunarekin eta jasangarritasunarekin lotutako proiektuetan. 2019ko uztailearen amaieran, EROSKI finantza-zorra berregituratzeko sinadura sinatu zuen banketxeekin. Akordio horrek bankuen babesa ekarri zion EROSKlren proiektuari eta negozio-planari, eta 2024ra arteko finantza-estaldura eman zion. Horri esker, taldeak bere negozio-planeari zehaztutako erronkei aurre egin ahal izango die, finantza-beharrak estalita eta desinbertsioak egiteko betebeharrak gabe.

Negozioaren bilakaera ona izan da jarduerari dagokionez, baina bereziki nabarmena mozkin operatiboari dagokionez; izan ere, aurreko urtearekin alderatuta nabarmen hazi da, eta horrek azken urteetan ikusten ari den hobekuntza-joera berresten du. Joera horri esker, EROSKI finkatu egin da eta jarraipena eman ahal izango die eraginkortasuna hobetzeko planari.



EROSKI Taldearen emaitzen kontua (datuak milaka eurotan)

Sortu eta banatutako balio ekonomiko zuzena	2019	2018	2017
Diru-sarrera arruntak	4.835.650	4.959.925	5.035.577
Banaketako salmenta garbiak	4.584.227	4.698.075	4.792.066
Ibilgetuaren salmentatik etekinik ez duten beste diru-sarrera batzuk	251.423	261.850	243.511
Etekin operatiboa (narriaduraren, ibilgetuaren salmentaren emaitzen eta jarduera ez-korronteen aurretik)	193.840	163.617	137.367
Narriadura, ibilgetuaren salmentaren emaitza eta jarduera ez-korronteak	-162.602	- 42.883	- 20.848
Etekin finantzarioen eta zergen aurretik	31.238	120.733	116.519
Emaitza finantzarioa	57.526	-114.513	- 64.631
Inbertsioetako mozkin/galeretako parte hartzea partaidetza-metodoa aplikatuz	1.436	1.712	3.677
Irabazien gaineko zerga	- 45.028	- 2.923	- 32.106
Etendako jarduerengatik irabazi garbia	0	0	9.754
Ekitaldiko emaitza	45.173	1.586	33.213

Aberastasuna sortzen dugu gure ingurunean

EROSKIn, gure enpresa-jarduerarekin lorturiko etekinak kooperatibako Bazkide Langileei eta taldeko gainerako sozietateei banatzeaz gain, aberastasuna sortzen dugu zuzenean gure balio kateko eragileetan:

- gure bezeroen artean eskaintza pertsonalizatu, kanpaina eta sustapenen bitartez;
- gure enpresa hornitzaileetan erosketen bidez, gure merkataritza-harremanetatik eta nekazaritzako elikagaien sektore jasangarria sustatu nahi duen gure erosketa- eta hornidura-politiketatik;
- gure langileen artean, euren jardueragatik ordainari eta beste ekarpen batzuen bidez;
- Estatuan, kontribuzio sozialen, zergen, irabazien gaineko ekarpenen eta beste tributu batzuen bidez;
- gizartean, EROSKI Taldearen eta Fundazioaren xede sozialeko jardueren bitartez eta ingurumena babesteko garatzen ditugun ekintzen bitartez.

Balioa sortzea gure ingurunean



Gobernantza

102-18; 102-30; 102-31; 102-33;

EROSKI Taldearen kudeaketa eredua

Taldeko sozietateek EROSKI Koop. E. sozietate nagusiaren gobernu-ildoei jarraitzen diete. EROSKI Koop. E. kontsumo kooperatiba denez, oso izaera berezia du, hain zuzen ere, bai kontsumitzaileek eta bai langileek parte hartzen dutela erakundearen kudeaketan eta erabaketan. Zenbait kontutuan gobernantza eredu desberdina duen sozietate bakarra, oso antzekoak eta Taldearekin adostutakoak izan arren, VEGALSA-EROSKI da, EROSKIK % 50eko partaidetza soilik duen sozietatea delako.

EROSKI bi komunitateren artean dago egituratuta: batetik, 1.228.830 Kontsumo Bazkide (2018an baino % 4,96 gehiago, 58.027 bazkide kontsumitzaile berriekin), beren kontsumitzaile izaeraren kontzientzia berezia izanik kooperatiban inplikatzearabakitzen dutenak; eta, bestetik, 9.258 Bazkide Langile (EROSKI Kooperatiba Elkartekoak 8.019), horietatik 313 2019an sartutako bazkide berriak, ekarpena bai kapitalean eta bai lanean egiten dutenak erakundearekiko konpromiso gisa.

Bi kolektiboak kudeatzeko, bakoitzari bere estatutuak eta araudiak eman dizkiogu, eta horiek arautzen dute bien antolakundea bakoitza bere egitura propioarekin.

EROSKI Koop. E.-aren gobernu korporatiboa, kudeaketa eta ordezkaritza bere Kontseilu Errektoreak ditu bere esku. Estatutu Sozialek ezartzen dituzte Kontseilu Errektoreko eta Zuzendaritzako kideen bateraezintasunak eta web korporatiboan kontsulta daitezke (<https://www.eroski.es/gobierno-corporativo>). Era berean, lizendapen eta Ordainsarien Batzordeak zaintzen du egokitasun irizpideak betetzen dituztela eta interes gatazkarik ez dagoela eta kontuan izaten ditu genero aniztasunaren gaiak.

Kontseilu Errektorea

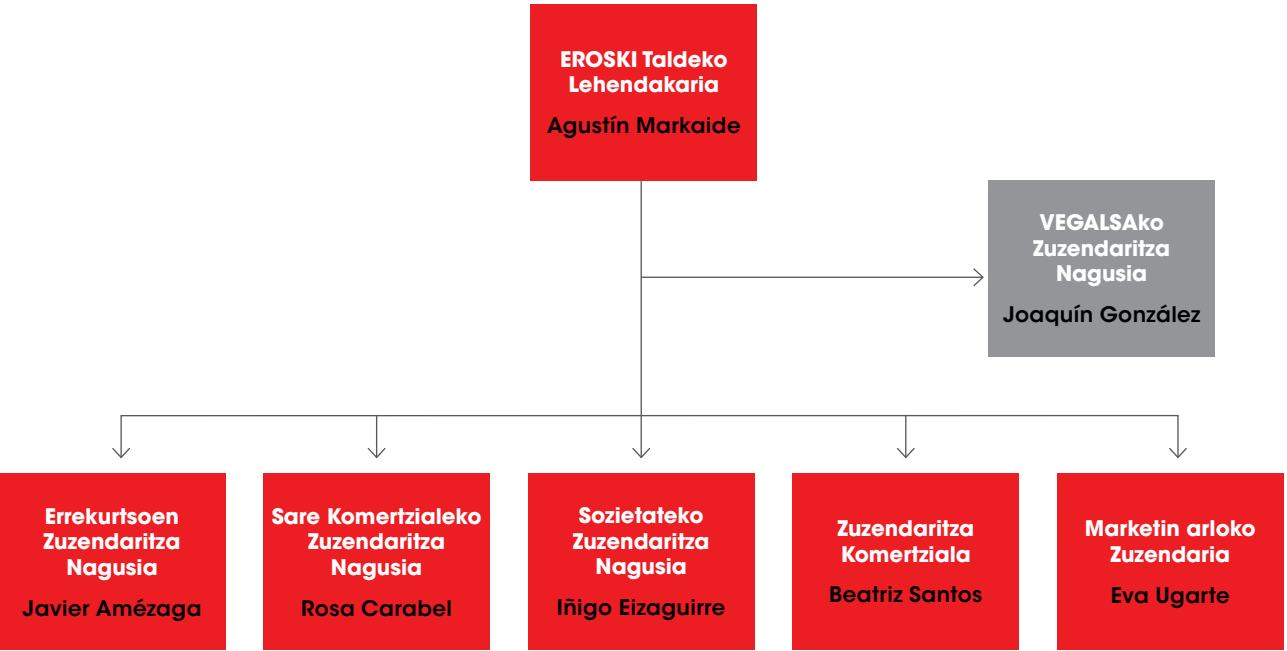


Kideak	Bokalak
Leire Mugerza Gárate Kontsumo Bazkidea (independentea), lehendakaria	Oskar Goitia Zubizarreta Kontsumo Bazkidea (independentea)
Edorta Juaristi Altuna Bazkide langilea, presidenteordea	Nerea Esturo Altube Bazkide langilea
Sonia Ortubai Balanzategui Kontsumo Bazkidea (independentea), idazkaria	Cristina Gainza Salinas Bazkide langilea
Lander Beloki Mendizabal Kontsumo Bazkidea (independentea)	Gonzalo Loro Periañez Kontsumo Bazkidea (independentea)
Iñigo Arias Ajarrista Bazkide langilea	Ana Isabel Zariquiegui Asiain Bazkide langilea
M.ª Asunción Bastida Sagarzazu Bazkide langilea	Eduardo Herce Susperregui Kontsumo Bazkidea (independentea)

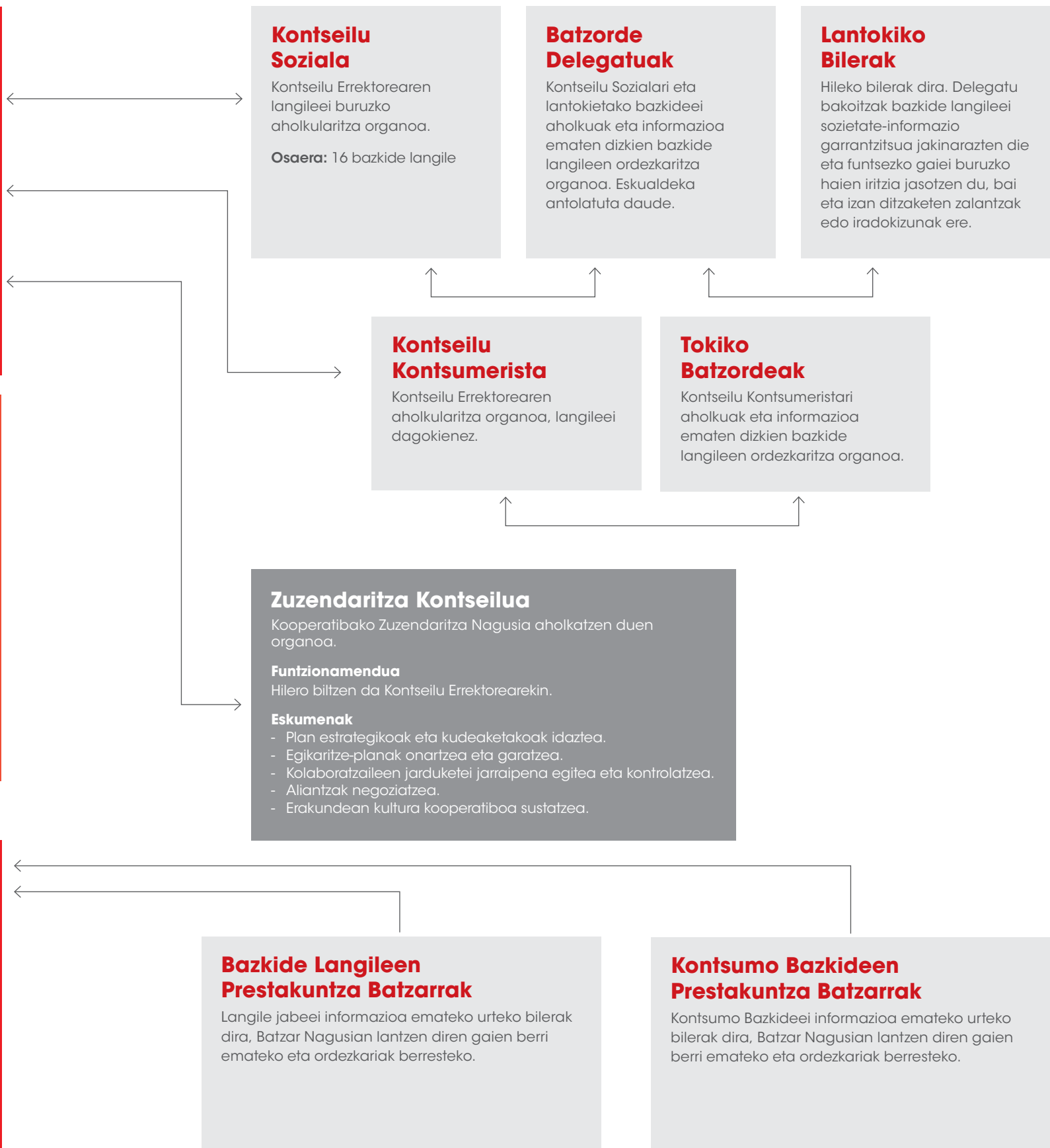
Zuzendaritza Kontseilua



Javier Amézaga Baliabide Zuzendaria	Eva Ugarte Marketin arloko Zuzendaria	Agustín Markaide Lehendakaria	Rosa Carabel Sare Komertzialeko Zuzendaria	Iñigo Eizaguirre Sozietateko Zuzendaria	Beatriz Santos Zuzendari Komertziala
--	--	---	---	--	---



```
graph TD; BN[Batzar Nagusia] --> BNB[Batzar Nagusiaren Batzordea]; BN --> BNB2[Batzordeak]; BNB --> BNB2; BNB2 --> BNB3[Batzordearen Batzordea]; BNB2 --> BNB4[Batzordeak]; BNB3 --> BNB4; BNB4 --> BNB5[Batzordearen Batzordea]; BNB4 --> BNB6[Batzordeak]; BNB5 --> BNB6; BNB6 --> BNB7[Batzordearen Batzordea]; BNB6 --> BNB8[Batzordeak]; BNB7 --> BNB8; BNB8 --> BNB9[Batzordearen Batzordea]; BNB8 --> BNB10[Batzordeak]; BNB9 --> BNB10; BNB10 --> BNB11[Batzordearen Batzordea]; BNB10 --> BNB12[Batzordeak]; BNB11 --> BNB12; BNB12 --> BNB13[Batzordearen Batzordea]; BNB12 --> BNB14[Batzordeak]; BNB13 --> BNB14; BNB14 --> BNB15[Batzordearen Batzordea]; BNB14 --> BNB16[Batzordeak]; BNB15 --> BNB16; BNB16 --> BNB17[Batzordearen Batzordea]; BNB16 --> BNB18[Batzordeak]; BNB17 --> BNB18; BNB18 --> BNB19[Batzordearen Batzordea]; BNB18 --> BNB20[Batzordeak]; BNB19 --> BNB20; BNB20 --> BNB21[Batzordearen Batzordea]; BNB20 --> BNB22[Batzordeak]; BNB21 --> BNB22; BNB22 --> BNB23[Batzordearen Batzordea]; BNB22 --> BNB24[Batzordeak]; BNB23 --> BNB24; BNB24 --> BNB25[Batzordearen Batzordea]; BNB24 --> BNB26[Batzordeak]; BNB25 --> BNB26; BNB26 --> BNB27[Batzordearen Batzordea]; BNB26 --> BNB28[Batzordeak]; BNB27 --> BNB28; BNB28 --> BNB29[Batzordearen Batzordea]; BNB28 --> BNB30[Batzordeak]; BNB29 --> BNB30; BNB30 --> BNB31[Batzordearen Batzordea]; BNB30 --> BNB32[Batzordeak]; BNB31 --> BNB32; BNB32 --> BNB33[Batzordearen Batzordea]; BNB32 --> BNB34[Batzordeak]; BNB33 --> BNB34; BNB34 --> BNB35[Batzordearen Batzordea]; BNB34 --> BNB36[Batzordeak]; BNB35 --> BNB36; BNB36 --> BNB37[Batzordearen Batzordea]; BNB36 --> BNB38[Batzordeak]; BNB37 --> BNB38; BNB38 --> BNB39[Batzordearen Batzordea]; BNB38 --> BNB40[Batzordeak]; BNB39 --> BNB40; BNB40 --> BNB41[Batzordearen Batzordea]; BNB40 --> BNB42[Batzordeak]; BNB41 --> BNB42; BNB42 --> BNB43[Batzordearen Batzordea]; BNB42 --> BNB44[Batzordeak]; BNB43 --> BNB44; BNB44 --> BNB45[Batzordearen Batzordea]; BNB44 --> BNB46[Batzordeak]; BNB45 --> BNB46; BNB46 --> BNB47[Batzordearen Batzordea]; BNB46 --> BNB48[Batzordeak]; BNB47 --> BNB48; BNB48 --> BNB49[Batzordearen Batzordea]; BNB48 --> BNB50[Batzordeak]; BNB49 --> BNB50; BNB50 --> BNB51[Batzordearen Batzordea]; BNB50 --> BNB52[Batzordeak]; BNB51 --> BNB52; BNB52 --> BNB53[Batzordearen Batzordea]; BNB52 --> BNB54[Batzordeak]; BNB53 --> BNB54; BNB54 --> BNB55[Batzordearen Batzordea]; BNB54 --> BNB56[Batzordeak]; BNB55 --> BNB56; BNB56 --> BNB57[Batzordearen Batzordea]; BNB56 --> BNB58[Batzordeak]; BNB57 --> BNB58; BNB58 --> BNB59[Batzordearen Batzordea]; BNB58 --> BNB60[Batzordeak]; BNB59 --> BNB60; BNB60 --> BNB61[Batzordearen Batzordea]; BNB60 --> BNB62[Batzordeak]; BNB61 --> BNB62; BNB62 --> BNB63[Batzordearen Batzordea]; BNB62 --> BNB64[Batzordeak]; BNB63 --> BNB64; BNB64 --> BNB65[Batzordearen Batzordea]; BNB64 --> BNB66[Batzordeak]; BNB65 --> BNB66; BNB66 --> BNB67[Batzordearen Batzordea]; BNB66 --> BNB68[Batzordeak]; BNB67 --> BNB68; BNB68 --> BNB69[Batzordearen Batzordea]; BNB68 --> BNB70[Batzordeak]; BNB69 --> BNB70; BNB70 --> BNB71[Batzordearen Batzordea]; BNB70 --> BNB72[Batzordeak]; BNB71 --> BNB72; BNB72 --> BNB73[Batzordearen Batzordea]; BNB72 --> BNB74[Batzordeak]; BNB73 --> BNB74; BNB74 --> BNB75[Batzordearen Batzordea]; BNB74 --> BNB76[Batzordeak]; BNB75 --> BNB76; BNB76 --> BNB77[Batzordearen Batzordea]; BNB76 --> BNB78[Batzordeak]; BNB77 --> BNB78; BNB78 --> BNB79[Batzordearen Batzordea]; BNB78 --> BNB80[Batzordeak]; BNB79 --> BNB80; BNB80 --> BNB81[Batzordearen Batzordea]; BNB80 --> BNB82[Batzordeak]; BNB81 --> BNB82; BNB82 --> BNB83[Batzordearen Batzordea]; BNB82 --> BNB84[Batzordeak]; BNB83 --> BNB84; BNB84 --> BNB85[Batzordearen Batzordea]; BNB84 --> BNB86[Batzordeak]; BNB85 --> BNB86; BNB86 --> BNB87[Batzordearen Batzordea]; BNB86 --> BNB88[Batzordeak]; BNB87 --> BNB88; BNB88 --> BNB89[Batzordearen Batzordea]; BNB88 --> BNB90[Batzordeak]; BNB89 --> BNB90; BNB90 --> BNB91[Batzordearen Batzordea]; BNB90 --> BNB92[Batzordeak]; BNB91 --> BNB92; BNB92 --> BNB93[Batzordearen Batzordea]; BNB92 --> BNB94[Batzordeak]; BNB93 --> BNB94; BNB94 --> BNB95[Batzordearen Batzordea]; BNB94 --> BNB96[Batzordeak]; BNB95 --> BNB96; BNB96 --> BNB97[Batzordearen Batzordea]; BNB96 --> BNB98[Batzordeak]; BNB97 --> BNB98; BNB98 --> BNB99[Batzordearen Batzordea]; BNB98 --> BNB100[Batzordeak]; BNB99 --> BNB100; BNB100 --> BNB101[Batzordearen Batzordea]; BNB100 --> BNB102[Batzordeak]; BNB101 --> BNB102; BNB102 --> BNB103[Batzordearen Batzordea]; BNB102 --> BNB104[Batzordeak]; BNB103 --> BNB104; BNB104 --> BNB105[Batzordearen Batzordea]; BNB104 --> BNB106[Batzordeak]; BNB105 --> BNB106; BNB106 --> BNB107[Batzordearen Batzordea]; BNB106 --> BNB108[Batzordeak]; BNB107 --> BNB108; BNB108 --> BNB109[Batzordearen Batzordea]; BNB108 --> BNB110[Batzordeak]; BNB109 --> BNB110; BNB110 --> BNB111[Batzordearen Batzordea]; BNB110 --> BNB112[Batzordeak]; BNB111 --> BNB112; BNB112 --> BNB113[Batzordearen Batzordea]; BNB112 --> BNB114[Batzordeak]; BNB113 --> BNB114; BNB114 --> BNB115[Batzordearen Batzordea]; BNB114 --> BNB116[Batzordeak]; BNB115 --> BNB116; BNB116 --> BNB117[Batzordearen Batzordea]; BNB116 --> BNB118[Batzordeak]; BNB117 --> BNB118; BNB118 --> BNB119[Batzordearen Batzordea]; BNB118 --> BNB120[Batzordeak]; BNB119 --> BNB120; BNB120 --> BNB121[Batzordearen Batzordea]; BNB120 --> BNB122[Batzordeak]; BNB121 --> BNB122; BNB122 --> BNB123[Batzordearen Batzordea]; BNB122 --> BNB124[Batzordeak]; BNB123 --> BNB124; BNB124 --> BNB125[Batzordearen Batzordea]; BNB124 --> BNB126[Batzordeak]; BNB125 --> BNB126; BNB126 --> BNB127[Batzordearen Batzordea]; BNB126 --> BNB128[Batzordeak]; BNB127 --> BNB128; BNB128 --> BNB129[Batzordearen Batzordea]; BNB128 --> BNB130[Batzordeak]; BNB129 --> BNB130; BNB130 --> BNB131[Batzordearen Batzordea]; BNB130 --> BNB132[Batzordeak]; BNB131 --> BNB132; BNB132 --> BNB133[Batzordearen Batzordea]; BNB132 --> BNB134[Batzordeak]; BNB133 --> BNB134; BNB134 --> BNB135[Batzordearen Batzordea]; BNB134 --> BNB136[Batzordeak]; BNB135 --> BNB136; BNB136 --> BNB137[Batzordearen Batzordea]; BNB136 --> BNB138[Batzordeak]; BNB137 --> BNB138; BNB138 --> BNB139[Batzordearen Batzordea]; BNB138 --> BNB140[Batzordeak]; BNB139 --> BNB140; BNB140 --> BNB141[Batzordearen Batzordea]; BNB140 --> BNB142[Batzordeak]; BNB141 --> BNB142; BNB142 --> BNB143[Batzordearen Batzordea]; BNB142 --> BNB144[Batzordeak]; BNB143 --> BNB144; BNB144 --> BNB145[Batzordearen Batzordea]; BNB144 --> BNB146[Batzordeak]; BNB145 --> BNB146; BNB146 --> BNB147[Batzordearen Batzordea]; BNB146 --> BNB148[Batzordeak]; BNB147 --> BNB148; BNB148 --> BNB149[Batzordearen Batzordea]; BNB148 --> BNB150[Batzordeak]; BNB149 --> BNB150; BNB150 --> BNB151[Batzordearen Batzordea]; BNB150 --> BNB
```



Kudeaketa etikoa eta ardurazkoa

EROSKlren jarduerak eta harremanak zintzoak eta etikoak direla ziurtatzeko, Jarrera Kode bat dugu, gure langileei, bazkideei eta hornitzaileei jakinarazten zaiena, eta gure web korporatiboan interes talde guztientzat eskura dagoena. Zigorrei dagokienez, EROSKI Koop. E-aren Barne Erregimeneko Araudia dugu, Talde osoari aplikatzen zaiena.

Gure erakundearen ospe ona eta sinesgarritasuna zaintzeko, alde batera uzten ditugu gure interesekin bat ez dotozen jarduerak, ezarri ditugun arauak betetzen ditugu, agintari eskudunekin kolaboratzen dugu, erakundearen aktiboen erabilera ona egiten dugu, eta behar ez bezalako ordain, arreta eta opariei uko egiten diegu.

EROSKIk kanal eta komunikabide konfidentzialak ditu Jarra Kodearekin zerkusia duen edozein kontu kontsultatzeko edo jakinarazteko. Hala, helbide elektroniko bat, telefono bat eta posta bidez helarazten den inprimakia ditugu. Kontseilu Errektorearen Auditoretza eta Betetze Batzordeak izendatzen du Betetze Bulegoko arduraduna Barne Kontrolleko Organoaren (BKO) bitartez, jakinarazpen eta kontsulta horiek jaso, bideratu, jarraipena egin, informatu eta dokumentatzeko. Auditoretza Batzordea arduratzen da kontsultak eta jakinarazpenak jasotzeko ezarritako prozedurez, eta baliozkotu egiten ditu emandako erantzunak.

Ustelkeriaren eta diru zuritzeen kontrako borroka 205-1

Ustelkeriaren eta diru zuritzeen arloan egindako jarduketak EROSKI Taldearen *Compliance* politikaren ezarpenean sartzen dira. 2017. urtetik, Arrisku Penalak Prebenitzeko plan bat dugu. Plan horretan prebentzio-politikaren diseinua dago jasota eta ezarri beharreko barne kontroleko neurriak zehaztuta. Horretarako, Arrisku Penalak Prebenitzeko Eskuliburua prestatu da, honako alderdi hauek jasotzen dituenak:

- Taldeak aldizka aurre egin beharreko arrisku egoeren xehetasunak.
- Delitu arriskua izan dezaketen operazioetarako jardueraren protokoloa ezartzea.
- Delituak prebenitzeko politika eraginkor bat diseinatzeko behar diren gomendioak formulatzea, eta bertan zehaztea Taldeak zein ordezkaritzaren kontrol-eredu izango duen honako alderdi hauei dagokienez: gora-beherak jakinaraztea, neurriak ezartzea edo lehendik daudenak hobetzea, eta Administrazio Kontseiluari delituzko jokabideak jakinaraztea.

Compliance arloko betebeharrak betetzeko Barne Kontrolleko Organoa dugu. Organo horrek *Compliance* Bulegoaren laguntza du. Hau arduratzen da Arrisku Penalak Prebenitzeko Plana kudeatzeaz eta ezartzeaz.

Horrez gain, SEPBLANC kapital-zuriketaren prebentzioaren arloko agintaritza ikuskatzailearen gomendioak eta

kapital-zuriketaren prebentzioaren eta terrorismoaren finantzaketaren arloko politikak ezartzeko betebeharra betetzeko, 2019an honako hauek egin dira:

1. Kapital-zuriketaren arriskuaren ebaluazioa EROSKI Taldeak egiten duen jarduera ekonomikoaren, merkaturatzen dituen produktuen eta kontratuak egiten dituzten bezeroen ondoriozko benetako arriskuak zehaztuz. Arriskuak, eta arrisku horiei aurre egiteko behar diren neurriak eta politikak Arriskua Autoebalutzeko Txosten batean jaso dira. Eroski Supermerkatu eta Hipermerkatuen eta Viajes EROSKlren negozio-eremuan kokatutako arrisku-eremu nagusiak bezeroek salmenta-puntuetan denbora-epe laburretan, ohikotasunez eta etengabe egindako erosketak izan dira. Erosketa bakoitzak ez du gainditzen 2.500 euroko zenbatekoa eskudirutan, ondoren produktua birsaltzeko; eta Garapeneko negozio-eremuan arriskurik handiena atzerriko bezeroekin aktibo higiezinak saltzeko transakzioak dira.

2. Ordezkaritza bat izendatzea SEPBLAC-en aurrean.

3. Barne eskuliburua prestatzea kapital-zuriketa eta terrorismoaren finantzaketaren prebenitzeko arloan, beste batzuen artean, kapital-zuriketa prebenitzeko Taldean ezarri behar diren politika eta prozedura egokiak jasotzen dituenak (behar bezalako arreta, informazioa, dokumentuen kontserbazioa, arriskuen kudeaketa, eragiketa susmagarriak detektatzea, negozioaren arriskuaren arloan prestatzeko prestakuntza pertsonaleko plan bat ezartzea, etab.).

Inpaktuen eta arriskuen kudeaketa 102-15; 102-30; 02-31

EROSKI Koop. E-aren Auditoretza eta Betetze Batzordeari eta Barne Kontrolerako Organoari dagokie, batez ere, ekonomia-aren, ingurumenaren eta gizartearen arloko inpaktuen, arriskuen eta aukeren identifikazioa, ebaluazioa eta kudeaketa. Haiek arduratzen dira Kontseilu Errektorea aldizka informatzeaz zein organori dagokion, azken batean, erakundea mehatxatu dezaketen arrisku guztiak kudeatzeari buruzko barne-arauak betetzen direla zaintzea.

Horretaz gain, Arrisku Penalak Prebenitzeko Plana dugu. Plana urtero berrikusten da, eta bertan identifikatzen da zein diren EROSKI Taldearen jardueretan egiteko probabilitaterik handiena duten delituak. Plan honek EROSKI Talde osoa hartzen du (Forum Sport eta Viajes EROSKI 2019an sartu dira), bere plan propioa duen VEGALSA-EROSKI izan ezik.

Planean ageri dira arrisku handiena duten sailak edo eremuak, zer jarduerak eragingo luketen araua haustea, zer neurri hartu behar dituzten arrisku taldeek, eta hura ikuskatzeko eta egiaztatzeko erabiliko diren monitorizazio prozesuak. Baliabide naturalen eta ingurumenaren kontrako delituei dagokienez, EROSKlren sail bat baino gehiagok egin ditzaketen hainbat arrisku-jarduera aurreikusten dira, eta baita haiei aurre hartzeko neurriak eta ezarrita dauden

Gure Kode Etikoa

Gure Kode etikoa eguneroko kudeaketaren ardatza da, eta praktikan bat dator honako jardueraren hauekin:

Zuzendaritzaren

helburu nagusien artean kudeaketa etikoa txertatzea.

Bere gain hartzea eta laguntzea

legerian jasotako gizarte erantzukizuneko mailak etengabe hobetzen.

Adierazleen bitartez,

erakundearen jokabide etikoa egiaztatzea, hobekuntza behar duten jardueraren arloak zehazteko.

Kudeaketa etikoa

hobetzeko helburuak finkatzea eta hori lortzeko planak prestatzea eta onartzea.

Kudeaketa sistemaren

aplikazioan parte hartzen duten pertsona guztiak behar bezala formatzea eta informatzea eta gizarte erantzukizuneko jardunbide egokiak sustatzea.

Hornitzaileak eta azpikontratatuak

Kode Etikoa buruz behar bezala informatzea eta gizarte erantzukizunari buruz jakintza transferitzeko mekanismoak sortzea.

Kanpoko

alderdi interesdunei (kontsumitzaileak, jabeekideen erkidegoak, Administrazioa, bezeroak, hornitzaileak, etab.) erantzutea, gure gizarte-jokaerari buruzko interesa azaltzen badute.

Gizarteari

gure Kode Etikoa, haren arauak eta bere helburuen betetze maila modu ireki eta eraginkorrean jakinaraztea.

kontrol espezifikoak ere, funtsean, Taldeko organoek elkarri berri emateko sistemak. Gainera, ingurumen erantzukizuneko poliza bat dugu. Polizak urteko muga erantsi bat duen 10 milioi euroko estaldura guztietarako eta 5 milioi euroko muga bat ezbehar bakoitzeko estaldura guztietarako.

Prebentzio testuinguru horretan, Kontseilu Errektoreak sakon aztertzen ditu, urtero, korporazioaren arriskuak oro har. EROSKlren webgunean eskura dagoen Gobernu korporatiboaren urteko txostenean (E atala), arriskuei buruzko informazioa dator (arriskuak kudeatzeko sistemaren irismena, arriskuak kudeatzeko sistemaz arduratzen diren organoak, ekitaldian gauzatutako arriskuak, etab.).

VEGALSA-EROSKlren kudeaketa eredua

Lehen adierazi den bezala, Vegonsa Agrupación Alimentaria, S.A. (VEGALSA), EROSKlren % 50eko partaidetza soilik duen sozietatea izanik, zenbait kontutan gobernantza eredu desberdina du, oso antzekoak eta Taldearekin adostutakoak izan arren.

Vegonsa Agrupación Alimentaria, S.A.-ko Administrazio Kontseiluko presidentea Javier Amezaga da, EROSKlko Errekurtsoen zuzendari nagusia. Administrazio Kontseilua da VEGALSA-EROSKlIn erabakiak hartzeko organo gorena, eta hilero egiten du ohiko bilera. Baimena ematen du saltoki komertzialak ireki, itxi eta lekualdatzeko, kopuru batetik gorako inbertsioak egiteko (araudia), zuzendaritza taldean aldaketak egiteko, eta abar, eta urtero jarraibide batzuk ezartzen ditu Kudeaketa Plana eratzeko (helburu kualitatiboak) eta urteko aurrekontu ekonomikoak prestatzeko.

Administrazio Kontseiluak, bere eraketako testuan, Zuzendaritza Nagusiari uzten dizkio enpresaren funtzionamendu onaren mesedetan zuzendaritza-kargu horri dagozkion erabakiak, hari laga ezin dizkionak izan ezik. Halaber, Administrazio Kontseiluak zenbait zuzendari ahaldundu ditu eginkizun jakin batzuetarako.

Joaquin Gonzalez da VEGALSA-EROSKlko zuzendari nagusia, eta hamabostean behin biltzen du Zuzendaritza Batzardea gainerako zuzendaritzetako arduradunekin, sozietatearentzako garrantzizkoak diren gaiak lantzeko, bai iragarrita zeudenak eta bai jardueran zehar sortu direnak, erabakiak hartzeko eta jarraipena egiteko.

Barne Kontseiluak zuzendari nagusiak Administrazio Kontseiluan aurkezturiko proiektuak eta gaiak erabakitzen ditu. Inbertsio Batzardeak, bestalde, inbertsioak enpresaren helburuetara nola egokitu eta errentagarritasun edo efizientzia Planak aztertzen ditu.

Kudeaketa etikoa eta ardurazkoa VEGALSA-EROSKlIn

VEGALSA-EROSKlIn beste organo bat ere badugu, Betetze Batzardea: Kode Etikoa, politikak eta prozedurak betetzen direla kontrolatzen du. Hiru kide ditu: Pertsonen Saileko zuzendaria, Eremu Korporatiboko zuzendaria eta kanpo abokatua, Sail Juridikoko Betetze Atalaren babes funtzionalarekin.

Horretaz gain, posta elektronikoa, telefono eta inprimaki bidezko salaketa-kanala ere badugu, delituen bat egin izanaren edo Kode Etikoa edo betetze politiketan ezarritakoa urratu izanaren zantzuak edo susmoak dituzten langileen salaketak jasotzeko eta horretarako izendatutako barne erakundeari jakinarazteko.

VEGALSA-EROSKlIn sei Betetze Politika ditugu: pribatutasuna eta konfidentzaltasuna; ustelkeriaren aurkakoa; in-

teres gatazkak; erosketak eta kontratazioak; dohaintzak eta babesleak; eta mesedeak eta opariak. Azken arlo horri dagokionez, 2019an, Oparien eta Mesedeen Prozedura eta Erregistroa onartu eta argitaratu da.

Inpaktuen eta arriskuen kudeaketa

Enpresaren barne kontrolaren esparruan, VEGALSA-EROSKlIn arriskuak kudeatzeko bi sistema ezarri ditugu: Arrisku Korporatiboen Kudeaketa Sistema eta Delitu eta Arrisku Penalak Prebenitzeko eta Kontrolatzeko Programa (*Compliance*). Era independentean funtzionatzen dute, baina paraleloki eta koordinatuta. Kudeaketarako eta kontrolerako egitura propioa dute, horretarako eraturiko organo banarekin, baina erantzukizun gorena eta azken erabakia Administrazio Kontseiluarenak dira. Organo horiek dira, batetik, Arriskuen Analisirako Batzardea (AAB), arrisku korporatiboez arduratzen dena, eta bestetik, Betetze Batzardea, arrisku penalak kudeatzen dituen.

Kasu bakoitzean markaturiko maiztasunarekin, zenbait gai eramaten dira Administrazio Kontseilura eta Arrisku Korporatiboen Kudeaketa Sistemari edo Betetze Planari sartzeko gaiak aurkeztu eta baloratzen dira, eta iritziak ematen dira jakineko inpaktuak salbuesteari buruz eta informatu beharreko maiztasunari buruz. Administrazio Kontseiluak baliozkotzat jo ditu bi sistemen eraketa eta kudeaketa. Era berean, Administrazio Kontseiluak eginbide-prozesuek jarraitu beharreko arauak eta metodologia onartu ditu. Delituak Prebenitzeko eta Kontrolatzeko Eskuliburuan erabakiak hartzeko protokolo bat sartzen da. Protokolo hori kontuan hartu beharko dute sozietatearen eraketan erabakitze ahalmena eta funtzioak dituzten organo guztiek.

Arriskuen Analisirako Batzardeak urtean bitan berri ematen dio Administrazio Kontseiluari, eta Betetze Batzardeak urtean behin, arriskuen deskargua eginez eta intereseko gaien berri emanez. Sail Juridikoaren Betetze Atalak bi deskargu egiten ditu urtean, Betetze Batzardearenaren aurretik, eta ikusitako anomalia guztien berri ematen dio horri.

Vegonsa Agrupación Alimentaria, S.A.-ren Administrazio Kontseilua

- Javier Amezaga (presidentea)
- Rosa M.ª Carabel (bokala)
- Jorge González (bokala)
- José Alonso (bokala)



VEGALSA-EROSKlren Kode Etikoa

Kode Etikoa jasota daude gure jardueraren alor guztietan aplikatzen ditugun printzipio etikoa eta balioak, eta horren osagarri dira Betetze Politikak eta horiei dagozkien prozedurak.

- 1 Legezotasuna:** Legea eta barne araudia zorrotz betetzea.
- 2 Konpromisoa** pertsonen osasunarekin eta segurtasunarekin.
- 3 Errespeturik handiena,** ekitatea eta duintasuna langile, kolaboratzaile, bazkide eta lehiakide guztientzat eta enpresari loturiko gainerakoentzat.
- 4 Irizpide objektiboak** langileak hautatu eta sustatzeko orduan.
- 5 Gardentasuna,** objektibotasuna eta profesionaltasuna jardueraren guztietan eta interes taldeekiko harremanetan.
- 6 Zentzuzko erabilera** eta egokia baliabide guztiekin, Sozietatearen aktiboak zainduz.
- 7 Intimitatea, datuen babesa** eta isilpeko informazioa.
- 8 Konpromisoa** ingurumenarekin.



2

**Saltoki sarea
eta "zurekin"
eredu
komertziala**

Konpromisoa
gure
bezeroekin

Gure negozioak eta ikurrak



EROSKiren borondatea da askotariko formatuak izan-go dituen enpresa eredu bat garatzea eta, horri esker, erakundeak elikadurari lotutako 1.348 establezimenduko sare komertziala du, eta beste 289 establezimendu bidaia agentzia, gasolindegia, kirol denda, optika eta aseguruaren artean.

Horietatik 1.088 denda EROSKI Taldearenak dira, eta Espainian barrena daude; orotariko bezeroei ematen diete zerbitzu, eta 28.939 langilek kudeatzen dituzte. Gainera, 549 denda frankiziatu ditugu eta beste bi herrialdetan ere bagaude: Andorra eta Gibraltarr (Erresuma Batua).

Nabarmentzekoa da azken bi hamarkadetan Interneten izan dugun garapena zortzi *online* denda desberdinen bitartez. Gardentasunari buruzko 8. kapituluaren zerrenda bat dator, gure negozioak EROSKI Taldeko sozietateekin nola lotzen diren adieraziz.

Jakineko eremu geografikoetan eta negozio-lerroetan espezializatutako hainbat entitate EROSKI TALDEAN eskaintzen ditugun produktu eta zerbitzuetan kalitate eta bikaintasun handiagoak bilatzearen ondorio dira. Honako hauek nabarmentzen dira:



CAPRABO
Espainiako supermerkatu enpresarik zaharrena da: 2019an ospatu du 60. urteurrena eta Eroski Taldearen parte da 2007tik, Kataluniako eta Andorrako gune estrategikoak hartzen dituen supermerkatu sarearekin.



VEGALSA-EROSKI
EROSKI Taldekoa da 1998tik eta Galiziako banaketa komertzialaren erreferentea da. Ventura González familiak eta EROSKI % 50eko partaidetza dute, bakoitzak. Gaur egun, Asturias eta Gaztela eta Leon erkidego mugakideetan ere garatzen du bere jardura. Erkidego horietan sendo ezarrita dago eta EROSKIz gain, beste ikur batzuk ere baditu, hala nola Familia eta Onda.



FORUM SPORT
EROSKI Taldeko kirol-ikurra da. 25 urteko esperientzia du kirol-materialaren salmenta espezializatuan eta 12 autonomia-erkidegotan dago. Haren sare komertzialean *sneakerse* eta Dooers markako gazteentzako arropatan espezializatutako hainbat denda daude.



GASOLINDEGIAK
EROSKik, 2019an, 42 gasolindegia ditu bere hipermerkatu eta supermerkatuen ondoan modu estrategikoan kokatuta. EROSKI gasolindegiek kooperatibaren politika bera dute, hau da, beren bezeroei ahalik eta preziorik onenak eskaintzea, ordaintzeko erraztasunak ematea eta deskontuak egitea.



EROSKI Bidaiak
EROSKI Talderen bidaia agentzia da (barne hartzen ditu Viatges Caprabo, Katalunian, eta *online* *bulegoak*: www.viajesEROSKI.es eta www.viatgescaprabo.com). Oporren sektorea ez ezik, enpresentzako zerbitzu eskusiboak ditu hiri handienetan (horien artean, Madril eta Bartzelona), eta dibisio berezi bat du konbentzioak eta biltzarren antolatzeak, Travel Air Events izenekoa. Travel Air, bestalde, partaidea da GEBTAn (Guild European Business Travel Agents) eta ITPn (Internacional Travel Partnership).



OPTIKAK
EROSKik 11 zentro optiko ditu profesional, produktu, zerbitzu eta berme onenekin. Haren optiketan kalitate eta diseinuko produktu sorta zabala dago: betaurreko graduatuak eta eguzkitakoak, ukipen leiarrak, likidoak eta osagarriak, etab.

EROSKI Taldearen saltoki eta frankizia kopurua negozioaren arabera

Negozioa	Propioak	Frankiziak	Guztira
Hipermerkatuak	46	1	47
Supermerkatuak	760	522	1.282
Cash & Carry	19	-	19
Gasolindegia	42	-	42
Optikak	11	-	11
Bidaia agentziak	141	25	166
Kirol-materialaren FORUM SPORT dendak	69	1	70
Online dendak	8	-	8

Ikus adierazleen eranskineko 2. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Propioak
1.096
Frankiziak
549

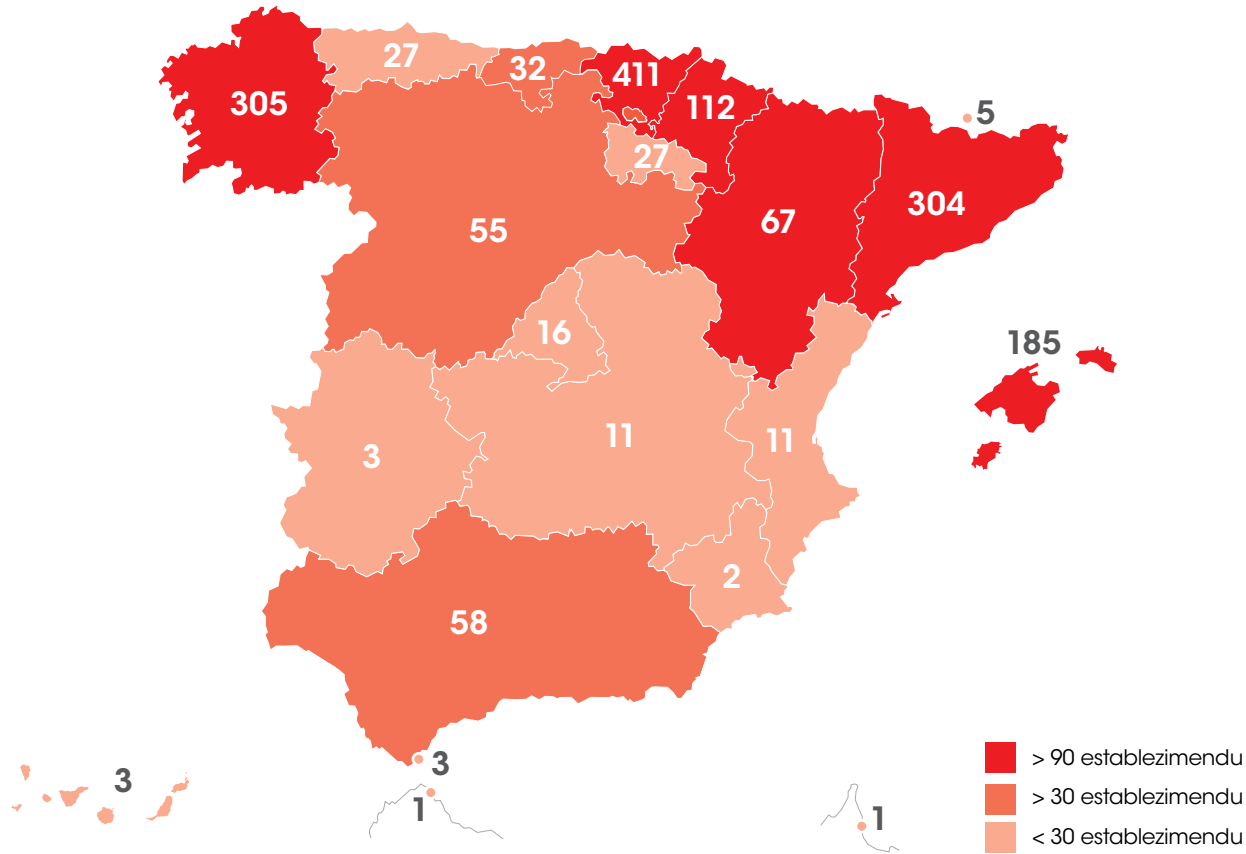
EROSKI Taldearen supermerkatu eta frankizia kopurua negozioaren arabera

Supermerkatuen ikurra	Propioak	Frankiziak	Guztira
EROSKI/city*	297	259	556
CAPRABO	226	71	297
EROSKI/Center	162	2	164
ALIPROX	-	112	112
FAMILIA	75	-	75
ONDA	-	57	57
RAPID	-	21	21

Ikus adierazleen eranskineko 3. taula, aurreko urteekin alderatzeko

* EROSKI/City-ren kopuruak MERCA establezimenduak ere barne hartzen ditu, aurreko urteetan kopurua xehatuta aurkeztzen bazen ere.

Banaketa, autonomia erkidegoen eta saltokien negozioen arabera



Establezimendu propioak								Establezimendu frankiziatuak			
Elikadurako negozioak				Negozio dibertsifikatuak				Elikadurako negozioak		Negozio dibertsifikatuak	
Hipermerkatuak	Supermerkatuak	Cash & Carry	Gasolindegia	Optikak	Bida agentziak	Aisia - Kirola*	Propioak guztira	Hipermerkatuak	Supermerkatuak	Bida agentziak	Aisia - Kirola*

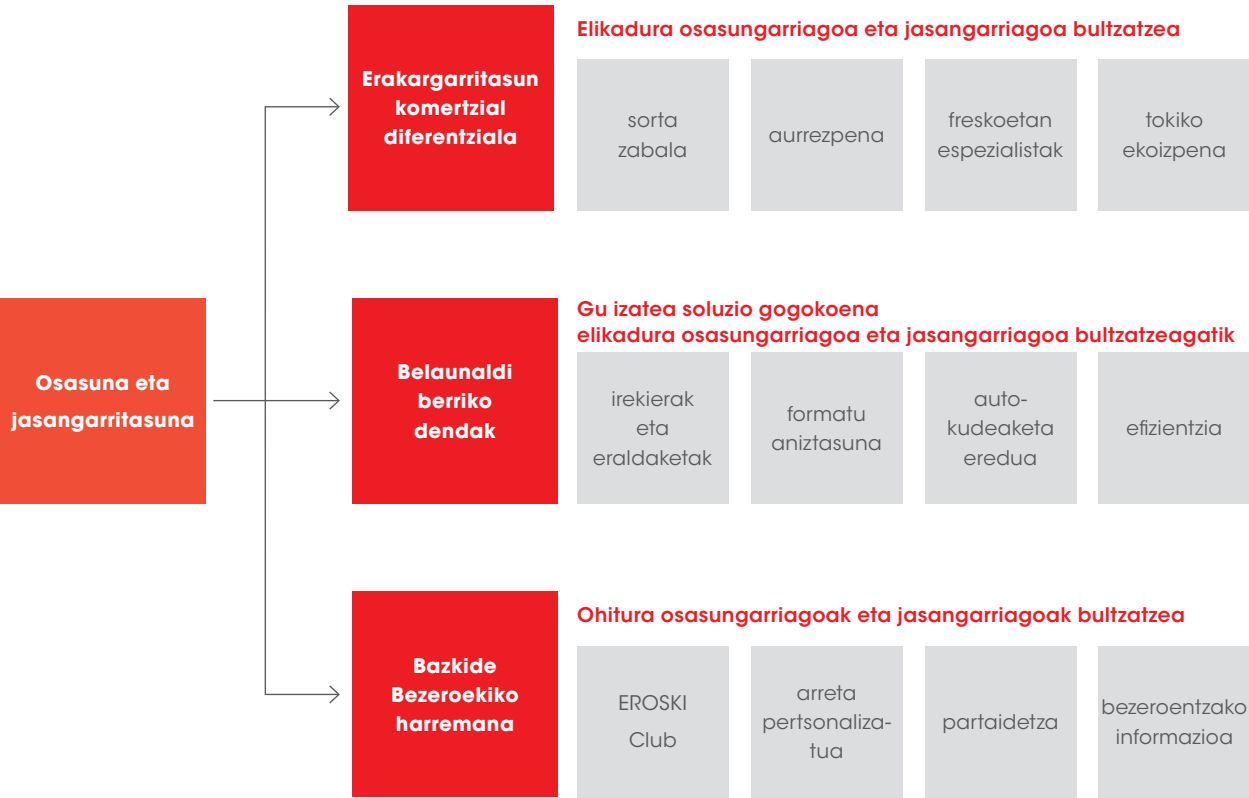
	Hipermerkatuak	Supermerkatuak	Cash & Carry	Gasolindegia	Optikak	Bida agentziak	Aisia - Kirola*	Propioak guztira	Hipermerkatuak	Supermerkatuak	Bida agentziak	Aisia - Kirola*	Frankiziatuak guztira	Guztira
Andaluzia	5			1	1	1		8		49	1		50	58
Andorra								0		5			5	5
Aragoi		36		1		5	2	44		23			23	67
Asturias	1	10	1	2		5	7	26		1			1	27
Kantabria	1	8		1		5	5	20		9	3		12	32
Gaztela eta Leon	1	20		1		9	12	43		10	1	1	12	55
Gaztela-Mantxa	3			2		2		7		4			4	11
Katalunia	1	224		2		3	1	231		73			73	304
Ceuta								0		1			1	1
Valentziako Erkidegoa	3			1		1	2	7		4			4	11
Extremadura						1		1		2			2	3
Galizia	5	145	18	4		5	2	179		122	4		126	305
Gibraltar								0		3			3	3
Balear Uharteak		107		3				110		75			75	185
Kanariar Uharteak	1							1					0	1
Errioxa	1	10		1		7	3	22		5			5	27
Madril						4	1	5		11			11	16
Melilla								0	1				1	1
Murtzia	1						1	2						2
Nafarroa	2	53		4	1	15	6	81		28	3		31	112
Euskal Autonomia Erkidegoa	21	147		19	9	78	27	301		97	13		110	411
Guztira	46	760	19	42	11	141	71	1.090	1	522	25	1	549	1.637

* Aisia-Kirola atalean sartzen dira FORUM SPORT eta Doers. Ikus adierazleen eranskineko 4. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

"Zurekin" gure eredu komertziala

"Zurekin" eredu komertzialaren bidez kalitate- eta zerbitzu-plus bat eskaini nahi diegu beti gure bezeroei, eta, osasuna eta jasangarritasuna sustatzearekin batera, gure estrategiaren erdigunean kokatzen dira, gure konpromisoek jasotzen duten bezala.

