



Delegatuen Batzar Nagusia
Asamblea General de Delegados



1969
2019

2019ko ekainaren 19a
19 de junio de 2019



8

Transparència

Compromís
amb la
claredat i la
veracitat

Els nostres grups d'interès 102-40; 102-42; 102-43; 102-44



La nostra activitat genera impactes en diversos grups d'interès i viceversa. Aquestes persones, col·lectius i organitzacions són molt importants per a nosaltres, ja que hi ha una interacció i una cooperació mútua, enfortides i treballades amb els anys. Per tant, comprendre'ls i involucrar-los en les nostres activitats i decisions és essencial en el desenvolupament de la nostra responsabilitat social i en el control dels nostres impactes. Per fer-ho, l'actual complexitat i el dinamisme del context social i empresarial han fet imprescindible adquirir un compromís sòlid amb ells per tal de conèixer-ne les expectatives i els desafiaments. Així, enguany hem dut a terme una revisió dels nostres grups d'interès, tot actualitzant la relació amb aquells col·lectius que:

- Tenen un impacte directe o indirecte en la nostra organització.
- Es veuen afectats per les nostres activitats, serveis o productes.
- S'interessen per la nostra activitat.

Així, diferenciem entre grups d'interès interns, és a dir, aquells grups o persones que són part integral del Grup EROSKI, i grups d'interès externs, que inclouen des de la nostra clientela fins a governs o entitats socials:



Grups d'interès interns



Grups d'interès externs



Mecanismes de comunicació específics i qüestions i preocupacions clau identificades per a cada grup d'interès 102-44

Grup d'interès	Mecanismes de comunicació específics	Qüestions i preocupacions clau
Clients/es i socis/es client	<ul style="list-style-type: none"> • Servei d'atenció al client (a la botiga, per telèfon i pel web) • Revista <i>EROSKI Club</i> • Revista <i>Sabor</i> de CAPRABO • Estudis de satisfacció de clients • Programes d'Escolta a la clientela • Fullets promocionals • App EROSKI Club • Newsletters 	<ul style="list-style-type: none"> • Màrqueting i etiquetatge • Competitivitat en el mercat Salut • Seguretat a la feina • Anticorrupció • Materials • Efluents i residus • Rebuig alimentari • Ocupació
Persones consumidores	<ul style="list-style-type: none"> • Revista <i>CONSUMER EROSKI</i> i www.consumer.es • Escola d'Alimentació (www.escueladealimentacion.es) • Enquesta Nutricional de la Població Espanyola (ENPE) • Campanyes de sensibilització (salut, solidaritat i medi ambient) • Institucions públiques i organitzacions que vetllen pels interessos dels consumidors (Kontsumobide, Consell de Consumidors i Usuaris, AECOSAN