"Zurekin" ereduaren ardatz estrategikoak



Erakargarritasun komertzial diferentziala: kalitatea eta aurrezpena

"Zurekin" eredu komertzialean honako ezaugarri hauek nabarmentzen dira: freskoetan espezializazioa, produktu sorta zabala aukera askatasun handiagoa izateko eta tokian tokiko produktuen aldeko apustu sendoa. Gainera, elikadura orekatua, kalitaterik handienekoa eta jasangarriagoa eskaintzen diegu gure

bezeroei, kontsumitzaileei aurrezten lagunduko dieten prezio lehiakorrei eutsiz. Horren adierazgarri dira aurreko ekitaldian gure bezeroei transferitutako 308 milioi euro baino gehiago eragin dituzten aurrezpen-kanpainak (besteak beste, "BEZa oparitzen dizugu").

Belaunaldi berriko dendak

Berritasunak 102-10

2019an aurrera egin dugu supermerkatuak eta hipermerkatuak "zurekin" eredu komertzialera eraldatzeko ahaleginean. Dagoeneko 830 EROSKI denda baino gehiago eraldatu dira eta, gainera, nabarmentzekoak dira Iparraldeko, Erdialdeko eta Mendebaldeko eremuetatik kanpoko merkatuetan egindako birmoldaketak. Balear Uharteetan, esaterako, sarearen % 70era iritsi da. Katalunian ere dendak eraldatzen hasi dira.

Horrez gain, eraldaketak denda propioen eta frankiziatuen irekierekin osatu ditugu, gure posizioa finkatuz. Hala, 2019an denda frankiziatuak hedatzeko plan bat sustatzen jarraitu dugu, eta berrogeita hamar establezimendu berri baino gehiago inauguratu ditugu: 8,7 milioi euroko inbertsioa egin da, 346 lanpostu sortu dira. 17 denda propio berri ere ireki ditugu, gasolindegia, aisialdi- eta kirol-denda, supermerkatu eta bidaiaria agentzien artean.

Aurrera goaz guztitarako kanaletan

EROSKIk guztitarako kanal-proposamen bat egin du, bezeroari arreta emateko, nonahi, noiznahi eta nahi duen bezala, denda-formatu eta kanal digital desberdinen bidez. Horretarako, tresna batzuk jarri ditu bezeroaren eskura, *online* kanalaren eta *offline* kanalaren arteko oztopo tradizionalak kentzeko eta bezeroaren esperientzia hobetzeko. Horretarako, EROSKI aplikazioa daukagu, eta 2019an berrikuntza nabarmen bat izan du: erosketa digitaleko tiketa sartzeko aukera, gure bezeroei eta ingurumenari laguntzen dien funtzioa. Halaber, errealitate areagotuaren funtzionaltasuna garatzen jarraitu dugu, haurrei jolasen bidez elikadura osasungarriagoa eramaten irakasten dien *Kenko* maskota birtuala gehituta.

Gure *online* supermerkatua digitalizatzeko eta guztirako kanalak ezartzeko gure strategiako oinarritzko beste tresna bat da. 2019an funtzionalitate berriak garatu ditugu online supermerkatuan, iritzi egiaztatuak jasotzen dituen produktuaren balorazio-eredu berri bat barne, gure bezeroek erraz identifika ditzaten beren produktu gogokoena. Gainera, erosketak jasotzeko hainbat aukera eskaintzen ditu, hala nola Click & Drive eta Click & Collect, kontsumitzaileek edozein unetan egin ahal izan ditzaten eskaerak webgunearen edo aplikazioaren bidez, eta egunean bertan jaso, ibilgailuarekin edo etxerako bidean. 2019an, Euskal Autonomia Erkidegoan aitzindaria den entrega-modalitate berri bat sartu dugu gure hipermerkatuetako batean: leihatila adimendunak, eskaera egin eta lau orduan jasotzeko aukera ematen dutenak. Gure inplikazioari esker, hirugarren urtez jarraian Merkataritza Saria jaso dugu, "urteko *online* super onena" aitortzen duena.

2019an egindako hobekuntzen artean, nabarmentzekoa da 35 hipermerkatutan ehungintza eta oinetako atala berri izana, hain zuzen ere, familia osoari zuzendutako Mo markako moda-eredu berria merkaturatzearekin batera.

Era berean, gure eskaintza dibertsifikatzen jarraitzen dugu beste negozio-lerro batzuk bilatuz. 2019an, hainbat hipermerkatutan, osasunean espezializatutako gune berri bat inauguratu dugu: VITAE, parafarmazian, optikan eta entzumenean espezializatutako zerbitzuak barne hartzen dituena. Gainera, EROSKI Bidaiak-ek ibilgailuen renting negozio-lerro berri bat jarri du martxan 2019an, ALD Automotive-rekin batera, eta hainbat kanaletan dago eskuragarri, bai bulegoetan eta bai www.eroskimovilidad.com webgunean.



Bazkide Bezeroekiko harremana

EROSKI Club

Eroski Clubaren eta haren Urrezko txartelaren bidez, kooperatibako bazkide kontsumitzailearen irudia indartu nahi dugu, eta aurrezki-proposamen gero eta pertsonalizatuagoak eskaini, haren kontsumo-ohitura berdintzearen oinarrituta. Gaur egun, EROSKI, CAPRABO eta FORUM SPORT txartelen 6 milioi titular baino gehiagok salmenten % 70 baino gehiago sortzen dituzte, batez beste.

Eroski Clubeko Urrezko Txartela 2018an atera zen, eta erosketa guztietan % 4ko aurrezte finkoa eta unibertsala ahalbidetzen du. Dagoeneko 136.000 Bazkide Bezero baino gehiago eta "Enpresako Urrezko Bazkide" diren 3.727 langile biltzen dituzten 35 enpresa ditu.

Bestalde, EROSKI Club Mastecarden kreditu-txartelak EROSKI Club programaren abantaila guztiak bateratzen ditu, eta, horrez gain, EROSKItik kanpo ordaindutako eros-

keten zenbatekoaren % 1 itzultzea eskaintzen du, diru hori EROSKI Club txartelean sartuta. 2019an, kooperatibak ia 2,3 milioi euroko aurrezpena die 278.000 titular baino gehiagori. 2019an, gainera, txartel horren digitalizazioa nabarmendu behar da; horrek aukera eman du % 100 alfa digitala egiteko, bai dendan eta bai *online*, eta baita txartelaren titularrentzat webgunean dauden beste funtzionalitate batzuk egiteko ere.

2019an akordio bat ere lortu da, gure bezeroek EROSKI Club txartelaren bidez % 4ko aurrezpena jaso dezaten Repsol, Campsa eta Petronorren hornitutakoan.

Gainera, 2019an, 50. urteurrenaren ospakizunen artean, sustapen-ekintza ugari egin dira, hala nola Arraspatu eta Irabazi Digitala EROSKIren aplikazioan, 10.000 Bazkide Bezero baino gehiagoren parte-hartzearekin.



Arreta pertsonalizatua eta kalitatezkoa

EROSKIk bezeroarekin duen harremana lehenetsuna da "zurekin" ereduaren eta gure 10 konpromisoen artean, eta harreman hori ereduaren ezaugarri bereizgarri bihurtu da. EROSKIn kontsumitzailearengana gehiago hurbiltzeko eta erosketa-esperientzia lehenesten duen merkataritza-proposamen baten aldeko apustua egin dugu, eta horri esker, freskoetan dugun espezializazioagatik eta freskoen ataletan erakusmahaietan lagundutako salmenta-zerbitzuak hobetzeagatik nabarmendu ahal izan gara. Ildo horretan, freskoetan adituak diren pertsonen lanbide-trebakuntza eta etengabeko prestakuntza dira freskoetan espezializatu gisako bereizketan sakontzeko gure oinarriak. 2019an, 33.304 prestakuntza-ordu baino gehiago eman ditugu freskoen eskoletan.

Bezeroaren arreta zerbitzu bereizgarria

2019an, bezeroaren arretarako gure zerbitzuak 360.404 pertsona artatu ditu. Erreklamazioak ebazteko indizea % 100ekoa izan da, % 93 lehen harremanean. Zalantza, iradokizun eta erreklamazio guztiei berehala erantzuteko konpromisoa betetzen dugu eta, horretarako kudeaketaren bat egin behar badugu, 24 orduko gehieneko epean egiten dugu.

EROSKIren Bezeroaren Arreta Zerbitzuak gaztelaniaz, euskaraz, katalanez eta galegoz erantzuten die kontsumitzaileei, eta bezeroen eskura dago telefonoz, posta elektronikoz eta www.eroski.es web orriaren bidez. Taldearen beste negozio eta sozietateetarako beste web orri batzuk eta sare sozialak ere baditugu horretarako.

Zortzigarren urtez jarraian, Sotto Tempo Advertising aholkularitza-enpresaren sarietan parte hartu duten kontsumitzaileek aitortu dute EROSKI dela bezeroei arreta emateko zerbitzu onena duen banaketa handiko enpresa.

Gure bezeroei modu aktiboan entzutea

Kolektibo guztien kezak kontuan hartzeko eta garden-tasun-konpromisoarekin jarraitzeko, komunikazio-bide osagarriak ditugu haiekin guztiekin. Hala, 2019an entzute aktiboko dozenaka ekimen egin ditugu 15.000 pertsona baino gehiagoren parte-hartzearekin. Haien iritzia, iradokizunak eta gomendioak jaso ditugu gure merkataritza-eskaintza eta gure dendak hobetzeko.

EROSKIk 21 Batzorde Kontsumerista ere baditu Bazkide Bezeroen parte hartzea egituratzeko; horiek eztabaidatu egiten dute, iritzia ematen dituzte eta jarraibideak finkatzen dituzte belaunaldi berriko dendak hobetzeko.

2019an 2,6 milioi truke baino gehiago sortu ditugu erabiltzaileekin, eta 180,5 milioi iritzi baino gehiago.



Twitter
56.613
jarraitzaile



Facebook
221.634
jarraitzaile



Instagram
26.330
jarraitzaile



LinkedIn
24.464
jarraitzaile



3

**Elikadura
osasungarria**

Konpromisoa
gure kontsumi-
tzaileekin

Gure ekarpena elikadura osasungarriari



Kontsumitzaile guztiei elikadura osasungarria eta orekatua eskaintzea da erakunde gisa dugun helburu nagusia. Horretarako, beharrak modu aktiboan aditzeaz gain, zenbait ekintza garatzen ditugu; batetik, produktu guztien kalitatea bermatzeko eta, bestetik, elikadura-ohiturekin erlazionatutako zenbait osasun arazo prebenitzen irakasteko, hala nola gizentasuna.

EROSKIn elikadura orekatua eta segurua bermatzen duten produktuetan oinarritutako eskaintza komertzialaren aldekoak gara. Horrez gain, eskaintzak kolektibo jakinen beharrak ere estali behar ditu, hala nola zeliakoak, besteak beste.

Gainera, gure osasun eta elikadura proposamenak komunitate zientifikoak ezarritako beharren eta lehen-tasunen arabera direla bermatzeko, erakunde aholkulari bat dugu: **EROSKI Fundazioaren Zientzialari Batzordea**. Osasunean adituak diren profesionalen osatua, lagundu eta irakatsi egiten gaitu elikadura osasungarriko estrategiarako epe ertain eta luzerako konpromisoan.



Elikadura-segurtasuna

EROSKiren Kalitatea Kudeatzeko Ereduak kalitate eta segurtasun arauak bermatzen ditu gure produktu eta zerbitzuetan. Zenbait arau, prozesu, prozedura eta tresnen arabera egituratzen da; elementu horiek elkarri loturik doaz balio-kate guztian, eta bermatzen dute merkaturatzen ditugun produktuak berme guztiak betetzen dituztela, elikadura-segurtasunari dagokionez.

Ikuskapenak saltokiei eta plataformei 416-1; 416-2

Kalitatea eta higieena zaintzen ditugu gure saltoki eta plataforma logistiko guztietan, eta, hori bermatzeko, kalitate-ikuskapenen protokolo zorrotza dugu. 2019ko ekitaldian 1.703 ikuskapen egin ziren gure saltoki eta plataformetan, kontrol hauekin, besteak beste:

Ikuskapenetan arazorik hautematekotan, akatsak zuzentzeko ekintzak eta jarraipen-planak ezartzen ditugu, akatsa konpontzeko.

	Hotz katearen mantentzea eta hornikuntza-katearen kalitatea		Produktuen kalitate mikrobiologikoa		Elikadura alertak kudeatzeko sistema eta produktuak kentzea
	Egoitzen higieena eta garbiketa		Trazabilitate-sistemak produktu guztietarako		Kalitatea kontrolatzeko sistemak eta tresnak

Ikuskapenak hornitzaileei

Balio-katearen parte gisa, produktuei ezartzen diegun kalitate arauak eta betekizunak aplikatzen dizkiegu gure hornitzaileei ere. Europako kalitate eta segurtasun arauak betetzea sustatzen dugu; esaterako, International Food Standard (IFS) ziurtagiria. Produktu freskoen kasuan, gure betekizunak are zorrotzagoak dira, ekoizpen, kontserbazio eta garraio baldintzen garrantzia dela eta.

2019an, marka propiorako hornitzaileen 294 ekoizpen-lantegiri ikuskapenak egin dizkiegu. Ikuskatutako hornitzaileen % 88k gaitu zuten egindako ebaluazioa. Gainerakoek, beharrezko neurri zuzentzaileak ezarri zituzten, edo EROSKiko hornitzaile homologatua izateari utzi zioten. Gainera, fabrikatzaileen markako ekoizleen 47 lantegi ikuskatu genituen ere, % 62ko gaitutze-tasarekin.

Arau eta betekizun horiek behar bezala betetzen direla ziurtatzeko, ikuskapenak egiten ditugu eta, ez-adostasunak aurkitzen baditugu, beharrezko ekintza-planak ezartzen ditugu. Behin arazoak konponduta eta dago-kion ikuskapena gaitututa, hornitzailea homologatuko dugu.

Produktu eta zerbitzuen kontrol analitikoak

Gure produktuen eta zerbitzuen kalitatea birritan bermatzen dugu, enpresa hornitzaileek eta fabrikatzaileek egiten dituzten kontrolez gain egunero egiten ditugun analisi-kontrol zorrotzei esker. 2019an, EROSKI Talde osoan 20.141 analisi egin ziren; horien % 95ak emaitza ona jaso zuten. Hiru analisi mota egiten ditugu:

- Kimikoa:** osasunerako eta segurtasunerako esanguratsuak diren substantziarik ez dagoela edo kopuru egokietan dagoela bermatzen dugu.
- Mikrobiologikoa:** patogenorik ez dagoela eta produktu nahiz instalazioen higieena eta freskotasuna bermatzen ditugu.
- Genetikoa:** animalia eta landare espezieak identifikatzen ditu, eta genetikoki eraldatutako organismoak hautematen ditu (GEO).

Ez-adostasun egoeran, hornitzaileari neurriak hartzea eskatzen zaio, eta, ondoren, beste kontrol bat egiten zaio gorabehera horiek zuzendu dituela ziurtatzeko. Elikadura-segurtasunerako arriskurik balego, zuhurtzia printzipioa aplikatzen dugu, eta berehala kentzen salmentatik.



2019an egindako analisiak programa analitikoaren arabera

Programa analitikoak	Analitika kopuruak	Programa analitikoak	Analitika kopuruak
Olioak	184	Manipulatuak	2.306
Trans gantz-azidoak	25	Metel astunak	10
Akrlamida	156	Eztia	10
Administrazioa	8	Maskor biko moluskuak	17
Aflatoxinak	42	Elikadurakoak ez direnak	778
Ura	44	Patogenoak	22
Alergenoak	414	Hurbiltasuneko pilotua	89
Campylobacter	25	Haragi prestakinak	2.265
Erregaiak	138	IV. sortako produktuak	20
Listeriaren kontrola zoruetan	1.991	Kimika arrantzan	130
Zoruen kontrola dendetan	1.682	Erreklamazioak	58
Freskoen konparatibak	694	Antibiotikoen arrastoak haragian	72
Gainazalen kontrolak	4.960	Azaleratzen ari diren arrastoak	14
Drogeria eta kosmetika	182	Hondakin fitosanitarioak	253
Iraupenari buruzko azterketak	562	Arrantzako arrastoak	16
Fruta moztua	91	Salmonella	255
"Natur" markako fruta fisiko-kimikoak	104	Sukaldeko atala	74
Fruta zatitua	92	Sukaldaritza irtenbideak	7
Izotza	195	Sulfitoak desioztuetan	7
Histamina	10	Sushi postuak	132
Arrautzak	33	Fitxa teknikoaren egiaztatzea	655
Hezetasuna urdaiazpikoetan	86	Zukuak	73
Espezieen identifikazioa	55		
Esnea	36	Guztira	20.141
Listeria	175	Ondo atera EZ diren analitikak, guztira	1.082
Arriskua duten lokalak	894	Ondo atera EZ diren analitiken %	% 5

Elikadura orekatua eta jasangarria 102-11; 417-1

Osasunarekin dugun konpromiso ukaezina dela eta, saltzen ditugun produktuen elikadura-segurtasuna bermatu baino gehiago egiten dugu. Hori dela eta, egunero dihardugu kontsumo aukera orekatuagoak eta osasungarriagoak eskaintzeko eginkizunean. Horretarako, produktuen fitxa teknikoak berrikusi eta hobetzen ditugu, osasun adituek egindako gomendioei jarraiki.

Produktuaren nutrizio-mailaren hobekuntza

EROSKIn lan egiten dugu gure produktuen osaeran nutrizio-profila hobetzeko behin betiko. Oreka handiagoko produktuak bilatzearen poderioz, gure gartzetako patologia orokorrenak sorrarazten dituzten mantengaiak gutxitu ditugu (bihotz-biriketako gaixotasunak eta gizentasuna). 2019az geroztik, 60 erreferentzia birformulatu ditugu helburu horrekin. Ondorioz, gure marka propioaren % 70ak A, B edo C balorazioa du Nutri-Score etiketan.

Gainera, marka propioko 44 erreferentzia birformulatu ditugu "Elikagaien eta Edarien Osaera Hobetzeko Lankidetzaren Plana eta 2020ko beste neurri batzuk" programaren barruan hartutako konpromisoaren parte gisa, Elikadura-segurtasuneko eta Nutrizioeko Espainiako Agentziaren (AESAN) Nutrizioa, Jarduera Fisikoa eta Obesitatearen Prebentzioa (NAOS) estrategiaren barruan. Helburua da % 10era murriztea azukre erantsiak, gantz aseak eta gatzak 2020rako.

Horrez gain, 2019an, palma eta koko gantzak ere ezabatu ditugu marka propioko 64 erreferentzian, eta aurrerapauso bat egin dugu 2021erako dugun helburua betetzeko: marka propioko produktuetako gantz horien % 100 kentzea.

2019an, 264 produktu ditugu gantz gutxirekin, 65 azukre gutxirekin, 29 gatz gutxirekin eta 260 zuntz askorekin.

Ekimen horiek praktikan jartzeaz gain, berrikuntzak kontsumitzaileei helarazten saiatzen gara, baita produktuen etiketei dagokien informazioa ere.

2007an, Espainian lehen banaketa-enpresa izan ginen bere produktuetan olio eta landare gantz partzialki hidrogenatuak kentzen (trans gantzen iturri direnak).



Produktuek nutrizio eta oreka aldetik dakarten informazioa

416-2; 417-2

EROSKI badakigu kontsumitzaileei ematen diegun informazioa zein garrantzitsua den haien interesak zaindu eta babesteko; izan ere, horrela bakarrik har ditzakete haien beharren arabera erabaki informatuak. Hori dela eta, informazio zabala, osatua eta egiazkoa eskaintzen dugu edukiari buruz, baita elikadura osasungarria izatearen garrantziari buruzkoa ere.

Uneoro betetzen dugu etiketatzeari buruz dagoen araudia produktu bakoitzean eta gure marka propioaren eskakizunekin. Informazio gehigarria eskaintzen dugu piktogramen bidez alergenok errazago identifikatzeko, baita nutrizio-informazioa eskaintzen duten sistemak ere, hala nola nutrizio-semafora edo Nutri-Score. 2019an, 1.446 produkturen fitxa teknikoak berrikusi dugu bere Nutri-Score etiketa eta nutrizio-semafora kalkulatzeko.

Informazio falta dela-eta arrisku sanitarioan sartzen bagara, produktua berehala kentzen dugu salmentatik. Ikuskapen horiek eginda eta kontsumitzaileei entzunda, informazioa etiketan txerta dezakegu, bezeroek ulertzea errazagoa izan dadin.

Etiketaz gain, eskuorri, dendako kartel eta webguneko informazioa hobetzeko ari gara lanean. Hala, haurrentzako produktuen publizitatea egokitu egin dugu PAOS Kodera ("Adingabeei zuzendutako elikagaien Autoarautze Kodea eta Gizentasunaren eta Osasunaren Prebentzioa"), zeina Elikadura-segurtasuneko eta Nutrizio Espainiako Agentziaren NAOS estrategian ere badatorren.

EROSKIren nutrizio-informazioaren sistema aurreratua: Nutri-Score eta nutrizio-semafora

Aitzindariak izan ginen 2018an 10.000 pertsonari entzun ostean Nutri-Score etiketak ezarri genizkienean marka propioko produktuei, eta merkatuan bakarra zen nutrizio-eredu sortu genuen. Horri esker, kontsumitzaileek modu errazean ezagut dezakete produktu bakoitzaren nutrizio-balorazio orokorra, antzekoekin alderatzeko eta onena aukeratzeko, nutrizio-semaforoak eskaintzen duen mantenugai bakoitzari buruzko informazio zehatza galdu gabe.

2019an, Nutri-Score etiketa gehitu dugu dendetako gure marken produktu guztietan, baita 773 produkturen ontzietan eta Bezero Bazkideei proposatutako otordu osasungarrietan errezeta guztietan ere.

Nutri-Score etiketatua, Osasun Ministerioak onartua, grafiko edo semaforo bat da, ontziratutako elikagaiak sailkatzen dituen bost hizki eta koloreen arabera, bere nutrizio-osaera oinarri hartuta: A berde iluna eta B berde argia (osasuntsuenentzat) izatetik, D laranja eta E gorria izatera (nutrizio-kalitate txikiena). C hizkia, berriz, horia da, eta erdibidekoa da. Produktu bakoitzaren hizkia kalkula-

tzen da baliabide zientifiko berretsitako algoritmo baten bidez. Algoritmorako balio negatiboak izango dira kaloriak, azukreak, gantz aseak eta gatza; positiboak, berriz, zuntz-maila, proteina, eta fruta, barazki, fruitu lehor eta lekale kantitatea, produktuaren 100 gramo bakoitzeko. Horrela, kontsumitzaileek antzeko elikagaiak aldera ditzakete erosketa egitean edo produktu beraren nutrizio-kalitatea aztertu hainbat marka alderatuta.

Nutri-Score etiketak nutrizio-semaforo osatzen du, 2007tik erabilgarri gure marka propioko produktuetan. Tresna honi esker, dietaren kaloriak, gantzak, azukrea edo gatza kontrolatzea errazagoa da, osasun arazoirekin batentatik hala behar bada (diabetesa, hipertentsioa, gainpisua...). Modu horretan, elikagai bakoitzak duen mantenugai kantitatea ikus daiteke, eta kantitate hori gutxi, normala edo asko den. Nutri-Score etiketaren antzera, kolore-sistema ontziaren aurrealdean dago befi. Osasunean eragina duten kaloriei eta lau mantenugai nagusiei buruzko informazioa eskaintzen digu (gantza, gantz aseak, azukrea eta gatza), errazio bakoitzeko.



NAOS saria

EROSKI bigarren aldiz jaso du NAOS Estrategia saria Enpresa Ekimenik onena kategorian, elikadura osasungarriarekiko duen konpromisoa dela eta: EKILIBRA programa. Horri esker, kontsumitzaileari nutrizio-diagnostiko pertsonalizatua eskaintzen zaio, doan.

Sari hauek jasotzea NAOS estrategiaren barruan dago, Osasun, Kontsumo eta Gizarte Ongizateko Ministerioi Elikadura-segurtasuneko eta Nutrizio Espainiako Agentziaren (AESAN) bidez ekimenak bultzatzeko helburua duena gizentasunaren eta eratorritako beste gaixotasun kroniko batzuen prebentziorako, elikadura osasungarri eta jarduera fisikoa modu erregularrean eginda.

Erosketetan oinarritutako nutrizio-informazioa

EROSKI Clubek osasun arloko programa aitzindari bat du, eta doan eskaintzen ditu informazio pertsonalizatua eta pizgarriak, gure Bezero Bazkide guztiek elikadura eta erosketa osasungarriagoa eta orekatuagoa izan dezaten. 2019an, 28.000 pertsonak erabili zuten nutrizio arloko zerbitzu hori; zerbitzua EROSKI Club txartela erabiltzen dutenen erosketak erregistratzen ditu eta horren arabera da.

Informazio horrek analisi xehe eta pertsonalizatu bat ematen du, etxeko erosketa dieta mediterraneora nola doitzen den ezagutzeko. Haren helburua da bezeroa orientatzea elikagai buruz: zein kopurutan eta maiztasunekin erabili, bai berak baita etxeko gainerako kideek ere, elikadura orekatua izateko.

Gainera, 2019an zehar, EROSKI Clubek aldizka osasunarekin erlazionatutako informazioa eta jarduerak bidali dizkie 250.000 bazkideri, eta 32.000 bazkidek baino gehiagok parte hartu dute elikadura osasungarriarekin erlazionatutako erronketan.



Nutrizio behar espezifikokoak

Bereziki aintzat hartzen ditugu gaixotasunak direla-eta sortzen diren elikadurako behar espezifiko batzuk, hala nola zeliakia, alergiak eta intolerantziak. Lan egiten dugu gure produktuen eskaintza segurua, nahikoa erosketa arrunt baterako eta prezio egokikoa izan dadin haienentzat. Horregatik, harremanetan gaude gaitz horien harira sorturiko erakunde eta taldeekin, hala nola Espainiako Zeliakoen Elkartearen Federazioa (FACE) eta Espainiako Diabetesaren Federazioa (FEDE). Horri esker, lehen eskutik jakin ditzakegu haien eskariak eta kezak, eta gure elikagai sorta zabal dezakegu haien eskariei behar bezala erantzuteko. Gainera, elkarlanean aritzen gara erakunde horiekin gaixotasunari ikusgarritasuna emateko eta hari buruz kontzientziatzeko, sentsibilizazio-kanpainen bidez.

2019an, berritu egin dugu Lankidetzaren Hitzarmena Euskadiko Zeliakoen Elkartearekin, eta lankidetzaren hitzarmen berri bat sortu Errioxako Zeliakoen Elkartearekin. Guztira, 2019an elkarte horietako 1.630 bazkidek etekina ateratu diote Hitzarmenei, tartean % 20ko deskontua eskaintzen diena, glutenik gabe egindako 200 erreferentziatan.

Gaur egun, kolektibo honen behar espezifikoekin dugun gure konpromisoa medio, lanean ari gara glutenik gabeko gure produktuen eskaintza hobetzeko, bai gure marka propioan baita beste fabrikatzaileen markatan ere. Une honetan, **3.000 produktu inguru ditugu glutenik gabe**; haietatik, 2.400 hainbat markatakoak dira, eta 550, berriz, gure markakoak.

Era berean, dagoeneko badira hamar urte, alergenoei buruzko 2220/2004 Errege Dekretua betetzeaz gain, informazio gehigarria eskaintzen dugula etiketatzen ohartarazteko aparteko mezuekin, alergenoen arrastoak egon daitezkeela jakinarazteko. 2019an, 550 produktu baino gehiago zenbatu ditugu, marka propioan, glutenik gabekoak; beste 98 produktu, laktosarik gabekoak; 35, esnerik gabekoak; eta 5, arrautzarik gabekoak.



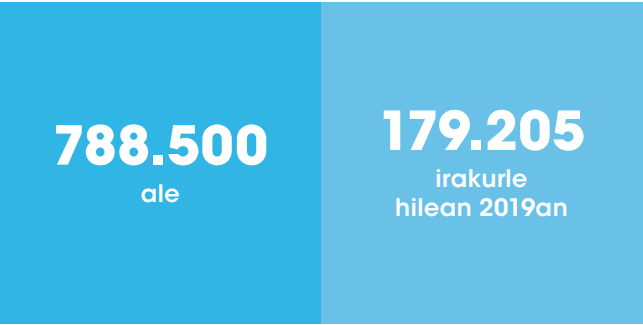
Osasunari eta jasangarritasunari buruzko informazioa

CONSUMER EROSKI da EROSKI Taldearen proiektu informatiboa, gure kontsumitzaileak prestatzeko, informatzeko eta bidea errazteko bizimodu osasungarriagoa eta jasangarriagoa izan dezaten, produktu informatibo egiazko, independente, praktikoa eta errazena bidez.

Argitalpen honen bidez, gaztelaniaz, katalanez, euskaraz eta galegoz eskuragarri, elikadura, elikadura-segurtasuna eta osasunarekin erlazionatutako gaiak jorratzen ditugu,

baita kontsumitzaileen interesekoak diren beste zenbait gai ere: ingurumena, solidaritatea, etxeko animaliak, haurtxoak, aurrezteko edo etxeko ekonomia. 2019an zehar, hobetzeko eta irakurle nahiz kontsumitzaileei laguntzeko nahiarekin jarraitu dugu, eta haien interesekoak diren atalak gehitu ditugu. Hainbat profesionalen gain, elkarlanean aritzen dira, besteak beste: Espainiako Diabetikoen Federazioa (FEDE), Espainiako Bihotzen Fundazioak (FEC), Azti-Tecnalia zentro teknologikoa eta Espainiako Lehen Mailako Arretako Pediatria Elkarteak (AEPap).

Papereko edizioa:



Edizio digitala: www.consumer.es/eu



Elikadura eta ohitura osasungarriak haurtzarotik ⁴¹³⁻¹

Informazioa eta prestakuntza oinarritzko tresnak dira elikadurari dagokionez erabaki egokiak hartzerakoan. Hori dela eta, haurren gizentasuna prebenitzen duen elikadura sustatzen dugu, eta heziketa-tresnak eskaintzen dizkiegu haurrei, erabaki hobeak har ditzaten haien elikadurari buruz, modu kontziente eta dibertigarrian.

Elikadura Eskola

EROSKI Fundazioaren ekimen hau 2013an sortua da, herritarren artean elikadura eta ohitura osasungarriak sustatzeko. Bertan elkartzen dira osasunaren eta hezkuntzaren arloko profesionalak, gurasoak, ikasleak eta elikadura eta ohiturak hobetzeko konpromisoa duten gainerako herritarrak.

Eskolak kalitatezko informazio eguneratua eskaintzen du, ezagutza zientifikoan eta berak landutako ikerketetan oinarritua eta osasun arloko profesionalen bermearekin. Ekimenak garatzeko, autonomia gobernuekin eta osasunarekin eta kontsumo arduratsuekin erlazionatutako erakundeekin batera egin du lan.

www.escueladealimentacion.eu



EROSKI Taldearen Elikadura eta Ohitura Osasungarriei buruzko Heziketa Programak (EOOHP)

EROSKI FUNDAZIOAREN "Energia hazteko"

EROSKI Fundazioak abiarazi zuen programa, haurren gizentasuneko tasari aurre egiteko: 10 unitate didaktiko eta 3 tailer praktiko ditu, eskolaz kanpo egiteko (tokiko ekoi-zleei, dendei eta sukaldaritzatillerari bisita). Medikuntza, nutrizio eta dietetika, psikopedagogia eta pedagogian profesionalak diren Batzorde Zientifiko batek sortu ditu edukiak.

energiaparacrecer.escueladealimentacion.es/eu

CAPRABOren "Aukeratu ona, aukeratu osasungarria"

Programa hau 2008an abiarazi zen, aurrez aurre eta sarean, eta bere helburua da haurrei (2 eta 3 urte artekoak barne) modu osasungarrian elikatzen irakastea eta elikadura-ohitura orekatuak sustatzea. Nutrizioan aditua den profesional batekin batera, garapen jasagarriari, kontsumo arduratsuari eta goserik ez egoteari buruz kontzientziatzeko helburua ere badu, besteak beste.

VEGALSA-EROSKIren heziketa programa

Galizian, gure heziketa-programa ekimen hauen bidez bideratzen da: "Visita tu súper" (Etorri supermerkatura), ohitura osasungarriak eta erosketa arduratsua sustatzeko; "Mates en tu súper" (Matematikak supermerkatuan), supermerkatura joateko erosketa egiten ikasteko; eta "Come Rico, Vive San" (Jan gozo, bizi ondo), ikastetxeetan "Sanifiestas" gisako ekimenak biltzen dituen proiektua, "Prevención de la Obesidad. Aligera tu Vida" (Gizentasunaren prebentzioa. Arindu zure bizitza) programa nazionalaren barruan, Gizentasuna Ikertzeko Espainiako Sozietateak (SEEDO) gidatua.

EROSKI Taldearen heziketa programetako adierazle nagusiak 2018/2019 ikasturterako

442.677
ikasle
parte-hartzaile

3.253
ikastetxe
parte-hartzaile

1.034
bisita-tailer
201 dendentara

89
bisita EROSKIren
tokiko enpresa
hornitzaileei

72
sukaldaritzatailer
Euskadiko eta
Nafarroako
bederatzi
dendentan

EROSKI Fundazioaren Elikadura Eskolaren VIII. Topaketa

2009tik hona, EROSKI Fundazioak zenbait topaketa sustatu ditu, osasun arloko profesionalak eta osasunaz kezkatzen diren eta premiak dituzten herritarren artean. Helburua beti da gogoetarako gune bat eskaintzea herritarren osasunarekin zerikusia duten gai garrantzitsuen inguruan.

2019an, "Bizitzeko pasioa. Helduaro betearen eta osasunaren sekretua" izenburuarekin, nutrizio, psikologia, osasuna, soziologia eta jarduera fisikoko hainbat adituk aztertu egin dute elikadura eta bizimodu osasungarriaren garrantzia bizitzeko etapa honetan. Ekitaldiaren barnean, EROSKI Fundazioak "Bizitzeko pasioa. Helduaroan bizimodu osasungarria eramateko gida praktikoa" liburua aurkeztu zuen.

Imagine Food 2019 lehiaketa

Hirugarren urtez jarraian, Imagine Food lehiaketa antolatu dugu, EROSKI Fundazioaren "Energia hazteko" heziketa-programaren barruan. Helburua da haurrak eta haien familiak kontzientziatzea dieta orekatu eta osasungarria izateari buruz, errezeta dibertigarriak eta osasungarriak sortuta marrazkien bidez. Hirugarren edizio honetan, DANNONErekin elkarlanean aritu hara, bere "Alimentando el Cambio" (Aldaketa elikatzen) programaren barruan. 237 ikastetxeko 2.800 marrazki baino gehiago jaso ziren, 91 familiakoak, iazko partaidetza hirukoiztuta.

A photograph of four Eroski Zurekin staff members standing in a grocery store. They are wearing black uniforms with colorful vertical stripes on the aprons and black hats. The background shows shelves stocked with various products, including oranges. A semi-transparent red box is overlaid on the image, containing the number 4 and the text 'Langileak'.

4

Langileak

Lan arduratsu
eta integratzai-
lerako konpro-
misoa

Konpromiso integratzailearen eredua ⁴¹³⁻¹



Gure enpresak egiten duen pertsonen kudeaketaren ezaugarri nagusia da, langile izateaz gain, jabeak ere bagarela: EROSKIko langileen artean, 9.258 pertsona langile bazkideak gara (guztizkoaren % 32); beraz, enpresaren kudeaketa kooperatiboan parte hartzen dugu.

Ezaugarri horrek beste banaketa-enpresetatik bereizten du EROSKI Taldea: jarrera proaktiboa eta proiektuarekiko konpromiso maila handia dugu, eta erakundearen maila guztietako jardunean islatzen da.

Sortzen dugun enpleguak gure kudeaketa ereduari eta langileekiko, bezeroekiko eta gizartearekiko konpromisoari jarraitzen dio, eta, horregatik, ahalegindu egiten gara egonkorra eta kalitatezkoa izan dadin. Hala, EROSKI 2019an sorturiko enpleguaren % 76 finkoa izan zela azpimarratu beharra dago. Era berean, sustatu egiten dugu soldata mailako elkartasuna, berdintasuna, kontziliazioa, eta langileen osasuna, segurtasuna, garapen profesionala eta erabakietan parte-hartzea, eskaintzen dugun enpleguaren kalitaterako oinarritzko ardatz gisa.

Gizartearekiko arduratsua den enpresa

EROSKIn, Gizarte Erantzukizuna erakunde guztian partekatzen dugun balioa da, eta Presidentetzaren erantzukizun zuzena da. Gure gizarte estatutuetan, Barne Araudi Kooperatiboan eta Kudeaketa Etikoko Eskuliburuan lan gaitako gure konpromisoak biltzen dira, bai gure langileentzat, baita azpikontrata eta hornitzaileentzat ere. Kudeaketa etikoa Zuzendaritzaren helburu nagusien artean txertatuta, gure konpromiso hauek lortzen ditugu:

- Indarrean dagoen legedia eta laneko eta kooperatibetako araudia betetzea, baita EROSKIn berezko konpromisoak ere.
- Kudeaketa etikoko sistema eraginkor bat ezartzea.
- Erakundearen portaera etikoaren etengabeko hobekuntza.
- Nazioarteko esparruan aldarrikatutako giza eskubideak babestea eta errespetatzea.

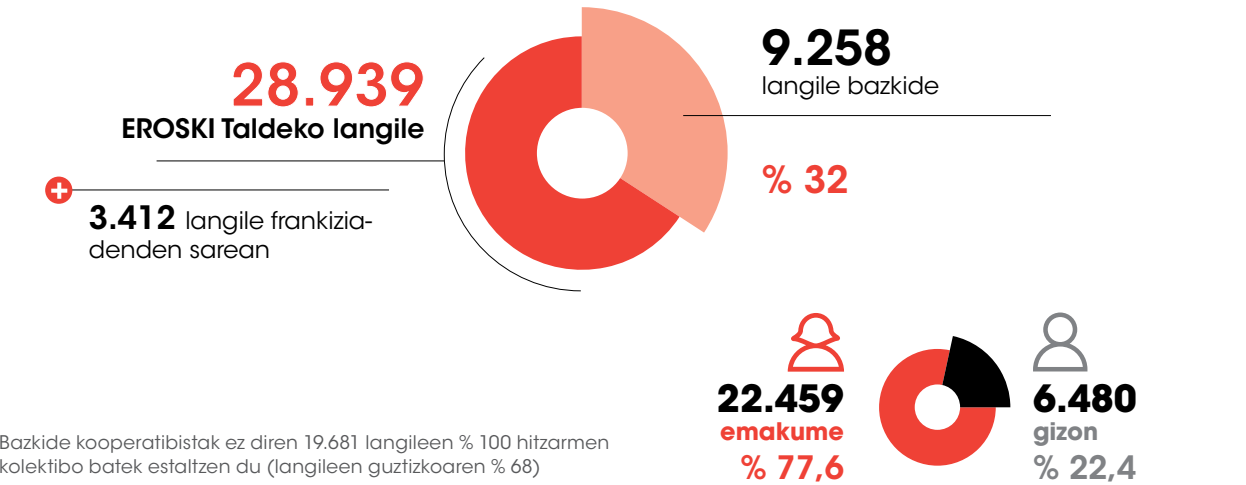
Gure lanaren funtsezko 10 balioak

- 1** **Partaidetza** sustatzen dugu.
- 2** **Garapen pertsonala eta profesionala** sustatzen ditugu, ezagutzak, jarrerak eta trebetasunak hobetuz.
- 3** **Kide izatearen sentimendua:** EROSKIko kide izateaz harro gaude, eta hobekuntza-arloak bilatzen ditugu.
- 4** **Informazioa eta komunikazioa** sustatzen ditugu erakundearen barruan, bi noranzkoetan.
- 5** Barne elkartasunari esker, **kolektiboa indibidualari gailentzen zaio**, eta epe luzea epe laburrari.
- 6** **Dinamismoa** aldaketara egokitzeko eta berrikuntza bultzatzeko.
- 7** **Bezeroa aintzat hartzen dugu**, bere beharrei egokitzeko eta haiei aurrea hartzeko.
- 8** Lan baldintzak etengabe hobetzen ditugu, **bizi kalitate egokia bermatzeko**.
- 9** **Kanpoko elkartasuna**, gizarteak ematen diguna hari itzultzeko.
- 10** Kooperatiban lan egiten dugun pertsonok **ahalik eta profesionalizazio mailarik handiena lortu nahi dugu**.

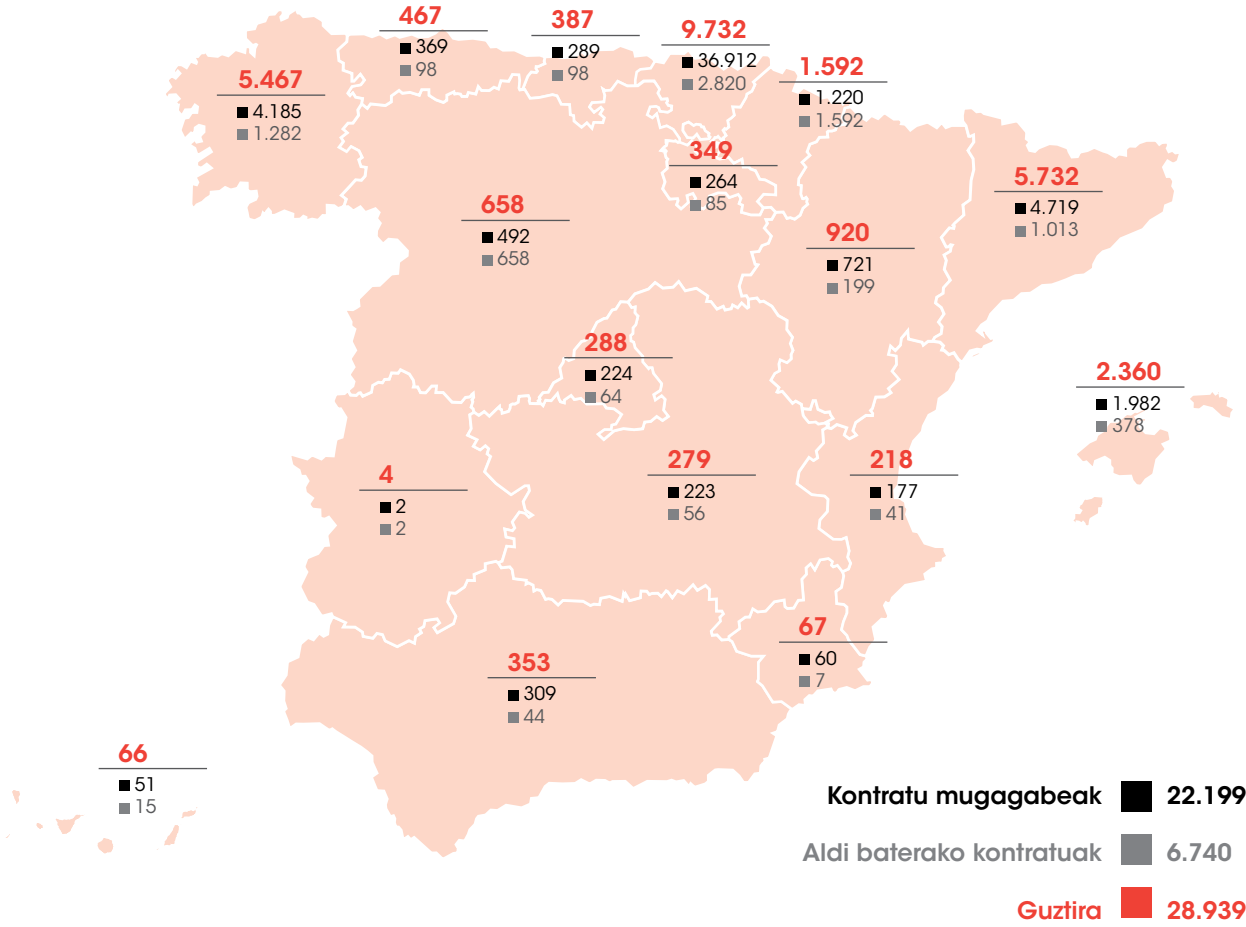


Adierazle nagusiak 102-8; 102-41; 401-1

Langileen kopurua, guztira

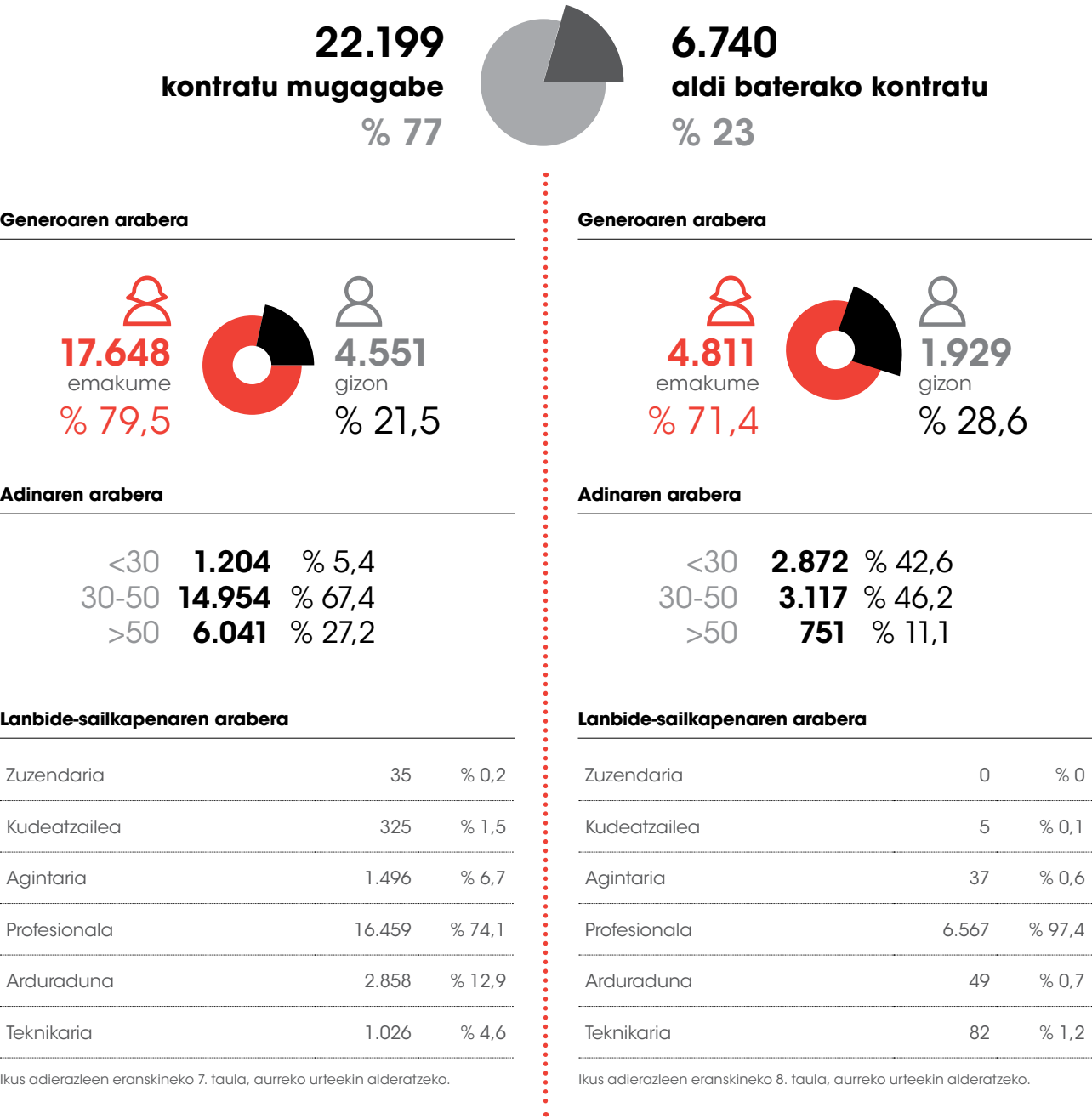


Langile kopurua kontratu motaren eta autonomia-erkidegoaren arabera



Ikus adierazleen eranskineko 6. taula langile kopuruari buruzko datuak lortzeko, kontratu motaren eta autonomia-erkidegoaren arabera.

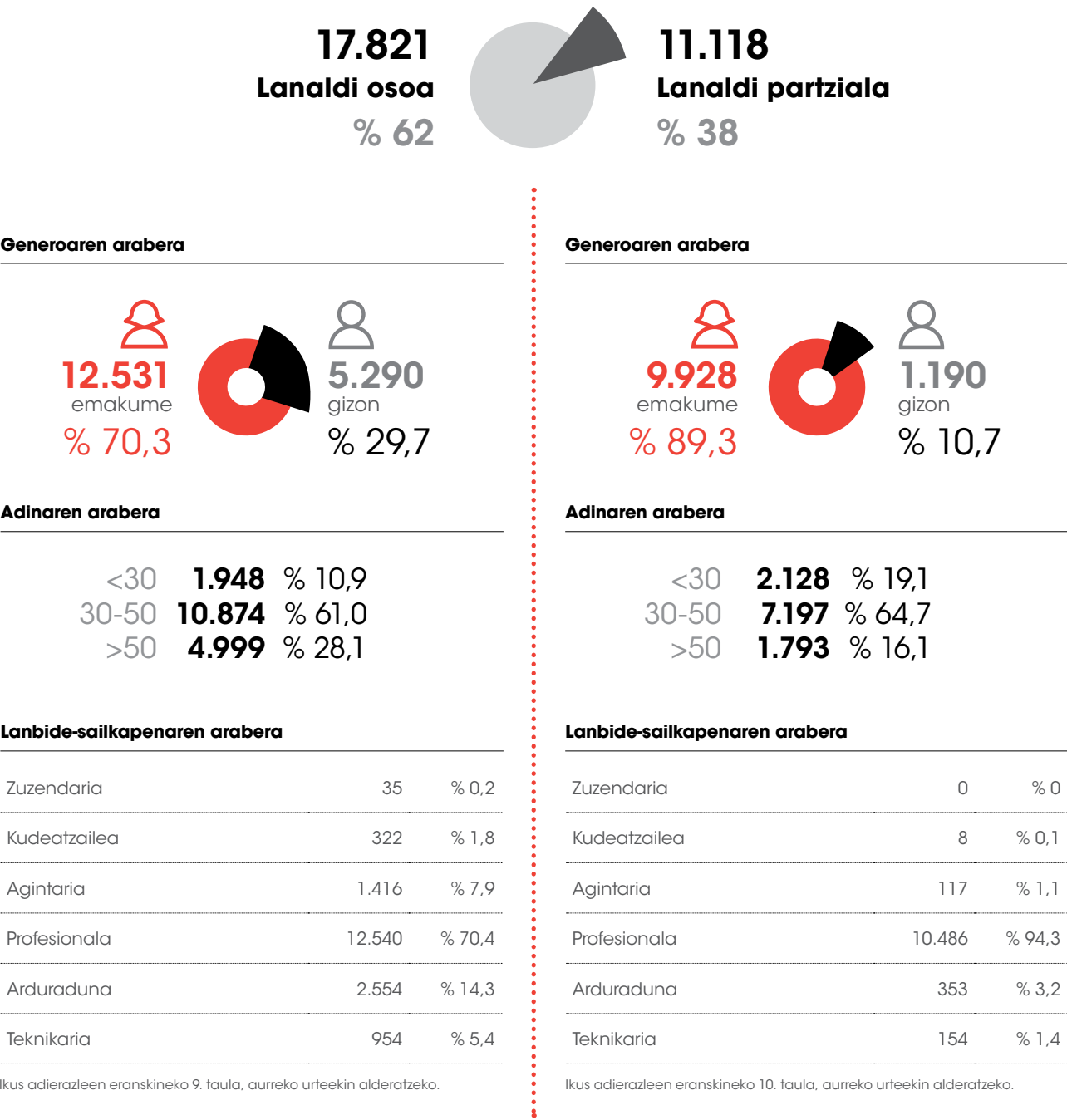
Langile kopurua kontratu motaren, generoaren, adin-tartearen eta lanbide-kategoriaren arabera



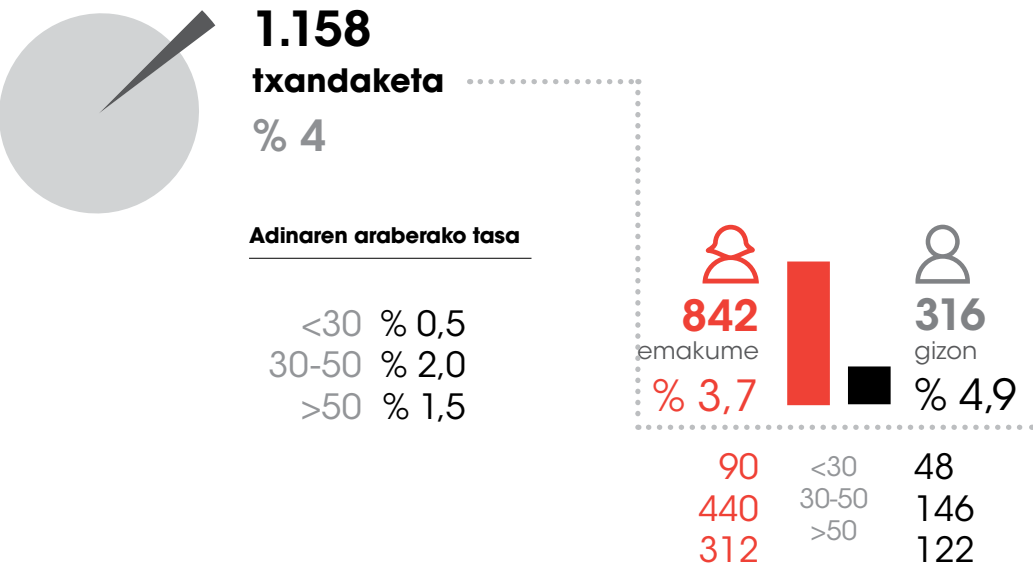
Aldi baterako langileak ordezkapenatarako



Langile kopurua kontratu motaren banaketaren arabera, generoaren, adin-tartearen eta lanbide-kategoriaren arabera

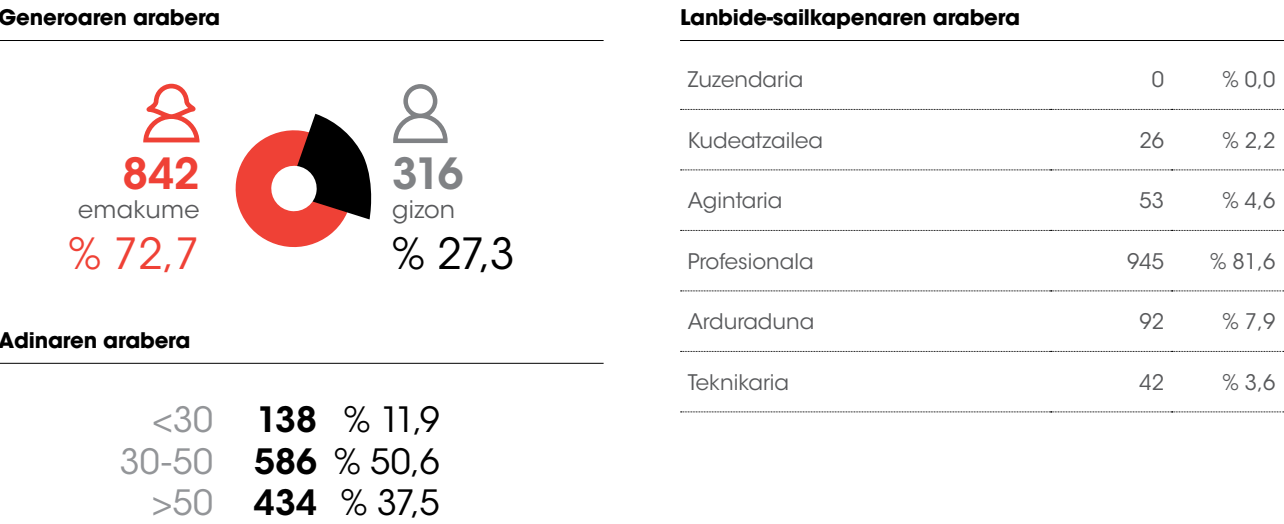


Txandaketen kopurua eta indizea (borondatezko irteera, kaleratzea, erretiroa edo heriotza), generoaren eta adin-tartearen arabera



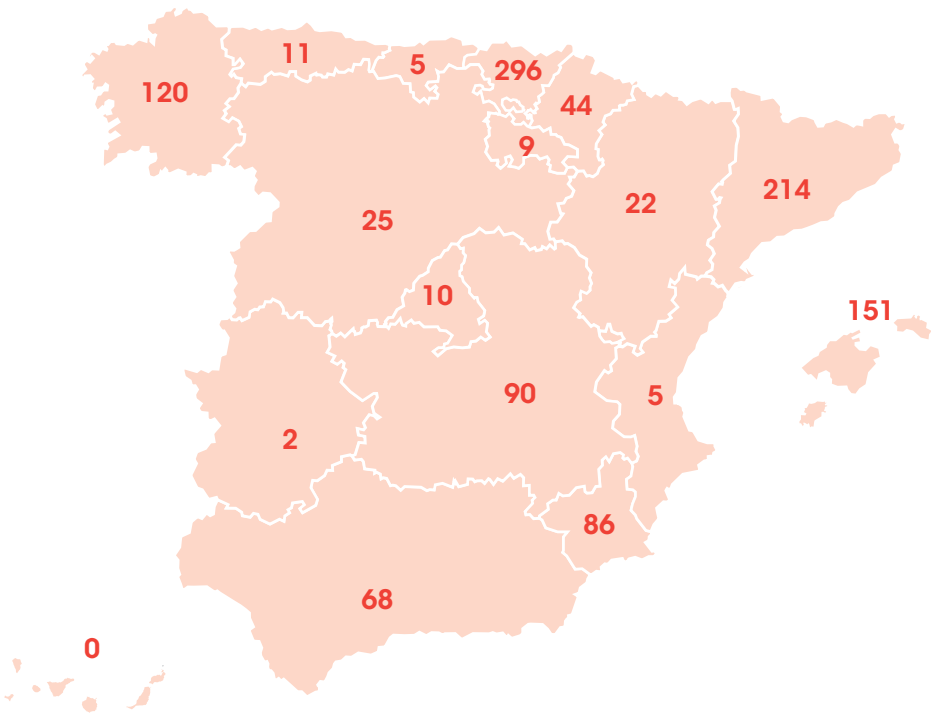
Ikus adierazleen eranskineko 12. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Kaleratze kopurua generoaren, adin-tartearen eta lanbide-kategoriaren arabera, eta 2019ko datuei buruzko ehunekoa



Ikus adierazleen eranskineko 13. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Txandaketa kopurua autonomia-erkidegoaren arabera



Langileen kudeaketa arduratsuaren ardatzak

Soldata mailako elkartasuna 102-34; 102-35; 102-36; 102-37; 102-38; 102-39; 202-1; 405-2

EROSKI Koop. E., bere korporazio balioei jarraituz, soldata mailako elkartasunaren printzipioa aplikatzen du erakunde osoan. Hori dela eta, barne-mailan, soldaten arteko alde txikia dago erantzukizun txikieneko lanpostuen eta goi zuzendaritzako lanpostuen artean; hain zuzen, alde hori 8,17koa izan zen 2019an. Hortaz, ordainsari handiena jasotzen duen pertsonaren guztizko ordainsariaren eta kooperatibako gainerako langileen batezbestekoaren arteko erlazioa 7,54koa da. Ratio hori askoz txikiagoa da IBEX 35eko enpresetakoena baino; izan ere, 2018ko datuei erreparatuta, goi exekutiboen batezbesteko ordainsaria 76 aldiz handiagoa izan zen gainerako langileen batezbestekoarena baino.

Zuzendaritza Kontseiluak eta Kontseilu Sozialak izendatzen duten Balorazio Batzordeak du kooperatibako ordainsari maila zehazteko ardura, lanpostu bakoitzean egin beharreko lanak eta beharrezko ahalmen eta gaitasunak aztertu ostean. Bestalde, Izendapen eta Ordainsarien Batzordeak proposatzen dio Kontseilu Errektoreari goi zuzendaritzarako ordainsari politika.

EROSKiko ordainsariak publikoak dira, berberak gizon nahiz emakumeentzat, eta lanpostuaren arabera dira,

ez antzintasuna edo banakako negoziazioa bezalako beste faktore batzuen arabera. Gainera, beharrezko giza baliabideak erakartzeko eta atxikitzeko, kanpoko lehiakortasunaren printzipioa erabiltzen da; alegia, sektoreko enpresetako ordainsari orokorrak hartzen dira aintzat. Hortaz, supermerkatuen hitzarmenari erreparatuta, gutxieneko oinarritzko soldata % 8,60 handiagoa da Espainiako lanbide arteko gutxieneko soldatarekin alderatuta.

Bestalde, kanpoko mailan, ordainsari mailako elkartasunak honako hau dakar berekin: **Zuzendaritza Kontseiluaren ordainsaria merkatuko balioa baino txikiagoa da, % 74 inguru, batez beste.** Hala, 2019an zehar, presidentearen eta Zuzendaritza Kontseiluko kide guztien ordainsaria 685.866 eurokoa izan zen, guztira. Horrek ez dauka inolako zerikusirik IBEX 35eko enpresen errealitatearekin; izan ere, enpresa horietan, zuzendaritza taldeetako kideen batez besteko ordainsaria EROSKiko Zuzendaritza Kontseiluko pertsona batek batez beste jasotzen duena baino 7 aldiz handiagoa da. Orobat, gure gobernu organo gorena den Kontseilu Errektoreko kideek ez dute ordainsari finkorik edo aldakorrik jasotzen lan horren ordainetan (organoko bileretara joateko gastuak izan ezik).

	EROSKI, S. COOP.	Gainerako sozietateak
Soldata aldea	8,17	11,73
Enpresan gehien irabazten duenaren urteko guztizko ordainsariaren eta gainerako langileen batezbestekoaren arteko ratioa	7,54	9,71
Urteko guztizko ordainaren igoeraren ratioa 2018 eta 2019 artean	% 1,64tik % 2,56ra	% 1 eta % 2 arteko hazkundera oinarritzko soldatan sozietate guztietan
Zuzendaritza Kontseiluko kideen eta gainerako langileen batez besteko ordainsariaren arteko ratioa	3,71	4,61
Oinarritzko soldataren eta lanbide arteko gutxieneko soldataren arteko ratioa	% 25,99	% 8,60 * 2019an, lanbide arteko gutxieneko soldata % 22 baino gehiago igo zen
Soldata-arrakala haztatua, lanbide-kategoria bakoitzak langile guztiengan duen pisuaren arabera	% 8,1	% 5,9

Zuzendaritza Kontseiluaren batez besteko ordainsaria, generoaren arabera



Batez besteko ordainsaria generoaren eta lanbide-kategoriaren arabera

	EROSKI, S. COOP.			Gainerako sozietateak		
Lanbide-kategoria	Emakumeak (€)	Gizonak (€)	Soldata-arrakala	Emakumeak (€)	Gizonak (€)	Soldata-arrakala
Zuzendaria	73.760	76.199	3,3%	64.826	88.334	36,3%
Kudeatzailea	44.485	46.989	5,6%	52.231	55.302	5,9%
Agintaria	31.692	31.676	-0,1%	29.424	33.055	12,3%
Profesionala	17.039	18.771	10,2%	16.057	16.834	4,8%
Arduraduna	23.214	23.286	0,3%	21.310	23.282	9,3%
Teknikaria	30.723	31.484	2,5%	29.294	32.985	12,6%

Lanbide-kategoriaren arabera erreferentzia-ordainsaria berdinezkoa da kooperatibako gizonen eta emakumeen artean. Soldata-arrakalaren arrazoietako bat da lanbide-kategoria beraren barruan dagoen generoaren arabera banaketa ez dela orekatua erantzukizun maila ezberdinen artean; bestea, ordainsarien indizeen bi-

lakaera historikoa da. Espero dugu soldata-arrakala pixkanaka-pixkanaka murrizten joatea, batetik, kooperatiban lan egiten duten pertsonen berritze naturalaren ondorioz, eta, bestetik, emakumeen presentzia handiagoaren ondorioz lanbide-kategoria beraren barruko erantzukizun handiagoko postuetan.

Batez besteko ordainsaria generoaren eta adin-tartearen arabera

	EROSKI, S. COOP.			Gainerako sozietateak		
Adin-tartea	Emakumeak (€)	Gizonak (€)	Soldata-arrakala	Emakumeak (€)	Gizonak (€)	Soldata-arrakala
<30	17.543	17.396	-0,8%	15.168	15.744	3,8%
30-49	19.527	25.236	29,2%	17.324	20.587	18,8%
>50	19.601	28.070	43,2%	17.694	25.697	45,2%

Ordainsariei buruzko datu guztiak lanaldiaren % 100aren arabera kalkulatu dira.

Berdintasuna

EROSKIn uste dugu emakumeen eta gizonen arteko aukeren berdintasuna erakundea kudeatzeko oinarritzko printzipio estrategikoetako bat dela. Desberdintasuna ezabatzeak berekin dakarren aldaketa prozesua oso errotuta dago gure elkarlanean eta berdintasunean oinarritutako gure kulturean. Ildo horretatik, EROSKik diskriminazio ezaren printzipioari jarraitzen dio, Fundazio estatutuetan jasota baitago. Printzipio hori ez zaio soilik generoari aplikatzen; arrazari, sexu orientazioari, erlijio sinesmenei, iritziz politikoei, nazionalitateari, gizarte jatorriari, desgaitasunari eta diskriminazioa eragin dezakeen beste edozer ezaugarri ere aplikatzen zaio.

Horretarako, 2005ean, Berdintasunerako Batzordea sortu genuen. Haren ardura EROSKIn Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunari buruzko Diagnostikoa eta Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunerako Plana egitea eta aldian-aldian eguneratzea da. Gainera, Berdintasun Behatokiak printzipio hori erakundean betetzen

dela zaintzen du. Organismo horretan, kooperatibako langile bazkideen ordezkariak hartzen dute parte. Honako sei lan arlo hauek biltzen ditu: hizkuntzaren erabilera, gorputzerako eta osasunerako oztopoak ezabatzea, gizarte oztopoak ezabatzea, garapen pertsonala eta profesionala, eta bizitza pertsonala eta profesionala bateragarri egitea.

Gainera, salaketa kanal bat ere badugu eta, 2015az geroztik, aholkularitza zerbitzu bat (isilpekoa) ere, laneko jazarpen kasuak saihesteko eta gertakari oro bideratzeko. Horrez gain, protokolo bat dugu genero-indarkeriaren aurka. Are gehiago, protokolo hau aukeratu du jardunbide egoki gisa Mundu Hitzarmeneko Espainiako Sareak Genero-berdintasuneko 5. GJH lortzeko.

2019an, Berdintasun Planari aldizkako jarraipena egiten jarraitu dugu, berrikusteko, eta sustapen- eta lankidetzak garatu ditugu genero-berdintasuna lantzeko, tartean:

Emakumearen Nazioarteko Eguna

- Martxoaren 8ari buruz gogoeta egiteko eta ospatzeko doako gosaria.
- Kartelak denda guztietan.
- Ekitaldiaren barne-publizitatea eta kanpoko, Nexo aldizkariaren eta asteroko newsletterren bidez.

Berdintasuna errazteko prestakuntza

“Orgatila Gidarien eskola” sustatzen jarraitu dugu, EROSKiko emakumeak tradizioz gizonak bete izan dituzten lanpostuetan enplegatzeko. Aurten, 10 emakume gehiagok jaso dute prestakuntza.

Lankidetzak

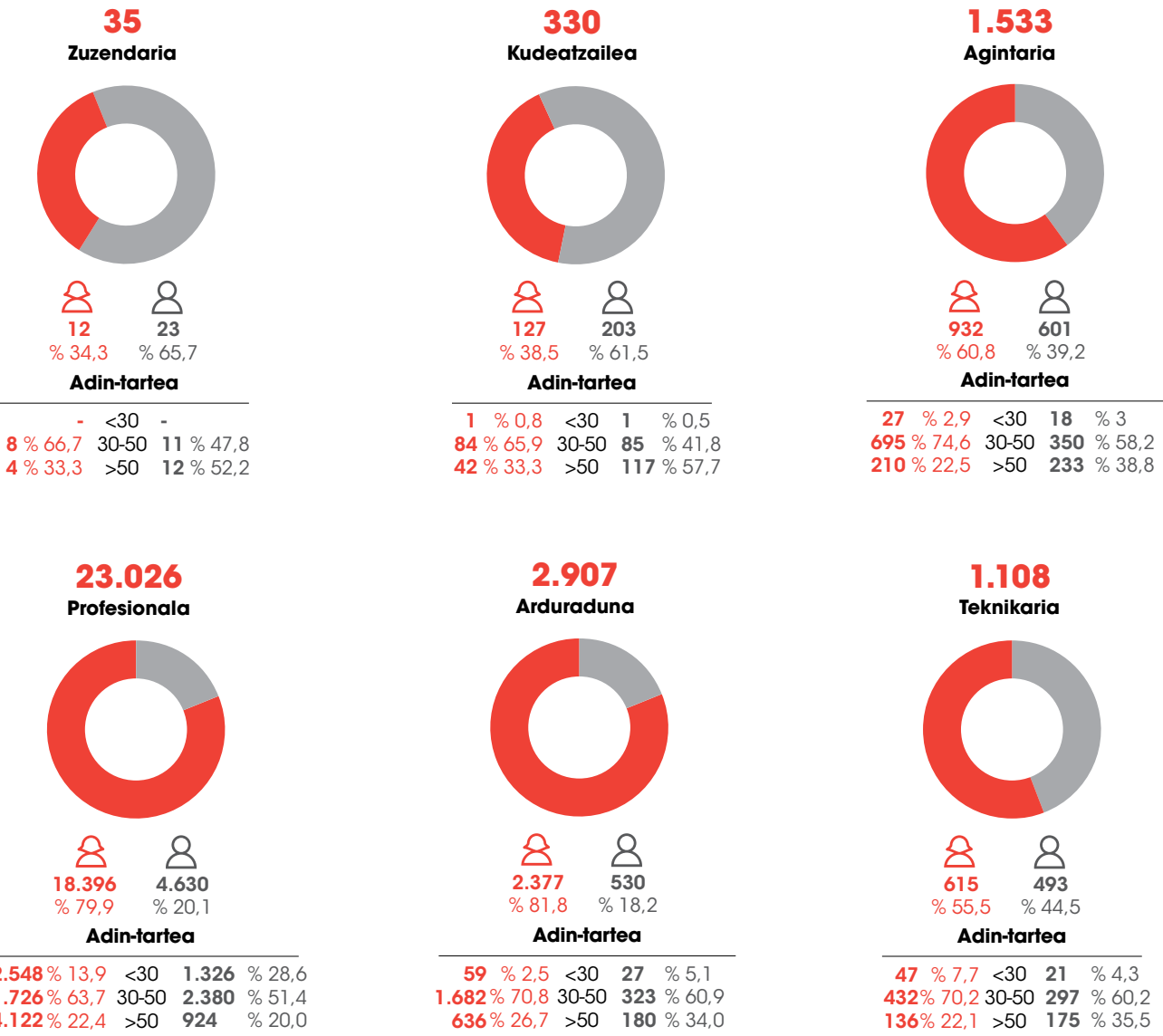
- “Ez naiz ikusezina. Aniztasunak aberasten gaitu” jardunaldia. Bullying kasuetan aniztasuna eta jazarpena, integrazioa, berdintasuna eta ikusleen rola bezalakoei buruz hitz egiteko izan zen jardunaldia, besteak beste.
- Jostailu ez sexistei buruzko Bizkaiko Foru Aldundiaren kanpaina instituzionalarekin lankidetzak.
- Gurutze Gorriak antolatutako, “El balance más positivo” (Oreka positiboena) ekitaldian parte hartzea, enpresei kontziliazioaren inguruan duten ardurari buruz kontzientziatzeko.

Berdintasun adierazleak 405-1

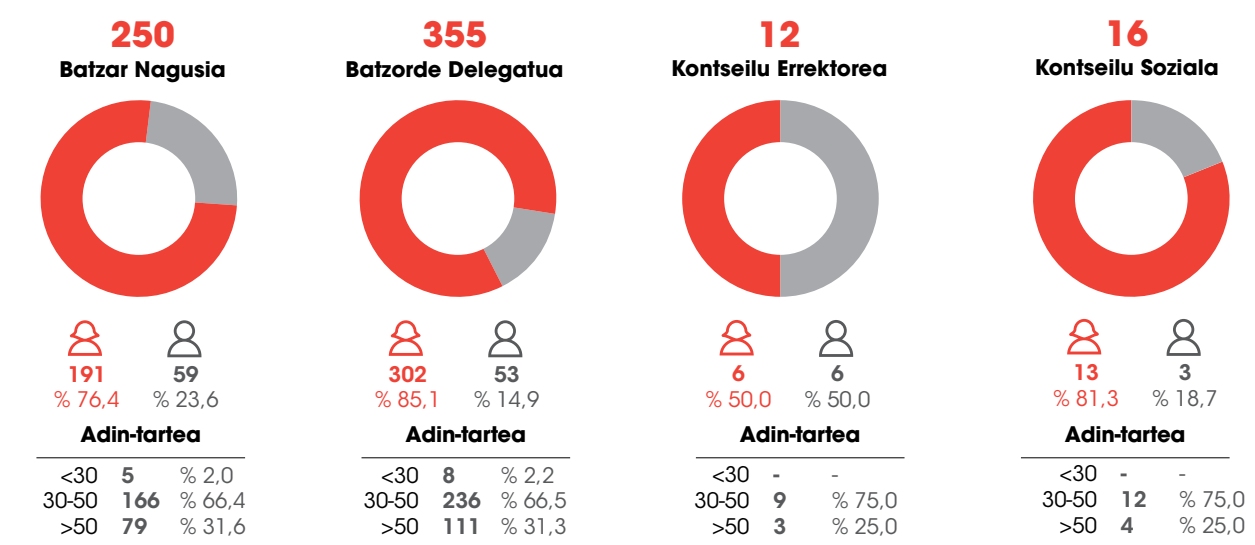
Berdintasunarekiko dugun konpromisoaren adierazle gisa, azpimarratu nahi dugu gure langileen % 78 emakumeak direla eta, 2019an, emakumeek erantzukizuneko lanpostuen % 72 betetzen zituztela, sektorearen batezbestekoa baino askoz gehiago. Gainera, 2017. urtearen hasieratik, EROSKI, S Coop. sozietate kooperatiboak emakumeen eta gizonen presentzia parekidea du bere Zuzendaritza Kontseiluan.

Era berean, emakume gehiago daude gobernu korporatiboko organoetan. Bestalde, 2018an parekidetasuna lortu genuen EROSKI Koop.-ren organo gorenean: Kontseilu Errektorean.

Langileen banaketa generoaren eta adin-tartearen arabera, lanbide-kategoria bakoitzean



Gobernu organoen banaketa generoaren eta adin-tartearen arabera



Laneko osasuna eta segurtasuna

Laneko arriskuen prebentzioa 403-1; 416-2

EROSKIn konpromisoa hartu dugu gure langileen osasuna babesteko eta hobetzeko, eta, horretarako, modu proaktiboan egiten dugu lan segurtasun eta osasunaren arloan.

Laneko arriskuen prebentzioaren eta osasunaren arloko prestakuntzaren eta sustapenaren arloetan jarduten gara, eta etengabe hobetzen ditugu laneko arriskuak prebenitzeko gure sistemak, eta enpresaren kudeaketa orokorrean txertatzen.

Laneko arriskuak prebenitzeko bi zerbitzu mankomunatu ditugu: bat CAPRABOrako, eta, bestea, taldeko gainerako sozietateetarako. Honako espezialitate hauek dituzte bi zerbitzuek: laneko segurtasuna, industria higiena eta ergonomia, eta psikologia aplikatua. Osasunaren zaintza kanpoko prebentzio zerbitzuen bitartez egiten da.

Gainera, langileok arriskuak identifikatzen eta laneko baldintzak hobetzeko proposamenak egiten parte har dezakegu, haiek osasun eta segurtasun batzordeen aurrean aurkeztuta (hainbat arlotan jarduten dira), baita sozietate ordezkaritzako beste organo batzuen aurrean ere. Batzordeetan, EROSKiko langile guztiak ordezkatzeko dira, eta laneko osasun eta segurtasunarekin lotutako gaien % 100 jorratzen da.

Laneko arriskuak prebenitzeko neurriak

2019an zehar, langileen laneko arriskuak prebenitzeko ekintzak antolatu dira. Horien artean, hauek nabarmen-zen dira:

Taldeko negozioren prebentzio planak berrikustea eta eguneratzea, baita arriskuen ebaluazio orokorrak eta postu nahiz zereginen ebaluazio ergonomikoak ere.

Prebentzioko barne-ikuskapenak eta ikuskapen programatuak egitea. Azken horiek zentroetako ikuskaritza taldeek egiten dituzte, eta, ondoren, hautemandako akatsak murrizteko eta hobetzeko proposaturiko neurri jarraipena egiten diete.

Larrialdi-simulakroak: ebakuazioarekin edo gabe, lantokietan bertan.

Prestakuntza: prebentzioari buruzko oinarrizko ikastaroak eta lanpostuko arriskuei edo larrialdietako jardueri buruzko trebakuntza espezifikoak eskaini dira.



Osasunaren zaintza 403-2

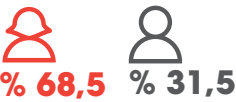
EROSKIn kanpoko prebentzio-zerbitzu bat dugu hitzartuta osasunaren zaintzaren espezialitaterako. Zerbitzu horrek honako mediku azterketa hauek egiten ditu: ospitaleratzeoak; aldizkakoak, lanpostuaren arriskuaren arabera; iraupen luzeko baje ostekoak; lanpostu zehatzetan nahitaezkoak; haurdunaldietan eta langile sentikorren balorazio medikoak.

Bestalde, eta kontingentzia profesionalari dagokionez, mutualitatearekin berrikusi eta koordinatzen ditu gaixotasun profesionaltzat jotako kasu guztiak.

Laneko istripuen tasa, motaren arabera

Istripu arinak

33,1 laneko istripu arin bajaran, lan egindako milioi bat orduko



Kausak:

% 37,9
Gehiegizko esfortzua

% 12,2
Maila berean edo ezberdinean erortzea

% 13,4
Ebakiak

% 36,6
Beste kausa batzuk

Agente materiala:

% 39,9
Elikagaiak, beirak, plastikoak edo ontziratuak

% 10,2
Metalezko produktuek eta tresnak

% 7,1
Orgatila edo antzekoak

% 42,8
Beste batzuk

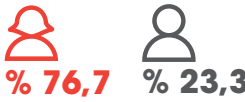
Istripu larriak

0,1 laneko istripu larri bajaran, lan egindako milioi bat orduko



In itinere istripuak

5,4 in itinere laneko istripu bajaran, lan egindako milioi bat orduko

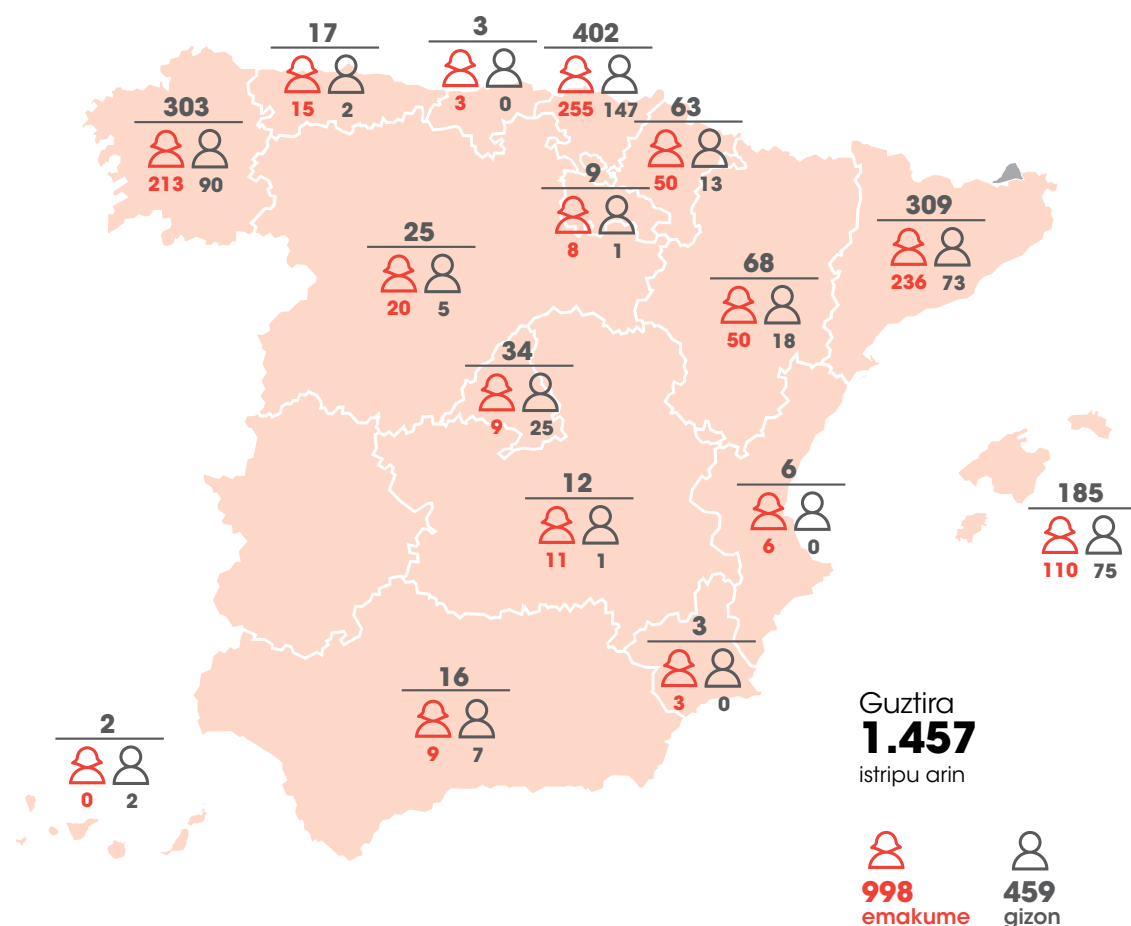


Laneko istripuek edo gaixotasun profesionalak eragindako heriotzak



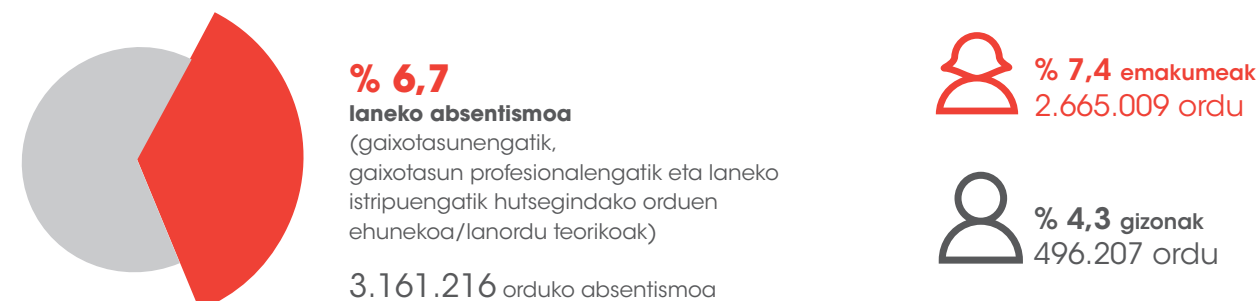
Ikus adierazleen eranskineko 16. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Baja hartu duten istripu arinen banaketa, autonomia-erkidegoko



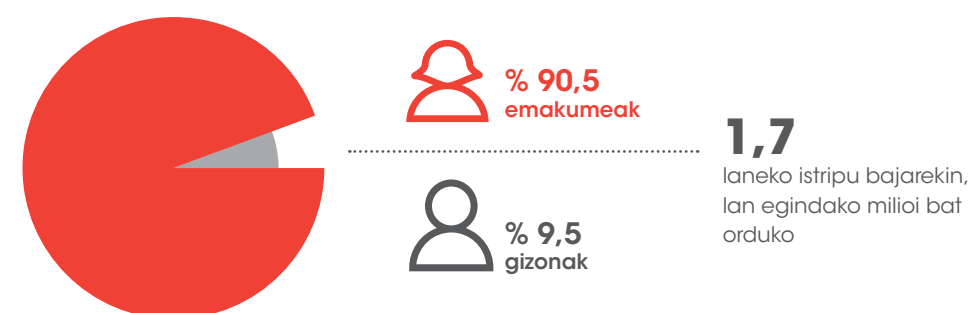
*Hiru istripu larriak Euskadin (emakume eta gizon bana) eta Katalunian (emakume bat) izan dira.

Laneko absentismo-tasa

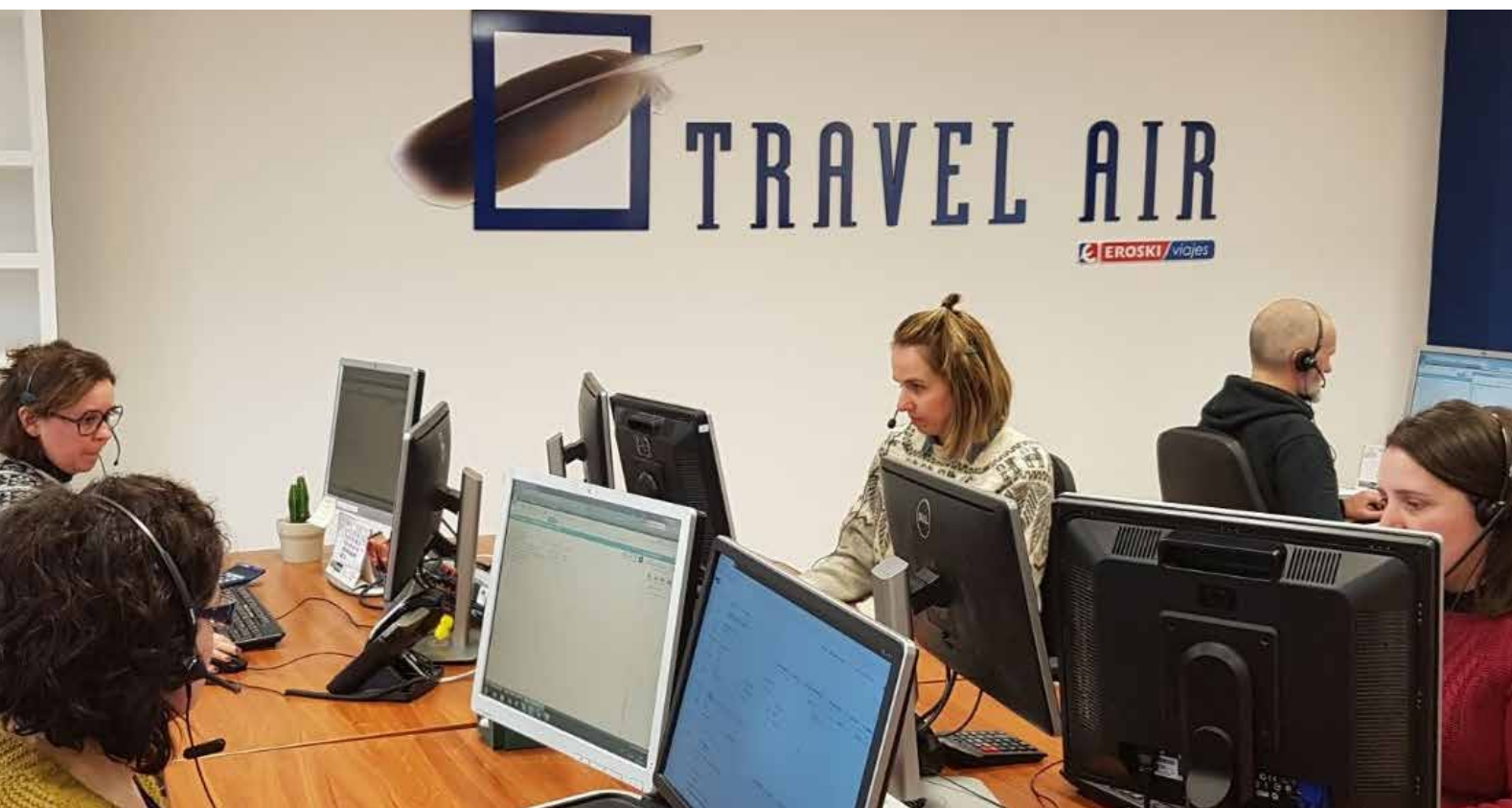


Ikus adierazleen eranskineko 17. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Gaixotasun profesionalen tasa



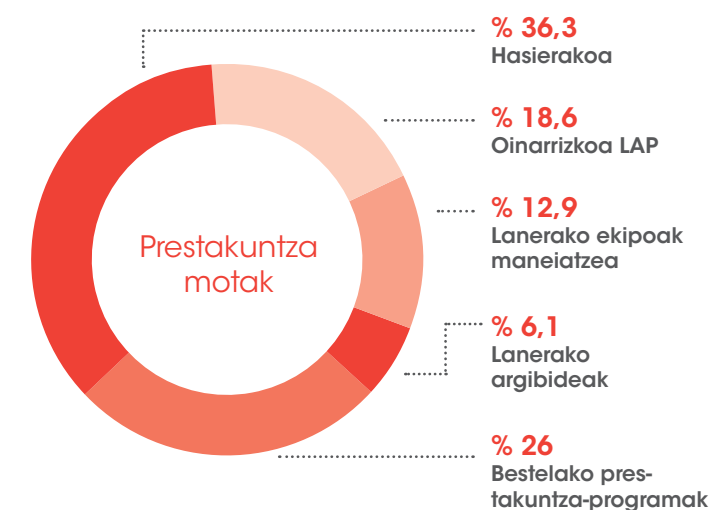
Ikus adierazleen eranskineko 18. taula, aurreko urteekin alderatzeko.



Laneko arriskuen prebentziorako prestakuntza-tasa 403,404,1

44.388 prestakuntza-ordu laneko arriskuen prebentzioari buruz

1,53 batez besteko prestakuntza-ordu, langile bakoitzeko



Garapen profesionala 404-1; 404-2

EROSKiko lantaldeetako langileen garapen profesionala eta pertsonala sustatzea 2020ra arteko Plan Estrategikoaren hiru zutabeetako bat da; horrek pertsonen prestakuntza gako gisa kokatzen du lehiakortasuna hobetzeari dagokionez. Gure langileak gaituz, errendimendu handiko lantaldeak osatu, hazkunde profesionala bultzatu eta autokudeaketaren kooperatiba kultura sustatu nahi dugu.

Aurten 1,7 milioi zuzendu dira prestakuntza-programetara; hau da, 191.938 ordu eskaini zaizkie gure langileei guztira, eta 6,6 ordu langile bakoitzeko, batez beste.

Nabarmentzekoa da CAPRABO dendetako langileen prestakuntzari egin zaion sendotzea: prestakuntza-orduak ia bikoiztu egin dira eta bereziki teknikarien prestakuntza sendotu da.

Nahiz eta aurrez aurreko prestakuntza gailendu, sareko prestakuntzak gehitu ditugu 2019an, tartean legezko Compliance-an eta datuen babesean oinarritutako prestakuntza, eta sareko joko bat (Atrivity) EROSKiren 50. urteurrenari buruz. Jokoaren bidez, langileek kooperatibaren historiari buruzko datuak ikasi dituzte plataforma ludiko honen bidez.



2019ko prestakuntza-programa nabarmenak

Freskoen eskola

Nabarmentzekoak dira ere saltokietan freskoen eskola hauetan egindako prestakuntzak: harategia, arraindegia, txarkuteria, frutategia eta okindegia. 270 pertsonak hartu dute parte, eta, guztira, 33.304 ordu egin dira.

Premium Fresh eskolak

Bi Premium Fresh eskola egin dira, txarkuteria eta harategietan. 84 pertsonak hartu dute parte, 2.077 orduz.

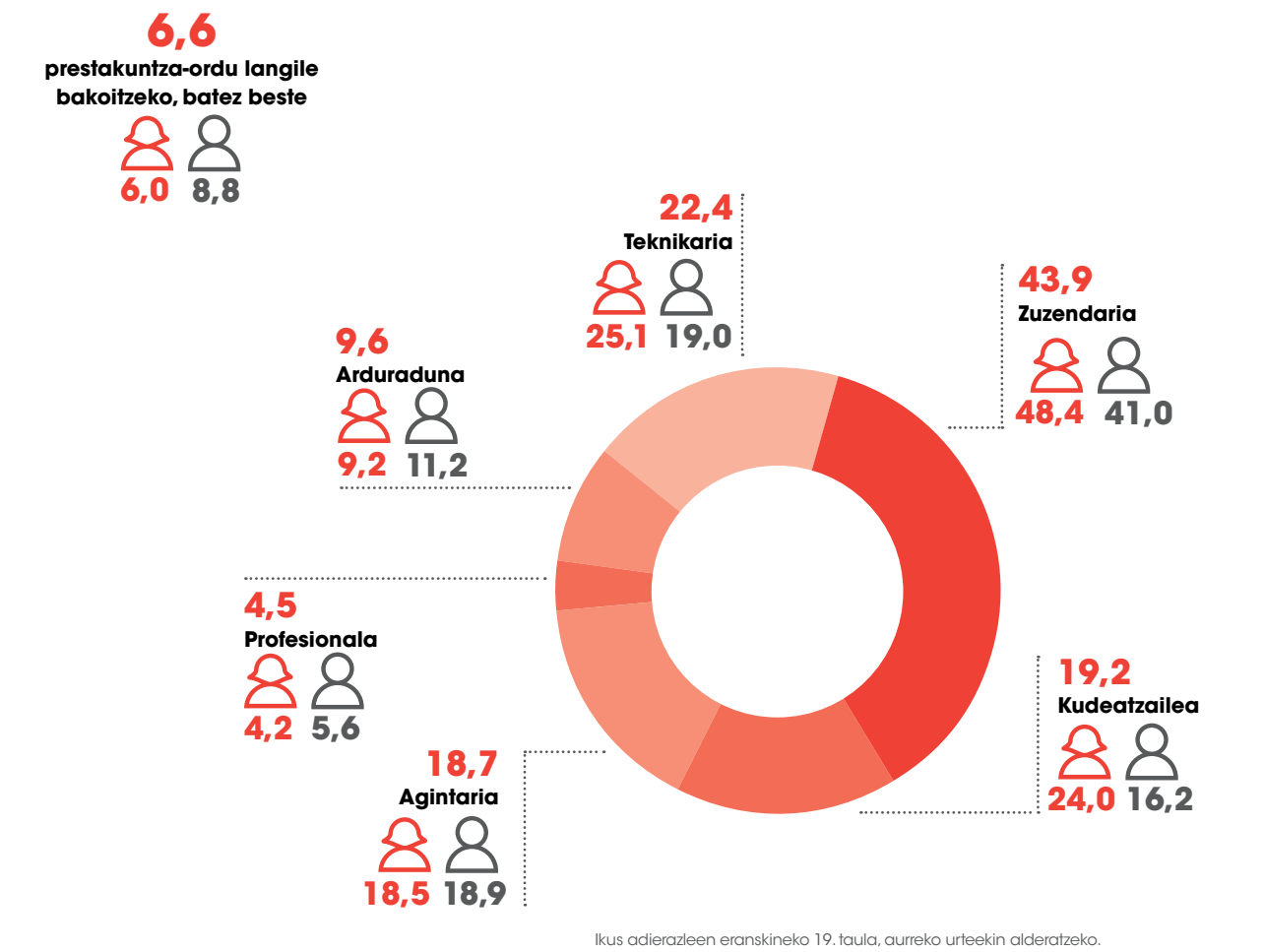
Berrikuntza eskola: EKINN

Berrikuntza-ekosistema bat kaleratu dugu 2019an: Ekinn. Hala deitzen diogu erakundean berritzeko integratzen ditugun metodologia, tresna eta dinamiken multzoari, gure posizionamendu diferentzialaren eboluzioa sustatzeko.

Ekinn eratzeko, ezarritako tresna eta metodoez gain, EROSKik prestatutako zortzi profesional ditugu berrikuntza-prozesu hauek gidatzeko. Gure lehen ekinnerrak berrikuntza irekiko teknika eta tresnei buruzko prestakuntza jaso dute, berrikuntza-prozesuekiko adimen kolektiboa dutenak. Mondragon Unibertsitatea dugu lagun, alorreko zenbait preskriptoreen artean, gure etorkizuneko eboluzioa diseinatzeko.

2019an, 1.748 prestakuntza-ordu irakatsi zaizkie 614 pertsonari berrikuntzari buruz, EROSKiko estrategiaren oinarrizko ardatz bat.

Langileen batez besteko prestakuntza-orduak, generoaren eta lanbide-kategoriaren arabera



Ikus adierazleen eranskineko 19. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

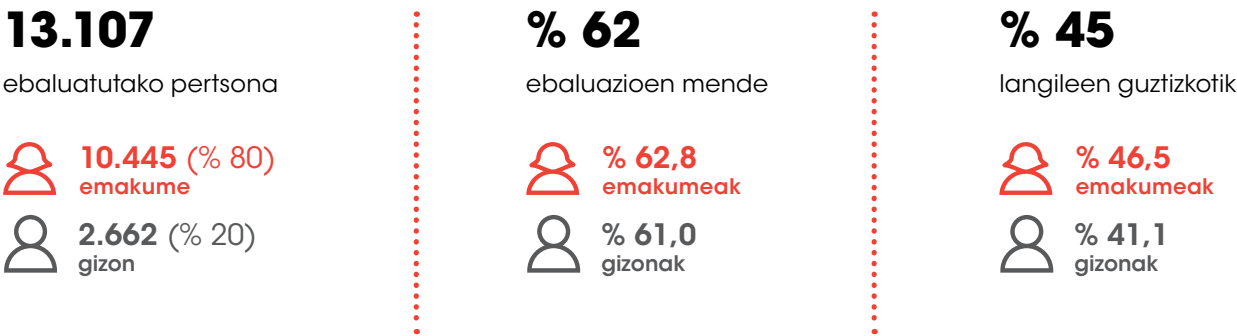
Langileen prestakuntza orduak, generoaren eta lanbide-kategoriaren arabera

	Emakumeak	Gizonak	Guztira
Zuzendaria	586	950	1.536
Kudeatzailea	3.054	3.276	6.331
Agintaria	17.284	11.351	28.635
Profesionala	76.744	26.044	102.788
Arduraduna	21.892	5.934	27.826
Teknikaria	15.465	9.358	24.823
Guztira	135.025	56.913	191.938

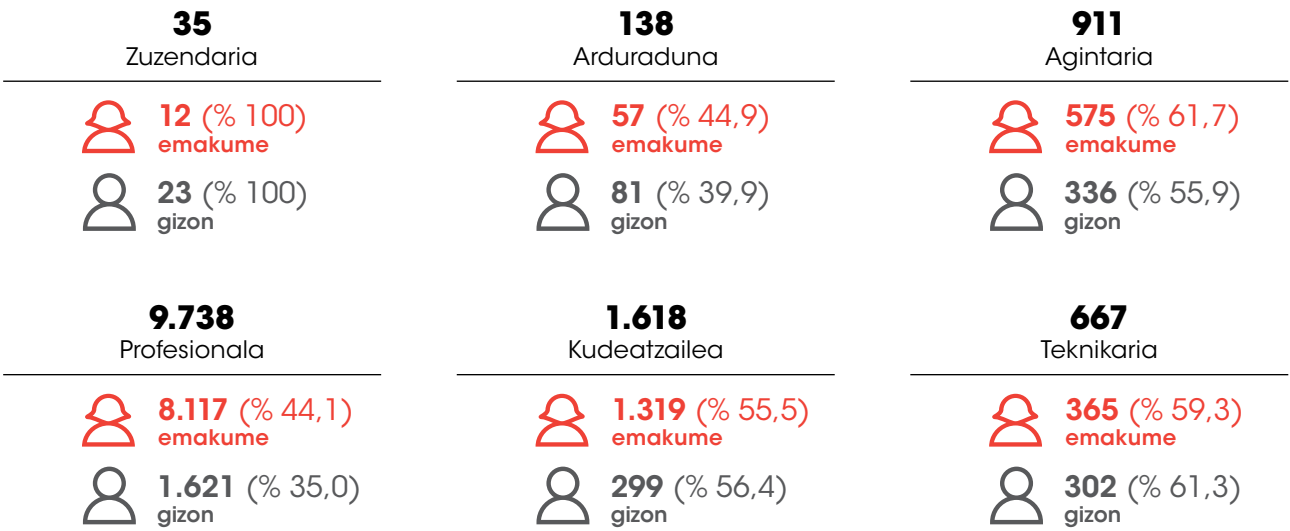
Sustapen profesionala 404-3

Prestakuntzarekin batera, EROSKIko pertsonen kudeaketaren beste elementu garrantzitsu bat lanpostuz igotzeko aukera da, prozesu naturalizat hartzen baitugu gure langileen bizitza profesionalean. Gaikuntza profesionalean eta jardueraren kalitatean oinarritzen da. lldo horretan, 2019an, gure langileen % 2,9 igo zen mailaz; hau da, 283 pertsona. Horietatik, % 77 emakumeak ziren.

Jardueraren eta garapen profesionalaren aldizkako ebaluazioa egiten zaien langileen kopurua eta ehunekoa



Ebaluazioa egin zaien langileen kopurua eta langileen guztizkoarekiko ehunekoa, generoaren eta lanbide-kategoriaren arabera



Ikus adierazleen eranskineko 20. eta 21. taulak, ebaluazioaren arabera langileen kopurua ikusteko, eta 19. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Krea zurekin: autokudeaketaren lankidetza kultura

Errekonozimendu Korporatiboko VI. Krea sariak izan dira. EROSKI Taldean lan egiten dugunok talde parte-hartzaile bat osatzen dugu, gure dendetan esperientzia berritzaileak sortzeko prest egunero. Krea sarien edizio bakoitzean aurkeztutako hautagaitzak urtero harritzen gaituzte, bezeroen eta gizartearen beharrei aurreratzen direlako, definitzen gaituen talde-ikuspegia ondoen islatzen duten irtenbideekin.

Modu berritzailean ekimenak diseinatu eta abiarazi dituzten taldeen jardunbide eta esperientzia onak saritzen ditu Kreak. Izan ere, idea horiek laguntzen dute gure erakundearen nortasuna hobeto definitzen duten printzipio eta ardatzak errotzen.

Gainera, 2019ko edizioak ospakizun berezia ere bazekarren. EROSKI, S. Coop.-ren 50. urteurrena eta CAPRABOren 60. urteurrena. Horretarako, epaimahaiaren bi aipamen berezi zehaztu ziren, abiarazitako ekimen onena balioan jartzeko, EROSKI, S. COOP nahiz CAPRABOrako hain berezia zen data ospatzeko.

Ekintzaile frankiziadunak

Bere negozioa nahi duten langile bazkideek “zurekin frankizian” programara atxiki daitezke, prestakuntza berezia, abantailak eta zerbitzu pertsonalizatuak jasotzeko, baita haien dendak kudeatzeko tresna aurreratuak ere, EROSKI den konfiantzazko marka baten babesarekin. Gainera, akordioak ditugu finantzaketa-erakundeekin eta Enpresaburu Gazteen Espainiako Konfederazioarekin (CEAJE), behar duten babes emateko eta sustatzeko.



Lan-munduan txertatzea eta gizarte berrikuntza 103-3, 405

EROSKI, kontsumo kooperatiba bat denez, proiektu kolektibo bat da; kasu honetan, kontsumitzaileei eta gizarteari laguntzen ahalegintzen dena. Eta, hortaz, egoera zaugarrian eta gizarte-bazterketako arriskuan diren pertsonak lan-munduan txertatzeko konpromisoa daukagu. Hori dela eta, lanerako prestakuntza hitzarmenak egin ditugu enplegu zerbitzu publikoekin eta zenbait erakunderekin, hala nola Gurutze Gorriarekin. Hitzarmen horien bidez, prestakuntza-programak eta praktika ez profesionalak antolatzen ditugu urtero, lan-munduan sartzeko zailtasun handienak dituzten kolektiboentzat. Horri esker, pertsona horiek gaikuntza profesionala lor dezakete eta, horrenbestez, gure salmenta puntuetan lan egiten hasteko aukera dute. 2019an, esaterako, akor-

dio berri bat sinatu dugu Balearretako Lan, Merkataritza eta Industriako Sailarekin, 45 urtetik gorako pertsonak lan-munduan txertatzen laguntzeko.

900 pertsona baino gehiago prestatu ditugu 2019an, 2018aren bikoitza, eta haietatik 310 kontratatatu zituen EROSKik, prestakuntza-programak amaitzean.

2019an kolektibo horiei lan-munduan sartzen laguntzeko egindako ekimenen artean aipatzekoa da "Especializazioa freskoetan" proiektua, Leioako Ostalaritza Eskolarekin eta Eusko Jaurilaritzarekin batera. Aitzindariak gara titulazio ofizial honekin Espainian, eta prestakuntzak zazpi ikasle ditu une honetan, 2020an amaituko dutenak.

ONCE Fundazioaren Inserta programa

ONCE Fundazioaren Inserta programako eta Foroko Espainiako 64 enpresa liderretako bat da EROSKI. Insertako enpresa garen aldetik, gizarte erantzukizunarekin, aniztasunarekin eta ezgaitasunarekin dugun konpromisoa adierazten dugu, baita aldagai hori zeharka gure balio-katean eta garatzen ditugun gizarte erantzukizun korporatiboko politiketan integratzeko grina ere, hala, gure lehiakortasuna hobetuta. ONCE Fundazioa gurekin lankidetzan ari da ezgaitasuna duten pertsonen enplegua

sustatzen duten eta haien bizi kalitatea hobetzen duten proiektuak garatzen, proiektu horiek berritzeko, bereizteko eta balioa sortzeko ematen dizkiguten aukera guztiak optimizatuz.

2019an, parte hartu dugu Expansión-ek eta ONCE Fundazioak antolatutako topaketa batean: Inserta Forua: "La unión del talento, la diversidad y la discapacidad" (Talentuaren, aniztasunaren eta ezgaitasunaren batasuna).

Supermerkatu inklusiboak

EROSKik ezgaitasuna duten pertsonak kontratatatzeko eredu-a zabaltzen jarraitu du, 2015ean Gureak-ekin eta 2017an Ampans-ekin hasi zuen bezala. Ekimen honen bidez, lan-munduan txertatzeko aukera eskaini nahi zaie gaitasun ezberdinetako pertsonari.

2019an, bi supermerkatu inklusibo eta frankiziatu ireki ziren: EROSKI/City bat Leongo Puente Villarente, Soltra-rekin batera, eta beste CAPRABO supermerkatu bat Ampans-ekin. Guztira, sei supermerkatu inklusibo daude sare guztian.

Era berean, sustatu egiten dugu gizarte-inklusioa gure balio-katean. Hori dela eta, elkarlanean aritzen gara adimen ezgaitasuna, gaixotasun mentalak edo egoera zaugarrian dauden pertsonen lan egiten duten hornitzaileekin, tartean Galiziako Freshcut (Galifresh markaren fabrikatzailea) edo Kataluniako Ampans Fundazioa (Muntanyola gazten merkaturatzailea).

Gainera, 2019an, VEGALSA-EROSKik lankidetzak-akordio bat harpidetu zuen Mulleres Colleiteiras kooperatibarekin, Coruña-ko probintziako denden sarean erabiltzen den olio-a jasotzeko eta kudeatzeko. Horrela, ingurumenaren babesa eta gizarte-bazterketako arrisku egoeran dauden emakumeak lan-munduan txertatzea sustatu nahi du.

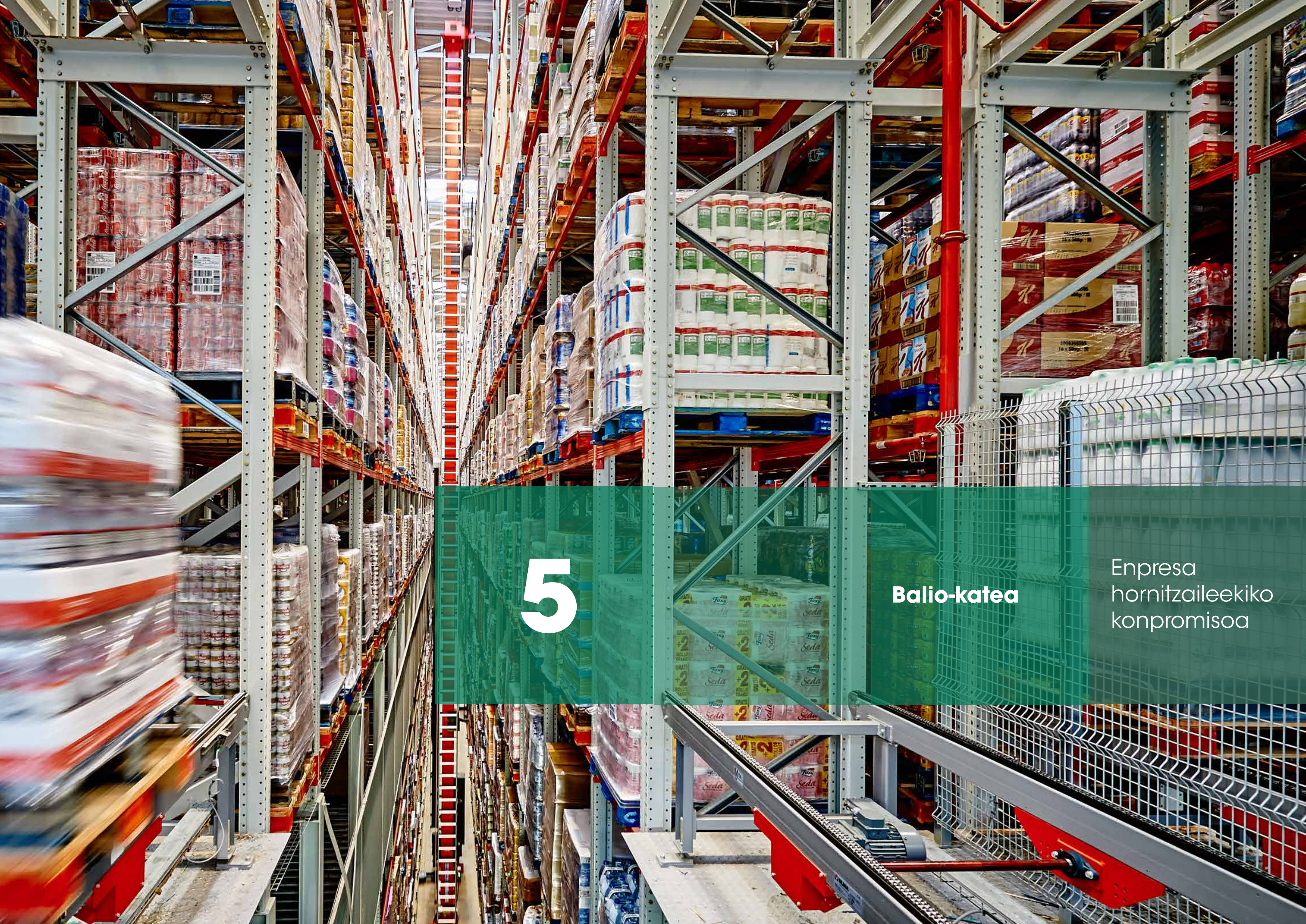
Gainera, bezeroentzako supermerkatuetarako sarbideen irisgarritasunari dagokionez, gure dendek indarrean dagoen araudia betetzen dute. Dagokion agintariak onartzen ditu irekiera eta erreforma proiektu guztiak. Era berean, gure ereduaren ustez, aldaketak egiten jarraitu nahi dugu, mugikortasun urritasuna dutenentzat: fruta pisatzeko balantza baxuagoak, txikiagotu daitezkeen informazio-postuak eta karro bereziak. Gainera, hitzarmen bat sinatu dugu Gaztela-Mantxako Gobernurekin, ezgaitasunak dituzten pertsonentzat erosketa errazteko ekimenak abiarazteko autonomia-erkidegoko lau zentroan.

Ezgaitasuna duten langileen banaketa, generoaren eta lanbide-kategoriaren arabera

	Emakumeak	Gizonak	Guztira	
Zuzendaria	0	1	1	% 0,3
Kudeatzailea	0	3	3	% 0,8
Agintaria	4	7	11	% 2,9
Profesionala	208	116	324	% 86,6
Arduraduna	17	9	26	% 6,9
Teknikaria	4	3	7	% 1,9
Guztira	233	141	374	

Ikus adierazleen eranskineko 22. taula, aurreko urteekin alderatzeko.





5

Balio-katea

Enpresa
hornitzaileekiko
konpromisoa

Balio-kate eraginkor eta kolaboratiboa

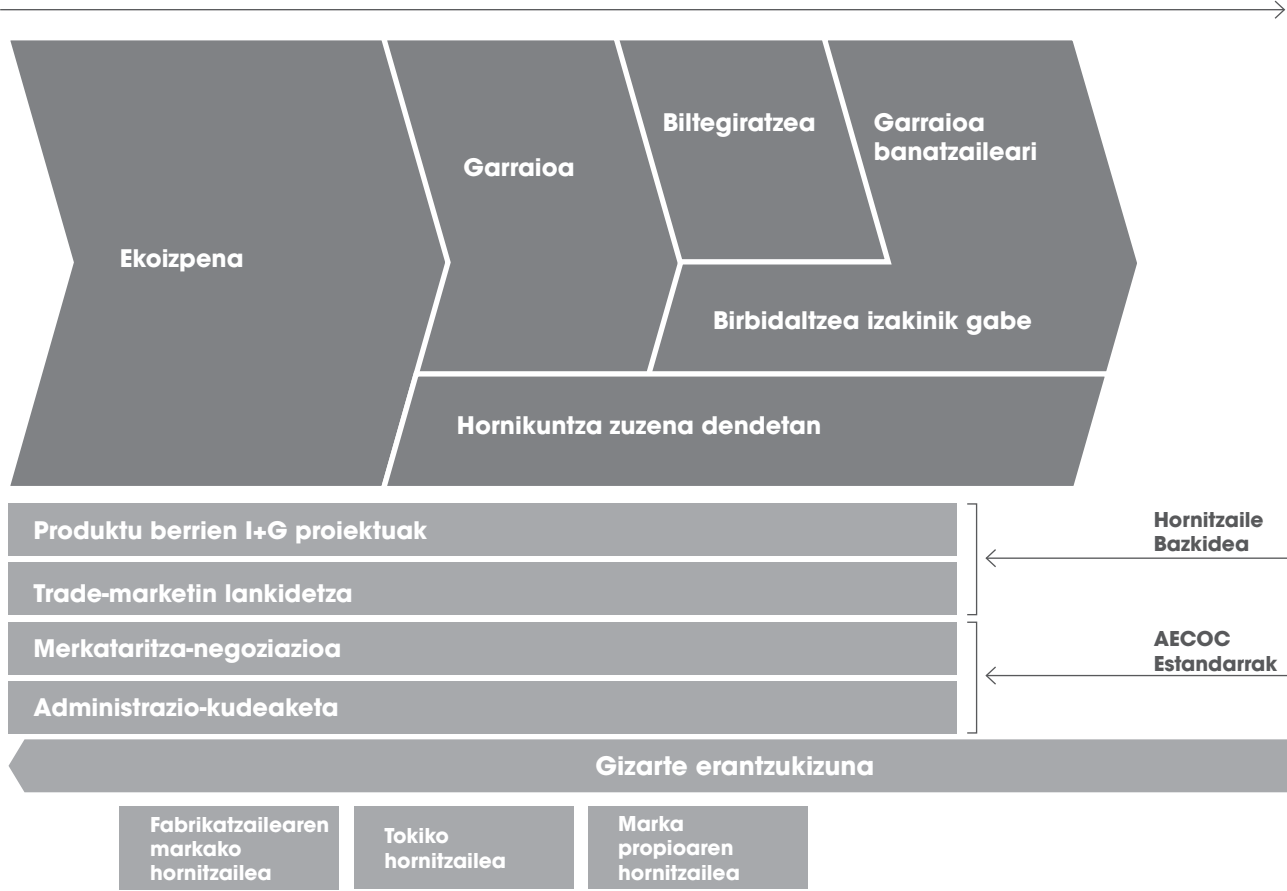


Gure "zurekin" salmenta-eredua ez da soilik saltoki berrietan dugun eta bezeroekin elkarreaginean aritzeko estrategia bat; berrikuntza integralaren eta balio-katearen optimizazioaren aldeko apustua da. Gure kolaboratzaile nagusiek, enpresa hornitzaileek, es-
trategia eta ikuspegi komertzial honi jarraitu behar diote, modu aktiboan parte hartuta eta erakitzen lagunduta egunez egun.

Geroz eta zabalagoa, pertsonalizatuagoa eta aurrezte-ko gaitasun handiagoa duen produktu-sorta bat sortze-ko, fabrikatzailearen markarekiko, marka propioarekiko eta tokiko ekoizpeneko elikagai aniztasunari irekia den balio-katea dugu, gure denda bakoitzetik gertu. Gaine-
ra, harreman komertzial onenak mantendu ditugu kontsumitzaileei egiten diegun proposamena hobetzeko, prezioari dagokionez, nekazaritza elikagaien ekoizpena-
ren aniztasuna sendotzearen bidez, tokiko sektorea ja-sangarria izan dadin. Horretarako, EROSKI eta bezeroen arteko konpromisoaz baliatu gara.

EROSKiren balio-katea

Hornitzailea



Hauek dira gure merkataritza lehiakortasuna hobetzeko gakoak

Salmenta- eta hornikuntza-prozesuen optimizazioa, balio-kate osoan eraginkortasun handiagoa lortzeko.

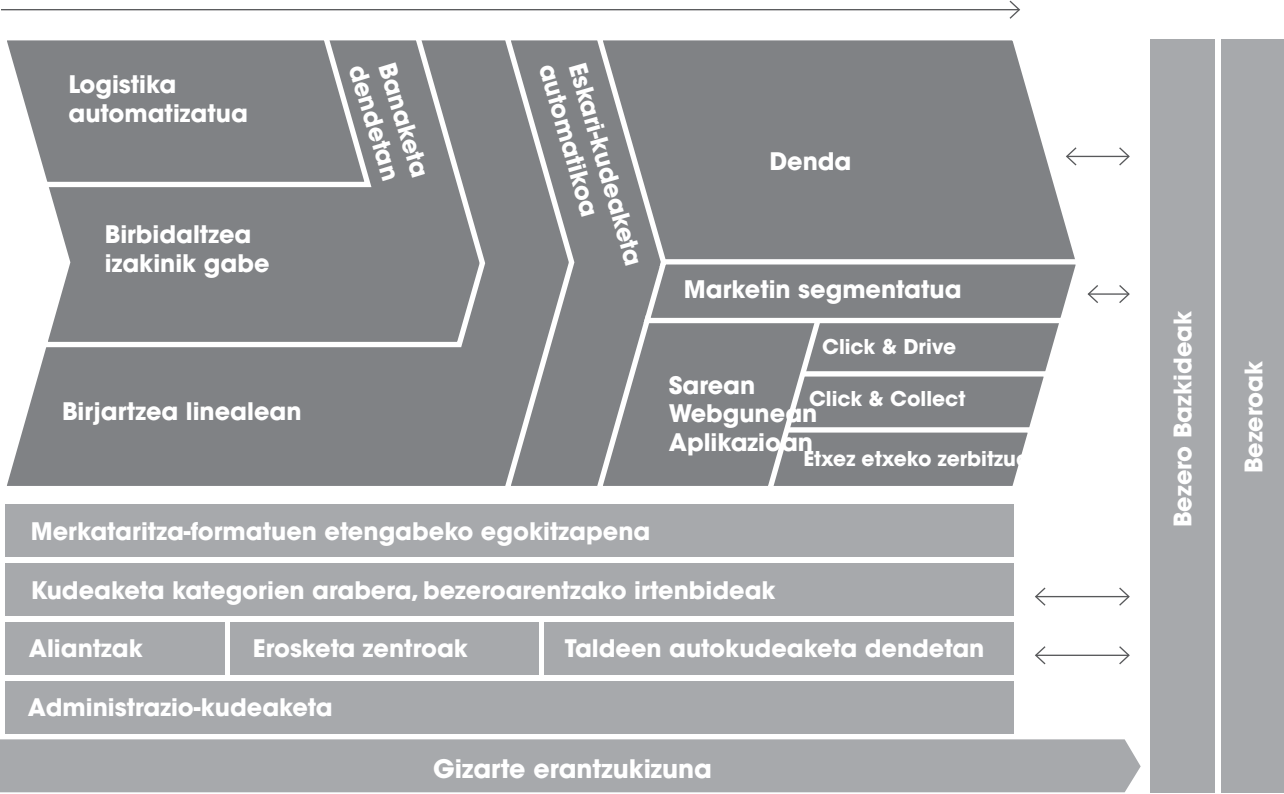
Gizarte eta ingurumen erantzukizuna, enpresa hornitzaileak aukeratzeko irizpide gisa.

Berrikuntza enpresa hornitzaileekiko eta elikaduran erreferentzia diren erakundeekiko lankidetzaren esparruan.

Prezio egoki eta lehiakorragoak, merkataritza itunei eta promozio eta eskaintza pertsonalizatuaren kudeaketari esker.

Nekazaritza elikagaien ekoizpen ehunaren aniztasuna, tokiko ekoizle txikiak sustatuz.

EROSKI



Gure markak

Sortu zenetik, EROSKI markako produktuak hazten joan dira, kalitate, prezio eta aurrezkiaren adierazle nagusiak izan arte. Hori dela eta, lanean jarraitzen dugu gama zabaltzeko: 2019an zehar, 587 produktu berri kaleratu ditugu marka propioan. Gaur egun, 6.500 produktu baino gehiago ditugu.

1977an, lehen banaketa-
enpresa izan ginen marka
propioko produktuak
kaleratzen. Lehen ontzien
kolore zuria zela eta,
"marka zuria" deitzen zaie
produktuei gaur
egun.



Produktu kopurua marka propio hauetarako

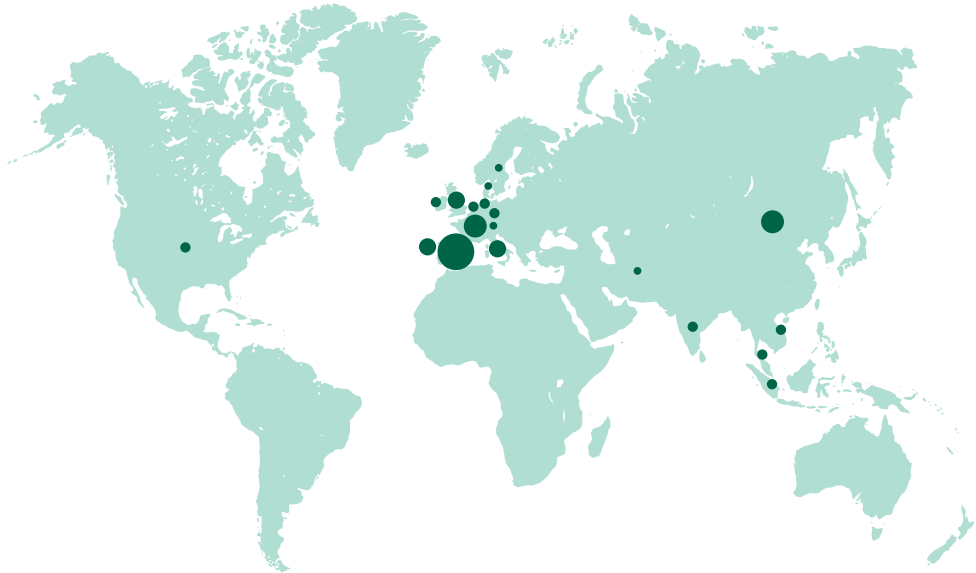
MARKA	2019	2018	Deskribapena
 EROSKI SeleQtia	359	199	Onenetan onena. Basque Culinary Centerrek egiaztatutako produktuak.
 EROSKI	2.724	2.798	Produktu sorta zabala. Behar duzun guztia, kalitate-prezio erlazio onena bermatuta.
 EROSKI Natur	490	398	Produktu freskoak, zapore guztiarekin, erabateko trazabilitatearekin eta kalitate kontrolatuarekin, jatorri onenetatik eta une onenean.
 belle	464	449	Kosmetikako, higieneko eta zaintza pertsonaleko produktuak, parabenorik eta triklosanik gabeak, dermatologikoki probatuak eta prezio onenean.
 EROSKI basic	315	362	Egunero kontsumitzeko produktuak, EROSKiren kalitate berme guztiekin eta prezio baxuenean.
 VISTO BUENO	1.747	2.126	Arropa eta oinetakoak, geuk diseinatuak, eta kalitate-prezio erlazio onenean.
 ROMESTER	316	408	Kirol arropa eta ekipamendua, geuk diseinatuak, eta kalitate-prezio erlazio onenean.
 ecron	53	403	Gailu elektronikoak eta etxetresna elektrikoak, hainbat funtzionaltasun mailatakoak, kalitate-prezio erlazio onenean.

Hornitzaileak 102-9; 102-10; 204-1

EROSKIn, 10.000 merkataritza- eta zerbitzu-enpresa hornitzaile baino gehiagorekin egiten dugu lan. Eta haiekin, 2019an, 4.600 milioi eurotik gorako transakzio ekonomikoak egin ditugu. Beste era batean esanda, azken ekitaldian 143.000 produktu baino gehiago saldu ditugu. Konpromiso nabarmena dugu Espainiako ekoizpen ehunarekin; izan ere, enpresa hornitzaileei egiten diegun gastuaren % 98 baino gehiago Espainiako lurraldeko enpresei dagokie. Gainera, hurbileko kontsumoa sustatzen saiatzen gara. Horretarako, gure merkataritza hornikuntza-katearen % 58tik gora tokiko eta eskualdeko enpresa hornitzaileak dira.

2017-2020 Plan Estrategikoaren barruan, Elkarlanerako Plan Orokor bat garatzen ari gara hornitzaileekin, gure erakundearen arlo guztiak barne hartzen dituen eta gure Osasun eta Jasangarritasuneko 10 konpromisoekin bat datorrena. Planak hiru ardatz ditu: BEZEROA (arreta berezia jartzen dugu kontsumitzaileen beharretan), OSASUNA (plan estrategikoaren palanka nagusietako bat da) eta ERAGINKORTASUNA (apustu argia egingo dugu logistikaren aldetik).

Merkataritza eta zerbitzu hornitzaileak herrialdeka 2019an



Espainia	10.406	Bangladesh	6	Turkia	2
Frantzia	66	Pakistan	5	Argentina	1
Txina	62	Suitza	5	Kanada	1
Portugal	50	Norvegia	4	Zipre	1
Erresuma Batua	29	Vietnam	4	Hego Korea	1
Alemania	23	Andorra	3	Kroazia	1
Herbehereak	17	Grezia	2	Indonesia	1
Italia	16	India	2	Israel	1
Irlanda	13	Luxenburgo	2	Singapur	1
Belgika	13	Polonia	2	Suedia	1
AE B	11	Thailandia	2		
Danimarka	7	Taiwan	2		

Enpresa hornitzaileak, guztira: **10.764**

Ikus adierazleen eranskineko 23. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

AGECORE, Europako negoziazioko zentral handiena

AGECORE Europako erosketen zentrala da, hauek osatua: EROSKI, ITM Taldea (Frantzia), EDEKA (Alemania), COLRUYT (Belgika), CONAD (Italia) eta COOP (Suitza). Enpresa independenteak sortzeko abiapuntutik, epe luzerako ikuspegi estrategikoa partekatzen dute. Bere helburua da kontsumitzaile europarrei produktu-sorta zabalagoa eskaintzea, aukeratzeko askatasuna izateko eta prezio oneak eskuratzeko. Era berean, gure enpresa hornitzaileei

negoziatorako aukerak zabaltzen dizkie eta topagune bat da sinergien bila dauden eta edukia trukatu nahi duten beste banatzaileentzat.

AGECOREren fakturazio globala 140.000 milioi eurora heldu da, eta haren merkataritza jarduera Europako zortzi herrialdetan garatzen da (Alemania, Belgika, Espainia, Frantzia, Italia, Suitza, Polonia eta Portugal).

Gure hornitzaileen gizarte erantzukizuna 102-9; 414-1; 414-2; 308-2

Gure balio-katearen ezinbesteko zati gisa, jasangarritasunari buruz ditugun gure konpromiso guztiak aplikatzen dizkiegu enpresa hornitzaileei, langileen kudeaketa arduratsua eskatuta eta ingurumen-kudeaketarako sistemak ezartzen dituzten enpresak sustatuta.

Eskatzen ditugun lan eta giza eskubideen arloetako oinarriko eskubideak Nazioarteko Lan Erakundeak eta Nazio Batuen Mundu Itunean ezarritako eskakizunetan oinarrituta daude, 2002az geroztik parte garenak. Hauek dira:

- 1

Haur lana **baztertzea** eta ez erabiltzea.
- 2

Derrigorrezko eta nahitaezko lana **baztertzea eta ez erabiltzea**.
- 3

Lan giro segurua eta osasungarria **sortzea**.
- 4

Elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiborako eskubidea **errespetatzea**.
- 5

Edozer kausaren bidezko diskriminazioa **baztertzea** eta ez praktikatzea.
- 6

Gorputz zigorrak, hertsadura mentala edo fisikoa, edo hitzeko abusua **baztertzea** eta ez erabiltzea langileekin.
- 7

Lanorduei eta jaiegunei buruzko legeak betetzen direla **bermatzea**.
- 8

Ordainsariak sektore bakoitzeko **legezko araudiaren arabera izatea**, langileen oinarriko premiak betetzen direla eta bestelako gastu batzuetarako ahalmena ere izango dutela bermatuz.
- 9

Arauen printzipioak betetzen direla eta erakunde barruan haien berri ematen dela bermatzen duen kudeaketa sistema bat **ezartzea**.

Gure enpresa hornitzaileen % 100ak errespetatu behar dituzte gure eskakizunak, eta giza eskubideak eta lanekoak betetzeak baldintzatzen du haiekin dugun merkataritza-harremana. Jarraipen berezia egiten diegu arrisku handieneko enpresa hornitzaileei; hots, Asian kokatuta dauden ehun-sektoreak eta elikadurakoak ez diren produktuak. Era berean, barne-araudi bat dugu jarduera us-telak prebenitzeko neurriak sustatzeko, hornitzaileak eta kontratak kontratatzean.

Bidezko merkataritza
EROSKI Espainiako merkataritza-eskaintzan bidezko merkataritzako produktuak sartu zituen lehen banaketa enpresa izan zen. Gainera, Fairtrade International erakundeak produktu horiek inportatzeko eta gure merkataritza markarekin banatzeko legitimatutako eragile gisa aitortu gaitu. Hauek dira saltzen ditugun bidezko merkataritzako produktuak: kafea, kakaoa, tea eta azukrea, baita ziurtatutako ehungintzako zenbait produktu ere. Zigilu honek bidezko merkataritzaren irizpide sozialak, ekonomikoak eta ingurumenekoak betetzen direla bermatzen du.

Logistika eraginkorra

Gure logistika-sarea berezko 20 plataformaz osatuta dago. Edonola ere, Taldeko saltoki guztiak hornitzeko, gure kamioiek beste 40 plataforma erabiltzen dituzte, tartean, kanpoko enpresa batzuenak ere. Guztira, biltegiek 360.000 m²-tik gorako azalera dute eta, haietatik, milioi bat kaxa inguru banatzen ditugu egunero. "Zurekin" ereduaren merkataritza-proposamenaren oinarriko zati gisa, kalitatezko eta gertuko produktu freskoa eskaintzea da gakoa. Kontsumitzaileak erreferentziako elikadura-katetzat har gaitzan nahi dugu produktu mota horren eskaintza. Horretarako, beharrezkoa da logistika-sareak eta hornikuntza-fluxuak lantzea, buruz buru tokiko ekoizleekin.

Plataforma-mapa berregituratzen jarraitu dugu 2019an eta instalazio moderno eta eraginkorrak sortu ditugu. Haiei esker, gure bezeroen etorkizuneko eskakizunei erantzun ahal izango diegu (irekierak, gama zabaltzea,

unitateko zerbitzuak, e-commerce, tokiko produktu gehiago, etab.). CAPRABOren sare logistikoa eraldatzeko oinarrietako bat izango da El Prat de Llobregaten (Bartzelona) produktu freskoak banatzeko plataforma berri bat eraikitzea. Plataforma berriak 24.000 m² inguruko azalera izango du eta, egindako balioespenen arabera, 20 milioi euroko inbertsioa egin beharko da hura eraikitzeko. Proiektua 2018an abiatu zen eta 2020rako funtzionamenduan egongo da. Gainera, Gasteizen freskoen plataforma bat eraikitzeko proiektu bat abiarazi da.

"Zurekin" eredia etengabe ezartzeko behar den berrikuntza logistikoaren parte, hornikuntza-katean eta kudeaketa logistikoan egiten dugu lan, eta haiek berritzen goaz. Esate baterako, gure plataforma aurreratuari esker, banaketaren zati handi bat automatizatu dugu.

EROSKI Taldeak erabiltzen dituen plataforma logistiko nagusien zerrenda



Enpresa hornitzaileekin elkarlanean aritzeko proiektua

Enpresa hornitzaileekin elkarlanean aritzeko proiektuaren filosofia eta oinarria bere horretan utzi dira, uste osoa dugulako, 2014an abian jarri zenetik, haren indarguneak eta onurak frogatuta daudela. Hori dela eta, 2017-2020 Plan Estrategikoan zehar, proiektuak hiru eremu hauetan ari gara ardatzen: eraginkortasuna, elkarlan eskaera eta elkarlana. Jarraian agertzen dira 2019an lankidetzaren planean egindako aurrerapausoetako batzuk:

- Linealean erabilgarritasuna egotearen neurketa, toki eta une zehatzean produktu egokia izateko. Ekimen honi esker, salmentak gehiago handi daitezke, eta marka lehiakideen aldean gailen daiteke.
- GS1 estandarren ezarpena; metodo horri esker, produktu, unitate logistikoa, lokalizazio eta aktiboak identifikatzeko hizkuntza partekatu bat ezartzen da hornikuntza-kate osoan, eraginkorrak izateko.

Elkarlanaren ardatzeko beste palanka bat bailitzan, gure enpresa hornitzaileekiko foroei eutsi diegu; haietan, adierazle gako nagusien bilakaera, elkarrekin egindako proiektuen egoera eta proiektu berriak partekatzen ditugu. Hori dela eta, 2019an EROSKiko Hornitzaileen Saila eta Elikadura Prozesuen Taldea bildu ginen Valentziako GRE-FUSA enpresa bisitatzeko, fruitu lehorretan eta zerealetan aditua.

Bestalde, garraio-agentziekin bildu gara, eta, horri esker, merkantzia-kargak aldi berean ikusteko eta produktuak entregatzeko metodo berriak ezagutzeko aukera izan dugu. Haiei esker, eskaeren harrera eta prestakuntza prozesuetako produktibitatea nabarmen hobetzen da.

2019an, logistika eraginkorragoa lortzeko ekimenaren parte:

- Lean metodologia garatzen jarraitu dugu; hornikuntza-katea nabarmen hobetzen du, eta, horrenbestez, lehiakortasuna hobetzen da. EROSKIn bada denbora metodologia hau ezartzen hasi ginenetik, industria-prozesu eta Elorrioko plataforma automatikotik hasita, kudeaketa arlo eta antolakuntza prozesuetaraino.
- Sistema bat ezarri dugu fokalizatu gabeko izakinak dituen fluxua eraginkorra egiteko, erreferentzia ehuneko jakin batean.
- Ekintza-planak zehaztu dira AECOC 2018-k 2019an argitaratutako Benchmarking Retailers dokumentuan puntuazio baxuena jaso duten alorrak hobetzeko. Dokumentu horren arabera, EROSKik bere hornikuntza-katea sendotu du, eta 2017an lortutako emaitzak hobetu ditu, hirugarren postura igota.

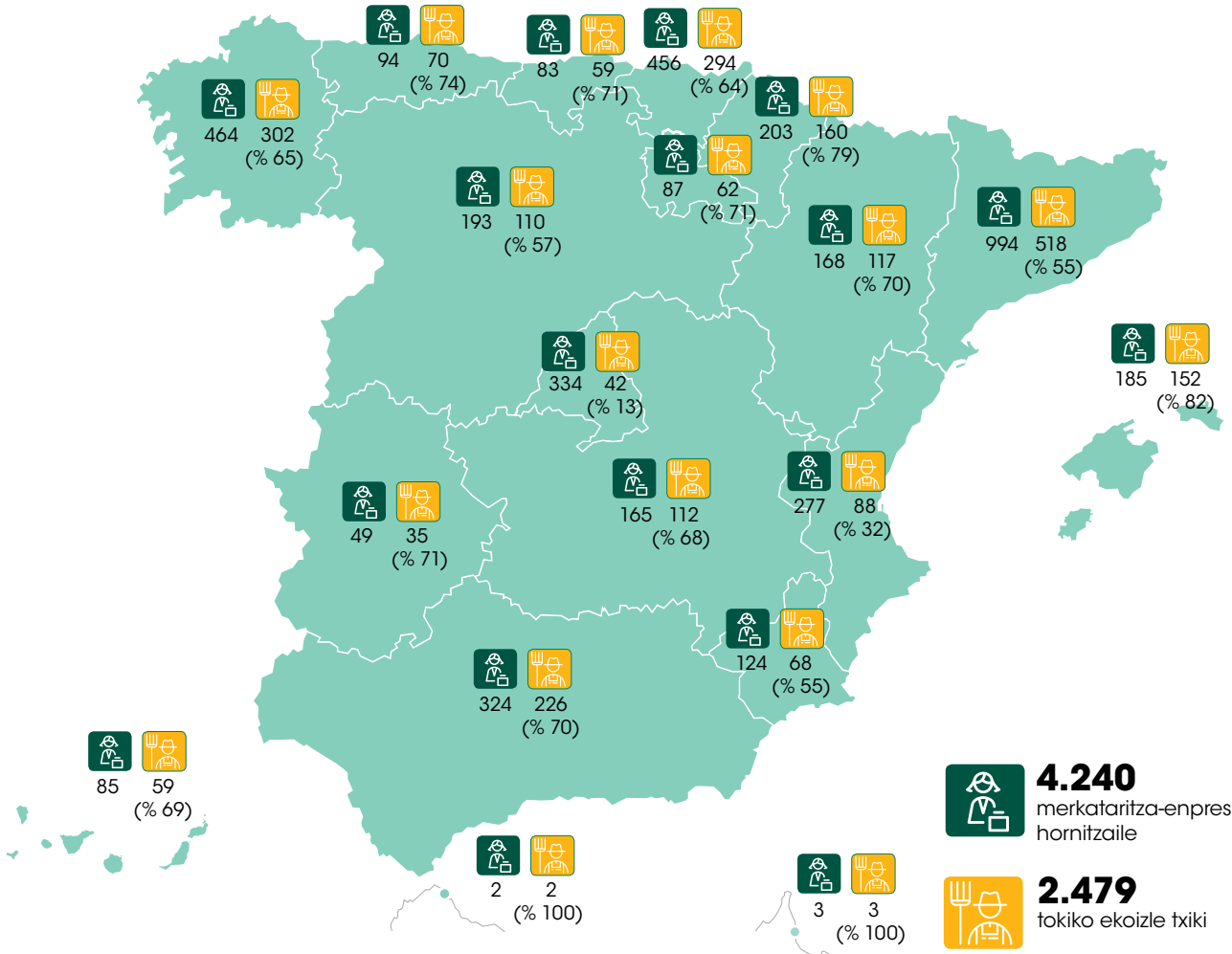


Tokiko produktu gehiago eskaintzeko konpromisoa 203-2; 204-1; 413-1

Lehen sektoreko ETE-en bidez askotariko eta garapen jasangarri bideratutako ekoizpen sektore bat izatea da tokiko nekazaritzako elikagaien munduarekin dugun harremanaren elementu garrantzitsuenetako bat: berezkoa dugu aniztasunarekiko konpromisoa, lankidetzaren inguruneak sortzea eta enpresa hornitzaile askorekin jardutea. EROSKIn merkataritza politikak garrantzi handia ematen die tokiko ekonomiei, ingurunean aberastasuna sortuz eta nekazaritzako elikagaien, ekonomia-aren eta gizartearen garapena bideratuz. EROSKik 4.200 enpresa hornitzaile inguru ditu Espainian, eta, haietatik, erdia baino gehiago tokiko ekoizle txikiak dira.

Estrategia honen onurak asko dira. Alde batetik, ekoizle txikiak EROSKIn merkaturatze-kanala dute eskura, beren salgaiak banatzeko; hori oso onuragarria da enpleguari, landa garapenari eta paisaia naturalen kontserbazioari dagokienez. Beste aldetik, kontsumitzaileek produktu freskoagoak, jasangarriagoak, osasungarriagoak eta kalitate handiagoak aurkitzen dituzte EROSKIn.

Merkataritza enpresa hornitzaileen eta ekoizleen kopurua, autonomia-erkidegoka 2019an



Ikus adierazleen eranskineko 24. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Lankidetza tokiko nekazaritzako elikagaien ekoizleekin

EROSKIk hornitzaileekin duen elkarlana hiru ekintza-konpromiso nagusitan ardatzen du, tokiko nekazaritza elikadurako ETE-ekin:

- 1 Ekoizpen enpresa txikien produktuk kontsumitzaileen esku jartzea.
- 2 Mikroenpresak, ETEak eta kooperatibak aintzat hartzen dituen merkataritza kudeaketa garatzea.
- 3 Tokiko ekoizleak profesionalizatzeko eta haien enpresak hazteko planetan parte hartzea.

2019an, 1.774 alta berri izan ditugu tokiko/eskualdeko produktutan; haietatik 930 freskoak dira, eta 844, berriz, elikagaiak. Alta berri horiek 23 milioi eurotik gorako salmentak sortu dituzte.

Gainera, erakunde sektorialekin ditugun hitzarmenak berritzen eta berriak sortzen jarraitzen dugu, tokiko elikagaiak, jatorri deiturak (JD) eta adierazpen babestuak (AB) sustatzeko. Gaur egun, JDBko edo ABko 2.000 produktu baino gehiago ditugu: 1.600 ardo, JDBko 140 gazta, 100 landare kontserba, olio, lekale eta arroz, 300 haragiki eta 100 fruta eta barazki baino gehiago JDB eta AB deiturekin. Gure marka propioan horrelako produktuen alde egiten dugun apustua agerian geratu da 2019an, erreferentzia berri hauek gehitzean: JDko sei gazta (horietako hiru, Idiazabal motakoak) eta 23 ardo, JDko hiru sagardo, JDko urdaiazpiko bat eta ABko patata bat.

Tokiko nekazaritza elikadurako ekoizleekin dugun harremana ezinbesteko elementua da lankidetza-eredu honetarako. Hori dela eta, aldizka biltzen gara, partekatzen dugun estrategia sustatzeko eta berritzeko; izan ere, bai EROSKIk baita ekoizle txikiek ere dute lehen sektorean aniztasuna sustatzeko nahia.

Tokiko produktuen sustapena

Tokiko produktuk sustatzeko, EROSKIk haiekin lotutako kultura, gastronomia eta sukaldaritza balioak ere zabaldu eta sustatzen ditu. Azken urteetan, hurbileko produktuen eskaintza handitu dugu etengabe, eta, aldi berean, EROSKIn tokiko elikagai horien kontsumoa sustatzeko konpromisoa hartu dugu, gure kultura gastronomikoari, ekonomiari eta paisaiei eusteko bide bat dela uste dugulako.

Merkataritza dinamizazio horrek sasoiko produktu freskoei jartzen du arreta, kontsumitzaileek bereziki estimatzen dituzte eta. Zentzu horretan, tokiko kanpainak egin ditugu Espainiako zenbait eskualde eta autonomia-erkidegotan, baita eskualdeko monografikoetan ere. Gainera, tokiko produktuen azokak antolatu ditugu eta haietan parte hartu dugu, tartean:

- **Bilbon, Zaragozan eta Iruñean EROSKiren 50. urteurrenaren barruan antolatutako hiru azoka**
- **Bartzelonako hurbileko produktuen CAPRABO IV. Azoka**
- **Kataluniako Nekazaritza Kooperatiben Produktuekin egindako II. Jardunaldi Gastronomikoa**

Diverhortaliza proiektua

Tokiko barietateen ekoizpena dibertsifikatzean datzan aukera bat da, eskualdeen arteko lankidetza eta ikerketaren bidez, Euskadi bezalako ingurune eta klima baldintza bereziak dituzten autonomia-erkidegoetarako.

JDko bost hitzarmenen sinadura Balearretan

Lankidetza-hitzarmen batzuk sinatu ditugu Balearretatik ziurtatuta datozen produktuk sustatzeko: gaztak, ardoak, olibak, olioak eta sobrasada.

Akordioa Arabako Nekazarien Elkartarekin (UAGA)

Azaroan sinatutako akordio honek Arabako nekazaritza produktuen sustapena eta garapena bultzatzen du.





Gure baratzak fresko mantentzen ditugu ur lainotatuarekin (airea eta ura partikula oso finetan)

Manifemos nuestras verduras frescas con agua nebulizada (aire y agua en partículas finísimas)

6

Ingurumena

Ingurumen-
jasangarritasunarekiko
konpromisoa

Ingurumen-jasangarritasunarekiko konpromisoa

307



EROSKI jarduera-esparru guztietan indarrean dagoen eta aplikatzekoa den legedia betetzen dela ziurtatzeko lan egiten dugu. Baina, horrez gain, etengabe ahalegintzen gara gure jardunak ingurumenean dituen eragin negatibo nagusiak identifikatzeko, karakterizatzen eta minimizatzen, bai eta eragin positiboak sustatzen ere.

Horretarako, banatzaileak izanik gure jardunak ingurumenean izan dezakeen eragina aztertzen

dugu fase guztietan. Hau da, enpresa hornitzaileetan produktuak fabrikatzen direnetik hasita etxeetan eta geure instalazioetan sortutako hondakinen kudeaketara arte. Gure jardunak ingurumenean duen eraginaren ikuspegi orokor horrekin saihestu nahi dugu fase bateko eragina beste batera transferitzea, eta interes-talde guztietara zabaldu nahi dugu ingurumena babesteko konpromisoa. Ingurumenarekiko portaera eredu hau, gainera, gure elkartearen jokabide-kodearen printzipioetako bat da.



Ingurumen politika

Eta konpromiso hau erakunde osoan integratuta dago, ingurumenarekiko errespetua eta gizarte ongizatea geure helburu estrategikoekin lerrotatzen dituen ingurumen politika baten bitartez. Politika honen xedeak dira honako hauek: klima-aldaketan dugun eragina murriztea; baliabide naturalak babestea eta modu arduratsuan erabiltzea; hondakinak ekonomia zirkularreko eredu bidez kudeatzea; eta biodibertsitatea babestea. Hala, gure politikaren oinarriak dira:

- 1 Jarrera proaktiboa mantentzea, ingurumenaren arloko araudia betetzen dela ziurtatzeaz gain gero eta konpromiso zorrotzagoak hartzen lagunduko diguna.
- 2 Kutsadura saihestea, gure ingurumen-kudeaketa sistematizatuz; horrek gure jardunak ingurumenean duen eragina kontrolatzea, neurtzea eta ezabatzea edo murriztea ahalbidetuko digu.
- 3 Ingurumen-kudeaketako sistemaren oinarrian jarzea elkartearen alderdirik garrantzitsuak etengabe hobetzea. Horretarako, helburu zenbagarriak ezartzen ditugu, eta beharrezkoak diren baliabideak bideratzen ditugu helburuok lortzeko.
- 4 Eskaintzen ditugun produktu eta zerbitzuen ikerketan eta garapenean ingurumenaren aldagaia sartzea, ingurumenari lotuta egiten ditugun ekintzen errentagarritasuna bermatze eta negoziatzeko aukera berriak identifikatzeko aldera.
- 5 Denon elkarlana eta partaidetza sustatzea garapen jasangarriaren alde. Horretarako, ezinbestekoa da gure elkarteko maila guztietan pertsonak trebatzea eta informatzea.
- 6 Komunikazio-kanal arinak ezartzea agintariekin, tokiko komunitatearekin, sektoreko elkarrekin, hornitzaileekin eta kontsumitzaileekin, batetik gure jardunaren eragina gardentasun osoz eta etengabe zabaltzen dela ziurtatzeko, eta bestetik eragin horiek minimizatze bideratu ditugun baliabide eta teknologia ezagutarazteko.

Helburu jasangarriak

2018an, Osasunaren eta Jasangarritasunaren aldeko konpromisoen artean, zenbait helburu finkatu genituen hurrengo urteetan ingurumenean dugun eragina hobetzeko. Horretarako, lan-ildo berriak jarri genituen martxan, eta 2019an ildo horietatik jarraitu dugu. Kapitulu honetan azalduta daude helburu horiek. Hona hemen helburu nagusiak:

Gure CO₂ emisioak % 25 murriztea
2025 baino lehen, klima-aldaketan dugun eragina txikitze aldera. Hori lortzeko, ekipamenduen eta prozesuen eraginkortasuna hobetzen ari gara, eta energia berriztagarrien erabilera sustatzen dugu.

2025erako saltzen ditugun **plastikozko ontziak % 20 murriztea**, gure jardunaren ondorioz material horrekin itsasoko zein lehorreko ingurunea ez kutsatzeko. Horretarako, solteko salmenta eta berrerabiltzeko ontzi eta poltsen erabilera sustatzen ari gara, bai eta jatorri berriztagarria duten bestelako materialak ere.

Gure prozesuak **zero hondakin** sortzea eta **ekonomia zirkularren** printzipioetarako zuzentzea, elikagairik alferrik galtzen ez dela ziurtatzeko; horrela eragin negatiboak saihestuko ditugu ingurumenean eta gizarteetan. Hori lortzeko, halaber, ontzi eta bilgarri berri eta ekologikoak diseinatzeko ari gara, **2025ean % 100 birziklagarriak** izan daitezkeen.

Ingurumena eta animaliak babestuz egin diren produktuak sustatzea; hala, **EROSKI Natur produktu guztietan ingurumen ziurtagiria** eskatzen dugu, eta produktu ekologikoen eskaintza handitu dugu, animalien ongizatea bermatzeko zigiluekin eta abar. Gainera, hornitzaileekin elkarlanean ari gara hainbat proiektutan, beren prozesuetan ere ingurumena babesteko irizpideak ezar ditzaten.

Adierazle nagusiak 413-2

Materialak 301-1

Marka propioiko produktu eta ontzietan erabilitako materialak, sortzailearen erantzukizun hedatuko sistema kolektibo*ei* aitortuak



Ikus adierazleen eranskineko 25. taula aurreko urteekin alderatzeko.

Papera



Berriztagarriak	
Publizitate liburuxkak	4.559
Aldizkariak	388
Erosketa-tiketak	285
Egoitza	10

Publizitatea:
Paperak % 70eko PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes) ziurtagiria du. Hau da, bermatuta dago paper hori modu jasangarrian kudeatutako basoetatik datorrela.

CONSUMER EROSKI eta EROSKI Club aldizkariak

Paperak FSC® (Forest Stewardship Council) edo PEFC ziurtagiria dauka, eta baso kudeaketa arduratsua bermatzen du.

Elorrioko egoitza:

Gramaje txikiagoko FSC® eta EU Ecolabel zigiluak dituen paper ekoeraginkorra erabiltzen dugu.

Ikus adierazleen eranskineko 26. taula aurreko urteekin alderatzeko.

Berrerabilitako ontzi logistikoak 301-3



Ontzi logistikoaren haustura % 0,3-30 artekoa da, ontzi mota zein den. Haustura guztiak hartuta, ontzi guztien % 10 baino ez dira .

Ontzi logistiko hauek berrerabiltze*ari* esker CO₂ baliokidearen 3.100 tona baino gehiago igortzea eta zuhaitz asko moztea ekiditen dugu

Ikus adierazleen eranskineko 27. taula aurreko urteekin alderatzeko.

Kutxa-lerroetan merkaturatutako poltsak



2.387.601
plastikozko poltsa berrerabilgarriak AENORen ziurtagiriarekin*

1.433.958
% 70etik gora plastiko birziklatua duten errafiazko poltsak, berrerabilgarriak

229.965
poltsa solidario berrerabilgarriak

37.328.955
% 55etik gora plastiko birziklatua duen poltsa

1.111.466
paperezko poltsak

7.069.530
poltsa konpostagarriak

41.401.119
erabilera bakarreko plastikozko poltsak*

26.598
bestelako poltsak

* Kutxa-lerroetako poltsak ez dira berritu sare osoan 2019an; 2020an zehar erabilera bakarreko plastikozko ohiko poltsak desagertuko dira denda guztietatik.

Energia 302-1; 302-2; 302-3; 302-4

Erakundearen energia kontsumoa

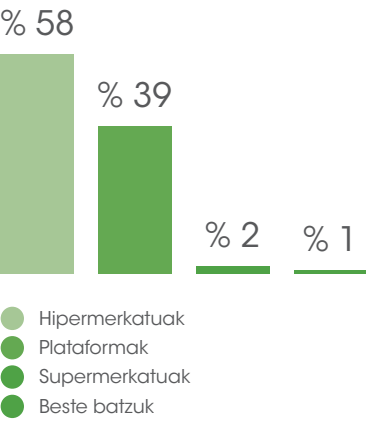


% 35
Erregai berriztaezinak
263.387.491 kWh

–% 5
2018arekiko

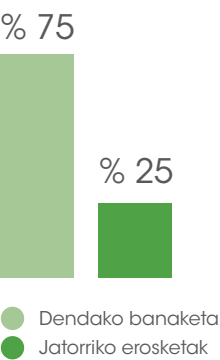
Gas naturala
8.423.621 kWh

–% 16
2018arekiko



Diesela
254.963.870 kWh

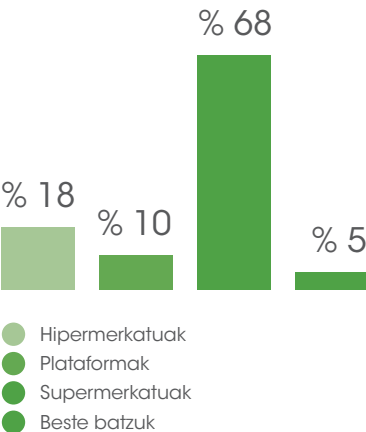
–% 5
2018arekiko



% 65
Elektrizitatea
496.719.426 kWh

–% 9
2018arekiko

* Kontsumitutako energiaren % 37,8 iturri berriztagarrietakoa da.



Energiaren kontsumoa erakundetik kanpo 302-2

Hegazkinez egindako lan bidaietan kontsumitutako keroseno*a*, errepidez zein trenez egindakoetan kontsumitutako diesela eta trenez egindako lan bidaietako elektrizitatea:

17.103.436 kWh

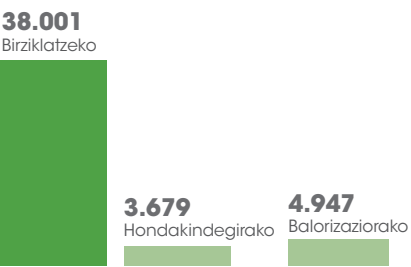
Ikus adierazleen eranskineko 28., 29. eta 30. taulak aurreko urteekin alderatzeko, eta Gigajuliotan emandako balioak.

Hondakinak 306-2

EROSKIn alderantzizko logistika prozesuak garatzen ditugu, dendetatik gure plataformetara, alegia. Gure jarduerak sortzen dituen hondakinak zuzen kudeatzen direla bermatu nahi dugu, baita kudeatzaile baimendunak hondakinak garraiatzeko fasean ingurumenari egiten dion inpaktua txikitu

ere. Hala ere, zenbait kasutan, kudeatzaileak gure establezimenduetan zuzenean jasotzen ditu hondakinak. Memoria honetan aurkeztutako datuak gure negozioek sortutako eta logistika alderantzizkatuaren bitartez edo kanpo kudeatzaile batek bildutako hondakinei dagozkie.

Hondakin ez arriskutsuak
46.627 tona

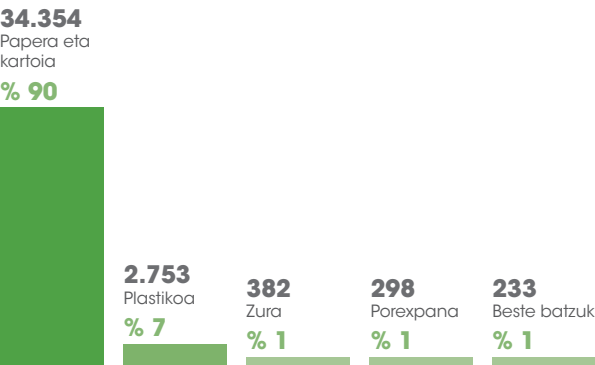


Hondakin arriskutsuak
18 tona



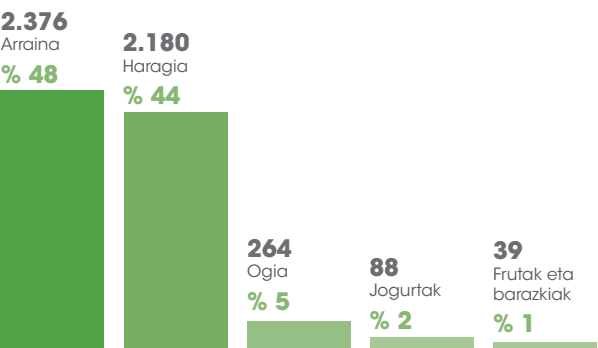
Sortutako hondakinak guztira
46.645 tona

Birziklatutako hondakinak
38.019 tona



Ikus adierazleen eranskineko 31. taula aurreko urteekin alderatzeko.

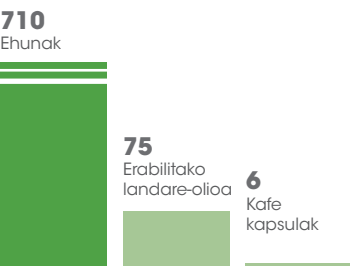
Balorizatutako hondakin organikoak
4.947 tona



Irinen eta animalia olioen zein animaliei jaten emateko pentsuen ekoizpena.

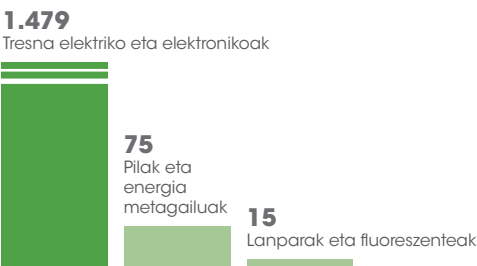
Bezeroei jasotako hondakinak birziklatzeko

Hondakin ez arriskutsuak
791 tona



Ikus adierazleen eranskineko 32. taula aurreko urteekin alderatzeko.

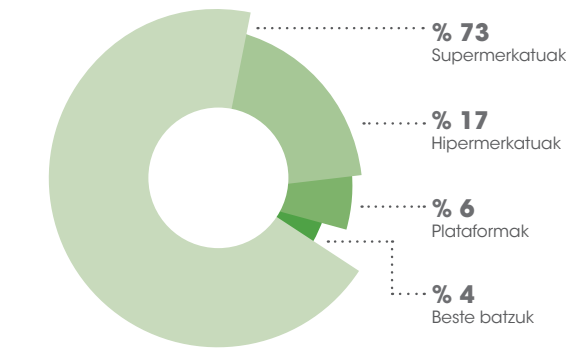
Hondakin arriskutsuak
1.569 tona



Ur kontsumoa 303-1

Gure denda, plataforma eta egoitzetan kontsumitzen den ura edateko uraren horniketarako udal sareetatik iristen da; haiek kudeatzen dute zuzenean banatutako ura hartu eta edateko on bihurtzearena.

1.028.495 m³
kontsumitutako ura

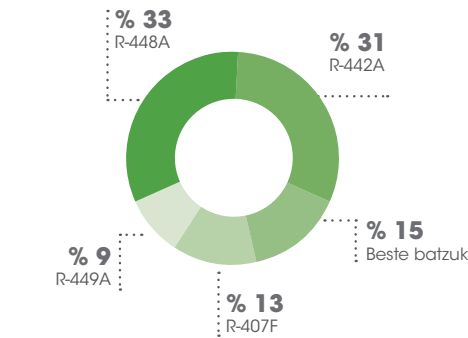


Ikus adierazleen eranskineko 33. taula aurreko urteekin alderatzeko.

Ihesak konpentsatzeko kontsumitutako hozgarriak 301-1; 305-1

EROSKIk 2019an ihesak konpentsatzeko kontsumitutako hozgarriek ez dute ozonoa agortzeko potentzialik (substantziok ez daude Montrealgo Protokoloko A, B, C eta E eranskinetan).

58,31 tona
kontsumitutako hozgarriak



Ikus adierazleen eranskineko 34. taula aurreko urteekin alderatzeko.

Isurketak eta jarioak 301-2; 303-4; 306-1; 306-3

1.018.210 m³
sortutako hondakin-uren bolumena

Sortzen dugun hondakin-ura gure jarduera dagoen udalerrietako ur araztegiengan tratatzen dute. Estimazioen arabera, 2019an sortutako hondakin-uren bolumena 1.018.210 m³-koa izan zen. EROSKIk isurketa eta jario kontrolgabeen prebentzio eta kontrolari buruz indarrean dauden legeak betetzen ditu, eta 2019an ez da isurketa edo jario adierazgaririk egon.

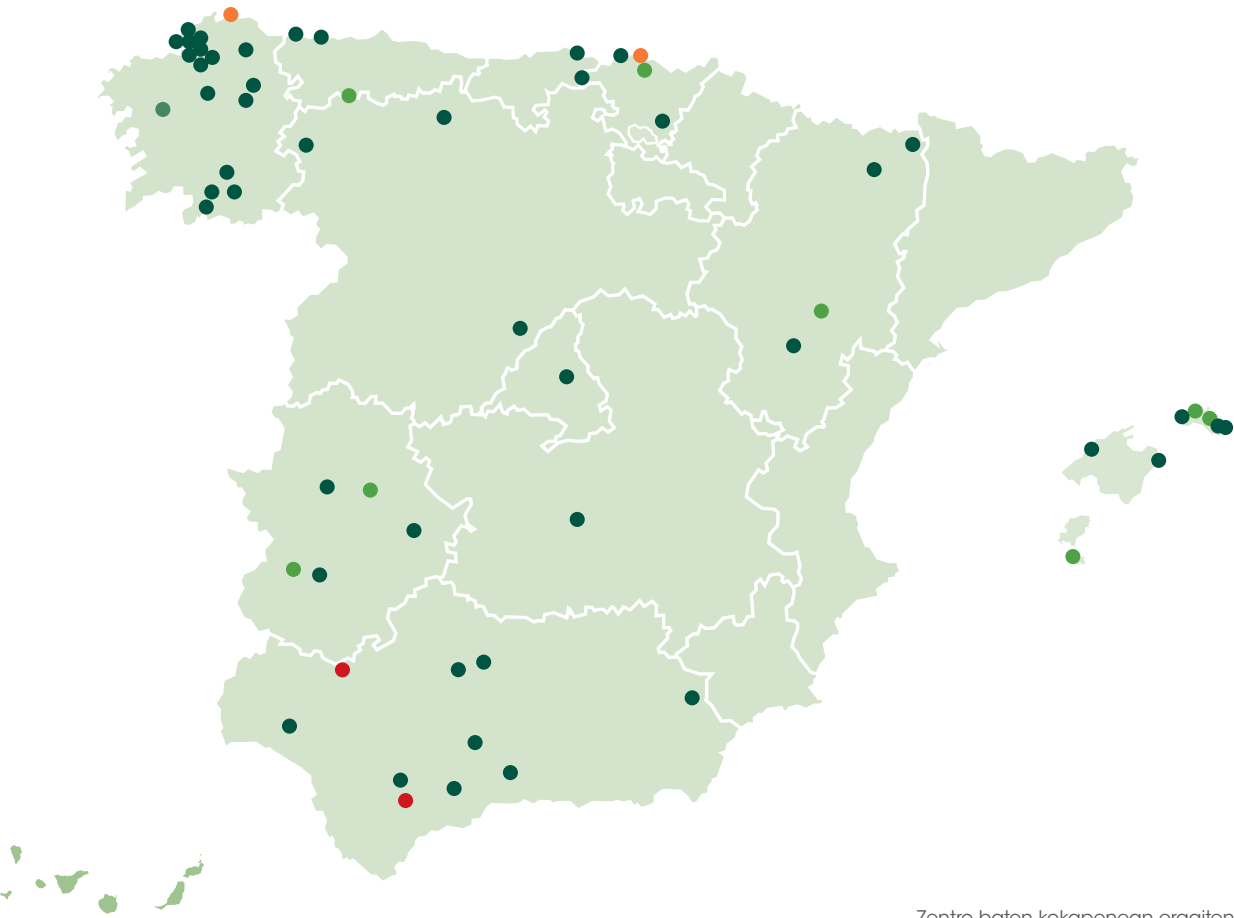
Laginak piezometroen bitartez hartu ondoren kaltetutako zoruak edo lurpeko urak hauteman dira bi kasutan (Abadiño eta Usurbil), aurreko urteetako isurketen ondoriozkoak, baina isurketa horien bolumena ezezaguna da; baliteke zorura eta lurpeko uretara egindako iragazteak bezero baten zabarkeriagatik (nahi gabe lurrera botatzea), enpresa hornitzaileak tangak kargatzean nahi gabe lurrera botatzeagatik edo bestelako arrazoiengatik gertatu izana. EROSKIren gasolindegia guztiek ihesak hautemateko sistema daukate, baina ez da horrelako ihesik erregistratu. Sareak mantentze-lan prebentiboetarako kontratua sinatu du petrolio-instalazioen mantentzeaz arduratzen den enpresa batekin, instalazioak behar bezala funtzionatzen duela kontrolatzeko. Gainera, estankotasun-proba guztiak ondo atera dira, bai tangetan bai hodietan. Hautemandako bi kasuetarako, zuzentze-planak aurkeztu zaizkie agintari eskudunei, eta laster abiaraziko dira. Halaber, beste bi zuzentze-plan ditugu martxan aurreko urteetan hautemandako beste bi gune kutsatuetan (Vélez-Málaga eta Jaca), eta 2017an Albaceten abiarazitakoa ere burutu da; hortaz, 2019an zuzentze horien kontrol eta jarraipen planari ekin diogu, emaitza positiboekin, eta 2020an burutuko dugu.

Bioaniztasunerako balio handia duten eremuetan dauden eragiketa guneak 304-1

Gure zentro guztiak hirigunean daude; 90 babes figura hauen eragina duten guneetan daude:

- NB (Naturgune Babestuak)
- IBAS (Espainiako Hegaztien eta Bioaniztasunaren Kontserbaziorako Eremu Garrantzitsuak)
- Natura 2000 Sarea (LIC, ZEC eta ZEPA)
- Biosferaren erreserbak
- IEZH (Espainiako Hezeguneen Inbentarioa)

Nabarmendu behar da probintzia edo autonomia erkidego batzuetan lurraldearen zati handi bat biodibertsitate oso baliagarritzat hartzen dela; hori gertatzen da, esaterako, Galizian eta Balear Uharteetan. EROSKI beti betetzen du ingurumenaren eta bioaniztasunaren legeria zentroen kokapena aukeratu eta haiek eraikitze orduan. Gainera, lanean ari gara, ingurumen inpaktua txikitze eta biodibertsitateari eusteko, zenbait ekintzen bitartez; esate baterako, arrantza jasangarria edo ingurumenaren babesaren arloan munduko aditua den WWF (World Wildlife Fund for Nature) bezalako elkarteekin abiarazitako elkarlana, 2007az geroztik. Elkarrekin bideratutako ekintzen artean nabarmenzen dira arrantzako produktuei buruzko jasangarritasun politika eguneratzea eta Elikadura Eskolaren bitartez kontsumo arduratsua sustatzea.



Zentro baten kokapenean eragiten duen babesgune kopurua:

1 2 3 4

Ingurumen ziurtagiriak dituzten produktuak

Gure eskaintza komertziala diseinatzean, lehorreko eta itsasoko bioaniztasuna babesteko helburua hartzen dugu aintzat.

- 2.140 produktu **ekologiko**.
- 342 arrandegi eta arrantzako 8 plataforma logistiko, **MSC** ziurtagiria dutenak.
- Gure kontserbako atunaren % 100ek **ISSF** erakundearen printzipioak betetzen ditu.
- 490 **EROSKI NATUR** produktu, askotariko ziurtagiriekin: Global G.A.P., ekoizpen integratua eta animalien ongizatea.
- 74 produktu **FSC®**, **PEFC** edo **FSI** ziurtagiriekin.



Berotegi efektuko gasen (BEG) isurketak – EROSKlren karbono azterna

305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-6

Memoria honetan azaldutako berotegi efektuko gasen igorpen motak eta iturriak:



Berotegi efektuko gasak:
CO₂ CH₄ N₂O HFC

Igorpen zuzenak	Zeharkako igorpenak	
1. irismena - Errepide bidezko garraio logistikoa kontsumitutako erregaia. - Hozgarri ihesak hotz sistemetan. - Gas naturalaren errekuntza instalazio propioetan.	2. irismena Erabilera propiorako energia sortzea.	3. irismena - Errepide bidez, trenez eta hegazkinez egindako lan bidaietan kontsumitutako erregaia. - Errepide bidezko garraio logistikoa eta lan bidaietan kontsumitutako dieselaren produkzioa. - Edateko uraren kontsumoa; paperaren kontsumoa egoitzetan, publizitatean, aldizkarietan eta erosketatik.
		

Isurketak guztira
CO₂ baliokidearen
291.205 tona
-% 18
2018arekiko

Berotegi efektuko gasen isuriaren intentsitatea

	kg CO ₂ eq/m ² merkataritza azalera	g CO ₂ baliok. /€ salmenta garbiak
1. irismena	131,6	35,4
*2. irismena	80,7	21,7
3. irismena	24,2	6,5
Guztira	236,5	63,5

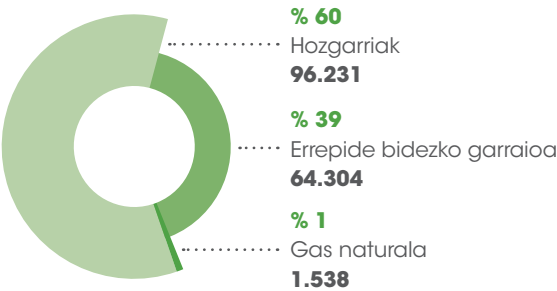
Murritzeta, hein handi batean energia kontsumoaren murritzetari zor zaio, bai eta kontsumitutako elektrizitatearen CO₂ isurketa faktore txikiagoari ere. Izan ere, energia berriztagarriak proportzio handiagoan baliatzen dituzten merkaturatzaileek hornitu gaituzte.

Ikus adierazleen eranskineko 35. eta 36. taulak aurreko urteekin alderatzeko.

Berotegi efektuko gasen isurketak, irismenaren arabera

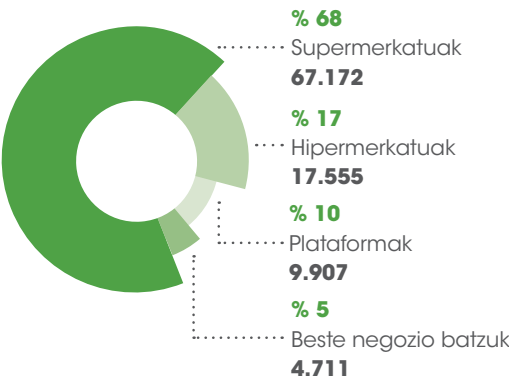
1. irismena
Igorpen zuzenak

CO₂ baliokidearen
162.073 tona
-% 7
2018arekiko



*2. irismena
Kontsumo elektrikoaren zeharkako isurketak

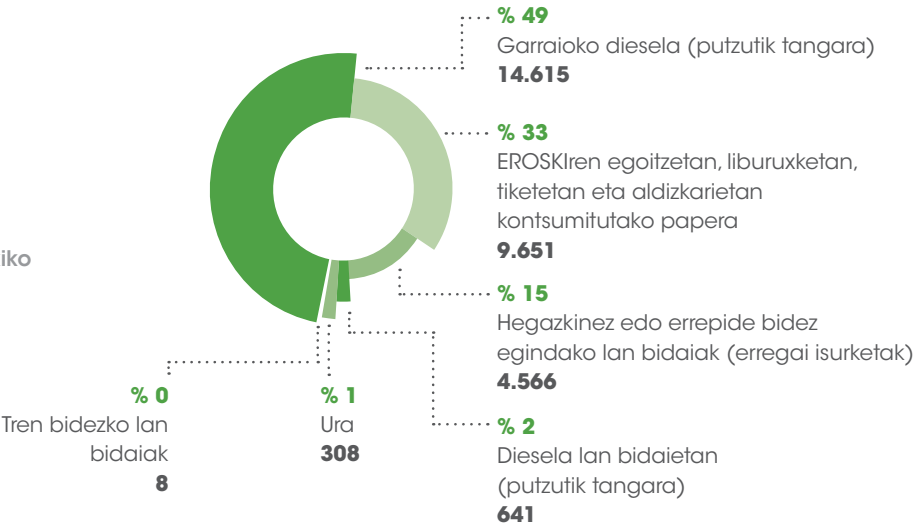
CO₂ baliokidearen
99.344 tona
-% 35
2018arekiko



*2. irismeneko isurketak kalkulatzeko, kontratatutako merkaturatzaileen isurketa faktorea erabili da. Mix nazionalarekin kalkulaturako isurketak Eranskineko 34. Taulan jaso dira, eta aurreko urteetako datuekin alderatu da.

3. irismena
Zeharkako beste igorpen batzuk

CO₂ baliokidearen
29.239 tona
-% 1
2018arekiko



* 3. irismeneko zeharkako igorpenak EROSKlren jardueren ondorio dira, baina haren jabetzakoak ez diren edo kontrolatzen ez dituen eremuetan gertatzen dira. Guztira, 15 kategoria daude (erositako gai eta zerbitzuak, sortutako hondakinak, saldutako produktuen erabilera, etab.), baina memoria honetan haietako batzuk soilik sartu ditugu, ez baitugu denek buruzko daturik. 2019an langileek trenegindako bidaiak eta erosketatik papera gehitu ditugu. Hurrengo ekitaldietan, jardura gehiago aztertuko ditugu EROSKlren karbono azternaren 3. irismenean.

Ingurumena hobetzeko jarduerak

Gure ingurumen politikarekin eta gure jarduerari dagozkion ingurumen alderdi garrantzitsuenekin lotuta, EROSKIren lan ildoek etengabeko hobekuntza dute oinarri, eta gure helburu estrategikoekin bat egiten dute. Horietako asko jasota datoz 5. konpromisoan (kontsumo arduratsuagoa sustatzea), 6.ean (tokiko produktu gehiago eskaintzea) eta 10.ean (bizimodu osasungarriagoa eta jasangarriagoa erraztea).

Produktuak

EROSKIIn, ezinbestekoa iruditzen zaigu gure konpromisoa partekatzen duten enpresa hornitzaile arduratsuekin lankidetzan aritzea garapen jasangarriaren alde, gure eskaintzan ingurumenaren faktorea sartzeko. Saiatzen gara ingurumen inpaktua txikitzen prozesu guztietan (ekoizpenaren sorburuan, dendako eragiketetan, eraldaketan eta manipulazio guztietan). Horrek esan nahi du: bultzatu egiten dugula tratamendu fitosanitarioak desagertzea, jasangarritasun ziurtagiriak lortzen ditugula gure arrandegietan, kontrolatu

Jatorri jasangarriaren ziurtagiria

Duela zenbait hamarkada hasi ginen lanean kontsumitzaileei alternatiba osasungarriagoak eta jasangarriagoak eskaintzeko. 50 urteotan hainbat mugarri egon dira, adibidez, 1989an, ozono geruzarako kaltegarriak diren CFC aerosolak erabiltzeari utzi genion; eta 2004az geroztik gure markako produktuek ez dute transgenikorik.

Ildo berean, duela zenbait urte gure produktuen jatorri jasangarria bermatzen duten zenbait ziurtagiri, etiketa eta marka ditugu. Horien artean Belle Natural eta EROSKI Natur markak gailentzen dira bereziki; horien produktu guztiek kanpoko ziurtagiria dute, modu naturalagoan eta ingurumena zainduz ekoitzi direla ziurtatzeko. Hala, marka horietako produktuek COSMOS Natural (ECOCERT) ziurtagiria daukate kosmetikoen kasuan, eta freskoek, besteak beste, Global G.A.P., MSC edo ekoizpen integratua.

Produktu ekologikoak

Nekazaritza eta abeltzaintza ekologikoaren bidez ekoizitako elikagaiak eskaintzen ahalegintzen gara, ekoizpen eredu horrek ingurumen jardunbide onenak bermatzen dituelako. Eredu horretan, jatorri sintetikoko substantzia kimikoen eta gehigarri artifizialen erabilera baztertzeaz gain, biodibertsitatea eta natur baliabideen babesa eta animalien ongizatearekiko errespetua sustatzen dira. 2019an **ziurtagiri etiketa askotariko 2.140**

Hobekuntza ekintza horiek gure produkzio ibilbidearen zenbait etapari dagozkie. Hortaz, gure erakundetik kanpoko eragileei ere konpromisoa eskatzen diegu, gure ingurumen aztarna txikitzen lagundu badezakete, bederen. Jarduera-ildo horiek lau taldetan sailka daitezke: eskainitako produktuak; logistikako jarduerak; dendak eta haiek kudeaketa; eta kontsumitzaileak.

egiten dugula antibiotikoen erabilera, animalien ongizatea bermatzeko jardunbideak martxan ditugula eta eskaintza ekologikoen alde egiten dugula.

Gure bezeroek produktuez goza dezaten ingurumena kaltetu gabe, oinarrizko hiru lan-ildotan jarduten dugu: produktuen jatorri jasangarriaren bermea, tokiko produktuak eta hurbiltasun kontsumoa sustatzea, eta gure marketako ontzien eta produktuen ekodiseinua.

produktu ekologiko genituen; etiketa horien artean, Europako logoa da aipatzeko modukoa. Gainera, 2019an lanean aritu gara produktu ekologikoen marka propioa abiarazteko, eta lehen erreferentziak badaude eskuragarri gure dendetan, 2020. urte hasieratik.

Konpromisoa animalien ongizatearekin

- Lurrean dabiltzan oiloen arrautzak saltzen ditugu gure dendetan, eta saltzen ditugun guztien % 45 inguru dira dagoeneko. EROSKIIn konpromisoa hartua dugu 2024rako denda sare osoan saltzen diren arrautza guzti-guztiak ezaugarri horretakoak izateko.
- Animalia ongizatearen Welfair™ ziurtagiri berri bat dugu txerri, oilasko eta Aragoiko bildots (ternasco) haragian, EROSKI Natur markarekin. Animal Welfare erakundeak ezartzen dituen estandar zorrotzak gainditu behar izaten dituzte horretarako, besteak beste elikaduraren, bizilekuaren, osasunaren eta jokabide naturalaren arloan. EROSKI Natur oilaskoak, halaber, European Chicken Commitment ziurtagiria eskuratzeko baldintza guztiak betetzen ditu espezieei, hazkuntzarako sistemaren ezaugarriei eta hilketari dagokienez.
- Global G.A.P ziurtagiria dugu akuikulturako EROSKI Natur arrainetan; hala, ongizatea bermatzen duten baldintza zehatz eta zorrotzetan hazi, garraiatu eta hil da.

2006an FSC ziurtagiria duen lehen produktua merkaturatu genuen.





Arrantza jasangarria EROSKIn

Itsaso eta ozeanoetako biodibertsitatearen alde lanean jarraitu nahi dugu, itsas baliabideak arrazionaltasunez baliatuta. Hori dela eta, 2016an EROSKIn arrantza jasangarrirako politika adostu genuen. Gai horretan hartutako konpromisoei erantzunez, 2019an lanean jarraitu dugu arrantza jasangarriaren alde, erreferentziatzko nazioarteko erakundeen eskutik. Aurten ere Marine Stewardship Council (MSC) erakundearen auditoretza gainditu dugu arrakastaz, arrantzategi jasangarrietatik hartutako arrainetarako. Hala, Espainia mailan arrandegi ziurtatuak dituen txikizkako banatzaile handi bakarra gara oraindik. Horrez gain, akuikulturako Global G.A.P. ziurtagiria mantentzen dugu arrainetan. 2019an zehar lanean ibili gara ziurtagiria CAPRABO dendetara zabaltzeko, beraz, 2020an nabarmen handituko dugu ziurtatutako arrandegien eta plataformen kopurua (egun, 342 eta zortzi, hurrenez hurren).

Guztira, jasangarritasun ziurtagiria duten 3.144 tona arrain erosi dira 2019an. Horien artean, 1.880 tona baino gehiagok Marine Stewardship Council (MSC) ziurtagiria zuen, alegia, arrantzategi jasangarrietatik etorriak ziren, eta 820 tonak akuikulturako GGN (GLOBAL G.A.P. Number) zigilua. Kontserben erosketetan, halaber, nabarmentzekoak dira kanaberaz arrantzatutako hegaluzeak (392 tona) eta AENOREn atun arrantza arduratsua (APR) ziurtagiria dutenak (51 tona).

Arrantza-tresna jasangarriagoak erabiltzen saiatzen garenez gero, hitzarmena dugu gure kontserbako atun hornitzaileekin; horren bidez, (Arrantza Jasangarrirako Nazioarteko Fundazioaren (ISSF) printzipioen arabera jarduteko konpromisoa hartzen dute. Soilik arrantza-tresna jasangarriagoak (kanabera, APR, FAD objekturik gabe, MSC eta FIP) erabiliz arrantzatutako atun kopurua handitu egin da; hala, erositako kontserbako atun guztiaren % 30 arrantza jasangarri eta arduratsuaren bidez lortu da. EROSKik bere arrantza iraunkorraren politika sinatu duten hornitzaileekin soilik egiten du lan; horren arabera, hornitzaile horiek ez dute onartzen EBk txartel horia ezarri dien herrialdeetatik datorren atuna, ez baitituzte betetzen Eskualde Erakundeek onartutako neurriak eta ez baitute neurririk hartu legez kanpoko arrantza amaitzeko.

Gure arrantza jasangarriaren politika hamaika printzipiotan oinarrituta dago bai egin martxan ditugun jardunbide egokiak bai etorkizunerako ezarri ditugun erronkak biltzen dituztenak.

Printzipioak eta konpromisoak EROSKIn Arrantza Jasangarriaren aldeko Politikan

Arrantza aparailu eta arrain jasangarriak gure merkataritza eskaintzan

- 1 Arrantza baliabideen jasangarritasuna aintzat hartzea merkataritza eskaintza prestatzean.
- 2 Soilik baimendutako arrantzaleku eta perzetako produktuak merkaturatzea.
- 3 Tamaina txikia dutenak errespetatzea eta gutxieneko tamainaren langa gorago ezartzearen alde egitea.
- 4 Hornitzaileen artean arrantza aparailu jasangarrien erabilera sustatzea.
- 5 Erauzketa arrantzarako MSC (Marine Stewardship Council) zigilua duten produktu jasangarriak sustatzea.

Hornidura katearen jasangarritasuna

- 6 Dendetatik hurbilen dauden kofradiak eta tokiko hornitzaileak bultzatzea.
- 7 Arrantza banatzeko jarduerak ingurumenean duen eragina txikitzea.
- 8 Langileen oinarrizko eskubideak errespetatzen dituzten hornitzaileak aukeratzea, LANERen arrantza lanari buruzko 188. Hitzarmena betez.

Gardentasuna eta gobernantza

- 9 Etiketa eta komunikazio gardena kontsumitzaileekin.
- 10 Arrantza sektoreari eta gainerako interes taldeei entzutea, eta haiekin elkarlanean jardutea.
- 11 Kontsumitzaileei arrantza jasangarriari buruzko informazioa eta prestakuntza ematea.
- 12 Gobernantza sistema bat izatea kontrol neurri efizienteekin eta ikuskaritzekin; horrela, sendotu egingo da EROSKik arrantza jasangarriaren alde duen politika.



Ontzi eta bilgarrien ekodiseinua

EROSKIn ondo ezagutzen dugu gizarteak plastikoen kutsadurarekin duen kezka, eta urteak daramagu kutsadura hori txikitzeko jarduerak bideratzen. Geure marka propioa sortu genuenetik, gure produktuen ontziak hobetzeko egin dugu lan, eta 2013an Basque Ecodesign Center-arekin bat egin genuen. Bertan, enpresa pribatuek eta lhobe- Ingurumen Jarduketarako Sozietate Publikoak ekodiseinuko proiektu berritzaileak abiarazten dituzte; eta Euskal Herriko Unibertsitatearekin (UPV-EHU) eta nazioarteko ezagutza zentro liderrekin ere lanean ari gara.

2018an helburu hau ezarri genuen: 2025. urterako gure ontzi guztiak ekodiseinatzea, % 100 birziklagarriak izan daitezen, gehiegizko ontziak kentzea eta bai material birziklatuen bai jatorri jasangarriko materialen erabilera sustatzea. Hori lortzeko, hainbat neurri hartu ditugu, besteak beste, bezeroen artean berrerabilera bultzatzeko ekintzak. Horrela, bezeroari aukera ematen diogu harategian eta arrandegian bere ontzi berrerabilgarriak erabiltzeko, hala nola, zakote-ontziak edo taperrak. Horrez gain, 2019an sare erako poltsa berrerabilgarri berriak sartu ditugu fruta eta barazkiak soltean erosteko, erabilera bakarreko plastikozko poltsak ordezkatzeko aldera.

Eta horrekin batera produktu freskoak soltean saltzearen alde egin dugu. Gauzak horrela, 2019an ontzia kendu diegu EROSKI Natur produktu hauei: mandarinak, limoiak, mertxika gorria, mertxika horia, nektarina, paraguaiaoa, Eusko label piperra eta Euskal Baserri pipermina. Orain gure fruta eta barazkien % 60 inguru solte erosi daiteke. Beste atal batzuetan ere gehiago dira solte erosi daitezkeen produktuak; arrandegian, adibidez, % 85etik gora.

Gainera, ahalegina egiten ari gara plastikoen ordez ingurumenean inpaktu txikiagoa duten materialak erabiltzeko. Adibidez, 20 fruta eta barazkitan plastikozko erretiluak kendu eta FSC® ziurtagiria duten kartoizko erretiluak jarri ditugu, iturri jasangarria dutela bermatuz. Fruta eta barazkien atalean egindako hobekuntza hauei esker, 60 tona plastiko baino gehiago kendu ditugu urtean.

Gainera, erabilgarritasunaren edo elikagaien segurtasunaren aldetik ontzietan ezinbestekoak ez diren elementuak kentzen ari gara, eta material birziklatuen erabilera sustatzen dugu, ekonomia zirkularraren ereduarekin dugun konpromisoa betez. Horiek horrela, neurri hauek hartu ditugu, besteak beste: haragi eta arrainen erretiluen plastikoen % 80 baino gehiago birziklatua da, eta horrek esan nahi du erabilera bakarreko 45 tona plastiko kentzen ari garela urtean; opilgintzako erretiluak, poliestirenozkoak, PET % 100 birziklatuarekin ordezkatu ditugu, eta horrekin 250

1997an hasi ginen
poltsa berrerabilgarriak
eskaintzen, eta 2010ean
poltsak kobratzen hasi
ginen; hala, lehen urtean
% 62 murriztu
genuen poltsa
horien kontsumoa.



tona plastiko birjina baino gehiago saihestuko ditugu urtean; halaber, jatorri fosileko plastikozko poltsa, 15 erabilerakoa, plastiko birziklatuarekin (% 55 baino gehiago) egindako poltsarekin ordezkatu dugu.

Kutxa-lerroetako poltsei dagokienez, 2019aren hasieran hainbat neurri jasangarri hartu genituen plastikozko ohiko erosketa poltsa ordezkatzeko. Hortaz, % 55 material birziklatu baino gehiagorekin egindako poltsaz gain, FSC® zigilua duen paperezko poltsa bat ere eskaintzen hasi ginen, % 100 birziklagarria dena; eta poltsa konpostagarria ere bai, landare-jatorriko materialekin egindakoa, gero zabor organikoak botatzeko erabil daitekeena. Irtenbide jasangarri berri horiekin



batera, EROSKIk poltsa berrerabilgarria (% 70 material birziklatuekin eginda dagoena) eta oihalezko poltsa solidarioa (tolesgarria, poltsikoan, poltsan edo autoko gordetegian eraman ahal izateko) mantentzen ditu. Azken horrek, gainera, ingurumenarekiko errespetua eta solidaritatea uztartzen ditu, izan ere, horien salmentarekin lortutako diru guztia kausa solidarioetara zuzentzen dugu.

Ilido horretan, CAPRABOn #proyectoCERES proiektuan parte hartu dugu, Ellen MacArthur Foundation erakundearen ekimena, erabilera bakarreko plastikozko poltsak poltsa konpostagarriekin ordezkatzeko, bai kutxa-lerroetan bai supermerkatuetako ataletan. 2020ko urtarrilean Nafarroako sareko dendetan erabilera bakarreko ohiko poltsa guzti-guztiak kentzen hasi ginen. 2020an zehar, pixkanaka, poltsa horiek kenduko ditugu sareko gainerako saltokietan. Halaber, Europako LIFE programako ReWINE berrikuntza proiektuan ere parte hartu dugu, ardo-botilen berrerabilera errazteko.

Ekintza hauek guztiak gure ibilbide-orriaren hastapenak dira, helburu hauek lortzeko: batetik, 2025 a. urtean ontzietako erabilera bakarreko plastikoa gutxienez % 20 tona murriztea, eta bestetik, 2021ean ontziratutako produktu freskoetan ohiko plastikoa % 21 tona murriztea.

“Fruta eta barazki itsusiak”, elikagaien zarrastelkeriaren kontra

Elikadura eta Nekazaritzarako Nazio Batuen Erakundeak (FAO) emandako datuen arabera, munduan ekoizten diren elikagaien herena zaborretara joaten da.

Urdaibaiko kostaldea garbitzen laguntzen dugu

EROSKiko arrandegiko langileek arrantza jasangarriko proiektuarekin eskuratutako KREA sariaren zenbatekoa eman zioten urpeko kirolak eskaintzen dituen Bermeoko Izaro Sub klubari, Urdaibaiko kostaldea garbitzen laguntzeko. Garbiketa ekainaren 8an egin zen, Ozeanoen Munduko Egunean, itsasoan bukatzen duen eta, horrenbestez, itsasoa kutsatzen duen zabor eta plastiko kopuruarekiko kontzientzia sortzeko helburuarekin.

EROSKIn, nekazaritza sektorearen jasangarritasunarekin eta elikagaien zarrastelkeriaren kontra hartu dugun konpromisoaren alde, itxuragatik edo tamainagatik “itsusi”-tzat jotzen diren fruten eta barazkien barietateak merkaturatzea erabaki dugu. 2019an, guztira, 566 tona fruta eta barazki “itsusi” merkaturatu genituen sarean.

Aitzindariak marka propioko elikagaien ingurumen-adierazpenak argitaratzen

EROSKI izan da marka propioko elikagaien ingurumen-adierazpenak argitaratu dituen kontsumo handiko lehen banaketa katea; adierazpen horiek AENOR GlobalEPD programan egiaztatu dira, EPD System nazioarteko programak ezarritako Produktuen Kategoría Arauen arabera (PKA). Ingurumen-adierazpenak Euskadiko baserriko arrautzen hornitzaileekin, Euskaber; esne hornitzaileekin, Karrantza Harana ENS; ontziratzeaz arduratzen den Lácteos de Santander enpresarekin; eta Basque Ecodesign Center-ekin elkarlanean egin dira. Euskadiko EROSKI esneak Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Ministerioaren esneki jasangarria (“producto lacteo sostenible”) zigilua dauka, eta EROSKI Natur arrautza freskoak lurrean, askatasunean, hazitako oiloenak dira. Proiektu horri esker ekoizleek beren produktuek ingurumenean duten inpaktua ezagut dezakete, eta horien minimizatzeko neurriak har ditzakete. Gainera, kontsumitzaileek ere elikagai horiei buruzko informazio gardena, alderagarria eta frogatua jasotzen dute. Produktuaren ingurumen-adierazpenak argitaratzea da EROSKIk gardentasunarekin eta kontsumitzaileen prestakuntzarekin hartu duen konpromisoetako bat, kontsumo jasangarriagoa bultzatze aldera.

EROSKIn gure produktuen ingurumen profila egiten jarraituko dugu, eta horretarako adituekin eta hornitzaileekin elkarlanean arituko gara, bezeroei ingurumenari lotutako informazioa ematen laguntzeko. Hala, 2019ko martxoaren amaieran ELIKA-PEF proiektua bukatu dugu, eta hurrengoari ekin diogu, EUSKO-PEF proiektuari, AZTiren eta Euskadiko zenbait ETEn partaidetzarekin. Bertan, sistema aurreratu bat garatu dugu Euskadiko elikagaien ingurumen azarna kalkulatzeko, informatzeko eta egiaztatzeko. Proiektuok Eskualde Garapeneko Europako Funtsak (EGEF) eta lhobek finantzatu dituzte, 2017an eta 2018an, hurrenez hurren, proiektu ekoberritzaileak sustatzeko. Horri esker, elikaduraren sektorea ekoizpen eredu jasangarriago baterantz hurbilduko da Euskadin, batez ere enpresa txiki eta ertainak, eta ingurumenari buruzko informazio gardenagoa eskainiko da.

Logistika

EROSKIk LEAN & GREEN proiektuaren saria eskuratu du Ekoizleen eta Banatzaileen Elkartearen (AECOC) eskutik, bost urteko epean bere CO₂ isurketak gutxienez % 20 murrizteko ekintza-planari esker. LEAN & GREEN Europa mailako elkarlan plataformarik handiena da, eta hornidura kateko isurketak murriztea du helburu.

Azken lau urteotan, EROSKIk % 14,8 gutxitu ditu garraioaren ondoriozko isurketak, hau da, CO₂ baliokidearen 15.000 tonatik gora gutxiago isurtzen ditu. Hori posible izan da eraginkortasunean eta jasangarritasunean oinarritutako garraioaren ereduaren bideratutako hainbat ekimenei esker:



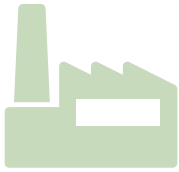
1
Horniketa
efizienteagoa

- Plataformen berrantolaketa, merkataritza berregituraketaren bitartez, eta ibilbideak hobeto kudeatzea.
- Freskoak zamatzeko prozesuak optimizatzea.
- Zamatzeko irizpideak aldatzea ex work jardueretarako.
- Kamioiak gehiago betetzea.
- Ibilbideak optimizatzea eta eskaerak isolatzea.



2
Gutxiago kutsatzen duten
ibilgailuak eta gidaritza

- Ibilgailuak berritzea, eta pixkanaka EURO 3 arteko kamioiak kentzea.
- Citytrailer delakoa eta 25 x 25 metroko kamioiak jartzea, salgai gehiago sartzeko eta, horrenbestez, garraiatutako tona bakoitzaren inpaktua murrizteko.
- Erregai alternatiboak darabilten ibilgailuak jartzea, hala nola, gas natural likidotua eta konprimatua.
- Errepideko garraioaz arduratzen diren gidariei irakastea modu ekologikoan gidatzen.



3
Plataforma
jasangarriagoak

- Energia berdea erostea.
- Plataformen energia efizientzia hobetzea LED argiekin, mugimendua sumatzeko detektagailuekin, tenperatua robotekin eta argi naturalarekin.
- Eguzki plakak instalatzea ingurumenean inpaktu txikiagoa izango duen argindarraz hornitzeko.
- Bilgarrietarako erabilitako material kopurua gutxitzea.



4
Alderantzizko logistika

- Dendetan sortutako hondakinak kudeatzea eta balorizatzea. Horretarako, plataformara bueltatzen diren kamioi berberak erabiliko dira, garraioaren inpaktua txikituz. Neurri hori gure zero hondakin sortzeko helburuaren barruan sartzen da; izan ere, azpiproduktu organiko eta ez-organiko guztiak biltzea eta tratatzea ahalbidetzen du, eta behar bezala birziklatzea.



5
Hiri logistika
optimizatzea

- Gaueko zamalanak egitea, erabilera askotariko bideak baliatzea eta zamalanetarako lekuen gordetze dinamikoa, hiri ingurunean inpaktu txikiagoa izan dezan.
- Kutsadura akustikoari dagokionez, gauez banatzearen ereduaren barruan produktua dendetan gauez eta modu zentralizatuan banatzea dago. Gauez, soinu-igorpenak egunez baino txikiagoak izan behar dira. Zamalanetan muga horiek errespetatzen direla bermatzeko, banaketa ereduaren zenbait neurri hartu dira hainbat arlotan. Batetik, dendari dagokionez, egokitu egingo da

zamalan horiek egiteko: ixteko sistemak, alarma sektorizatuak, isolamendu akustikoa eta abar. Gainera, behar den tresneria ere aintzat hartu da, hala nola, eskorgak, transpalet isilak edo zintarriekin ez jotzeko sistemak. Bestetik, zamalanetan ari diren langileak trebatzen dira zarata egin gabe lan egiteko diseinatutako protokoloen berri izan dezaten, lanpostu bakoitzari dagozkionak: egunez dendetan lan egiten dutenak, gauez ari direnak eta banatzaileak. Azkenik, desbideratzeak zuzentze aldera, barne audiforetzak egiten dira, desbideratzeok hautemateko eta saltoki operatiboetan ezarritako protokoloak betetzen direla egiaztatzeko. Hauetako neurri asko udalekin batera kudeatzen dira, egokiak direla ziurtatzeko.

Denda ekoeraginkorrak

EROSKIren sare komertziala "zurekin" eredura berritzeak eta zabaltzeak orobat dakartza ingurumen irizpideen arabera hobekuntzak dela eraikuntzan eta dela kudeaketan.

Ekoberrikuntza EROSKI denden ezaugarri nagusietako bat izan da hasieratik. Horren frogarria gisa, hona adibide bat: duela 20 urte baino gehiago, Espainian ISO 14001 ziurtagiria lortu genuen, eta, hala, ingurumen kudeaketako lehen sistema ezarri genuen Arteako gure hipermerkatuan, Leioan (Bizkaia). Gure asmoa da energia berriztagarri hornitzen diren eta CO₂-aren balantze neutroa lortzen duten supermerkatuak izatea. Horretarako, I+G+b proiektuak egiten ditugu gure dendetan. Ildo horretan, adibide esanguratsua

da Oñatiko (Gipuzkoa) zero igorpen denda, zeinak 2019an berriro baitu bere ISO 50001 energia ziurtagiria. Denda horietan ikasitako jardunbide onak gure sare komertzialeko gainerako saltokietan ezartzen ari gara.

Gure eredu berrituak efizientzia hobetzen du, hotz, klimatizazio eta argiztapen sistema eta ekipamendu berrien bitartez. Energia arloko eraginkortasuna ez ezik, zero zabor ereduko kudeaketa ere egiten dugu saltoki sare horretan, eta, ondorioz, "EROSKI zurekin" ereduko dendak punta-puntakoak dira jasangarritasun eta ingurumen politikan. Energia eredu berri hori supermerkatuen eta hipermerkatuen irekiera eta berritze lan guztietara hedatzen ari gara.

Jasangarritasunez eraikitzea eta hornitzea

Energia gutxiago kontsumitzen duten eta ingurumen eragin txikiagoa duten diseinu eta ekipamenduen alde egiten dugu. Horri esker, EROSKI % 16 gutxitu dugu gas naturalaren kontsumoa, eta elektrizitatea, berriz, % 9. Hona hemen ezarritako neurrien adibide batzuk:

Argiztapena optimizatzea eta LED argiak

Argi guztiak azken belaunaldiko LED motakoak dira. Argi mota hori birziklatu egin daiteke, eta ez du merkuriorik, berunik, tungstenorik edo beste material kutsatzailerik. Argiak automata batetik ere piztu daitezke; horrekin

erabilera optimizatzen dugu, eta gaueko argi kutsadura gutxitzen. Gainera, kanpoko eta inguruko argiak pizteko eta amatzeko prozesua optimizatzeak, fotozelulak edo detektagailu krepuskularrak instalatzen ari gara, ekipamenduak benetan beharra dagoenean pizteko; hala, behar ez denean amatzuta egongo dira.

Halaber, egunez, sabai-leihoak dituzten zentroetan kanpoko argia aprobetxatzen dugu, argi-maila harrapatzen duten zunden bidez, eta erregulazio proportzionaleko begizta baten bitartez salmenta aretoko argien intentsitatea erregulatzen da. Argiak LED teknologia darabilte eta erregulazio sistema bat daukate, argiztapena optimizatu ahal izateko.

Hotz instalazio eraginkorrak eta gutxiago kutsatzen duten gasekin

Hozkailuen instalazioetan aplikatutako ingurumen neurriak honako hauek dira, batik bat: CO₂-ko hozteko zentral negatibo bat instalatzea eta positiboak R134koa. Horrela, energia aurrezki nabarmena lortzen da, eta, gainera, klima aldaketari eragiten ez dioten gasekin jarduten dute. Instalazio horrek kondentsazio flotagarriko sistema bat ere badu, kontsumo elektrikoa murrizteko.

Oro har, erabiltzen ditugun gas hozgarriek ozono geruza agortzeko ahalmen nula, atmosfera berotzeko potentzial txikia eta energia eraginkortasun handia dute. Gainera, DNI detektagailu sistema adimenduna instalatu dugu 27 zentro baino gehiagotan, horrelako gasen isurketa ahalik eta gehien gutxitze aldera.

Hotzerako altzariak azken belaunaldikoak dira, beiraz hornitutako ateekin, dendako korridoreak ez hozteko, eta produktuen kontserbazioa hobea bermatzeko, tenperatura zorrotz mantenduz; gainera, bezeroen erosotasunari ere mesede egiten dio.

Klimatizazioa

Klimatizazioa optimoa izan dadin, energia ereduak roof top sistema du (horrek isolamendu akustiko espezifiko ematen du etxebizitzetarako), eta beroa berreskuratzeak sistema bat ere bai, salmenta aretoko; hauek hozteko zentralaren pantaila akustikoei gehitzen zaizkie. Klima kudeaketa sisteman integratuta dago, eta horrek airearen tenperatura, hezetasuna eta kalitatea kontrolatzen ditu, urruneko zaintza sistema baten bidez, kontsumo elektrikoa handitzen duten gertakariak izaten direnean. Instalazioak sare analizatzaileak ditu, kontsumoa kontrolatzeko, analisi software propio batean integratuta. Softwarea EROSKIko Energia lantaldeak egin du, eta funtzionamendu alarmak sortzen ditu kontsumo elektrikoa aurreikusitakotik aldentzen denean.



Ekonomia zirkularra

Hondakinen kudeaketa eta balorizazioa prebentzioan eta ekonomia zirkularreko eredu baten erabilieran oinarritzen ditugu. Gure ingurumen eragina txikitzeko funtsezko ardatzetako bat denez, ahalegin handiak egiten ditugu sortzen ditugun hondakinak prebenitu, kudeatu eta balorizatzeke.

Hondakinak gutxitzea

Gure jardueran sortzen diren hondakinak gutxitzeko lan egiten dugu. Besteak beste, ekodiseinua erabiltzen dugu marka propioko produktuetan, iraungitze data hurbil duten produktu freskoen promozioa egiten dugu, eta kontsumorako egokiak izan arren salmentatik kendu diren elikagaiak ematen ditugu gizarte bazterketako arriskuan diren pertsonentzat, “Zero Hondakin” programaren bidez.

Horrez gain, bezeroak erosketa poltsak berrerabiltzera, fruta erosteko behin baino gehiagotan erabil daitezkeen sareak baliatzera edo harategian zein arrandegian taperrak erabiltzera animatzen ditugu, dendetan erabilera bakarreko plastikoaren kontsumoa murrizte aldera.

Era berean, tiket digitala txertatu dugu, bezeroek APPan izan dezaten erosketari buruzko informazioa; horri esker, paper gutxiago kontsumituko da dendetan. **2019an tiketet papera % 14 murriztu genuen; beraz, 45 tona paper aurreztu genituen.**

Hondakinak kudeatzea eta balorizatzea

EROSKIn, gure instalazio eta dendetan sortutako hondakinak behar bezala kudeatzeaz eta balorizatzeaz arduratzen gara, lehentasunezko tratamendutzat birziklatzea eta berrerabilera sustatuz. Ekonomia zirkularraren ikuspegitik, alderantzizko logistikako prozesuak bultzatzen ditugu, dendetatik plataformetara eta enpresa hornitzaileetara, sortzen ditugun hondakin organiko eta ez-organikoak behar bezala berrerabiltzeko. Horrek, hondakin kantitatea minimizatzeaz gain, beste prozesu produktibo batzuetan lehengai birjinarik ez erabiltzea ere esan nahi du.

Hondakin organikoak

Alderantzizko logistika erabiliz edo baimendun kudeatzaileen bidez, gure dendetan sortutako hondakin organikoak jasotzen ditugu, irinak eta animalia olioak zein animaliei jaten emateko pentsuen fabrikazioan lehengai gisa erabiltzeko.

Hondakin ez organikoak

- Marka propioko ekoizleak garenez, urtero gure produktuen ontzien, gailu elektriko, pilen, olioien eta argien aitortpena egien diegu sortzailearen erantzukizun hedatuko sistema kolektibo, hala nola, ECOEMBES eta ECOVIDRIO erakundeei. Erakunde horiek bermatzen dute gure produktuak erabiltzean sortutako hondakinak behar bezala berreskuratu eta kudeatzen direla. ECOEMBESi aitortzen dizkiogun ontzien birziklapenari esker, urtebetean CO₂ baliokidearen 1.546 tona baino gehiago igortzea

ekiditen dugu, jarduera zehatzen eta informazio kanpainen bitartez.

- Gure instalazioetan sortutako kartoia, plastikoa, papera eta zura birziklatzen dugu. Horretarako, gure dendetan baztertutako materialak jasotzen ditugu, eta haiek tratatzeko baimena duten kudeaketa sistema integratuekin elkarlanean aritzen gara.

- Gure banaketa eragiketetan, ontzi logistikoak berrerabiltzen ditugu.

- Kontsumitzaileen hondakinak birziklatzeko aukera ematen dugu. Horretarako, gure dendetan gune garbiak jartzen ditugu haien esku, pilak, gailu elektrikoak, lanparak, arropa, etxeko olio eta tonerra jasotzeko, besteak beste.

Kafe kapsulak birziklatzea

Aurrera jarraitzen dugu kontsumitzaileari ohitura jasangarriagoak errazteko konpromisoan; hori dela eta, kafe kapsulak birziklatzeko proiektua zabaldu dugu denda guztietara. Ekimen aitzindaria da Espainian. 2019an 6 tona kafe kapsula baino gehiago bildu ditugu.

Berrikuntza elikadura hondakinen kudeaketa zirkularrerako

2019an LIFE CITRUSPACK proiektuarekin jarraitu dugu. 2017ko uztailan abiarazi zen eta 2020ko ekainean amaituko da. Proiektuaren helburua da ekonomia zirkularrean errebalorizazio estrategiak bilatzea, ontzietan eta kosmetiko berdeetan hondakin zitrikoak erabiltzeko. Halaber, Ausolan, Gaiker, BCC eta ISEArekin batera, “NUTRACEUTICAL OMNIUM” proiektuan jarraitzen dugu, 2020an bukatuko dena. HAZITEK 2019 programaren barruan finantzatuta dagoen proiektua da, eta elikadura hondakinekin neutrizeutikoak ekoiztea du xede.

Kontsumitzaileak

EROSKIn ondo dakigu pertsona bakoitzak ingurumena babesten lagundu dezakeela, kontsumo eredu jasangarri eta arduratsu bat aukeratuz gero. Kontsumitzaileen prestakuntzara eta kontzientziaziora bideratzen dugu gure ahalegina, sentsibilizazio kanpainak eginez eta eduki pedagogikoak argitaratuz gure web plataformetan eta beste euskarri informatibo batzuetan. Gainera, helburu horrekin bat, bezerorekin, langileekin eta instituzioekin elkarlanean jarduteko ekimenak sustatzen eta garatzen ditugu.

Planetaren Ordua

Ondoz ondoko zortzigarren urtez, EROSKik bat egin du “Planetaren Ordua” ekimenarekin. WWF elkarteak antolatutako Nazio Batuek babesten dute mundu osoan egiten den ordubeteko itzalaldi elektriko hori, eta ingurumenaren aldeko ekimen globalik handiena da. Aurtengo leloa “Konektatu eta itzali argia” izan da.

“Camiño a Camiño” ingurumen programa

VEGALSA-EROSKik, beste behin ere, Vigoko Udalak antolatutako “Camiño a Camiño” ingurumen programan hartu du parte. Horren bitartez, biztanleak eskualde horretako flora eta faunara hurbildu nahi dira, eta ohitura osasungarri eta jasangarriak sustatu.

Hondakinak Prebenitzeko 2019ko Europako Astea CAPRABON

CAPRABOn bat egin dugu Hondakinak Prebenitzeko 2019ko Europako Astearekin, kontzientziazte eta sentsibilizatzeko jardueren bitartez, arroparen eta zapaten berrerabilera eta birziklapena sustatzeko eta zabortegetietara joaten den zaborra gutxitzeko.

CONSUMER EROSKiren kontsumo arduratsuko gidaliburua

2019an, EUSKOPEF berrikuntza proiektuaren barruan, kontsumo arduratsuko gidaliburua prestatu dugu kontsumitzaileentzat; nahi duenak eskuragarri dauka comprasostenible.consumer.es webgunean. Gainera, ingurumeneko kanal espezializatua ere badaukagu www.consumer.es webgunean, pertsonen kontsumo ohitura jasangarriak irakasteko. Horretarako, besteak beste, naturari, hiriko ingurumenari, parke naturalei, energiari eta zientziari buruzko edukiak argitaratzen ditugu.

“Unha árbore, unha historia”

VEGALSA-EROSKIn jarraitzen dugu ingurumenaren jasangarritasunak duen balioa sustatzen Galiziako eskoletan, gure “Unha árbore, unha historia” proiektuaren bitartez. 2019an, ipuin laburren lehiaketa literarioaz gain, 70 haritzondo eta gaztainondo birlandatu ditugu Sigüeiro inguruan.



EROSKiren Elikadura Eskola

EROSKiren Elikadura Eskolako Elikadura eta Ohitura Osasungarri buruzko Heziketa Programan, jasangarritasunari buruzko modulu espezifiko bat dago, eta WWF erakundeak ere hartan parte hartzen du, edukiak emanez. Heziketa modulu horri esker, jasangarritasunari, elikagaien ekoizpen jasangarriari eta dieta jasangarriari buruzko prestakuntza eman diegu 442.677 ikasleri 2018-2019ko ikasturteetan. Gainera, www.escueladealimentacion.es webguneak elikagaien zarrastelkeria saihesteko zenbait eduki ditu.

Berraktibatu + programa

Bizkaiko Foru Aldundiak sustatzen duen “Berraktibatu +” programan parte hartzen dugu. Ekimen hori Global Action Plan (GAP) nazioarteko programan dago oinarrituta, eta herritarrek ingurumen jasangarritasunaren alde egitea du helburu; horretarako, kontsumo ohitura egokiak zabaltzen ditu. Gure bezero eta langileek izena eman dezakete www.reactivatemas.eus webgunean, EROSKiren kode hau erabiliz: 64007.



7

**Gizarte
ekintza**

Konpromisoa
herriarrekina

Paper de
bosc
sostenib
Papel de
bosques

Baz
izate
aba

• Ordo
Red t

Gure ekarpena komunitatean

203-2; 413-1



EROSKIn, sortu ginenetik, gizarte ekintzan dihardugu, modu batera baino gehiagotara, gizarte bidezkoago eta solidarioago bat posible egiten laguntzeko. Horretarako, langileen eta bezeroen partaidetza sustatzen dugu, tokian tokiko zein maila nazionalako kanpaina eta gizarte ekimenei lotuta proposamenak egin ditzaten. Hala, gizarte ekintza zuzentzen dugu gure interes taldeen beharretara.

Guretzat, elkartasuna funtsezko printzipio bat da, gure jardueraren oinarria. Hori dela eta, EROSKIn etekinen % 10 EROSKI Fundaziora joaten da urtero, gizarte arloko jarduerak gauzatzeko. Horrenbestez, ekimen propioz zein

hirugarrenekin egindako hitzarmenen bidez bultzatzen dugu gure ingurunearen garapen sozial eta kulturala. Gainera, EROSKIn laguntza ekonomikoak ematen ditugu helburu sozialetarako; 2019an, 9 milioi euro inguru.

EROSKI osatzen dugunok harro gaude 2019an lankidetzan jardun garelako gizarte ekintzan adierazgarriak diren elkarte, GKE eta erakundeekin. Gainera, 15 kanpaina baino gehiago egin ditugu kontsumitzaileari protagonismoa emanez eta inplikatur.

2019an, guztira, 10.250.560 euro eman genituen gizarte ekintzako honako eremu hauetan:

Elikadura arloko elkartasuna 8.286.024 €	Giza larrialdia eta kooperazioa 72.810 €	Laguntza familia ugariarentzat eta bestelakoentzat 1.397.984 €
Tokiko elkartasun kanpainak 105.362 €	Bestelako gaitasunak edo gaixotasunak 71.171 €	Kultura, aisia eta ingurune lokala 317.208 €

Ekimen solidarioak

413-1

Giza larrialdia eta kooperazioa

EROSKIn uste dugu solidaritatea mugatik harago ere mantendu behar dela; hori dela eta, gure kanpainak urrunago dauden horien premiei erantzutera ere bideratuta daude.

Gabonetako kanpaina solidarioa, haurren alde

2019an, Gabonetako kanpaina solidarioa egin dugu haurren alde, hori izan baitzen kontsumitzaileek aukeratutako kausa. Kutxan dohaintza egin zuten bezeroek Gabonetako txartela jaso zuten opari. Kanpaina honetan bildutako 59.000 euroak Siriako haurren nutrizioa hobetzera zuzendu ziren, UNICEFen bitartez, bai eta haurren obesitatearen prebentziara ere, EROSKI Fundazioaren bidez.

Produktuak emateko programa

Elikagaiak ez diren produktuak (jostailuak, oinetakoak, arropa, ikas-materiala eta produktu optikoak, besteak beste) ematen dizkiegu Latinoamerikako haurrei, giza garapen jasangarriako eta nazioarteko lankidetzarako lan egiten duen Munduko Haurren Federazioaren bitartez. 2019an, 99.900 eurokoak izan ziren dohaintzak.

Poltsa solidarioa ACNURren alde

2019ko urrian, poltsa solidarioen kanpaina egin dugu ACNURren ekimenak babesteko, hots, neguan zehar Siriako errefuxiatuei eta ihesi joandakoei laguntzeko. Gure bezeroei esker, 3.000 euro bildu genituen, eta helburu horrekin erabili dira. Halaber, ekitaldian zehar beste elkarte batzuekin elkarlanean aritu gara, hala nola, Mugarik Gabeko Medikuek, Caritas eta Minbiziaaren Aurkako Espainiako Elkartarekin (AECC), poltsa solidarioen bidez.

Tokiko elkartasun kanpainak

Elikadura solidaritateko programek gure inguruan dauden eta bazterkeria soziala pairatzeko arriskua duten pertsonen laguntza dieten, eta tokiko beste kanpaina batzuen osagarri dira. Horrelako ekimenen bitartez zera lortu nahi dugu: gure jarduera dagoen

lekuetan gertatzen diren egoera larriei erantzun; kolektibo ahulei lagundu eta gizarteratzea sustatu, baliabide naturalak babesten laguntzen duten kontsumo ohiturei esker.

Tafallako uholdeek eragindako larrialdian laguntzeko kanpaina

Tafalla eta inguruan egondako uholdeak zirela-eta, kanpaina berezia jarri genuen martxan Nafarroan. Horrekin, 21.000 euro bildu genituen EROSKIn eta gure bezeroen solidaritateari esker. Diru hori Nafarroako gobernuaren esku jarri dugu, uholdeen ondorioak pairatu dituzten familiei laguntzeko.

Proyecto Hombre-rekin antolatutako kanpaina Balearretan

2019an, "Contigo, la vida coge color" ("Zurekin, bizitzak kolorea hartzen du") izeneko kanpaina egin dugu Balearretan. Horren bidez, supermerkatuetako bezeroei objektu original bat eskaini zitzaion, Proyecto Hombre fundazioari euro bateko dohaintza egitearen truke. Guztira 40.000 euro bildu genituen, uholdeko droga-mendekoei laguntzeko programetan erabiliko direnak.

Ehunezko hondakinen kudeaketa solidarioa eta jasangarria

Urtero bezala, bezeroek gure dendetara eramandako arropa eta oinetakoak (berrerabiltzen zein birziklatzeko) Kooperatiba Humana, Pueblo para Pueblo Fundazioa edo INS3RTEGA bezalako elkarteek kudeatu dituzte, eta irabaziak hainbat gizarte proiektutara zuzendu dira. Adibidez, Bartzelonan "Hort al terrat" ekimenean erabili dira, desgaitasuna duten 120 pertsona biltzen dituenak.

Elikadura arloko elkartasuna

Gure ingurunean oinarritzko premiak estaltzeko dauden arazoez kontsumitzaileak sentsibilizatzeko helburua dela medio, elikadura arloko elkartasun ekintzak antolatu ditugu eta gure bezeroei kausa horretan inplikatzeko modua eman.

Elkartasun kanpainak kontsumitzaileen inplikazioarekin

2019an, 23 urte bete dira Espainiako Elikagaien Bankuen Federazioarekin (FESBAL) elkarlanean hasi ginela. Urtero, bi kanpaina solidario antolatzen ditugu gure dendetan, haietan biltzen ditugun elikagaiak federazio horri emateko: "Kilo Operazioa", ekainean, eta "Elikagaien Bilketa Handia", azaroan. Elikagai horiek erkidego bakoitzean zailtasun ekonomikoak dituzten eta gizarte bazterketako arriskuan dauden pertsonentzat dira. Aurten, aurrez existitzen ziren bi modalitateetan lan egiten jarraitu dugu: produktuen bilketa fisiko tradizionalan eta txartelen bidezko bilketan. Txartelei esker, elikagaien bankuek unean-unean behar dituzten produktuak jaso ditzakete. Aurten berriz egin dugu "El Zampakilos solidario" kanpaina VEGALSA-EROSKIn.

Ekintza horiei esker, **1.457 tona** produktu eman ziren dohaintzan 2019an.

Gainera, CAPRABOk eta Gurutze Gorriak bat egin dute, seigarren urtez jarraian, "Haurrik ez otordurik gabe!" kanpainan, haurren elikaduran laguntzeko; ekimen horren bidez, dirua biltzen dugu gizarte bazterketa jasateko arriskuan direnen elikadura beka ordaintzen laguntzeko. 2019an, 76 elikadura beka lortu dira.



Elkartasun txartela

EROSKIk gizarte erakundeek eta administrazio publikoen esku jartzen du bere elkartasun txartela, gizarte bazterkeria pairatzeko arriskuan dauden pertsonen oinarritzko elikadura eta higiea bermatzen laguntzeko tresna. Txartel pertsonala da eta pertsona bakoitzak berea jasotzen du zenbateko jakin batekin. Gainera, saldoa automatikoki gehitu daiteke aldian-aldian, erakundeak zehaztutako argibideen arabera. Txartelak EROSKIren opari edo fideltasun txartelen itxura dauka, eta oinarritzko beharrak asetzen laguntzen du ez asistentziaren ikuspegitik, baizik eta modu integratzailean.

Elkartasun txartelari esker, 2019an 20 gizarte erakundek laguntza eman diete hainbat probintziatako 1.000 lagun baino gehiagori.

"Zero Hondakin" programa

EROSKIn, jarraitzen dugu janaririk ez alferrik galtzeko borrokan, nola eta jarduera protokolo bat artikulatuta ziurtatzeko emandako elikagai guztiak freskoak eta jateko moduan daudela. Hala, gure bezeroekin freskotasun maximoaren konpromisoa eta ontziaren itxura onarena betetzen ditugu. Hotz katea behar bezala mantentzen dela ziurtatzen dugu dohaintza hartzen duten erakundeek instalazioetan, eta berme berak zaintzen ditugu haien garraioan, elikagaia kontsumitua den arte.

Produktu horiek hartzaileari esleitzeko eta emateko irizpidea Espainia osoan gurekin lankidetzat hitzarmena sinatu duten ehun gizarte erakunderen baino gehiagoren bidez gauzatzen da.

Programaren beste helburu bat kontsumo arduratsua sustatzea da. Horretarako, elikagaien dohaintzarekin batera, kontsumitzaileak kontzientziatzeko kanpainak egiten ditugu, informazioa zein prestakuntza emateko. CONSUMER EROSKIren bitartez, EROSKIk ezagutzak, baliabideak eta tresna praktikoa ipintzen ditu kontsumitzaileen esku, erosketak arrazionalizatzeko, ahalik eta gehien aprobetxatzeko eta etxean elikagaien zarrastelkeria ahalik eta txikiena izateko.

"Zero Hondakin" programan, EROSKIk gizarte erakunde askorekin dihardu, hala nola Elikagaien Bankuarekin eta Caritatekin. 2019an, EROSKIk **6.748 tona elikagai** baino gehiago eman dizkio behar gehiena zuten kolektiboek. **Urteko 8.788 dieta pertsonalen parekoa** da dohaintza kopuru hori. Gainera, 2019an berriz parte hartu genuen AECOCen Elikagaiak alferrik galtzearen aurkako Astea, eta jardunbide egokiak partekatutako genituen kontsumitzaileekin.

EROSKI Kooperatiba Elkarteak **Urrezko Galburuaren saria** jaso du Elikagaien Bankuen Espainiako Federazioaren eskutik, hori da Federazioaren saririk handiena, sobera gelditu diren elikagaiak banatzen nabarmendu diren erakundeei ematen diena.

+6.478 tona
elikagaien dohaintza zero
hondakin programaren bidez



8.788 dieta
pertsonal eman dira urtean
dohaintzan

1996an, lehen "Kilo Operazioa" egin genuen Elikagaien Bankuaren alde.



Laguntza bestelako gaitasun-mailak edo gaixotasunak dituzten pertsoneri

EROSKIn, ondo dakigu egunero zer erronka dituzten bestelako gaitasunak dituzten edo gaixotasun baten ondoriozko behar bereziak dituzten pertsonak. Hori dela eta, lankidetzak estua daukagu pertsona horien ongizatea eta bizi kalitatea hobetzeko lan egiten duten erakundeekin.



FORUM SPORT kirol inklusiboarekin

Aurten, 3.600 pertsonak baino gehiagok parte hartu dute Kosta Trailen 14. lasterketan; hori dela eta, FORUM SPORTEk, Salomonek eta Laboral Kutxak 11.000 euro eman dizkio GaituzSport Fundazioari. Horren xedea da gizarte inklusiboa eraikitzea, biodibertsitatea babesten duena, eta desgaitasuna duten zein ez duten pertsonen artean ariketa fisikoa eta kirola sustatzea, baldintza berdinetan, haien bizi-kalitatea hobetzeko.

CAPRABO eta Alzheimer-en gaixotasuna

CAPRABOk parte hartu du PENSA proiektuan, alegia, dementzia agertu baino lehen gainbehera kognitiboa gelditzea posible den aztertzen duen proiektua. Hala, eguneroko ohiturak aldatzeko programa bat eta janari-prestakin bat hartzen ditu barne. Ikerketa Medikoen Itsasoko Ospitale Institutuaren (IMIM) eta Barcelonaβeta Brain Research Center (BBRC) elkartearen ekimen bateratua da (azken hori Pasqual Maragall Fundazioaren ikerketa-zentroa da), eta CAPRABOk harekin kolaboratzen du duela 6 urte.

Minbiziaren aurkako borroka

EROSKIk beste urte batez parte hartu du Minbiziaren Aurkako Espainiako Elkarteak (AECC) emakumeentzat antolatzen dituen zenbait lasterketatan eta A Coruña bezalako hirietan egon da gaixotasunaren inguruan sensibilizatzeko eta bularreko minbiziaren aurkako borrokan laguntzeko dirua biltzeko stand batekin. Gainera, urtero bezala, AECCrekin elkarlanean aritu gara, biztanleria larrazaleko minbiziari buruz sensibilizatzeko; izan ere, gure 50. urteurrena ospatzeko Bilbon antolatu zen tokiko produktuen azokan ere parte hartu du. 2019an, bularreko minbiziaren eta minbizi ginekologikoaren aurkako tokiko elkarteekin lankidetzan aritu ginen ere, kooperatibako Bazkidearen Eguna ospatzeko Bilbon eta Donostian.

VEGALSA-EROSKIk gure bezeroen artean dirua biltzeko kanpaina bat antolatu du ere. Kanpaina horri esker, VEGALSA-EROSKIk ekarpenarekin batera, 20.000 euro baino gehiago eman zaizkio CRIS Minbiziaren Aurka elkarteari, meduloblastomaren aurkako terapia berriak garatzeko.

Gure laguntza hartzen duten elkarteetako batzuk:



ACAMBI – Bilboko Bularreko Minbiziaren Elkarteak



ASONEVUS – Sortzetiko Nebo Erraldoi gaixotasuna dutenen Espainiako Elkarteak



ASVIDIA – Bizkaiko Diabetikoen Elkarteak



CRIS Minbiziaren Aurka



FEDE – Espainiako Diabetikoen Federazioak



West Sindromearen Fundazioak



ADEMGI – Gipuzkoako Esklerosi Anizkoitzaren Elkarteak



ASPANAFOHA – Arabako Minbizidun Haurren Guraso Elkarteak



BENE – Gaixotasun neurologikoak dituzten pertsonen eta senideen Bizkaiko elkarteak



EM Euskadi – Eugenia Epalza Esklerosi Anizkoitzaren Euskal Fundazioak



FEKOOR – Gutxitasun Fisikoa edota Organikoa duten Bizkaiko Pertsonen Federazio Koordinatzaileak



ONCE EUSKADI – Itsuen eta ikusteko desgaitasuna dutenen bizi-kalitatea hobetzeko helburua duen irabazi-asmerik gabeko korporazioak



AECC – Minbiziaren Aurkako Espainiako Elkarteak



ASPANOGL – Gipuzkoako Haur Minbizidunen Guraso Elkarteak



COCEMFE – Desgaitasun Fisikoa eta Organikoa duten Pertsonen Espainiako Konfederazioak



EUSKAL GORRAK – Pertsona Gorren Elkartearen Euskal Federazioak



FEDEREC – Gaixotasun Arraroak eta Kronikoak dituztenen aldeko Galiziako Federazioak



WOP – Walk On Project

Laguntza familia ugarietzat eta bestelakoentzat

EROSKIk familia ugariei laguntzeko lankidetzak hitzarmenak ditu hainbat erakunderekin, hala nola Fanoc-ekin eta Familia XLekin. Gainera, familia horien premia berezien jakinaren gainean, abantaila bereziak eskaintzen ditugu gure fideltasun-txartelen bidez. Hala, 2019an, **20.000 familia ugari baino gehiagok 1,3 milioi eurotik gora aurreztu dituzte.**

Horrez gain, badago familiei laguntzeko beste programa bat: "Ongi etorri, haurtxoa". Iaz, programa horretan, 12.063 saskitxo eman genituen, baita haurtxoaren lehen urtean beharrezkoak diren produktuak erosteko deskontuak eta promozioak ere. Programa hori osatzeko, "Ongi etorri, emagina" on line tresna dago. Haren bidez, gurasoek erantzun guztiak aurkituko dituzte haurdunaldian, erditzean eta haurtxoaren lehen urteetan sor daitezkeen galderak eta zalantzak argitzeko. Ekimen horrek zenbait

talderen laguntza izan du, hala nola Emaginen Elkarteen Espainiako Federazioarena (FAME), Espainiako Emaginen Elkartearena (AEM) eta J. Mateu Sancho pediatriarena. 2019an, 97.142 pertsonak bisitatu dute webgunea, eta guztira 123.000 bisita izan ditu.

VEGALSA-EROSKIn, familiei laguntzeko beste pauso bat eman dugu, 2016an Galiziako Xuntaren "Tarxeta Benvida" programara atxikita. Horri esker, Galiziako EROSKI sareko Familia establezimenduetan eta EROSKI hipermerkatuetan erosketak egitean txartela aurkezten duten pertsonen % 2,5eko zuzeneko deskontua dute. 2019an, 26.602 euro transferitu zaizkie familiei ekimen horren bitartez.

Aisia eta kultura

Orobat, kultura kontsumitzaileei hurbiltzen saiatzen gara askotariko babesletza jardueren bidez. Esaterako, Elorrion, gure egoitza nagusia dagoen herrian, urtero egiten den Musikaire kultura jaialdia babesten dugu.

Horrez gain, VEGALSA-EROSKIk berriro ere "Cultura accesible e inclusiva" programarekin elkarlanean aritu da, Emalcsa Fundazioarena; bere helburua da A Coruñan ondare kulturalaz gozatzeko orduan aukera berdintasuna lortzea, eta hiritar guztiek parte hartu ahal izatea eragozten duten oztopoak ezabatzea, desgaitasuna duten pertsonen kolektiboan arretra berezia jarrita.

Beste maila batean, kirolak gaur egungo gizartean eta bizimodu osasungarria izateko zer-nolako garrantzia duen

jakinda, gure ingurune hurbilenean antolatzen diren kirol jarduerak ere babesten ditugu. 2019an, gainera, **CAPRABOSport programaren bidez, 199.281 euro banatu genituen amateurren 118 klubetan**, ohitura osasungarriak eta kirol jarduera sustatzeko asmoz.

Euskadin, hainbat kirol jardueratan lagundu dugu, hala nola Herri Krosan eta Santurtzikoko estropadan. Horrez gain, FORUM SPORTEk, urtero bezala, Kosta Trail mendi lasterketa antolatu zuen Bizkaian. Lasterketa horrek alderdi solidarioa du, eta, besteak beste, ibilaldiak ditu familientzat eta zeharkaldien zaleentzat.

Kulturaren, aisiaren eta inguruaren sustapena

EROSKIk tokiko ekimenak sustatzen ditu gure merkataritza sarearen inguruko pertsonen ongizatea hobetzeko eta gertuko kulturaren eta tradizioen balioa azpimarratzeko.

Tokian tokiko hizkuntzen sustapena eta hedapena

EROSKIn, tokiko hizkuntzak gure inguruko komunitateen kultura ondarearen funtsezko atalak direla uste dugu, eta, hortaz, haiek sustatzeko eta hedatzeko lan egiten dugu etengabe.

Euskararen kasuan, Elhuyar Fundazioarekin batera egiten ari garen ekimena da aipatzekoa; izan ere, hizkuntza horretako bilatzaile bat garatzen ari gara. Euskal Herriko Unibertsitateak ere parte hartu du I+Gko proiektu horretan, eta gaur egungoak baino askoz bilatzaile aurreratuagoa izango da. Bilatzaile hori gure on line plataforman integratzean, EROSKI CONSUMER aldizkariaren dokumentuetan nabigatzea erraztu eta hobetuko dugu. Euskarari dagokionez, nabarmendu behar da gure hizkuntzaren inguruan egiten diren ekitaldi handietan parte hartzen dugula urtero; besteak beste, babesletza jarduerak egiten ditugu urteko ekitaldi garrantzitsuenean, Durangoko Azokan, alegia. Halaber, euskararen jai nagusietan hartzen

dugu parte. Honako hauek dira ekitaldiok: Herri Urrats, Ibilaldia, Araba Euskaraz, Kilometroak, Nafarroa Oinez eta Euskal Eskola Publikoaren jaia. Bertan, 12.236 lagunek parte hartu zuten EROSKI Fundazioaren Elikadura Eskolak antolaturiko ekitaldietan.

Galiziako kultura eta hizkuntza ere balioesten ditugu. Horretarako, Galiziako gizartearekin lotura estua duten ekimen guztiekin egiten dugu bat. Esate baterako, aurreko ekitaldietan bezala, Día das Letras Galegas ekimena babestu genuen 2019an ere.

Ekimen horiez guztiez gain, ahalegin handia egiten dugu EROSKI CONSUMER aldizkaria gaztelaniaz, euskaraz, galizieraz eta katalanez eskaintzeko.





Delegatuen Batzar Nagusia Asamblea General de Delegados

2019ko ekainaren 19a
19 de junio de 2019



8

Gardentasuna

Argitasunarekiko
eta egiarekiko
konpromisoa

Gure interes taldeak

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

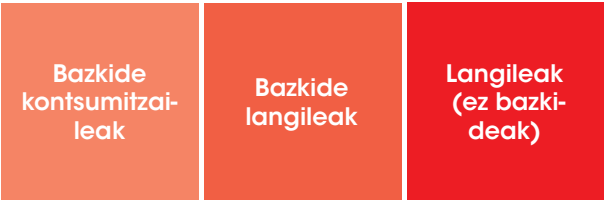


Gure jarduerak eraginak sortzen ditu hainbat interes taldetan, eta alderantziz. Pertsona, talde, kolektibo eta elkarte horiek oso garrantzitsuak dira guretzat, elkarrenganako interakzio eta lankidetzak baitaude, urteekin indartuak eta landuak. Hortaz, gure gizarte erantzukizuna garatzeko eta geure inpaktuak kontrolatzeko funtsezkoa da interes taldeak ulertzea, baita gure jardura eta erabaki guztietan aintzat hartzea ere. Gaur egun, gizarte eta enpresa testuinguruaren konplexutasuna eta dinamismoa direla eta, ezinbestekoa da interes talde guztiekin konpromiso sendoa ezartzea, haien itxaropenak eta erronkak ezagutze aldera. Hala, aurten gure interes taldeen berrikuspena egin dugu eta honako ezagutza hauek betetzen dituzten kolektiboekiko harremana eguneratu dugu:

- Gure erakundean eragin zuzena edo zeharkakoa dute.
- Gure jardueraren, zerbitzuen edo produktuen eraginak jasaten dituzte.
- Gure jardueragatiko interesa dute.

Hala, barneko interes taldeak eta kanpokoak bereizten ditugu. Barnekoak EROSKI Taldearen zati diren talde edo pertsonak dira, eta kanpokoak, berriz, bezeroak, gobernuak eta gizarte erakundeak:

Barneko interes taldeak



Barneko interes taldeak



Komunikazio mekanismo espezifikoak, eta interes talde bakoitzaren kasuan identifikaturiko funtsezko gaiak eta kezak

102-44

Interes taldea	Komunikazio mekanismo espezifikoak	Funtsezko gaiak eta kezak
Bezeroak eta bezero bazkideak	- Bezeroarentzako arreta zerbitzua (dendan, telefono bidez eta webgunean) - EROSKI Club aldizkaria - CAPRABOren <i>Sabor</i> aldizkaria - Bezeroen poztasunari buruzko azterketak - Bezeroei entzuteko programak - Sustapen liburuxkak - EROSKI Club aplikazioa - Newslettarrak	- Marketina eta etiketak - Osasunaren merkatuko lehiakortasuna - Laneko osasuna eta segurtasuna - Ustelkeriaren aurkako borroka - Materialak - Efluentek eta hondakinak - Elikagaiak alferrik galtzea - Enplegua
Kontsumitzaileak	- CONSUMER EROSKI aldizkaria eta www.consumer.es/eu - Elikadura Eskola (http://www.escueladealimentacion.es/eu) - Espainiako Herritarren Nutrizio Inkesta (ENPE) - Sentsibilizazio kanpainak (osasuna, elkartasuna eta ingurumena) - Erakunde publikoak eta kontsumitzaileen interesak zaintzen dituzten erakundeak (Kontsumobide, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Kontseilua, AECOSAN, eta abar) - Prentsa oharrak eta prentsaurrekoak	- Marketina eta etiketak - Laneko osasuna eta segurtasuna - Energia - Tokiko komunitateak - Bezeroen segurtasuna - Produktuaren trazabilitatea - Irigarritasuna - Presentzia merkatuan
Langileak	- Argitalpenak: <i>Nexo</i>, <i>Néctar</i>, <i>La Parrapla</i>, intranetak (Prisma, ForumNet), aktak, egoitzako jakinarazpenak - Ebaluazio elkarrizketak - Laneko kulturari buruzko inkestak - Auditoretzak (Kode etikoa) - Salaketa kanala	- Laneko osasuna eta segurtasuna - Bezeroen segurtasuna - Enplegua - Kontziliazioa - Ustelkeriaren aurkako borroka - Efluentek eta hondakinak
Bazkide langileak	- Sozietatean parte hartzeko organoak - Harrera eskuliburua - Langileen berezko mekanismoak	- Kudeaketa ekonomikoa - Gobernantza eta kudeaketa etikoa - Merkataritza sarearen berregituraketa - Kontsumitzaileei eta langileei dagozkien gaiak
Bazkide kontsumitzaileak	- Sozietatean parte hartzeko organoak - Newslettarrak - Bazkide bezeroen eta kontsumitzaileen mekanismoak	Kontsumitzaileei eta bezero bazkideei dagozkien gaiak
Enpresa hornitzaileak	- Hornitzaileentzako arreta zerbitzua - Argitalpenak: <i>Nexo Logística</i> EROSKI ETE-ekiko hitzarmenak - Lankidetzak hitzarmenak - Sektoreko mahaia - Sentsibilizazio kanpainak (osasuna, elkartasuna eta ingurumena) - Auditoretzak (kalitatearen kontrola...) - Foro iraunkorrak eta behin-behinekoak	- Ustelkeriaren aurkako borroka - Araukak betetzea - Bezeroen segurtasuna - Produktuaren trazabilitatea - Jardura ekonomikoa
Finantza erakundeak/ Inbertitzaileak	- Gobernu korporatiboaren txostena - Urteko Kontu Bateratuen txostena - Prentsa oharrak eta prentsaurrekoak - CNMVren eta EROSKIn webgunea	- Ustelkeriaren aurkako borroka - Araukak betetzea - Jardura ekonomikoa - Datu pertsonalak babestea - Berrikuntza
Ekintzaile frankiziatuak	"Zurekin frankizian" programa - Zuzeneko komunikazioa Sareko Zuzendaritza Nagusiko Frankizia Zuzendaritzako langileekin	- Bezeroen segurtasuna - Irigarritasuna - Ustelkeriaren aurkako borroka - Araukak betetzea - Laneko osasuna eta segurtasuna - Erosketa praktikak
Gobernuak	- Lankidetzak akordioak eta hitzarmenak - Bilerak ordezkari publikoekin - Enpresa elkarteak eta kontsumitzaile kooperatiben elkarteak (ACES, ANGED, AECOC, eta abar)	- Irigarritasuna - Ustelkeriaren aurkako borroka - Produktuaren trazabilitatea - Materialak - Lehia desleiala
Hirugarren sektorea eta beste gizarte eragile batzuk	- Bilerak hainbat erakundetako ordezkariekin - EROSKI FUNDAZIOAren Batzorde Zientifikoa - Unibertsitateak: hitzarmenak, beka - GKEak: lankidetzak hitzarmenak, babesleak, jardunaldiak, standak	- Ustelkeriaren aurkako borroka - Efluentek eta hondakinak - Araukak betetzea - Isurketak - Elikagaiak alferrik galtzea - Bezeroen segurtasuna

Memoria lantzeko printzipioak102-45; 102-46; 102-48; 103-1

EROSKIn urtero egiten dugu lan gure interes taldeei aurkezten diegun jarduera informazioa hobetzeko eta zabaltzeko, erakundearen barruan zein kanpoan gardentasunarekiko dugun konpromisoaren baitan. Hori horrela izanik, Global Reporting Initiative (GRI) erakundearen estandarrak oinarri hartuta egin dugu memoria hau; izan ere, 1997an sortutako erakunde independente hori da, gaur egun, mundu mailan jasagarritasun txostenak egiteko erreferentzia esparru nagusia, eta hamar-

kada bat baino gehiago daramagu hura babesten, haren GOLD komunitateko kide moduan. Global Reporting Initiative ekimenaren estandarretan jasotako irizpide eta printzipioak aplikatzean, memoriaren eta haren edukia- ren kalitatea gure interes taldeen itxaropenekin bat etort- zea bilatu dugu. Gainera, azaldutako adierazleei esker, gure emaitzak datozen urteetako emaitzekin alderatu ahal izango ditugu, baita beste erakunde batzuek aur- kezutako txostenekin ere.

Sozietate horietako batzuen ingurumen edo gizarte infor- mazorik ez egotearen arrazoia da ez dutela langilerik edo kontsumitzaileekin zuzeneko jarduerarik, eta horregatik, ez dute inolako eraginik ez finantzarioak diren alderdi ho- rietan. Horretaz gain, EROSKI Fundazioak tokiko komunita- teen GRI-413 estandarrarekin lotuta egiten dituen ekintzei buruzko informazioa erantsi da.

Sozietate horietatik, honako hauek dira 2. kapitulu- an (mer- kataritza sarea eta "zurekin" merkataritza eredu- a) aurkeztu genituen negozioetarako establezimenduen jabe direnak:

Memoriaren irismena

Memorian hainbat sozietateri buruzko datuak bil- du ditugu, hain zuzen Informazio Ez finantzarioari eta Aniztasunari buruzko 11/2018 Legearen era- ginpekoenak. Horiek dira finantza egoera bateratuetan bildutako 28 sozietateak, nahiz eta ez guztiek izan eragina memoriari jasotako alderdi ez finantzario guztietan. Ho- nako taula honetan sozietateen finantza egoera batera- tuen xehetasuna jaso da, adierazitako alderdi materialen taldeen:

Gizartea	Alderdi eko- nomikoak eta datuen babesa	Ingurumen alderdiak	Gizarte/lan/ produktu- bezero- alderdiak
EROSKI, S.COOP.			
CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.			
EQUIPAMIENTO FAMILIAR Y SERVICIOS, S.A.			
CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.			
GRUPO EROSKI DISTRIBUCIÓN, S.A.			
GESTIÓN DE HIPERMERCADOS CAPRABO EISA, S.L.U.			
SUPERMERCADOS PICABO, S.L.U.			
CAPRABO, S.A.			
SOCIEDAD FRANQUICIAS EROSKI CONTIGO, S.L.			
EROSKI HIPERMERCADOS, S.COOP.			
VEGONSA AGRUPACIÓN ALIMENTARIA, S.A.			
VEGO SUPERMERCADOS, S.A.			
MERCASH SAR, S.L.			
NEWCOBECO S.A.			
PENINSULACO S.L.			
DESARROLLOS COMERCIALES DE OCIO E INMOBILIARIOS DE ORENSE, S.A.			
JACTUS SPAIN, S.L.			
INMOBILIARIA RECARÉ, S.A.U.			
CECOSA DIVERSIFICACIÓN, S.L.			
CENTRAL DE SERVEIS CIENCIES, S.L.			
CECOSA INSTITUCIONAL, S.L.			
CECOSA GESTIÓN, S.A.			
SOCIEDAD DE AFILIADOS EROSKI CONTIGO, S.L.			
APORTACIONES FINANCIERAS EROSKI, S.A.			
CECOGOICO S.A.			
FORUM SPORT, S.A.			
VIAJES EROSKI, S.A.			
GESPA FORUM, S.C.P.			

	Hipermer- katuak	Supermer- katuak	Gasolinde- giak	Aisia eta kirola	Bidaia agentziak	Optikak	Online dendak
EROSKI, S.COOP.							
CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.							
EQUIPAMIENTO FAMILIAR Y SERVICIOS, S.A.							
CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.							
GESTIÓN 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.							



Materialtasun azterketa 102-49

2019ko Jasangarritasun Memoria prestatzeko, aurreko urteko materialtasun azterketa eguneratu dugu. Azterketa horren helburua da zehaztea zeintzuk diren alderdi garrantzitsuak EROSKlren eragin ekonomikoak, ingurumenekoak eta gizartekoak islatzeko orduan, interes taldeen erabaketan eragiten dute, edo inpaktua sortzen dute ekonomian, ingurumenean edo sozietatean.

Iturri bibliografikoak, batez ere GRIk argitaratutako erreferentziako estandarrak, esaterako GRI estandararak, edo Governance & Accountability-k eginiko sektoreko gehigarriak, Nazio Batuen Mundu Hitzarmeneko printzipioak eta informazio ez finantzarioari eta aniztasunari buruzko 11/2018 Legea.

Merkatutik jasotako informazioa, batez ere sektoreko enpresek eginiko argitalpenak, edo EROSKlren hornidura sareko enpresek eginikoak.

Erakundeari eta bere interes taldeei buruzko barneko eta kanpoko informazioa, hala nola langileekin, kontsumitzaileekin, bazkideekin, hornitzaileekin, hirugarren sektorearekin, administrazio publikoarekin, finantza zerbitzu eta inbertitzaileekin, eta hedabideekin eginiko xede taldeen eta inkestaren emaitzak.

Jarraian alderdi batzuk lehenetsi dira, eta EROSKlrentzat eta gure interes taldeentzat garrantzitsuenak direnak aukeratu dira. Horretarako, barneazterketabateginda (EROSKlrentzat duen garrantzia), baita kanpoko azterketa bat ere (garrantzia interes taldeentzat), identifikaturiko gaien garrantzi maila ezagutzeko.

Erabilitako kontsulta metodo nagusia online inkesta izan da, bai interes taldeei (kanpoko ikuspegia), bai EROSKlIn erabakiak hartzeko erantzukizuna duten pertsonen (barneko ikuspegia). Talde horien barruandaude Zuzendaritza Kontseilua, plantilla, frankiziak, bazkide bezeroak, bazkide Kontsumitzaileak, hirugarren sektorea, hornitzaileak, Administrazio Publikoa, finantza zerbitzuak eta hedabideak.

Azterketaren emaitzak berrikusi eta balioztatu dira, materialtasunak EROSKlren ingurumen arloko jarduna egoki eta modu orekatuan islatzen duela ziurtatzeko, bai eragin positiboena bai negatiboena. Zentzu horretan, halaber, garrantzitsutzat hartu dira honako hauek: "tokiko komunitateak", EROSKlren gizarte ekintza osorik islatzeko; "isurketak", ingurumenean dugun aztarnaren inpaktua dela eta; eta "jarduerak ekonomikoak", kudeaketa eta enplegu ekonomikoak ere sartzeko.

Amaitzeko, materialtasun matrizea lortu da, eta bertan identifikatu dira EROSKlren alderdi materialak:

tean. Materialtzat (garrantzitsutzat) jotakoak materialtasun matrizean islatzen direnak dira.

Hala, materialak izan daitezkeen gaiak identifikatzeko, honako hauek hartu dira aintzat:



Materialtasun matrizea

Gai materialak 102-47; 102-49

Garrantzia interes taldeentzat	handia	 Kudeaketa etikoa eta ardurazkoa	 Tokiko hornitzaileei erostea  Erantzukizuna marketinean eta etiketetan  Laneko osasuna eta segurtasuna  Enplegu egonkorrak eta kalitatezkoak
	ertaina	 Bezeroen kudeaketa  Aniztasuna eta aukera berdintasuna, eta diskriminaziorik eza  Hornidura katearen jasangarritasuna  Produktu seguru eta osasungarriak  Ontzien ekodiseinua eta material jasangarriagoen erabilera	
	txikia	 Prezio lehiakorak  Berrikuntza  Gizarte ekintzako ekimenen sustapena*  Kontsumitzaileen prestakuntza  Energia eraginkortasuna eta energia berriztagarrien erabilera  Karbono aztarna*  Elikagaiak alferrik galtzea  Jarduera ekonomikoa*  Hondakinak murriztea, berrerabiltzea eta birziklatzea	
		txikia	ertaina

Garrantzia EROSKlrentzat

 Ingurumen kudeaketa

 Konpromisoak, politikak eta kudeaketa arduratsua

 Enplegua eta lan harremanak

 Bezeroak, kontsumitzaileak eta produktuaren erantzukizuna

Gai materiala

Halaber, * duten gaiak txertatu dira, EROSKlren jardueran duten lotura eta garrantzia direla eta.

Gai materialen zerrenda eta horien estaldura 102-46; 103-1

Gai materiala	Non sortzen da inpaktua	EROSKiren inplikazioa	Materialtasunaren arrazoia
Jarduera ekonomikoa (GRI 201)	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzenekoa eta zeharkakoa	Enpresaren kudeaketa ekonomikoak eragin handia du haren interes taldeetan. Sortutako langile kopuruari eragiten dio, produktu eta zerbitzuen erosketari, merkataritza sareari, enpresa estrategiari, zorraren kudeaketari eta mozkinen banaketari, besteak beste.
Tokiko hornitzaileei erostea (GRI 204)	Erakundetik kanpo	Zuzena	Dugun erosketa bolumenak eta hornitzaile kopuruak balizko eragin nabarmena dakar lan egiten dugun inguruneko tokiko hornitzaileen garapenean.
Enpresa jokabide etikoa eta arduratsua (GRI 205)	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzena	Enpresak jokabide etiko eta arduratsua izatea ezinbestekoa da interes taldeentzat; hori dela eta, ustelkeriaren aurkako neurriak hartzen ditugu.
Ontzien ekodiseinua eta material jasangarriagoen erabilera (GRI 301)	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzenekoa eta zeharkakoa	Ontzi eta bilgarriak fabrikatzeak, erabiltzeak eta eskaintzeak eragin handia izan dezake ingurumenean. Horregatik, materialen kontsumoa optimizatzea eta jasangarritasun irizpideak integratzea ezinbestekoa da gure bezeroentzat eta, oro har, gizartearentzat.
Karbono aztarna (GRI 305)	Erakundetik kanpo	Zuzenekoa eta zeharkakoa	Berotegi efektuko gasek gizakion osasunean eta kliman duten inpaktua da egungo arazo handi eta garrantzitsuenetako bat interes talde desberdinentzat.
Hornidura katearen jasangarritasuna (GRI 308-414)	Erakundetik kanpo	Zuzenekoa eta zeharkakoa	Hornitzaileen katea arduraz kudeatzeak, gizarte irizpideak, ingurumenekoak eta etikoak txertatuta, gure enpresan eta balio kate osoan erantzukizun politikak ezartzen laguntzen du.
Enplegu egonkorra eta kalitatezkoak (GRI 401)	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzena	Enpleguaren egonkortasuna eta kalitatea funtsezkoak dira EROSKI bezalako enpresa batean, zeinetan langile asko kooperatibaren jabe ere badiren, eta zeinetan 30.000 langile zuzen baino gehiago dauden.
Laneko osasuna eta segurtasuna (GRI 403)	Enpresa barruan	Zuzena	Langileak diren gure lehentasunezko interes taldeetako bat; horregatik, laneko arriskuak prebenitzea, eta osasuna eta segurtasuna sustatzea, funtsezkoa da enpresan.
Aniztasuna eta aukera berdintasuna, eta diskriminaziorik eza (GRI 405-406)	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzena	Diskriminaziorik ez izateko politikak edukitzea eta aniztasunean, kultur aniztasunean eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasunean oinarrituriko lan ingurune inklusiboa izatea gure enpresaren konpromisoetako bat da.
Gizarte ekintzako ekimeneen sustapena (GRI 413)	Erakundetik kanpo	Zuzena	Kooperatibaren oinarrizko printzipioetako bat da gizartean aktiboki parte hartzea, lan egiten dugun komunitateen garapen ekonomikoa eta gizarte garapena bultzatuko duten gizarte ekintzako programen bidez.
Produktu osasungarriagoak (GRI 416)	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzenekoa eta zeharkakoa	Elikagaiak banatzen dituen enpresa gisa, gure hornitzaileekin batera produktu guztien kalitatea eta segurtasuna bermatzea oso garrantzitsua da guretzat. Produktu osasuntsuagoak eta dieta bereziei egokituak edukitzea oinarrikoa da gure bezeroen premiei erantzuteko.
Erantzukizuna marketinean eta etiketetan (GRI 417)	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzenekoa eta zeharkakoa	Marketineko jakinarazpenetan eta etiketatzean irizpide etikoak eta erantzukizunekoak aplikatzeak, arreta bereizia eskaintzeak eta marketin indibidualizatuak garrantzi handia dute gure bezeroentzat.

Memorian aurkeztutako adierazleen kalkuluari buruzko informazio osagarria

Adierazlea	Irismena	Kalkulatzeko metodologia/Iruzkina
Zuzeneko langileei buruzko informazioa (GRI 102-8, 405-1)	EROSKI Taldea	Zuzeneko langileen eta bazkide langileen kopurua 2019ko ekitaldiko azken hilabetean (2020ko urtarila) erregistratutako datuen batezbestekoa da. Kontratu motaren, lanaldiaren, adinaren, generoaren eta la kategoriaren arabera ehunekoak 2020ko urtarrilaren 31ko (ekitaldiaren amaiera) datuei dagozkie. Ehuneko horiek guztira adierazitako langile kopuruari (28.939) aplikatu zaizkie. Txandakatze kopurua eta indizea erakundea honako arrazoi hauengatik utzi duten langileei dagoxie: beren borondatez, kaleratzeagatik, erretiroagatik edo heriotzagatik.
Ordainsariei buruzko informazioa (GRI 102-34, 102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39, 202-1, 405-2)	EROSKI Taldea	EROSKI Koop. E.-ari eta Taldearen gainerako sozietateei buruzko informazioa eskaini da, ordainsari aldean arabera bereizita. Emandako datuak 2019 urte naturalekoak dira, eta soilik Bazkideei eta langile finkoei dagozkie. EROSKI Koop. E.-ko Kontsumo Gordinaren Aurrerapenari buruzko datuak erabiltzen dira, eta gainerako sozietateetako urteko ordainsari gordinari buruzkoak. Ordainsari garbiaren eta PFEZ atxikipenen (Gizarte Segurantzari eginiko ekarpenak batu gabe) batuketara da Kontsumo Gordinaren Aurrerapena. IBEX 35eko enprekin alderatzeko erabiltako datuak hemendik atera dira: "Los jefes del Ibex ganan 79 veces más que sus empleados", El País egunkarian argitaratua 2019ko apirilaren 15ean.
Istripu tasari buruzko informazioa eta LAPi buruzko presetakuntza (GRI 403-2, 404-1)	EROSKI Taldea	2019. urte naturaleko datuak.
Marka propio bakoitzeko produktuko kopurua (102-2)	EROSKI Taldea	Ecron, Visto Bueno eta Romester markei buruzko datuak 2019ko martxorik 2020ko urtarilera bitartekoak dira.
Materialak (301-3)	EROSKI Taldea	SCRAPSei aitortutako datuak 2019. urte naturalekoak dira.
Berrerabilitako ontzi logistikoak (GRI 301-3)	EROSKI Taldea (elikadura arloa)	2019ko ekitaldian EROSKI, CAPRABO eta VEGALSaren plataformetan erabiltako paletei eta plastikozko kaxei buruzko datuak. Isurketen eta zuhaitz kopuruaren murrizketari buruzko datua CHEPek eman digu, eta CHEPen EURO paletaren Bizi Zikloaren Analisi (BZA) independente batean oinarrituta kalkulatu da, zuri baliokidearekin alderatuta, ISO 14044 Arauaren arabera.
Erakundearen energia kontsumoa (GRI 302-1)	EROSKI Taldea	Ez dago erabileren arabera xehakaturiko elektrizitate kontsumoari buruzko daturik. Kalkuluan erabiltako bihurteta faktoreak: • Kilowatt ordua megajouletara bihurtzeko: 1 kWh = 3,6 MJ. • Garraio eragiketarako erregai kontsumoa (Iturria: EROSKiren kalkuluak, bere garraio flotaren arabera). Diesel litroak gigajouletan adierazteko bihurteta (Iturria: "Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono". MITECO, 2019): - Dieselaren dentsitatea: 832,5 kg/m³ - Dieselaren bero ahalmena: 43 GJ/t.
Energia intentsitatea (GRI 302-3)	EROSKI Taldea	Erakundearen energia kontsumo erlatiboa kalkulatzeko adierazleak: • Merkataritza azalera: 1.231.300 m² (2020ko urtarrilaren 31n) • Salmenta garbiak: 4.584 milioi euro
BEGen zuzeneko isurketen intentsitatea (GRI 305-4)	EROSKI Taldea	
Energia kontsumoa murriztea (GRI 302-4)	EROSKI Taldea	Garraiorako erregai kontsumoaren eta energia kontsumoaren murrizketak aurkezteko 2017ko datuak erabili dira oinarritzat, bat baitatuz GRIren ereduari jarraituz egin dugun lehen jasangarritasun txostenarekin.

Adierazlea	Irismena	Kalkulatzeko metodologia/Iruzkina
Ur erauzketa iturriaren arabera (GRI 303-1)	EROSKI Taldea	2019ko ekitaldiko kontsumoa kalkulatzeko edateko uraren gastutik abiatu gara. Ez dago EROSKI hornitzen duten udalerriek ura ateratzeko erabiltzen dituzten iturri guztien erregistrorik.
Biodibertsitatea (GRI 304-1)	EROSKI Taldea	Informazio iturria: Trantsizio Ekologikorako Ministerioa. Denda frankiziatuak ez dira aintzat hartu.
Ur isurketak	EROSKI Taldea	Estimazioen arabera, isuritako ura kontsumitutako ur edangarriaren % 99 da.
Bezeroek utzitako hondakinak	EROSKI Taldea	Pilen, argien eta gailu elektriko eta elektronikoen datuak 2019. urte naturalekoak dira.
Erakundetik kanpoko energia kontsumoa (GRI 302-2) BEGen zuzeneko isurketak (1. irismena) (GRI 305-1) BEGen zeharkako isurketak energia sortzean (2. irismena) (GRI 305-2) BEGen zeharkako beste isurketak batzuk (3. irismena) (GRI 305-3)	EROSKI Taldea	Ikus "Karbono-aztarna kalkulatzeko isurketa-faktoreak" izeneko taula



Karbono-aztarna kalkulatzeko isurketa-faktoreak

1. irismena	Gasolioa garraio logistikoan	2,467 kg CO ₂ /l B7	Factores de emisión. Registro huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono 2019. MITECO, 2020ko apirila 2013ko IPCC CH ₄ eta N ₂ O isurketa faktoreetarako.
	Gas naturala berokuntzan	0,202 kg CO ₂ / kWh PCI 1 kWh PCI = 0,901 kWh PCS	Factores de emisión. Registro huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono 2019. MITECO, 2020ko apirila 2013ko IPCC CH ₄ eta N ₂ O isurketa faktoreetarako.
	Hozgarriak		2013ko IPCC, CMLrekin bat (2016ko abuztuko bertsioa). Nahasketen kasuan, hozgarriak duen gas bakoitzaren proportzioaren arabera kalkulatu da
2. irismena	Elektrizitatea	Mix nazionala: 0,31 kg CO ₂ / kWh EROSKI merkaturatzaileen mixa: 0,27 kg CO ₂ /kWh	2019an sortutako energiari dagozkion elektrizitatearen etiketazeari buruzko akordioa, CNMC, 2020ko apirilean argitaratua
3. irismena	Diesela	0,455 kgCO ₂ /l	Ecoinvent: Diesel {Europe without Switzerland} market for Cut-off, S
	Kerosenoa	0,437 kgCO ₂ /l	Ecoinvent: Kerosene {Europe without Switzerland} market for Cut-off, S
	Isurketak hegazkinez egindako lan bidaietan	0,143kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER} Intracontinental Cut-off, U
	Erregaia hegazkinez egindako lan bidaietan	0,0552 l keroseno/km	Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER} Intracontinental Cut-off, U
	Isurketak autoz egindako lan bidaietan	0,176 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, diesel, EURO 5 {RER} Cut-off, U
	Erregaia autoz lan bidaietan	0,06684 l/km	Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, diesel, EURO 5 {RER} Cut-off, U
	Isurketak furgonetaz egindako lan bidaietan	1,25 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing Cut-off, U
	Erregaia furgonetaz egindako lan bidaietan	0,38452 l/km	Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing Cut-off, U
	Isurketak trenez egindako lan bidaietan	0,00718 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing Cut-off, U
	Energia trenez egindako lan bidaietan	Diesela: 0,00269 i/km Elektrizitatea: 0,05726 kWh/km	Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing Cut-off, U
	Ura	0,295 kgCO ₂ /m ³	Ecoinvent: Tap water {Europe without Switzerland} tap water production, conventional treatment Cut-off, U
	Bulegoko papera	1,10 kgCO ₂ /kg	Ecoinvent: Paper, woodfree, uncoated {RER} market for Cut-off, S
	Beste paper mota batzuk	Paper iztukatu arina: 1,11 kgCO ₂ /kg Paper satinatua: 1,11 kgCO ₂ /kg LWC paper birziklatua: 1,63 kgCO ₂ /kg Paper iztukatuaren bolumena: 1,11 kgCO ₂ /kg Papera, ore kimikoa: 1,77 kgCO ₂ /kg Inprimatzea soilik: 0,692 kgCO ₂ /kg	Faktore desberdinak aplikatzen dira paper motaren arabera. Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER} market for Cut-off, S Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER} market for Cut-off, S Ecoinvent: Paper, woodcontaining, lightweight coated {RER} market for Cut-off, S Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER} market for Cut-off, S Ecoinvent: Chemi-thermomechanical pulp {GLO} market for Cut-off, S Ecoinvent (aldatua): Printed paper, offset {RoW} offset printing, per kg printed paper Cut-off, S

Kexatzeko eta erreklamatzeko mekanismo formalak

103-2

EROSKlri jasagarritasunaren hiru dimentsioei buruzko kexak eta erreklamazioak helarazteko hainbat kanal daude. Zehazki:

Bezeroak

EROSKlren bezeroaren arretarako telefonora jo daiteke (944 943 444), astelehenetik larunbatera, 9:00-22:00 ordutegian, edo honako webgune honetan eskuragarri dagoen formularioa bete: <https://www.eroski.es/eu/kontaktua/>. CAPRABOrekin harremanetan jarri nahi izanez gero, 932 616 060 telefono zenbakia bidez egin daiteke, ordutegi berean, edo honako webgune honen bitartez: www.miclubCAPRABO.com/atencion-cliente.

FORUM SPORTEk 944 286 618 telefono zenbakia jartzen du bezeroen eskura, ordutegi berarekin, bai eta helbide elektroniko hau ere: forumsport@forumsport.es. Kanal horietako edozeinetan erregistra daiteke kexa edo erreklamazioa, eta erakunde barruan dagozkien arduradunei helaraziko zaie, ahalik eta azkarren konponbide edo konpentsazio bat eskaini ahal izateko.

Kontratuak edo legeak betetzea

Arauak edo kontratuak ez betetzearen inguruko jakinarazpenak edo eskakizunak dagokien zentro edo eremutara bidaliko ditugu, edo zuzenean EROSKlren Departamentu Juridikora. Azken kasu horretan, gaitaren arabera, Departamentu Juridikoak dagokion kudeaketa gunera bidaliko du, erantzuna lortzeko. Erantzun horretan oinarrituta, erantzunaren dokumentua egingo du, Administrazio Prozeduraren Legearen arabera. Horrez gain, hala bada, gogio, erreklamazioa sorrazi zuen urraketa konpontzeko neurriak ezarriko lirateke.

Langileak

Kudeaketa administratiboekin edo lanpostuarekin lotutako kexak edo erreklamazioak egiteko, langileak Departamentu Sozialarekin jar daitezke harremanetan, nagusiaren edo pertsonen eskualdeko arduradunaren bidez, edota Pertsona Administrazioaren arduradunarekin. Jokabide Kode Korporatiboa edo Arrisku Penalak Prebenitzeko Plana ez betetzearen inguruko salaketak egiteko, honako bide hauek ditugu: harremanetarako telefono zenbakia [94 621 12 34], postontzi elektronikoa [canaldedenuncia@EROSKI.es; canaldedenunciavegalsa@gmail.com] eta fisikoki entrega daitekeen formulario bat. Beteazpen Bulegoko arduradunak Kontseilu Errektorearen Auditoretza eta Betetze Batzordeari emango dizkio sa-

laketa kanalaren eta Arlo Sozialaren bidez jasotako salaketak. Auditoretza Batzordea arduratzen da kontsultak eta jakinarazpenak jasotzeko ezarritako prozedurez, eta baliozkotu egiten ditu emandako erantzunak. Gainera, laneko sexu jazarpena eta sexuagatiko diskriminazioa tratatzeko protokolo espezifiko bat dugu. Protokoloa martxan jarriko da ustezko biktimak esku hartzeko eskatzen badu; nagusiaren, pertsonen eskualdeko arduradunaren edo Gizarte Kontseiluko kide baten bidez egin dezake eskaera hori. Kasu horretan, Instrukzio Batzorde bat sortuko da, eta horrek dagokion isilpeko ikerketa espedienteari emango dio hasiera. Behin espedientea amaitutakoan, ondorioen berri emango du; Pertsona Zuzendaritzara bidaliko du, proposatutako neurrietatik egokitzen hartzen dituenak martxan jar ditzan.

Enpresa hornitzaileak

Enpresa Hornitzaileentzako Arreta Zerbitzuak laguntza ematen die kontabilitate eta finantza gaietan; hau da, haien fakturen, mugaegunen eta EROSKl egindako ordainketen eta zordunketen egoerari lotutako gaietan. Enpresa hornitzaileek bide hori erabiltzen badute beste gai batzuei lotutako zalantzak edo arazoak helarazteko, gai bakoitzari dagokion pertsonarengana edo sailera birbideratuko dira. Merkataritza kudeatzaileen zalantzak ere argitzen ditu zerbitzu horrek, hornitzailearen batekin arazoren bat izan badute edota kontuaren egoerari buruzko informazioa behar badute. Arreta zerbitzuarekin harremanetan jartzeko, enpresa hornitzaileek telefonoa (08:30etik 13:30era eta 15:00etatik 16:00etara) edota posta elektronikoa erabil dezakete. Posta elektronikoa bi eguneko atzerapenarekin irakurtzen eta kudeatzen da asko jota, urteko sasoiaren arabera (ordainketen aurreko egunak, adibidez). Horrez gain, enpresa hornitzaileak eskura duten webgunean erregistra daitezke, doan, fakturen egoerara, zordunketetara eta abarrera sarbidea izateko. 2019an hainbat hobekuntza egin dira webgunean, hala nola, duela 5 urte arteko mugimenduak kontsultatu ahal izatea.

Zerbitzu horren eraginkortasuna baloratze aldera, hainbat estatistika egiten dira: urte sasoiako eta ordu tarteko jasotzen diren deienak, erantzundako deienak, erantzun ez diren deienak eta arreta orduetatik kanpo egindako deienak. Horrez gain, jasotako mezu elektroniko kopurua ere kontrolatzen da, eta enpresa hornitzaileek zein egunetan bidaltzen dituzten, atzerapenik egon ez dadin.

GRI edukien aurkibidea eta 11/2018 Legea

102-55

Estandar unibertsalak

GRI 102: Eduki orokorrak, 2016

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
1. Erakundearen profila			
102-1	Erakundearen izena	- Enpresa ingurua	14
102-2	Jarduerak, markak, produktuak eta zerbitzuak	- Enpresa ingurua	14, 34-37, 84
102-3	Egoitzaren kokapena	- Enpresa ingurua	San Agustin auzoa, zk.g. 48230. Elorrio, Bizkaia
102-4	Eragiketen kokapena	- Enpresa ingurua	37, 87
102-5	Jabetza eta forma juridikoa	- Erakundea eta egitura	14-15
102-6	Zerbitzatzen dituen merkatuak	- Zein merkatutan lan egiten duen	34-37
102-7	Erakundearen tamaina	- Enpresa ingurua	14-15, 22-23, 34-37, 58, 85
102-8	Enplegatuei eta beste langile batzuei buruzko informazioa	- Langile kopurua guztira, eta gene-roaren, adin-tartearen, herrialdearen eta lanbide-sailkapenaren arabera - Lan-kontratuak guztira, eta motaren arabera sailkatuta - Kontratu mugagabeen, aldi baterako kontratuen eta lanaldi partzialeko kontratuen urteko batez bestekoa, eta sexuaren, adinaren, herrialdearen eta lanbide-sailkapenaren arabera	58-63
102-9	Hornidura katea	- Hornitzaileekiko eta azpikontratistekiko harremanetan haien gizarte eta ingurumen erantzukizuna aintzat hartzea	85-86
102-10	Aldaketa esanguratsuak erakundean eta hornidura katean	- Bilakaeran eragin dezaketen faktore nagusiak eta joerak	39, 85 Ez da aldaketa adierazgarririk izan hornidura katean.
102-11	Arretarako printzipioa edo ikuspegia	- Harreman komertzialak - Eragin negatiboak izan ditzaketen produktu eta zerbitzuak - Arriskuen kudeaketa - Hautemandako inpaktuei buruzko informazioa, eta denbora-muga - Enpresaren jardunak egun ingurumenean dituen eta aurreikusi diren efektuei buruzko informazio zehatza. Baliozkotzeko eta ingurumen ziurtagiriak emateko prozedurak, arretarako printzipioa.	47, 94-95

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
102-12	Kanpoko ekimenak		17-20
102-13	Zer elkartetako kide den	- Elkartegintza edo babesletza ekintzak	166
2. Estrategia			
102-14	Erabakiak hartzen dituzten goi mailako exekutiboen adierazpena	- Helburuak eta estrategiak	4-5
102-15	Inpaktu, arrisku eta aukera nagusiak	- Helburuak eta estrategiak - Bilakaeran eragin dezaketen faktore nagusiak eta joerak - Arrisku eta inpaktu adierazgarriak identifikatu, baliozkotu, saihestu eta arintzeko prozedurak. - Harreman komertzialak - Eragin negatiboak izan ditzaketen produktu eta zerbitzuak - Arriskuen kudeaketa - Hautemandako inpaktuei buruzko informazioa, eta denbora-muga	28-30 Isilpeko informazioa. 2019an, arriskuen eta inpaktuen mapa berraztertu da.
3. Etika eta zuzentasuna			
102-16	Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide arauak		16
4. Gobernantza			
102-18	Gobernantza egitura		24-27
102-29	Ekonomia, ingurumen eta gizarte inpaktuen identifikazioa eta kudeaketa	- Arrisku eta inpaktu adierazgarriak identifikatu, baliozkotu, saihestu eta arintzeko prozedurak. - Harreman komertzialak - Eragin negatiboak izan ditzaketen produktu eta zerbitzuak - Arriskuen kudeaketa - Hautemandako inpaktuei buruzko informazioa, eta denbora-muga	24-27
102-30	Arriskuak kudeatzeko prozesuen eraginkortasuna	- Arrisku eta inpaktu adierazgarriak identifikatu, baliozkotu, saihestu eta arintzeko prozedurak. - Harreman komertzialak - Eragin negatiboak izan ditzaketen produktu eta zerbitzuak - Arriskuen kudeaketa - Hautemandako inpaktuei buruzko informazioa, eta denbora-muga	28-30

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
102-31	Ekonomia, ingurumen eta gizarte gaien ebaluazioa	- Arrisku eta inpaktu adierazgarriak identifikatu, baliozkotu, saihestu eta arintzeko prozedurak. - Harreman komertzialak - Eragin negatiboak izan ditzaketen produktu eta zerbitzuak - Arriskuen kudeaketa - Hautemandako inpaktuei buruzko informazioa, eta denbora-muga	24-27
102-35	Ordainsari politika	- Kontseilarien eta zuzendarien batez besteko ordainsaria, ordainsari aldagarria, kalte ordainak, epe luzeko aurrezki aurreikuspeneko sistemetarako ordainketak eta jasotako beste edozer ordainsari barne, sexuaren arabera banatuta	64-65
102-36	Ordainsaria zehazteko prozesua	- Kontseilarien eta zuzendarien batez besteko ordainsaria, ordainsari aldagarria, kalte ordainak, epe luzeko aurrezki aurreikuspeneko sistemetarako ordainketak eta jasotako beste edozer ordainsari barne, sexuaren arabera banatuta	64-65
102-37	Interes taldeen inplikazioa ordainsarian	- Kontseilarien eta zuzendarien batez besteko ordainsaria, ordainsari aldagarria, kalte ordainak, epe luzeko aurrezki aurreikuspeneko sistemetarako ordainketak eta jasotako beste edozer ordainsari barne, sexuaren arabera banatuta	64-65
5. Interes taldeen parte hartzea			
102-40	Interes taldeen zerrenda		128
102-41	Negoiazio kolektiboko akordioak	- Hitzarmen kolektiboak babesten dituen langileen ehunekoa, herrialdearen arabera	66
102-42	Interes taldeen identifikazioa eta hautaketa		128
102-43	Interes taldeen parte hartzerako ikuspegia		128
102-44	Aipatutako gai eta kezka nagusiak		128-129
6. Txostenak egiteko praktikak			
102-45	Finantza egoera bateratuan sartutako erakundeak	- Erakundea eta egitura	130-131
102-46	Txostenen edukien definizioak eta gaiaren estaldurak		130-131, 134

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
102-47	Gai materialen zerrenda		133-134
102-48	Informazioaren berradierazpena		130 Zuzendu egin dira honako hauek: 2018an urteko batez besteko prestakuntza orduak eta urteko batez besteko prestakuntza orduak langile bakoitzeko; karbono aztarnako 1. eta 3. irismeneko isurketak 2018an; kutxa-terroko poltsa kopurua; eta salaketa egiteko kanaleko helbide elektronikoa.
102-49	Aldaketak txostenak egiteko moduan		132-133 Gai garrantzitsuak aukeratzeko prozesuan, ekitaldi honetako materialtasuna eguneratzeko, kontuan hartu dira interes taldeei egindako azken kontsultetan garrantzia handiena izan duten alderdiak. Gai ekonomikoei dagokienez, 2019an gai material izateari utzi diote presentzia merkatuan (GRI 202), eta berrikuntza (ez da GRI). Beraz, gai material izaten jarraitzen dute jarduera ekonomikoak (GRI 201), erosketa praktikak (GRI 204) eta ustelkeriaren aurkako borroka (GRI 205). Ingurumen gaiei dagokienez, gai material izateari utzi diote honako hauek: energia (GRI 302), efluenteak eta hondakinak (GRI 306-1 eta 306-2), elikagaiak alferrik galtzea (GRI 306) eta ingurumen betetzea (GRI 307). Materialei (GRI 301), isurketei (GRI 305) eta hornitzaileen ingurumen ebaluazioari (GRI 308) buruzko gaiak mantendu dira. Gizarte gaiei dagokienez, giza eskubi-deen ebaluazioak (GRI 412), bezeroen osasunak (ez GRI), datu pertsonalak babesteak (GRI 418), produktuen trazabilitateak (GRI 416), irisgarritasunak (ez GRI) eta betetze sozioekonomikoak (GRI 419) material izateari utzi diote. Beste hauek mantendu egin dira: enplegua (GRI 401), laneko osasuna eta segurtasuna (GRI 403), aniztasuna eta aukera berdintasuna, eta diskriminaziorik eza (GRI 405 y 406), tokiko komunitateak (GRI 413), hornitzaileen gizarte ebaluazioa (GRI 414), bezeroen osasuna eta segurtasuna (GRI 416) eta marketa eta etiketak (GRI 417).
102-50	Txostenaren xede aldia		2019ko ekitaldia: 2019ko otsailaren 1etik 2020ko urtarrilaren 31ra
102-51	Azken txostenaren data:		2019ko maiatzak 21, 2018ko ekitaldiari dagokio

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
102-52	Txostenak egiteko zikloa		Urtekoa
102-53	Txostenari buruzko galderak egiteko kontaktua		sostenibilidad@eroski.es
102-54	Txostena GRI estandarrekin bat datorrela egiaztatzen duen aitortpena		Txosten hau GRI estandarren funtsezko aukeraren arabera egin da
102-55	GRI edukien aurkibidea		139
102-56	Kanpoko egiaztapena		184

Gaikako estandarrak

GRI 200: Gai ekonomikoak

GRI 201: Jarduera ekonomikoa 2016. Gai materiala

103-1	Gai materialaren azalpena eta haren estaldura		134
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Fundazioei eta irabazi asmorik gabeko entitateei ekarpenak	22-23, 138
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa	- Fundazioei eta irabazi asmorik gabeko entitateei ekarpenak	22-23
201-1	Sortutako eta banatutako zuzeneko balio ekonomikoa	- Fundazioei eta irabazi asmorik gabeko entitateei ekarpenak - Lortutako mozkinak herrialdearen arabera - Ordaindutako mozkinen gaineko zergak	22
201-2	Ingurumen aldaketaren inplikazio finantzarioak eta bestelako arrisku eta aukerak	- Klima aldaketaren ondorioetara egokitzeko hartutako neurriak	Ez dago gai honi buruzko informaziorik.
201-3	Mozkin planeko eta beste erretiro plan batzuetako obligazioak	- Kontseilarien eta zuzendarien batez besteko ordainsaria, ordainsari aldagarria, kalte ordainak, epe luzeko aurrezki aurreikuspeneko sistemetarako ordainketak eta jasotako beste edozer ordainsari barne, sexuaren arabera banatuta	EROSKI Koop. E.-ko zenbait bazkidek ekarpenak egiten dituzte Lagun Aroko gizarte aurreikuspeneko plan batean. Ekarpeneren ehunekoa aldatu egiten da. Gainera, CECOSA Supermercados eta PICABOko langileek 300.000 euroko ekarpena egiten dute urtero ekarpen zehatzeko planetan.
201-4	Gobernutik jasotako finantza laguntza	- Jasotako dirulaguntza publikoak	22

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
GRI 202: Presentzia merkatuan 2016			
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Sozietatearen jardueraren inpaktua tokiko herritarrengan eta lurraldean	64-65, 138
202-1	Hasierako kategoria estandarreko soldataren ratioa, sexuaren arabera, tokiko gutxieneko soldatarekin alderatuta	- Lanpostu berdinen ordainsaria edo gizartearen batez bestekoa	64-65
202-2	Tokiko komunitatean kontratatutako goi mailako exekutiboen proportzioa	- Sozietatearen jardueraren inpaktua tokiko herritarrengan eta lurraldean	Ez dago informazio hori. EROSKI ez du langileen bizilekua erregistratzen haiek kontratatatu aurretik, kontratuak iraun bitartean duten bizilekua baizik.
GRI 203: Zeharkako inpaktu ekonomikoak 2016			
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Sozietatearen jardueraren inpaktua enpleguan eta tokiko garapenean - Sozietatearen jardueraren inpaktua tokiko herritarrengan eta lurraldean	22-23, 89-90, 138
203-1	Azpiegituretako inbertsioak eta emandako zerbitzuak		22-23, 88
203-2	Zeharkako inpaktu ekonomiko adierazgarriak	- Sozietatearen jardueraren inpaktua enpleguan eta tokiko garapenean - Sozietatearen jardueraren inpaktua tokiko herritarrengan eta lurraldean	22-23, 89-90, 119
GRI 204: Erosketa praktikak 2016. Gai materiala			
103-1	Gai materialaren azalpena eta haren estaldura		134
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Sozietatearen jardueraren inpaktua enpleguan eta tokiko garapenean - Sozietatearen jardueraren inpaktua tokiko herritarrengan eta lurraldean - Erosketa politikan gizarte gaiak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak txertatzea	85, 89-90, 138
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa	- Sozietatearen jardueraren inpaktua enpleguan eta tokiko garapenean - Sozietatearen jardueraren inpaktua tokiko herritarrengan eta lurraldean - Erosketa politikan gizarte gaiak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak txertatzea	85, 89-90

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
204-1	Tokiko hornitzaileei egindako gastuaren ehunekoa	- Sozietatearen jardueraren inpaktua enpleguan eta tokiko garapenean - Sozietatearen jardueraren inpaktua tokiko herritarrengan eta lurraldean	85 EROSKIIn tokiko hornitzailetzat jotzen ditugu helbidea autonomia erkidego horretan dutenak eta 2019an tokiko edo eskualdeko produktuen erreferentziak eman dituztenak. Erreferentzia horiek autonomia erkidego horretan bakarrik merkaturatzen direnak dira (hurbiltasuneko kontsumoa). Eragiketa esanguratsuak dituzten kokapenak EROSKI Taldeko dendak dauden lekuak dira. Hau da, gure merkataritza jarduera gauzatzen dugun lekuak.
GRI 205: Ustelkeriaren aurkako borroka 2016. Gai materiala			
103-1	Gai materialaren azalpena eta haren estaldura		134
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Ustelkeria eta eroskeria prebenitzeko hartutako neurriak - Kapitalak zuritzearen aurka borrokatze-ko neurriak	28-31, 138 Arrisku Penalak Prebenitzeko Planaren irismena erabatekoa da EROSKI Taldean, VEGALSA kenduta, zeinak berezko plana duen.
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa	- Ustelkeria eta eroskeria prebenitzeko hartutako neurriak - Kapitalak zuritzearen aurka borrokatze-ko neurriak	28-31
205-1	Ustelkeriarekin erlazionatutako arriskueta arako aztertutako eragiketak	- Ustelkeria eta eroskeria prebenitzeko hartutako neurriak - Kapitalak zuritzearen aurka borrokatze-ko neurriak	28-31 Arrisku Penalak Plana lantzerakoan EROSKI Taldearen eragiketa guztiak aztertu dira, VEGALSA kenduta, zeinak berezko plana duen. Identifikaturiko ustelkeria arriskuak honako hauekin daude lotuta: hornitzaileak, kontratistak, merkataritzako kideak edo kanpoko lankideak hautatzeko eta kontratatzekeko prozesuak; EROSKI Taldea dagoen merkatuetan lehia askea babesten duten hornitzaileekin eta lehiakideekin loturiko merkataritzako harremanak; edozer pertsona edo erakunde, publiko zein pribaturi, ordainketak, opariak eta arreta ez bidezkoa ematea edo haiengandik halakorik jasotzea edo zin egitea, negozioak edo bestelako onura edo abantailak izan edo haiei eusteko asmoarekin.

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
205-2	Ustelkeriaren kontrako politika eta prozedurei buruzko jakinarazpenak eta prestakuntza	- Ustelkeria eta eroskeria prebenitzeko hartutako neurriak - Kapitalak zuritzearen aurka borrokatze-ko neurriak	Langile guztiei, dibertsifikazio negozioe-takoei izan ezik, eman zaie Arrisku Pena-lak Prebenitzeko Planaren eta Betetze Planaren berri, jakinarazi zaie Barne Kontrolerako Organoa eta betetze bule-goia sortu direla, eta azaldu zaizkie bai salaketak egiteko kanalaren bai Jokabi-de Kodearen nondik norakoak. Plan hori Zuzendaritza Kontseiluak eta Auditoretza eta Betetze Batzordeak onartu dute, eta Kontseilu Errektoreak berretsi du. Halaber, hornitzaileekin sinatutako kontratuetan klausula bat dago alderdi hauen berri emateko, eta Jokabide Kode Korpora-tiboa, Barne Kontrolerako Organoaren Araudiaren laburpena eta Salaketa Kanalaren Araudiaren laburpena www.eroski.es webgunean daude eskuragarri. Prestakuntza eman zaie EROSKI eta CA-PRABOko langile guztiei eta VEGALSako eta frankiziatuetako zenbait langileri; gai-nerako langileei eta Kontseilu Errektoreko zein Auditoretza eta Betetze Batzordeko bazkide kontsumitzaileei ere prestakuntza emango zaie.
205-3	Egiaztatutako ustelkeria kasuak eta hartutako neurriak	- Ustelkeria eta eroskeria prebenitzeko hartutako neurriak - Kapitalak zuritzearen aurka borrokatze-ko neurriak	Ez da ustelkeria kasurik identifikatu 2019an, eta Betetze Bulegoak ere ez du horrelako salaketarik jaso.

GRI 300: Ingurumen gaiak

GRI 301: Materialak 2016. Gai materiala

103-1	Gai materialaren azalpena eta haren estaldura		134
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Lehengaien kontsumoa eta haien era-bilera eraginkorra sustatzeko hartutako neurriak - Aurreikusteko, birziklatzeko, berrerabilt-zeko, berreskuratze eta hondakinak ezabatzeko neurriak.	96, 99, 138
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa	- Lehengaien kontsumoa eta haien era-bilera eraginkorra sustatzeko hartutako neurriak - Aurreikusteko, birziklatzeko, berrerabilt-zeko, berreskuratze eta hondakinak ezabatzeko neurriak.	96, 99

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
301-1	Erabilitako materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera	- Lehengaien kontsumoa eta haien era-bilera eraginkorra sustatzeko hartutako neurriak	96, 99 Memorian bildutako ontzien materialei eta produktuei buruzko datuak Sortzai-learen Erantzukizun Zabalduko Sistema Kolektiboari (ECOEMBES, ECOTIC, ECO-PILAS, SIGAUS eta AMBILAMP) aitorturiko materialei bakarrik dagozkie. Ez dago merkaturaturiko bestelako 100.000tik gora artikuluetan erabilitako material kantitateari eta motari buruzko informazio zentralizaturik (fabrikatzailearen markak ere badira tartean). Nolanahi ere, gure sistemetan berezko markako ontzien ma-terialei buruzko xehetasunak biltzeko eta etorkizuneko memorietan informazio hori emateko lan egiten ari gara.
301-2	Birziklatutako inputak	- Lehengaien kontsumoa eta haien era-bilera eraginkorra sustatzeko hartutako neurriak - Aurreikusteko, birziklatzeko, berrerabilt-zeko, berreskuratze eta hondakinak ezabatzeko neurriak.	EROSKI markako produktuen ontzietako batzuek material birziklatuak dituzte (haragi eta arrainetarako erretiluak, arrautza ontziak, eta abar). Ez dago, or-dea, merkaturaturiko bestelako 100.000tik gora artikuluetan erabilitako material kantitateari eta motari buruzko informazio zentralizaturik (fabrikatzailearen markak ere badira tartean). Nolanahi ere, gure sistemetan berezko markako ontzien ma-terialei buruzko xehetasunak biltzeko eta etorkizuneko memorietan informazio hori emateko lan egiten ari gara.
301-3	Berrerabilitako produktuak eta ontziratze materialak	- Lehengaien kontsumoa eta haien era-bilera eraginkorra sustatzeko hartutako neurriak - Aurreikusteko, birziklatzeko, berrerabilt-zeko, berreskuratze eta hondakinak ezabatzeko neurriak.	96

GRI 302: Energia 2016

103-1	Gai materialaren azalpena eta haren estaldura	- Energia kontsumoa, zuzena eta zeharkakoa - Energia berriztagarrien erabilera	97, 138
302-1	Erakundearen energia kontsumoa	- Energia kontsumoa, zuzena eta zeharkakoa	97
302-2	Erakundetik kanpoko energia kontsumoa	- Energia kontsumoa, zuzena eta zeharkakoa	97
302-3	Energia intentsitatea	- Energia kontsumoa, zuzena eta zeharkakoa	97
302-4	Energia kontsumoa murriztea	- Karbono aztarna aurreikusteko, murrizteko edo konpontzeko neurriak - Energia kontsumoa, zuzena eta zeharkakoa - Energia berriztagarrien erabilera	97

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
302-5	Murrizketak produktu eta zerbitzuen energia eskakizunetan	- Energia kontsumoa, zuzena eta zeharkakoa	Ez dago EROSKIren produktu guztiei buruzko informazio zehatzik.
GRI 303: Ura eta efluentek 2018			
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Ur kontsumoa eta hornidura	99, 138
303-1	Interakzioa urarekin, baliabide partekatua izanik	- Ur kontsumoa eta hornidura	99
303-2	Ur isurketek eragindako inpaktuen kudeaketa	- Ur kontsumoa eta hornidura	99
303-3	Uraren erauzketa	- Ur kontsumoa eta hornidura	Ez da inolako ur erauzketarik egin.
303-4	Ur isurketak	- Ur kontsumoa eta hornidura	99
303-5	Ur kontsumoa	- Ur kontsumoa eta hornidura	99
GRI 304: Biodibertsitatea 2016			
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Biodibertsitatea zaintzeko eta berreskuratzeko hartutako neurriak - Jarduerak edo eragiketek eremu babestuetan izandako inpaktua	100, 138
304-1	Eremu babestuetan, haien ondoan edo eremu babestuetatik kanpo biodibertsitaterako balio handia duten eremuetan dauden eragiketa guneak (jabetzakoak, kudeatuak edo alokatuak)	- Biodibertsitatea zaintzeko eta berreskuratzeko hartutako neurriak - Jarduerak edo eragiketek eremu babestuetan izandako inpaktua	100
304-2	Jarduera, produktu eta zerbitzuek biodibertsitatean dituzten inpaktu adierazgarriak	- Jarduerak edoww eragiketek eremu babestuetan izandako inpaktua	Ez dugu adierazle horri buruzko informaziorik, ingurumen jasangarritasun zigilua duten produktuek emandakotik harago.
GRI 305: Isurketak 2016. Gai materiala			
103-1	Gai materialaren azalpena eta haren estaldura		134
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- BEGen isurketen elementu adierazgarriak - Karbono aztarna aurreikusteko, murrizteko edo konpontzeko neurriak - Epe ertain eta luzean BEG isurketak murrizteko helburuak eta bitartekoak	99, 102-103, 138

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa	- BEGen isurketen elementu adierazgarriak - Karbono aztarna aurreikusteko, murrizteko edo konpontzeko neurriak - Epe ertain eta luzean BEG isurketak murrizteko helburuak eta bitartekoak	99, 102-103
305-1	BEGen zuzeneko isurketak (1. irismena)	- BEGen isurketen elementu adierazgarriak	99, 102-103
305-2	BEGen zeharkako isurketak energia sortzean (2. irismena)	- BEGen isurketen elementu adierazgarriak	102-103
305-3	BEGen zeharkako beste isurketa batzuk (3. irismena)	- BEGen isurketen elementu adierazgarriak	102-103
305-4	BEGen isurketen intentsitatea		103
305-5	BEGen isurketak gutxitzea	- Karbono aztarna aurreikusteko, murrizteko edo konpontzeko neurriak - Epe ertain eta luzean BEG isurketak murrizteko helburuak eta bitartekoak	103
305-6	Geruza agortzen duten substantzien isurketak		99, 102-103
GRI 306: Efluentek eta hondakinak 2016			
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Aurreikusteko, birziklatzeko, bererrerabiltzeko, berreskuratzeko eta hondakinak ezabatzeko neurriak.	98-99, 138
306-2	Hondakinak motaren eta ezabatzeko metodoaren arabera	- Aurreikusteko, birziklatzeko, bererrerabiltzeko, berreskuratzeko eta hondakinak ezabatzeko neurriak.	98
306-3	Isuri esanguratsuak	- Karbono aztarna aurreikusteko, murrizteko edo konpontzeko neurriak	99
306-4	Hondakin arriskutsuen garraioa		EROSKIk baimendutako kudeatzaileak kontratatzen ditu hondakin arriskutsuak garraiatzeko, indarrean dagoen legea betez egin dadin.
305-5	Ur isurketek edota jariatze urak eragindako ur masak		99
GRI 307: Ingurumen betetzea 2016			
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak		94-95, 138
307-1	Ingurumen arloko legeak eta arauak ez betetzea		Ez daukagu isun edo diruzkoak ez diren zigor esanguratsuen berri, 2019an ingurumenari buruzko legeak edo arauak ez betetzeagatik. Zigorra eman duen erakundeak "oso larritzat" kalifikatutakoak hartzen dira zigor esanguratsutzat.

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
------------	------------	-----------------------	--------------------------------

GRI 308: Hornitzaileen ingurumen ebaluazioa 2016. Gai materiala

103-1	Gai materialaren azalpena eta haren estaldura		134
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Erosketa politikan gizarte gaiak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak txertatzea - Ikuskatze eta auditoretza sistemak eta haien emaitzak	104, 138
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa	- Erosketa politikan gizarte gaiak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak txertatzea - Ikuskatze eta auditoretza sistemak eta haien emaitzak	104
308-1	Ingurumen irizpideen arabera ebaluazio eta hautaketa iragazkiak gainditu dituzten hornitzaile berriak	- Erosketa politikan gizarte gaiak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak txertatzea - Ikuskatze eta auditoretza sistemak eta haien emaitzak	104 EROSKI Natur eta Belle Natural produktuen, produktu ekologikoen eta FSC, PEFC, SFI zigiluak dituzten 98 hornitzailek bete behar izan dituzte ingurumen irizpideak hautatuak izateko garaian. Merkataritzako hornitzaileen % 2 dira.

GRI 400: Gizarte gaiak

GRI 401: Enplegua 2016. Gai materiala

103-1	Gai materialaren azalpena eta haren estaldura		134
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Lana eta familia bateragarri egiteko neurriak	58-63, 68-69, 138
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa	- Lana eta familia bateragarri egiteko neurriak	58-63, 68-69
401-1	Enplegatuen kontratazio berriak eta langileen txandaketa	- Langile kopurua guztira, eta generoaren, adin-tartearen, herrialdearen eta lanbide-sailkapenaren arabera - Lan-kontratuak guztira, eta motaren arabera sailkatuta - Kontratu mugagabeen, aldi baterako kontratuen eta lanaldi partzialeko kontratuen urteko batez bestekoa, eta sexuaren, adinaren, herrialdearen eta lanbide-sailkapenaren arabera - Kaleratze kopurua generoaren, adin-tartearen eta lanbide-sailkapenaren arabera	61-63

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
------------	------------	-----------------------	--------------------------------

401-2	Lanaldi osoa duten langileen abantailak, lanaldi partziala dutenek eta aldi baterako langileek ez dituztenak	- Lana eta familia bateragarri egiteko neurriak	Langileen lanaldi motak ez du eragiten desberdintasunik haien abantailetan.
401-3	Guraso baimena	- Lana eta familia bateragarri egiteko neurriak	69

GRI 402: Langilearen eta enpresaren arteko harremanak 2016

103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Gizarte elkarrizketa antolatzea, langileei informazioa eman eta haiekin kontsultatzeko eta negoziatzeko prozedurak barne	56-57, 138
402-1	Eragiketa aldaketen inguruko gutxieneko jakinarazpen epeak	- Gizarte elkarrizketa antolatzea, langileei informazioa eman eta haiekin kontsultatzeko eta negoziatzeko prozedurak barne	Bazkide kooperatibista ez diren langileekiko gizarte elkarrizketako prozesua Langileen Estatutuak hitzarmen kolektiboak, EEEdak eta abar negoziatzeko ezartzen duena da. Bazkide Langileen kasuan, komunikazio ereduak Gizarte Estatutuetan eta Barne Erregimeneko Araudian ezartzen da, 1. kapituluko Kudeaketa ereduak atalean ezartzen den bezala. Eragiketa aldaketen kasuan, ez dago jakinarazpenak egiteko ezarritako denbora tarte finkorik, egiten den aldaketaren arabera baita. Baina, oro har, aurreabisu denbora arazoizkoa eta nahikoa da.

GRI 403: Laneko osasuna eta segurtasuna 2016. Gai materiala

103-1	Gai materialaren azalpena eta haren estaldura		134
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Laneko osasun eta segurtasun baldintzak - Hitzarmen kolektiboen balantzea, bereziki laneko osasunaren eta segurtasunaren arloan	70-71, 138
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa	- Laneko osasun eta segurtasun baldintzak - Hitzarmen kolektiboen balantzea, bereziki laneko osasunaren eta segurtasunaren arloan	70-71
403-1	Laneko osasuna eta segurtasuna kudeatzeko sistema	- Laneko osasun eta segurtasun baldintzak - Gizarte elkarrizketa antolatzea, langileei informazioa eman eta haiekin kontsultatzeko eta negoziatzeko prozedurak barne - Hitzarmen kolektiboen balantzea, bereziki laneko osasunaren eta segurtasunaren arloan	70

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
403-2	Arriskuak identifikatzea eta ebaluatzea, eta istripuak ikertzea	- Absentismo ordu kopurua - Laneko istripuak, bereziki beren maiztasuna eta larritasuna	70
403-4	Langileen parte hartzea, kontsultak eta jakinarazpenak laneko osasunari eta segurtasunari lotuta	- Laneko osasun eta segurtasun baldintzak	70
403-5	Langileen prestakuntza laneko osasunaren eta segurtasunaren arloan		73
403-6	Langileen osasuna sustatzea		71
403-7	Harreman komertzialekin lotura zuzena duten eta langileen osasunean eta segurtasunean eragina duten inpaktuak prebenitzea eta gutxitzea		70-71, 73
403-8	Laneko osasuna eta segurtasuna kudeatzeko sistemaren estaldura		70
403-9	Laneko istripuaren ondoriozko lesioak		71-72 Galdutako egunen tasa: Omisioa. Ez dago informazio hori. Galdutako egunen tasa kalkulatzeko ez da posible, gaixotasun arruntagatik eta laneko gaixotasunagatik orduak ez baitira bereizzen.
403-10	Minantzak eta laneko gaixotasunak	- Gaixotasun profesionalak; generoaren arabera bananduta	73
GRI 404: Prestakuntza eta irakaskuntza 2016			
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Prestakuntzaren arloan ezarritako politikak	74, 138
404-1	Urteko batez besteko prestakuntza orduak langile bakoitzeko	- Prestakuntza ordu kopurua, guztira, lan kategorien arabera	73-75
404-2	Langileen gaitasunak hobetzeko programak eta trantsizioan laguntzeko programak	- Prestakuntzaren arloan ezarritako politikak	74
404-3	Jardueraren eta garapen profesionalaren aldi behingo ebaluazioa jasotzen duten langileen ehunekoa		76

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
GRI 405: Aniztasuna eta aukera berdintasuna 2016. Gai materiala			
103-1	Gai materialaren azalpena eta haren estaldura		134
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Gizonen eta emakumeen artean tratua eta aukera berdintasuna sustatzeko hartutako neurriak - Berdintasun planak - Enplegua sustatzeko hartutako neurriak - Sexu jazarpenaren eta sexuagatiko jazarpenaren aurkako protokoloak - Desgaitasuna duten pertsonen integrazio eta irisgarritasun unibertsala	64-68, 138
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa	- Gizonen eta emakumeen artean tratua eta aukera berdintasuna sustatzeko hartutako neurriak - Berdintasun planak - Enplegua sustatzeko hartutako neurriak - Sexu jazarpenaren eta sexuagatiko jazarpenaren aurkako protokoloak - Desgaitasuna duten pertsonen integrazio eta irisgarritasun unibertsala	64-68
405-1	Aniztasuna gobernu organoetan eta langileen artean	- Langile kopurua guztira, eta generoaren, adin-tartearen, herrialdearen eta lanbide-sailkapenaren arabera - Desgaitasuna duten langileak - Gizonen eta emakumeen artean tratua eta aukera berdintasuna sustatzeko hartutako neurriak - Berdintasun planak - Enplegua sustatzeko hartutako neurriak - Sexu jazarpenaren eta sexuagatiko jazarpenaren aurkako protokoloak - Desgaitasuna duten pertsonen integrazio eta irisgarritasun unibertsala	67-68 Kontseilu Errektorean (gobernu organo gorena) ez dugu gaitasun desberdinak eta aniztasun funtzionala duen pertsonarik, ezta Zuzendaritza Kontseiluan ere.
405-2	Emakumeen eta gizonen oinarriko soldaten eta ordainsarien ratioa	- Soldata-arrakala	64 Emakumeentzako urteko batez besteko ordainsari haztatua 19.487 eurokoa da Eroski Koop. E.-n, eta 17.323 eurokoa gaineko sozietateetan. Gizonen kasuan, 25.919 eurokoa eta 21.652 eurokoa, hurrenez hurren. Gizonen eta emakumeen arteko aldea kategoria "Profesionalean" emakume gehiago egotearen ondorio da.

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
------------	------------	-----------------------	--------------------------------

GRI 406: Diskriminaziorik eza 2016. Gai materiala

103-1	Gai materialaren azalpena eta haren estaldura		134
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Diskriminazio mota ororen aurkako politika, eta, hala badagokio, aniztasuna kudeatzekoa - Enplegu eta okupazioko diskriminazioa ezabatzea	57, 66, 138
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa	- Diskriminazio mota ororen aurkako politika, eta, hala badagokio, aniztasuna kudeatzekoa - Enplegu eta okupazioko diskriminazioa ezabatzea	57, 66
406-1	Diskriminazio kasuak eta haiek zuzentzeko hartutako neurriak	- Diskriminazio mota ororen aurkako politika, eta, hala badagokio, aniztasuna kudeatzekoa - Enplegu eta okupazioko diskriminazioa ezabatzea	2019an ez da diskriminazio kasurik erregistratu erakundean. Asian dugun gure erosketa zentralaren bitartez kontrol ikuskaritzak egiten dizkiegu gure hornitzaileei. Txinan 26 BSCI ikuskaritza egin dira; Pakistanen, 2; eta Bangladeshen, 4. Txinan, horrez gain, SA8000 estandarraren ikuskaritza bat eta SEDEX estandarraren 2 egin dira. 2019an inportazio hornitzaileei egindako 35 auditoretzen emaitzek erakusten dute ez dela arau-hauste esanguratsurik egon giza eta lan eskubideen arloan. Bestalde, hobekuntzak egingo dira jarraian aipatzen diren alorretan, eta hobekuntzok egin diren egiaztatuko da 2020an: langileen osasuna eta segurtasuna (3), gizarte arloaren kudeaketa eredua (26), ordain-sariak (1) eta lan orduen erregistroa (28). Ez da egon desadostasun larririk, eraz, auditoretza egin zaien enpresa guztiek gainditu dute.

GRI 407: Elkartzeko eta negozioazio kolektiborako askatasuna 2016

103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Honako hauekin loturiko Lanaren Nazioarteko Erakundearen funtsezko hitzarmenetako xedapenak sustatzea eta betetzea, elkartzeko askatasunaren errespetuari eta negozioazio kolektiborako eskubideari lotuta - Erosketa politikan gizarte gaiak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak txertatzea	57, 86, 138
-------	--	---	-------------

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
------------	------------	-----------------------	--------------------------------

407-1	Elkartzeko askatasuna eta negozioazio kolektiborako eskubidea arriskuan izan ditzaketen hornitzaileak, eta haiekiko eragiketak	- Hitzarmen kolektiiboak babesten dituen langileen ehunekoa, herrialdearen arabera - Honako hauekin loturiko Lanaren Nazioarteko Erakundearen funtsezko hitzarmenetako xedapenak sustatzea eta betetzea, elkartzeko askatasunaren errespetuari eta negozioazio kolektiborako eskubideari lotuta - Erosketa politikan gizarte gaiak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak txertatzea	2019an ez da erregistratu askatasunez elkartzeko eta negozioazio kolektiborako eskubidearen urraketarik. Asian dugun gure erosketa zentralaren bitartez kontrol ikuskaritzak egiten dizkiegu gure hornitzaileei. Txinan 26 BSCI ikuskaritza egin dira; Pakistanen, 2; eta Bangladeshen, 4. Txinan, horrez gain, SA8000 estandarraren ikuskaritza bat eta SEDEX estandarraren 2 egin dira. 2019an inportazio hornitzaileei egindako 35 auditoretzen emaitzek erakusten dute ez dela arau-hauste esanguratsurik egon giza eta lan eskubideen arloan. Bestalde, hobekuntzak egingo dira jarraian aipatzen diren alorretan, eta hobekuntzok egin diren egiaztatuko da 2020an: langileen osasuna eta segurtasuna (3), gizarte arloaren kudeaketa eredua (26), ordain-sariak (1) eta lan orduen erregistroa (28). Ez da egon desadostasun larririk, eraz, auditoretza egin zaien enpresa guztiek gainditu dute.
-------	--	---	--

GRI 408: Haurren lana 2016

103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Haurren lana desagerraraztea	57, 86, 138
408-1	Haurren lana erabiltzeko arriskua duten hornitzaileak, eta haiekiko eragiketak	- Haurren lana desagerraraztea	2019an ez da haur laneko kasurik erregistratu erakundean. Asian dugun gure erosketa zentralaren bitartez kontrol ikuskaritzak egiten dizkiegu gure hornitzaileei. Txinan 26 BSCI ikuskaritza egin dira; Pakistanen, 2; eta Bangladeshen, 4. Txinan, horrez gain, SA8000 estandarraren ikuskaritza bat eta SEDEX estandarraren 2 egin dira. 2019an inportazio hornitzaileei egindako 35 auditoretzen emaitzek erakusten dute ez dela arau-hauste esanguratsurik egon giza eta lan eskubideen arloan. Bestalde, hobekuntzak egingo dira jarraian aipatzen diren alorretan, eta hobekuntzok egin diren egiaztatuko da 2020an: langileen osasuna eta segurtasuna (3), gizarte arloaren kudeaketa eredua (26), ordain-sariak (1) eta lan orduen erregistroa (28). Ez da egon desadostasun larririk, eraz, auditoretza egin zaien enpresa guztiek gainditu dute.

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
------------	------------	-----------------------	--------------------------------

GRI 409: Nahitaezko edo derrigorrezko lana 2016

103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Nahitaezko edo derrigorrezko lana desagerraraztea - Erosketa politikan gizarte gaiak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak txertatzea	57, 86, 138
409-1	Nahitaezko edo derrigorrezko lana erabiltzeko arriskua duten hornitzaileak, eta haiekiko eragiketa	- Nahitaezko edo derrigorrezko lana desagerraraztea - Erosketa politikan gizarte gaiak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak txertatzea	2019an ez da nahitaezko edo derrigorrezko laneko kasurik erregistratu erakundearen. Asian dugun gure erosketa zentralaren bitartez kontrol ikuskaritzak egiten dizkiegu gure hornitzaileei. Txinan 26 BSCI ikuskaritza egin dira; Pakistanen, 2; eta Bangladeshen, 4. Txinan, horrez gain, SA8000 estandarraren ikuskaritza bat eta SEDEX estandarraren 2 egin dira. 2019an inportazio hornitzaileei egindako 35 auditoretzen emaitzek erakusten dute ez dela arau-hauste esanguratsurik egon giza eta lan eskubideen arloan. Bestalde, hobekuntzak egingo dira jarraian aipatzen diren alorretan, eta hobekuntzak egin diren egiaztatuko da 2020an: langileen osasuna eta segurtasuna (3), gizarte arloaren kudeaketa eredua (26), ordainsariak (1) eta lan orduen erregistroa (28). Ez da egon desadostasun larririk, eraz, auditoretza egin zaien enpresa guztiek gairiditu dute.

GRI 410: Segurtasun arloko jardunbideak 2016

103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Giza eskubideak urratzeko arriskuak prebenitzea eta, hala badagokio, eragindako balizko abusuak arintzeko, kudeatzeko eta konpontzeko neurriak	56, 64, 138
410-1	Giza eskubideen politika edo prozedurei buruzko prestakuntza duten segurtasuneko langileak	- Giza eskubideak urratzeko arriskuak prebenitzea eta, hala badagokio, eragindako balizko abusuak arintzeko, kudeatzeko eta konpontzeko neurriak	Segurtasuneko zerbitzua azpikontrataturik dago. Ez dakigu zer nolako prestakuntza duten segurtasuneko langileek giza eskubideen arloan.

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
------------	------------	-----------------------	--------------------------------

GRI 411: Herri indigenen eskubideak 2016

103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak		86, 138
411-1	Herri indigenen eskubideen urraketa kasuak	- Salaketak giza eskubideak urratzea-gatik	2019an ez da erregistratu herri indigenen eskubideen urraketarik. Asian dugun gure erosketa zentralaren bitartez kontrol ikuskaritzak egiten dizkiegu gure hornitzaileei. Txinan 26 BSCI ikuskaritza egin dira; Pakistanen, 2; eta Bangladeshen, 4. Txinan, horrez gain, SA8000 estandarraren ikuskaritza bat eta SEDEX estandarraren 2 egin dira. 2019an inportazio hornitzaileei egindako 35 auditoretzen emaitzek erakusten dute ez dela arau-hauste esanguratsurik egon giza eta lan eskubideen arloan. Bestalde, hobekuntzak egingo dira jarraian aipatzen diren alorretan, eta hobekuntzak egin diren egiaztatuko da 2020an: langileen osasuna eta segurtasuna (3), gizarte arloaren kudeaketa eredua (26), ordainsariak (1) eta lan orduen erregistroa (28). Ez da egon desadostasun larririk, eraz, auditoretza egin zaien enpresa guztiek gairiditu dute.

GRI 412: Giza eskubideen ebaluazioa 2016

103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Giza eskubideei buruzko eginbidezko prozedurak aplikatzea - Giza eskubideak urratzeko arriskuak prebenitzea eta, hala badagokio, eragindako balizko abusuak arintzeko, kudeatzeko eta konpontzeko neurriak	86, 138
412-1	Eragiketek giza eskubideetan izan dezaketen inpaktua dela-eta ikuskatutako edo ebaluatutako eragiketak	- Giza eskubideei buruzko eginbidezko prozedurak aplikatzea - Giza eskubideak urratzeko arriskuak prebenitzea eta, hala badagokio, eragindako balizko abusuak arintzeko, kudeatzeko eta konpontzeko neurriak	Asian dugun gure erosketa zentralaren bitartez kontrol ikuskaritzak egiten dizkiegu gure hornitzaileei. Txinan 26 BSCI ikuskaritza egin dira; Pakistanen, 2; eta Bangladeshen, 4. Txinan, horrez gain, SA8000 estandarraren ikuskaritza bat eta SEDEX estandarraren 2 egin dira. 2019an inportazio hornitzaileei egindako 35 auditoretzen emaitzek erakusten dute ez dela arau-hauste esanguratsurik egon giza eta lan eskubideen arloan. Bestalde, hobekuntzak egingo dira jarraian aipatzen diren alorretan, eta hobekuntzak egin diren egiaztatuko da 2020an: langileen osasuna eta segurtasuna (3), gizarte arloaren kudeaketa eredua (26), ordainsariak (1) eta lan orduen erregistroa (28). Ez da egon desadostasun larririk, eraz, auditoretza egin zaien enpresa guztiek gairiditu dute.

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
412-2	Giza eskubideen politika edo prozedurei buruzko prestakuntza langileei	- Giza eskubideei buruzko eginbidezko prozedurak aplikatzea - Giza eskubideak urratzeko arriskuak prebenitzea eta, hala badagokio, eragindako balizko abusuak arintzeko, kudeatzeko eta konpontzeko neurriak	Oro har, langileek ez dute jaso pres-takuntzarik langileen giza eskubideei buruz.
412-3	Giza eskubideei buruzko klausulak dituzten edo giza eskubideen ikuspuntutik ebaluatzen diren inbertsio akordio eta kontratu adierazgarriak	- Giza eskubideei buruzko eginbidezko prozedurak aplikatzea - Giza eskubideak urratzeko arriskuak prebenitzea eta, hala badagokio, eragindako balizko abusuak arintzeko, kudeatzeko eta konpontzeko neurriak	Gure hornitzaileen % 100ek onartu behar dituzte Lanaren Nazioarteko Erakundea-ren eskakizunak EROSKIrekin merkataritza harremanak eduki ahal izateko.
GRI 413: Tokiko komunitateak 2016. Gai materiala			
103-1	Gai materialaren azalpena eta haren estaldura		134
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Sozietatearen jardueraren inpaktua enpleguan eta tokiko garapenean - Sozietatearen jardueraren inpaktua tokiko herritarrengan eta lurraldean - Tokiko komunitateetako eragileekiko harremanak eta haiekiko elkarrizketa modalitateak	22-23, 50, 50-53, 89-90, 119-125, 138
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa	- Sozietatearen jardueraren inpaktua enpleguan eta tokiko garapenean - Sozietatearen jardueraren inpaktua tokiko herritarrengan eta lurraldean - Tokiko komunitateetako eragileekiko harremanak eta haiekiko elkarrizketa modalitateak	22-23, 50-53, 89-90, 119-125
413-1	Tokiko komunitateak parte hartutako eragiketak, inpaktuaren ebaluazioak eta garapen programak	- Sozietatearen jardueraren inpaktua enpleguan eta tokiko garapenean - Sozietatearen jardueraren inpaktua tokiko herritarrengan eta lurraldean - Tokiko komunitateetako eragileekiko harremanak eta haiekiko elkarrizketa modalitateak	22-23, 50-53, 89-90, 119-125

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
413-2	Tokiko komunitateetan inpaktu negatiboak (errealak zein potentzialak) dituzten eragiketak	- Tokiko komunitateetako eragileekiko harremanak eta haiekiko elkarrizketa modalitateak	96-103 Merkataritza sarearen berregituraketak, eskualde batzuetan zentro batzuk itxiz eta beste batzuetan zentro berriak irekiz, inpaktua izan dezake zentroak itxen diren eskualdeetako enpleguan. EROSKIk neu- rriak hartu ditu pertsona horien lan-trant-sizioa errazteko. Halaber, erakundearen jarduerak berak inpaktu negatiboak izan ditzake ingurumenean, baliabideen kontsumoagatik, isurketengatik eta abar. Gure jarduera guztiek indarrean dauden legeak betetzen dituzte arlo horietan, eta inpaktuok murrizteko ekintza planak ere baditugu.
GRI 414: Hornitzaileen gizarte ebaluazioa 2016. Gai materiala			
103-1	Gai materialaren azalpena eta haren estaldura		134
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Erosketa politikan gizarte gaiak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak txertatzea - Ikuskatze eta auditoretza sistemak eta haien emaitzak	86, 138
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa	- Erosketa politikan gizarte gaiak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak txertatzea - Ikuskatze eta auditoretza sistemak eta haien emaitzak	86
414-1	Gizarte irizpideen araberrako hautaketa iragazkiak gainditu dituzten hornitzaile berriak	- Erosketa politikan gizarte gaiak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak txertatzea - Ikuskatze eta auditoretza sistemak eta haien emaitzak	86 Gure hornitzaileen % 100ek onartu behar dituzte Lanaren Nazioarteko Erakundea-ren eskakizunak EROSKIrekin merkataritza harremanak eduki ahal izateko. Asian dugun gure erosketa zentrala-ren bitartez kontrol ikuskaritzak egiten dizkiegu gure hornitzaileei. Txinan 26 BSCI ikuskaritza egin dira; Pakistanen, 2; eta Bangladeshen, 4. Txinan, horrez gain, SA8000 estandarraren ikuskaritza bat eta SEDEX estandarraren 2 egin dira. 2019an inportazio hornitzaileei egindako 35 auditoretzen emaitzek erakusten dute ez dela arau-hauste esanguratsurik egon giza eta lan eskubideen arloan. Bestalde, hobekuntzak egingo dira jarraian aipatzen diren alorretan, eta hobekuntzok egin diren egiaztatuko da 2020an: langileen osasuna eta segurtasuna (3), gizarte arloaren kudeaketa erdua (26), ordain-sariak (1) eta lan orduen erregistroa (28). Ez da egon desadostasun larririk, eraz, auditoretza egin zaien enpresa guztiek gainditu dute.

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
414-2	Gizarte eragin negatiboak hornidura katean eta hartutako neurriak	- Hornitzaileekiko eta azpikontratistekiko harremanetan haien gizarte eta inguru-men erantzukizuna aintzat hartzea - Ikuskatze eta auditoretza sistemak eta haien emaitzak	86 Asian dugun gure erosketa zentrala-ren bitartez kontrol ikuskaritzak egiten dizkiegu gure hornitzaileei. Txinan 26 BSCI ikuskaritza egin dira; Pakistanen, 2; eta Bangladeshen, 4. Txinan, horrez gain, SA8000 estandarraren ikuskaritza bat eta SEDEX estandarraren 2 egin dira. 2019an inportazio hornitzaileei egindako 35 auditoretzen emaitzek erakusten dute ez dela arau-hauste esanguratsurik egon giza eta lan eskubideen arloan. Bestalde, hobekuntzak egingo dira jarraian aipatzen diren alorretan, eta hobekuntzok egin diren egiaztatuko da 2020an: langileen osasuna eta segurtasuna (3), gizarte arloaren kudeaketa eredua (26), ordain-sariak (1) eta lan orduen erregistroa (28). Ez da egon desadostasun larririk, eraz, auditoretza egin zaien enpresa guztiek gaingitu dute.
GRI 415: Politika publikoa 2016			
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Fundazioei eta irabazi asmorik gabeko entitateei ekarpenak	24, 138
415-1	Ordainketak alderdi edota ordezkari politikoei	- Fundazioei eta irabazi asmorik gabeko entitateei ekarpenak	2019an ez zitzaien ekarpen ekonomikorik egin alderdi politikoei.
GRI 416: Bezeroen osasuna eta segurtasuna 2016. Gai materiala			
103-1	Gai materialaren azalpena eta haren estaldura		134
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna bermatzeko neurriak - Erreklamazio sistemak, jasotako kexak eta konponbideak	45-46, 138
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa	- Kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna bermatzeko neurriak - Erreklamazio sistemak, jasotako kexak eta konponbideak	45-46
416-1	Produktuen kategoriek eta zerbitzuek osasunean eta segurtasunean izan ditzaketen inpaktuen ebaluazioa	Kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna bermatzeko neurriak	45-46

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
416-2	Produktuen kategoriek eta zerbitzuek osasunean eta segurtasunean izan ditzaketen inpaktuekin erlazionatutako ez-betetzeak	- Erreklamazio sistemak, jasotako kexak eta konponbideak	45-46 2019an ez da isun esanguratsurik egon produktu eta zerbitzuen osasun eta segurtasunagatik. Isun esanguratsutzat jotzen dira zehapena sortu duen administrazioak "oso larri" gisa izendaturikoak.
GRI 417: Marketina eta etiketak 2016. Gai materiala			
103-1	Gai materialaren azalpena eta haren estaldura		134
103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Erreklamazio sistemak, jasotako kexak eta konponbideak	47-49, 138
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa	- Erreklamazio sistemak, jasotako kexak eta konponbideak	47-49
417-1	Produktu eta zerbitzuen informazio eta etiketatzerako betekizunak		47-49 EROSKIk bere produktuen % 100ean jartzen du legediak derrigorrezkotzat jotako etiketatze informazioa. Adibidez, elikagaietan osagaien eta alergenoen zerrenda, nutrizio informazioa, lehentasunez kontsumitzeko datak edo iraungitze datak, lotea, gordetzeko eta erabiltzeko baldintza bereziak, eta halakoak jartzen ditu, dagokionean. Gainera, marka propioko produktuetan informazio osagarria jartzen du; esaterako, Nutri-Score.
417-2	Produktu kategorien eta zerbitzuen informazioarekin eta etiketekin erlazionatutako ez-betetzeak	- Erreklamazio sistemak, jasotako kexak eta konponbideak	2019an 3.149 erreklamazio egon dira oker etiketatzeagatik (prezioei buruzko informazio nahasgarria/okerra, bestelakoak). Guztira, 28 eskaera jaso ditugu Administrazioaren eskutik etiketatako akatsak zuzentzeko, eta zuzendu egin ditugu. Ez da egon isun edo diruzkoak ez diren zigor esanguratsurik 2019an kontsumoari buruzko legeak edo arauak ez betetzeagatik. Isun esanguratsutzat jotzen dira zehapena sortu duen administrazioak "oso larri" gisa izendaturikoak.
417-3	Marketin jakinarazpenekin lotutako ez-betetzeak	- Erreklamazio sistemak, jasotako kexak eta konponbideak	2019an marketin jakinarazpenekin loturiko 2.173 erreklamazio egon dira (eskaintzak, sustapenak).

Estandarra	GRI edukia	11/2018 Legeak dioena	Orrialdea / Zuzeneko erantzuna
------------	------------	-----------------------	--------------------------------

GRI 418: Bezeroaren pribatutasuna 2016

103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak	- Erreklamazio sistemak, jasotako kexak eta konponbideak	138
418-1	Bezeroaren pribatutasunaren urraketarekin eta bezeroaren datuen galerarekin lotutako erreklamazio oinarrituak	- Erreklamazio sistemak, jasotako kexak eta konponbideak	EROSKik, kontsumo kooperatiba bat denez, bezeroen eskubideak babesten ditu, eta horietako bat da, hain zuzen, datuen babesa. EROSKik bezeroen datuen babesaren arloan aplikagarri zaizkion araudi aplikagarri guztiak betetzen ditu. Datuen Babeserako Ordezkaria eta bere lantaldea arduratzen dira kudeaketaz, eta erakundearen barruan egiten dute, zuzendaritzaren, sailetako buruen, sistemen administratzaileen, sistemen erabiltzaileen, kontsultoreen eta kanpoko aholkularien laguntzarekin. Erakunde ofizialen erreklamazioak 2019an: 2 Bezeroen datu ihesak: 1

GRI 419: Betetze sozioekonomikoa 2016

103-2	Kudeaketa ikuspegia eta haren osagaiak		57, 138
419-1	Gizartearen arloan eta arlo ekonomikoan legeak eta araudiak ez betetzea	- Salaketak giza eskubideak urratzeagatik	2019an ez da zehapenik edo isun esanguratsurik egon gai honi lotuta.

Mundu Itunaren eta GARAPEN JASANGARRIKO HELBURUEN eduki taula

Zenbait GRI adierazlek informazio baliagarria ematen dute, jakiteko Mundu Itunaren 10 printzipioak eta Nazio Batuen Garapen Jasangarriko Helburuak zenbateraino betetzen diren. Hala, taula honetan jaso dira txosten honetan agertzen direnak. Taulako aurkibidearen bidez ebalua daiteke zenbateraino egin duen aurrera EROSKik printzipio horiek betetzeko lanean.

	Mundu Itunaren printzipioak	GJH	GRI estandar nagusiak
Giza Eskubideak	1.Enpresek errespetatu eta bultzatu egin behar dute, beren eragin eremuan, nazioartean aintzatetsitako funtsezko giza eskubideen babesa	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17	22-23, 50-53, 89-90, 96-103, 118-125
	2.Enpresek bermatu egin behar dute beren egiturako enpresak ez direla gaizkide giza eskubideen urraketan	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17	86
Lan esparruko arauak	3.Enpresek bultzatu egin behar dituzte elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiborako eskubidearen benetako aintzatespena	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	66
	4.Enpresek bultzatu egin behar dute behartuta edo hertsatuta egindako lan forma oro desagerraraztea	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	409-1
	5.Enpresek bultzatu egin behar dute haurren lana desagerraraztea	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	408-1
Ingurumena	6.Enpresek bultzatu egin behar dute enpleguko eta okupazioko praktika baztertzailerak desagerraraztea	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	58-65, 67-69, 73-75, 76
	7.Enpresek ikuspegi prebentiboa izan behar dute, ingurumenari mesede egingo diona	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	96-99, 101-103
	8.Enpresek ingurumenarekiko ardura bultzatuko duten ekimenak sustatu behar dituzte	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	96-99, 101-103-104
	9.Enpresek bultzatu egin behar dituzte ingurumenarekiko errespetuzkoak diren teknologien garapena eta hedapena	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	97-103
Ustelkeriaren aurkako borroka	10.Enpresek borroka egin behar dute ustelkeria forma ororen aurka, estortsioa eta eroskeria barne	3, 10, 16, 17	16, 28-31



Eranskina

EROSKI Taldea partaide duten elkarteen zerrenda

Kooperatiba eta kontsumitzaileen elkarte gisa

- MONDRAGON kooperatiba-taldea
- Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordea (CESV)
- Euskadiko Lan Elkarteen Federazioa (ERKIDE) ERKIDeko kide izanik, honako hauetako kideak ere bagara:
 - Elkar-lan S. Coop. – Kooperatibak sustatzeko elkarte
 - Euskadiko Kooperatiben Konfederazioa (KONFEKOOP)
 - Kontsumoaren Euskal Institutua (Kontsumobide)
 - Euskadiko Kooperatiben Goren Kontseilua (CSCE-EKGK)
- Work Lan (gizarte-ekonomiako enpresak sustatzea helburu duen irabazi-asmorik gabeko elkarte)
- Kontsumitzaile eta Erabiltzaile Kooperatiben Espainiako Federazioa (HISPACOO) HISPACOOpeko kide izanik, honako hauetako kideak ere bagara:
 - Gizarte Ekonomiako Enpresen Espainiako Konfederazioa (CEPES); bertan, Mondragon Taldeko kide bezala ere bagaude.
 - Espainiako Kontseilu Ekonomiko eta Soziala (CES)
 - Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Kontseilua
 - Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentzia (AESAN)
 - European Community of Consumer Cooperatives (Euro Coop)

Enpresa arloa

- Banaketako Enpresa Handien Espainiako Elkarte (ANGED)
 - Supermerkatu Kateen Espainiako Elkarte (ACES)
 - Kodifikatze Komertzialerako Espainiako Elkarte (AE-COC)
 - Hospitaleteko eta Llobregat Behereko Enpresen Elkar-tea (AEBALL)
 - Herrialdeko Adiskideen Bartzelonako Elkarte Ekonomi-koa (SEBAP)
 - Foment del Treball Nacional
 - Menorcako Saltzaileen Enpresa Elkarte (ASCOME)
 - Balearretako Merkataritza Taldea (ABACO)
 - Balear Uharteetako elikadura arloko Merkataritzen Elkarte (ACAIB)
 - Balearretako Merkataritza Konfederazioa (CBC)
 - Balearretako Merkataritzako Enpresarien Federazio Patronala (AFEDECO)
 - Balearretako Enpresarien Elkarte Konfederazioa (CAEB)
 - Galiziako Enpresarien Konfederazioa (CEG)
 - Coruñako Enpresarien Konfederazioa (CEC)
 - AGRELA Enpresarien Elkarte
 - Saboiako Industrialdeko Enpresarien Elkarte - Arteixo
 - Ourenseko Enpresarien Konfederazioa (CEO)
 - Ferrolterra, Eume eta Ortegaleko Enpresarien Konfede-razioa
 - Enpresarien Asturiasko Federazioa (FADE)
 - A Coruñako Ostalaritzako Enpresen Elkarte
 - Ceaoko Industrialdearen Elkarte (Lugo)
- Atlántico)
 - Arabako Merkataritza Ganbera
 - Bilboko Merkataritza Ganbera
 - Nafarroako Enpresarien Konfederazioa (CEN)
 - Bartzelonako Merkataritza Ganbera
 - Mallorcako Merkataritza Ganbera
 - Bartzelonako Ekonomia Zirkulua
 - Mundu Itunaren Espainiako Sarea
 - Retail Forum for Sustainability
 - Jasangarritasunaren aldeko Euskal Enpresen Elkarte (IZAITE)
 - Basque Ecodesign Center
 - AZTI fundazioa
 - Basque Culinary Center fundazioa
 - 5 al día
 - ECOEMBES
 - ESADE (Ramon Llull Unibertsitatea)
 - IESE (Nafarroako Unibertsitatea)
 - Escodi (Bartzelonako Unibertsitatea)
 - Asociación Directivos de Comunicación / DirCom
 - ADP
 - Pasqual Maragall fundazioa
 - Abadia de Montserrat fundazioa
 - Impulsa Balears fundazioa
 - Sport Cultura Barcelona
- Vigoko Finantza Kluba (Galiziako Enpresarien Zirkulua)
 - Coruñako Finantza Kluba (Club Financiero

Adierazleen taulak. Aurreko urteekin konparatiboak

1. taula
EROSKIk gure interes taldeei banatutako ondasuna

Balioak milioi eurotan	2019	2018	2017
EROSKiko langileak	489	490	493
Soldatak, lansariak eta antzekoak	% 98,3	% 99,1	% 98,7
Kalte-ordainak	% 1,6	% 0,9	% 1,3
Ekarpen zehatzeko planetarako ekarpenak	% 0,1	% 0,1	% 0,1
Estatua	233	191	224
Langileengatik egotzitako gizarte zamak eta zergak	% 74	% 90	% 78
Irabazien gaineko zergak	% 19	% 1	% 14
Tributuak	% 6	% 9	% 8
Ingurumena (ingurumenean dugun eragina gutxitzeko eta ingurumena zaindu eta hobetzeko)	15	14	9
Gastuak	% 8	% 7	% 9
Inbertsioak	% 92	% 93	% 91
Enpresa hornitzaileak	3.747	4.013	4.102
Hornitzaile komertzialak	% 90	% 85	% 87
Zerbitzuen hornitzaileak	% 10	% 13	% 13
Bezeroak (milioi euro urtean zehar egindako eskaintza komertzial anitzen bitartez transferituta)	308	302	260
Gizartea (gizarte helburuetara eta kontsumitzaileen prestakuntzara eta informaziora bideratua)	11	10	12
EROSKI Taldea	% 92	% 87	% 78
EROSKI Fundazioa	% 8	% 13	% 22

2. taula
EROSKI Taldearen saltoki eta frankizia kopurua negozioaren arabera 102-4

	2019			2018			2017		
	Guztira	Frankiziak	Propioak	Guztira	Frankiziak	Propioak	Guztira	Frankiziak	Propioak
Hipermerkatuak	47	1	46	56	2	54	61	3	58
Supermerkatuak	1.282	522	760	1.278	495	783	1.279	489	790
Cash&Carry	19	0	19	19	0	19	19	0	19
Gasolindegia	42	0	42	50	1	49	50	0	50
Optikak	11	0	11	13	0	13	16	0	16
Bidaia agentziak	166	25	141	162	16	146	159	19	140
Kirol-materialaren FORUM SPORT dendak	70	1	69	66	1	65	59	1	58
Online dendak	8	0	8	8	0	8	8	0	8
Guztira	1.645	549	1.096	1.652	516	1.137	1.651	512	1.139

3. taula
EROSKI Taldearen supermerkatu eta frankizia kopurua negozioaren arabera

	2019			2018			2017		
	Guztira	Propioak	Frankiziak	Guztira	Propioak	Frankiziak	Guztira	Propioak	Frankiziak
EROSKI/city*	556	297	259	523	287	236	500	285	215
CAPRABO	297	226	71	318	256	62	320	268	52
EROSKI/center	164	162	2	164	162	2	161	159	2
Aliprox	122	0	122	122	0	122	140	0	140
Familia	75	75	0	78	78	0	78	78	0
Onda	57	0	57	64	0	64	73	0	73
Rapid	21	0	21	9	0	9	7	0	7
Guztira	1.282	760	522	1.278	783	495	1.279	790	489

*EROSKI/City-ren zenbatekoak MERCA saltokiak hartzen ditu barne, aurreko urteetan banatuta zegoena.

4. taula
Banaketa 2018an, autonomia erkidegoaren eta saltokien negozioaren arabera

	Establezimendu propioak							Establezimendu frankiziatuak							Guztira		
	elikadura			dibertsifikatuak				Guztira	elikadura			dibertsifikatuak				Guztira	
	Hipermerkatuak	Supermerkatuak	Cash&Carry	Gasolindegia	Optikak	Bidaia agentziak	FORUM SPORT		Hipermerkatuak	Supermerkatuak	Bidaia agentziak	Gasolindegia	FORUM SPORT				
Andaluzia	9			5	1	1		16		54	1				55	71	
Andorra										7					7	7	
Aragoi		36		2		5	2	45		21					21	66	
Asturias	1	10	1	2		5	7	26		1					1	27	
Kantabria	1	8		1		5	4	19		9	3				12	31	
Gaztela eta Leon	1	21		1		9	12	44		5	1			1	8	52	
Gaztela-Mantxa	5			4	2	2		13		4					4	17	
Katalunia	1	239		1		3	1	245		59					59	304	
Ceuta										1					1	1	
Valentziako Erkidegoa	3			1		1	2	7	1			1			2	9	
Extremadura						1		1		2					2	3	
Galizia	5	149	18	3		5	2	182		122	2				124	306	
Gibraltar										2					2	2	
Balear Uharteak		109		2				111		74					74	185	
Kanariar Uharteak	1							1								1	
Errioxa	1	10		1		7	3	22		4					4	26	
Madril						4		4		9					9	13	
Melilla									1						1	1	
Murtzia	3			2			1	6			1				1	7	
Nafarroa	2	54		3	1	14	6	82		27	2				29	111	
Euskal Autonomia Erkidegoa	21	147		19	9	78	25	299		93	12				105	404	
Guztira	54	783	19	49	13	140	65	1.123	2	495	22			1	521	1.644	

5. taula
Langile kopurua generoaren arabera 102-8

	2019	2018	2017
Emakumeak	22.459 (% 78)	23.360 (% 78)	23.790 (% 78)
Gizonak	6.480 (% 22)	6.688 (% 22)	6.711 (% 22)
Guztira	28.939	30.048	30.501
Estimaturiko langile kopurua frankizietan	3.412	3.301	3.315
Bazkide langileak	9.258	9.796	10.017

6. taula
Langile kopurua autonomia-erkidegoaren arabera 102-8

	2019	2018	2017
Andaluzia	353	518	671
Aragoi	920	927	925
Asturias	467	486	473
Kantabria	387	386	414
Gaztela-Mantxa	279	429	422
Gaztela eta Leon	658	653	663
Katalunia	5.732	6.213	6.355
Valentziako Erkidegoa	218	164	247
Extremadura	4	4	95
Galizia	5.467	5.427	5.317
Balear Uharteak	2.360	2.461	2.439
Kanariar Uharteak	66	72	77
Errioxa	349	353	368
Madril	288	299	278
Murtzia	67	210	216
Nafarroa	1.592	1.643	1.633
Euskal Autonomia Erkidegoa	9.732	9.804	9.908
Guztira	28.939	30.048	30.501

7. taula
Kontratu mugagabea duen langile kopurua generoaren, adin tartearen eta lanbide-kategoriaren arabera 102-8

	2019	2018	2017
Kontratu mugagabeak	22.199	22.802	23.273
Generoaren arabera			
Emakumeak	17.648	18.127	18.484
Gizonak	4.551	4.675	4.789
Adinaren arabera			
<30 urte	1.204	1.179	
30-50 urte	14.954	15.963	
>50 urte	6.041	5.660	
Lanbide-sailkapenaren arabera			
Zuzendaria	35	36	
Kudeatzailea	325	492	
Arduraduna	2.858	3.010	
Teknikaria	1.026	1.039	
Profesionala	16.459	16.719	
Agintaria	1.496	1.506	

8. taula
Aldi baterako kontratua duen langile kopurua generoaren, adin tartearen eta lanbide-kategoriaren arabera 102-8

	2019	2018	2017
Aldi baterako kontratuak	6.740	7.246	7.228
Generoaren arabera			
Emakumeak	4.811	5.233	5.306
Gizonak	1.929	2.013	1.922
Adinaren arabera			
<30 urte	2.872	3.073	
30-50 urte	3.117	3.409	
>50 urte	751	764	
Lanbide-sailkapenaren arabera			
Zuzendaria	0	0	
Kudeatzailea	5	77	
Arduraduna	49	120	
Teknikaria	82	72	
Profesionala	6.567	6.933	
Agintaria	37	44	

9. taula
Lanaldi osoa duen langile kopurua generoaren, adin tartearen eta lanbide-sailkapenaren arabera 102-8

	2019	2018	2017
Lanaldi osoko kontratuak	17.821	18.155	17.933
Generoaren arabera			
Emakumeak	12.531	12.680	12.514
Gizonak	5.290	5.475	5.419
Adinaren arabera			
<30 urte	1.948	2.048	
30-50 urte	10.874	11.417	
>50 urte	4.999	4.690	
Lanbide-sailkapenaren arabera			
Zuzendaria	35	36	
Kudeatzailea	322	455	
Arduraduna	2.554	2.741	
Teknikaria	954	952	
Profesionala	12.540	12.541	
Agintaria	1.416	1.430	

10. taula
Lanaldi partziala duen langile kopurua generoaren, adin tartearen eta lanbide-sailkapenaren arabera 102-8

	2019	2018	2017
Lanaldi partzialeko kontratuak	11.118	11.893	12.568
Generoaren arabera			
Emakumeak	9.928	10.680	11.276
Gizonak	1.190	1.213	1.292
Adin-tartearen arabera			
<30 urte	2.128	2.204	
30-50 urte	7.197	7.954	
>50 urte	1.793	1.735	
Lanbide-sailkapenaren arabera			
Zuzendaria	0	0	
Kudeatzailea	8	114	
Arduraduna	353	390	
Teknikaria	154	159	
Profesionala	10.486	11.111	
Agintaria	117	119	

11. taula
Kontratazio kopurua eta tasa 401-1

2019				2018			2017		
	Emakumeak	Gizonak	Tasa	Emakumeak	Gizonak	Tasa	Emakumeak	Gizonak	Tasa
<30 urte	375	176	% 1,9	375	174	% 1,8	302	117	% 1,4
30-50 urte	1.321	252	% 5,4	1.377	275	% 5,6	532	171	% 2,4
>50 urte	194	36	% 0,8	198	54	% 0,9	51	10	% 0,2
Guztira, generoaren arabera	1.890	464		1.950	503		885	298	
Tasa generoaren arabera	% 8,4	% 7,2		% 8,4	% 7,6		% 3,7	% 4,5	
Guztira	2.354		% 8,1	2.453		% 8,2	1.183		% 3,9

12. taula
2017 eta 2016ko txandaketen indizea eta kopurua (langileen irteerak) 401-1

2019				2018			2017		
	Emakumeak	Gizonak	Tasa	Emakumeak	Gizonak	Tasa	Emakumeak	Gizonak	Tasa
<30 urte	90	48	% 0,5	70	40	% 0,4	80	48	% 0,4
30-50 urte	440	146	% 2,0	415	148	% 1,9	627	150	% 2,5
>50 urte	312	122	% 1,5	228	78	% 1,0	151	60	% 0,7
Guztira, generoaren arabera	842	316		713	266		885	298	
Tasa generoaren arabera	% 3,7	% 4,9		% 3,1	% 4,0		% 3,6	% 3,8	
Guztira	1.158		% 4,0	979		% 4,0	1.116		% 3,7

13. taula
Kaleratze kopurua generoaren, adin tartearen eta lanbide-kategoriaren arabera (% ekitaldi bakoitzean)

Kaleratze kopurua	2019	%	2018	%
Generoaren arabera				
Emakumeak	842	% 73	380	% 73
Gizonak	316	% 27	138	% 27
Adinaren arabera				
<30 urte	138	% 12	35	% 7
30-50 urte	586	% 51	367	% 71
>50 urte	434	% 37	116	% 22
Lanbide-sailkapenaren arabera				
Zuzendaria	0	% 0	1	% 0
Kudeatzailea	26	% 2	10	% 2
Arduraduna	53	% 5	52	% 10
Teknikaria	945	% 82	5	% 1
Profesionala	92	% 8	418	% 81
Agintaria	42	% 4	32	% 6

14. taula
Langileen banaketa generoaren, adin-tartearen eta lanbide-kategoriaren arabera 2018an

Zuzendariak			Kudeatzaileak		Arduraduna		Teknikaria		Profesionala		Agintariak	
	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
<30 urte	0	0	16	16	73	42	37	17	2.683	1.327	22	19
30-50 urte	9	14	221	116	1.783	453	455	312	12.521	2.378	721	388
>50 urte	3	10	76	124	572	208	122	168	3.860	883	186	213
Guztira	12	24	313	256	2.428	703	614	497	19.064	4.588	929	620

Zuzendariak			Kudeatzaileak		Arduraduna		Teknikaria		Profesionala		Agintariak	
	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
<30 urte	% 0	% 0	% 5	% 6	% 3	% 6	% 6	% 3	% 14	% 29	% 2	% 3
30-50 urte	% 75	% 58	% 71	% 45	% 73	% 64	% 74	% 63	% 66	% 52	% 78	% 63
>50 urte	% 25	% 42	% 24	% 48	% 24	% 30	% 20	% 34	% 20	% 19	% 20	% 34
Guztira	% 33	% 67	% 55	% 45	% 78	% 22	% 55	% 45	% 81	% 19	% 60	% 40

E = Emakumeak G = Gizonak

15. taula
Gobernu organoen banaketa generoaren eta adin tartearen arabera

Gobernu organoak	2019	2018
Batzar Nagusia	250	249
<30 urte	5 (% 2)	2 (% 1)
30-50 urte	166 (% 66)	183 (% 73)
>50 urte	79 (% 32)	64 (% 26)
Batzorde Delegatua	355	354
<30 urte	8 (% 2)	3 (% 1)
30-50 urte	236 (% 67)	251 (% 71)
>50 urte	111(% 31)	28 (% 26)
Kontseilu Errektorea	12	12
<30 urte	-	-
30-50 urte	9 (% 75)	9 (% 75)
>50 urte	3 (% 25)	3 (% 25)
Kontseilu Soziala	16	16
<30 urte	-	-
30-50 urte	12 (% 75)	11 (% 69)
>50 urte	4 (% 25)	5 (% 31)

Gobernu organoak	2019	2018
Batzar Nagusia	250	249
Emakumeak	191 (% 76)	188 (% 76)
Gizonak	59 (% 24)	61 (% 24)
Batzorde Delegatua	355	354
Emakumeak	302 (% 85)	302 (% 85)
Gizonak	53 (% 15)	52 (% 15)
Kontseilu Errektorea	12	12
Emakumeak	6 (% 50)	6 (% 50)
Gizonak	6 (% 50)	6 (% 50)
Kontseilu Soziala	16	16
Emakumeak	13 (% 81)	12 (% 75)
Gizonak	3 (% 19)	4 (% 25)

16. taula
Laneko istripuen tasa 403-2

	2019	2018	2017
Laneko istripuen kausak			
Gehiegizko esfortzua	% 37,9	% 42,7	% 47,3
Maila bereko edo desberdineko langileen erortzeak	% 12,2	% 11,2	% 11,7
Ebaketak	% 13,4	% 10,9	% 10,2
Beste kausa batzuk	% 36,6	% 35,2	% 30,8
Eragile materiala			
Elikagaiak, beirak, plastikoak edo ontziratuak	% 39,9	% 41,2	% 42,6*
Metalezko produktuak eta tresnak	% 10,2	% 9,0	% 7,2
Orgatilak edo antzekoak	% 7,1	% 7,3	% 6,9
Bestelako eragile material batzuk	% 42,8	% 42,4	% 43,3
Laneko istripu arinen tasa, bajarekin **	33,1	33,9	32,2
Emakumeak	% 69	% 70	% 70
Gizonak	% 31	% 30	% 30
Laneko istripu larrien tasa, bajarekin	% 0,1	% 0,04	
Emakumeak	% 60	% 50	
Gizonak	% 40	% 50	
Laneko in itinere istripuen tasa, bajarekin	5,4	5,0	5,4
Emakumeak	% 77	% 70	
Gizonak	% 23	% 30	
Laneko istripuek edo gaixotasun profesionalak eragindako heriotzak	0	1	0
Emakumeak	0	0	0
Gizonak	0	1***	0

*2017an "kutzak eta objektuak" deitzen ziren
**Istripu-tasa lan egindako milioi orduko istripu-kopuruari dagokio
***Bihotz gelditzea

17. taula
Laneko absentismo-tasa

	2019	2018	2017
Laneko absentismo-tasa	% 6,69	% 6,2	% 5,8
Emakumeak	7,4	% 6,8	% 6,4
Gizonak	4,3	% 4,2	% 3,8
Absentismo orduak	3.161.216	2.983.380	49.961.259
Emakumeak	2.665.009	2.497.682	2.577.696
Gizonak	496.207	485.698	297.396

18. taula
Laneko gaixotasunak 403-2

	2019	2018	2017
Maiztasun indizea - laneko gaixotasuna	1,7	1,3	1,2
Emakumeak	% 91	% 93	% 96
Gizonak	% 9	% 7	% 4

19. taula
Langileen batez besteko prestakuntza orduak, generoaren eta lanbide-kategoriaren arabera 404-1

	2019			2018			2017		
	Guztira	Emakumeak	Gizonak	Guztira	Emakumeak	Gizonak	Guztira	Emakumeak	Gizonak
Batez besteko prestakuntza-orduak	6,6	6,0	8,8	6,5	6,3	7,0	6,8	6,8	6,6
Zuzendaria	43,9	48,4	41,0	58,9	61,0	57,8	54,3	76,6	44,8
Kudeatzailea	19,2	24,0	16,2	10,4	8,9	12,2	19,8	19,5	19,9
Agintaria	18,7	18,5	18,9	16,3	16,5	16,0	17,4	19,7	14,3
Profesionala	4,5	4,2	5,6	4,9	5,0	4,5	4,9	5,1	4,0
Arduraduna	9,6	9,2	11,2	8,8	9,6	5,8	12,0	12,9	8,8
Teknikaria	22,4	25,1	19,0	15,6	15,7	15,5	13,8	15,4	11,8

20. taula
Jardueraren eta garapen profesionalaren aldian behingo ebaluazioa egiten zaien langile kopurua, generoaren eta lanbide-kategoriaren arabera

	2019			2018			2017		
Lanbide-kategoria	Emakumeak	Gizonak	Guztira	Emakumeak	Gizonak	Guztira	Emakumeak	Gizonak	Guztira
Zuzendaria	12	23	35	3	6	9	4	24	28
Kudeatzailea	57	81	138	35	61	96	70	123	193
Agintaria	575	336	911	386	260	646	670	452	1.122
Profesionala	8.117	1.621	9.738	5.766	1.181	6.947	9.478	1.942	11.420
Arduraduna	1.319	299	1.618	523	463	986	1.429	369	1.798
Teknikaria	365	302	667	330	88	418	429	340	769
Guztira	10.445	2.662	13.107	7.043	2.059	9.102	12.080	3.250	15.330

21. taula
Jardueraren eta garapen profesionalaren aldian behingo ebaluazioa egiten zaien langileen ehunekoa, generoaren eta lanbide-kategoriaren arabera

	2019		2018		2017	
Lanbide-kategoria	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak	Gizonak
Zuzendaria	% 100	% 100	% 25	% 25	% 36	% 92
Kudeatzailea	% 45	% 40	% 11	% 24	% 51	% 56
Agintaria	% 62	% 56	% 42	% 42	% 75	% 69
Profesionala	% 44	% 35	% 30	% 26	% 48	% 41
Arduraduna	% 55	% 56	% 22	% 66	% 58	% 58
Teknikaria	% 59	% 61	% 54	% 18	% 79	% 79
Guztira	% 47	% 41	% 30	% 31	% 51	% 48

22. taula
Desgaitasuna duten pertsona kopurua lanbide-kategoriaren arabera

2019					2018				2017			
	Guztira	E	G	% Guztira	Guztira	E	G	% Guztira	Guztira	E	G	% Guztira
Zuzendaria	1	0	1	% 0,3	1	0	1	% 0,3	0	0	0	% 0,0
Kudeatzailea	3	0	3	% 0,8	4	1	3	% 1,0	2	0	2	% 0,5
Arduraduna	26	17	9	% 6,9	22	14	8	% 5,7	25	16	9	% 6,3
Teknikaria	7	4	3	% 1,9	7	5	2	% 1,8	9	7	2	% 2,3
Profesionala	324	208	116	% 86,6	339	210	129	% 87,1	343	216	127	% 86,2
Agintaria	11	4	7	% 2,9	16	5	11	% 4,1	19	7	12	% 4,8
Guztira	374	233	141		389	235	154		398	246	152	

*2017an ez zegoen adin-tartearen araberako banaketarik.

23. taula
Merkataritza eta zerbitzu hornitzaileak herrialdez herrialde 102-9

2019				2018			2017		
Espainia	10.406	11.029	10.079	Grezia	2	2	2		
Txina	62	70	83	Hego Korea	1	1	1		
Frantzia	66	63	66	Polonia	2	2	1		
Portugal	50	51	42	Taiwan	2	2	1		
Erresuma Batua	29	33	33	India	2	1	1		
Alemania	23	20	15	Indonesia	1	1	1		
Holanda	17	20	17	Zipre	1	1	0		
Italia	16	16	14	Israel	1	1	0		
AEB	11	13	7	Singapur	1	1	0		
Irlanda	13	12	5	Suedia	2	1	0		
Belgika	13	12	16	Kanada	1	0	1		
Bangladesh	6	11	13	Eslovakia	0	0	1		
Danimarka	7	10	10	Tunisia	0	0	1		
Norvegia	4	9	7	Turkia	2	0	0		
Andorra	3	6	5	Argentina	1	0	0		
Vietnam	4	5	5	Kroazia	1	0	0		
Pakistan	5	4	6	Guztira	10.764	11.405	10.441		
Suitza	5	4	4						
Thailandia	2	2	3						
Luxenburgo	2	2	1						

2018an eta 2019an VEGALSA-EROSKiren zerbitzu hornitzaileei buruzko datuak ere txertatu dira.

24. taula
Merkataritza hornitzaileak eta tokiko ekoizleak autonomia-erkidegoaren arabera

2019				2018			2017		
	Hornitzaile komertzialak	Tokiko ekoizleak	% *	Hornitzaile komertzialak	Tokiko ekoizleak	% *	Hornitzaile komertzialak	Tokiko ekoizleak	% *
Andaluzia	324	226	% 70	347	237	% 68	361	244	% 68
Aragoi	168	117	% 70	155	99	% 64	155	93	% 60
Asturias	94	70	% 74	94	72	% 77	96	75	% 78
Balear Uharteak	185	152	% 82	189	155	% 82	194	155	% 80
Kanariar Uharteak	85	59	% 69	86	60	% 70	91	63	% 69
Kantabria	83	59	% 71	84	63	% 75	94	71	% 76
Gaztela eta Leon	193	110	% 57	186	101	% 54	210	129	% 61
Gaztela-Mantxa	165	112	% 68	179	130	% 73	203	151	% 74
Katalunia	944	518	% 55	948	503	% 53	975	530	% 54
Ceuta	2	2	% 100	2	2	% 100	5	5	% 100
Valentziako Erkidegoa	277	88	% 32	276	91	% 33	288	114	% 40
Extremadura	49	65	% 71	76	63	% 83	78	64	% 82
Galizia	464	302	% 65	440	295	% 67	444	298	% 67
Errioxa	87	62	% 71	85	62	% 73	89	65	% 73
Madril	334	42	% 13	346	45	% 13	354	52	% 15
Melilla	3	3	% 100	6	6	% 100	5	5	% 100
Murtzia	124	68	% 55	133	77	% 58	136	81	% 60
Nafarroa	203	160	% 79	196	154	% 79	202	154	% 76
Euskal Autonomia Erkidegoa	456	294	% 64	444	278	% 63	453	293	% 65
Guztira	4.240	2.479		4.272	2.493		4.433	2.642	

*Tokiko hornitzaileen ehunekoa, hornitzaile komertzialekiko.

25. taula

Marka propioko produktu eta ontzietan erabilitako materialak, Sortzailearen Erantzukizun Hedaturako Sistema Kolektiboei aitortuak 301-1

Materialak (tonatan)	2019	2018	2017
Ontziak eta bilgarriak	3.031	2.457	2.868
Berriztaezinak	1.801	1.235	1.210
Altzairua	442	312	239
Aluminioa	48	49	45
Beste batzuk	46	55	26
Plastikoa	1.265	818	900
Berriztagarriak	1.230	1.222	1.658
Zeramika	4	5	5
Papera/Kartoia/Zura/Artelazkia	1.118	1.107	1.570
Beira	107	110	83
Pilak	68	101	69
Lanpara fluoreszente konpaktuak	0,0001	0,011	0,0005
Olioak	0,03	0,113	0,5
Tresna elektriko eta elektronikoak	1.216	1.280	1.341

26. taula

Publizitatean, aldizkarietan, ordainagirietan eta EROSKIren egoitzan kontsumitutako papera 301-1

Lehengaien/materialen kontsumoa (tonatan)	2019	2018	2017	2019an 2018arekiko (%)
Publizitate liburuxkak	4.559	4.809	4.707	-% 5
Aldizkariak	388	318	290	% 22
Egoitza	10	11	11	-% 9
Ordainagiriak	285	339		-% 87
Guztira	5.242	5.477	5.008	-% 9

27. taula

Berrerabilitako ontzi logistikoak 301-3

Ontziak (unitateak)	2019	2018	2017	2019an 2018arekiko (%)
Pale berrerabiliak	5.400.714	4.944.741	5.490.795	% 9
Plastikozko kaxa berrerabiliak	41.418.189	41.862.959	41.823.759	-% 1
Berrerabilitako ontzi logistikoak (unitateak)	46.818.903	46.807.700	47.314.554	% 0,02

28. taula

Erakundearen energia kontsumoa 301-1

	2019	2018	2017	2019an 2018arekiko (%)	2019an 2017arekiko (%)
Erregai berriztaezinak (kWh)	263.387.491	278.116.806	279.835.108	-% 5	-% 6
Gas naturala (kWh)	8.423.621	9.976.723	8.707.115	-% 16	-% 3
Hipermerkatuak	4.848.191	6.303.455	5.320.657	-% 23	-% 9
Supermerkatuak	200.912	146.106	243.781	% 38	-% 18
Plataformak	3.315.237	3.475.140	3.107.443	-% 5	% 7
Beste batzuk	59.281	52.023	35.234	% 14	% 68
Diesela (kWh)	254.963.870	268.140.083	271.127.993	-% 5	-% 6
Jatorriko erosketak	63.436.943	68.158.438	70.864.197	-% 7	-% 10
Banaketa dendara	191.526.927	199.981.645	200.263.796	-% 4	-% 4
Elektrizitatea (kWh)	496.719.426	545.436.683	577.596.444	-% 9	-% 14
Hipermerkatuak	87.772.575	106.664.813	126.809.642	-% 18	-% 31
Supermerkatuak	335.861.055	360.707.898	366.678.551	-% 7	-% 8
Plataformak	49.532.640	51.531.373	50.879.535	-% 4	-% 3
Beste batzuk	23.553.155	26.532.600	33.228.716	-% 11	-% 29
Energia kontsumoa guztira (kWh)	760.106.917	823.553.489	857.431.552	-% 8	-% 11
Erregai berriztaezinak (GJ)	948.195	1.001.220	1.007.407	-% 5	-% 6
Gas naturala (GJ)	30.325	35.916	31.346	-% 16	-% 3
Diesela (GJ)	917.870	965.304	976.061	-% 5	-% 6
Elektrizitatea (GJ)	1.788.190	1.963.572	2.079.347	-% 9	-% 14
Energia kontsumoa guztira (GJ)	2.736.385	2.964.793	3.086.754	-% 8	-% 11

29. taula

Energia-kontsumoen banaketa (ehunekotan), erabileraren arabera

	2019	2018	2017
Gas naturala			
Hipermerkatuak	% 58	% 63	% 61
Supermerkatuak	% 2	% 1	% 3
Plataformak	% 39	% 35	% 36
Beste batzuk	% 1	% 1	% 0
Diesela			
Jatorriko erosketak	% 25	% 25	% 38
Banaketa dendara	% 75	% 75	% 62
Elektrizitatea			
Hipermerkatuak	% 18	% 20	% 22
Supermerkatuak	% 68	% 66	% 63
Plataformak	% 10	% 9	% 9
Beste batzuk	% 5	% 5	% 6

30. taula
EROSKIren energia intentsitatearen ratioa 302-3

	2019	2018	2017
Merkataritza azaleraren kWh/m²	617,32	634,34	575,00
Salmenta garbien kWh/€	0,17	0,18	0,16

31. taula
Hondakinak motaren eta tratatzeko metodoaren arabera 306-2

	2019 (tona)		2018 (tona)		2017 (tona)		2019an 2018arekiko (%)
Hondakin ez arriskutsuak	46.627		47.181		40.749		-% 1
Birziklatzeko	38.001		38.460		32.638		-% 1
Hondakindegirako	3.679		3.920		3.614		-% 6
Balorizaziorako	4.947		4.801		4.498		% 3
Hondakin arriskutsuak	18		37		58		-% 51
Birziklatzeko	18		37		58		-% 51
Sortutako hondakinak guztira	46.645		47.218		40.807		-% 1
	2019		2018		2017		2019an 2018arekiko (%)
Birziklatutako hondakinak	38.019 %		38.497 %		32.696 %		-% 1
Papera eta kartoia	34.354	% 90	35.234	% 92	29.898	% 91	-% 2
Plastikoa	2.753	% 7	2.424	% 6	2.052	% 6	% 14
Egurra	382	% 1	370	% 1	273	% 1	% 3
POREX	298	% 1	291	% 1	263	% 1	% 2
Beste batzuk	233	% 1	178	% 0	210	% 1	% 31
Balorizatutako hondakin organi-koak	4.947 %		4.801 %		4.497 %		% 3
Haragia	2.180	% 44	2.110	% 44	1.900	% 42	% 3
Arraina	2.376	% 48	2.328	% 48	2.278	% 51	% 2
Ogia	264	% 5	244	% 5	233	% 5	% 8
Jogurtak	88	% 2	80	% 2	54	% 1	% 10
Frutak eta barazkiak	39	% 1	38	% 1	32	% 1	% 3

32. taula
Bezeroek birziklatzeko entregatutako hondakinak, motaren arabera 306-2

	2019	2018	2017	2019an 2018arekiko (%)
Hondakin ez arriskutsuak	791	608	625	% 30
Ehungintza	710	604	625	% 18
Kafe kapsulak	6	4		% 50
Erabilitako olioak	75	72	69	% 4
Hondakin arriskutsuak	1.569	1.676	1.736	-% 6
Tresna elektriko eta elektronikoak	1.479	1.490	1.559	-% 1
Pilak eta energia metagailuak	75	92	95	-% 18
Lanparak eta fluoresenteak	15	22	13	-% 32
Guztira	2.360	2.284	2.361	% 30

33. taula
Ur erauzketa iturriaren arabera 303-1

	2019	2018	2017	2019an 2018arekiko (%)
Uraren udal hornidura (m³)	1.028.495	951.375	1.065.815	% 8
Kokapena				
Supermerkatuak	% 73	% 69	% 67	% 6
Hipermerkatuak	% 17	% 20	% 21	-% 15
Plataformak	% 6	% 6	% 6	% 0
Beste negozio batzuk	% 4	% 5	% 6	-% 20

*Aurreko ekitaldietan ez bezala, 2018an eta 2019an FORUM SPORTen ur kontsumoa ere txertatu da.

34. taula
Ihesak konpentsatzeko kontsumitutako hozgarriak 305-1

Hozgarrien kontsumoa	2019	2018	2017	2019an 2018arekiko (%)
Guztira (tona)	58,31	50,63	63,79	% 15
R-407A	% 0,02	% 11		-% 100
R-407F	% 13	% 0,10	% 19	% 12.900
R-442A	% 31	% 46	% 43	-% 33
R-449A	% 9	% 3	% 18	% 200
R-448A	% 33	% 23	% 5	% 43
Beste batzuk	% 14,98	% 15,9	% 15	-% 6

35. taula
Berotegi efektuko gasen (BEG) isurketak - EROSKIren karbono aztarna 305-1; 305-2; 305-3

BEG isurketak (tCO ₂ eq)	2019	%	2018	2017	2019an 2018arekiko (%)	2019an 2017arekiko (%)
Zuzeneko isurketak (1. irismena)	162.073		173.388	191.364	-% 7	-% 15
Gas naturala	1.538	% 2,3	1.834	1.601	-% 16	-% 4
Errepide bidezko garraioa	64.304	% 97,4	69.569	68.711	-% 8	-% 6
Hozgarriak	96.231	% 0,3	101.985	121.052	-% 6	-% 21
Kontsumo elektrikoaren zeharkako isurketak (2. Irismena) Espainiako batez bestekoa	153.983		223.629	248.366	-% 31	-% 38
Hipermerkatuak	27.209	% 17,7	43.733	54.528	-% 38	-% 50
Supermerkatuak	104.117	% 67,6	147.890	157.672	-% 30	-% 34
Plataformak	15.355	% 10,0	21.128	21.878	-% 27	-% 30
Beste negozio batzuk	7.301	% 4,7	10.878	14.288	-% 33	-% 49
Kontsumo elektrikoaren zeharkako isurketak (2. Irismena) Merkaturatzaileen mixa	99.344		152.722	218.166	-% 35	-% 54

Hipermerkatuak	17.555	% 17,7	29.866	47.897	-% 41	-% 63
Supermerkatuak	67.172	% 67,6	100.998	138.500	-% 33	-% 52
Plataformak	9.907	% 10,0	14.429	19.218	-% 31	-% 48
Beste negozio batzuk	4.711	% 4,7	7.429	12.551	-% 37	-% 62
Zeharkako beste isurketa batzuk (3. irismena)	29.788		30.131	29.591	-% 1	% 1
Lan bidaiak (erregai isurketak)	4.566	% 15,3	3.412	3.412	% 34	% 34
Garraioko diesela (putzutik tangara)	14.615	% 49,1	15.370	15.542	-% 5	-% 6
Diesela lan bidaietan (putzutik tangara)	641	% 2,2	614	613,84	% 4	% 4
Tren bidezko lan bidaiak	8	% 0,0				
Ura	308	% 1,0	281	411	% 10	-% 25
EROSKlren egoitzetan, liburuxketan aldizkarietan eta ordainagirietan kontsumitutako papera	9.651	% 32,4	10.454	9.612	-% 8	% 0
Isurketak guztira (merkaturatzaileen mixarekin elektrizitaterako)	291.205		356.241	439.121	-% 18	-% 34

*2018 eta 2017ko isurketak zuzendu dira, 2018ko memoriako datuetan 3. irismeneko unitateetan akats bat baitzegoen.
2018an eta 2017an ez zegoen trenez egindako lan bidaiiei buruzko daturik; eta 2017an ez daude ordainagiriaren paperari lotutako isurketak.

36. taula
BEGen zuzeneko isurketen intentsitatea eta murrizketa 305-4; 305-5

BEGen isurketen intentsitatea	2019	2018	2017	2019an 2018arekiko (%)	2019an 2017arekiko (%)
Guztira					
g CO ₂ baliok./€ salmenta garbiak	63,5	75,8	91,6	-% 16	-% 31
kg CO ₂ eq/m ² merkataritza azalera	236,5	274,4	323,7	-% 14	-% 27
1. irismena					
g CO ₂ baliok./€ salmenta garbiak	35,4	36,9	39,9	-% 4	-% 11
kg CO ₂ eq/m ² merkataritza azalera	131,6	133,6	141,1	-% 1	-% 7
2. irismena (merkaturatzaileen mixa)					
g CO ₂ baliok./€ salmenta garbiak	21,7	32,5	45,0	-% 33	-% 52
kg CO ₂ eq/m ² merkataritza azalera	80,7	117,6	160,8	-% 31	-% 50
3. irismena					
g CO ₂ baliok./€ salmenta garbiak	6,5	6,4	6,2	% 1	% 5
kg CO ₂ eq/m ² merkataritza azalera	24,2	23,2	21,8	% 4	% 11
1.+2. irismena					
g CO ₂ baliok./€ salmenta garbiak	57,0	69,4	84,9	-% 18	-% 33
kg CO ₂ eq/m ² merkataritza azalera	212,3	251,2	301,9	-% 15	-% 30

BEGen isurketak gutxitzea	2019an 2018arekiko (%)	2019an 2017arekiko (%)
Zuzeneko isurketak (1. irismena)	-7%	-15%
Kontsumo elektrikoaren zeharkako isurketak (2. irismena, Merkaturatzaileen mixa)	-35%	-54%
Zeharkako beste isurketa batzuk (3. irismena)	-1%	1%
1. irismena + 2. irismena	-20%	-36%
Guztira	-18%	-34%



Egiaztapena 11/2018 Legearen arabera, informazio ez finantzarioari eta aniztasunari buruzkoa

AENOR

Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

EROSKI, S.COOP.

relativa al estado consolidado de información no financiera Memoria 2019 EROSKI. Estado de información no financiera

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de Enero de 2020

En Madrid 10 de junio de 2020



Rafael García Meiro
Director General

1995/0227-VNOF 2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 4

AENOR

EROSKI S.COOP. (en adelante la organización) con domicilio social en: Barrio de San Agustín s/n, 48230, Elorrio y en su nombre, D^a LEIRE MUGERZA GARATE, mayor de edad, con DNI nº 72.453.573-P, en cargo de Presidenta del Consejo Rector de EROSKI, S. Coop, ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su 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).

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite la presente Declaración, de la cual forma parte el EINF verificado. La Declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

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 EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

Programa de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019. AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de "enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad" exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 "Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)

1995/0227-VNOF 2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 4

AENOR

- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SA8000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- 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.
- La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente Declaración.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.

1995/0227-VNOF 2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 3 de 4

AENOR

- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que el estado de información no financiera incluida en MEMORIA 2019 EROSKI. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA y para el ejercicio anual finalizado el 31 de enero de 2020, no proporcione información fiel del desempeño de EROSKI S.COOP. y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado, 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.

1995/0227-VNOF 2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 4 de 4



Memoria hau 11/2018 Legea betez eta Global Reporting Initiative 2016 estandarren arabera egin da (ezinbesteko aukera).

Memoria honen edukia AENOREk egiaztatu du.

Memoriari buruzko zalantzarik edo iradokizunik baduzu, jarri gurekin harremanetan: sostenibilidad@eroski.es

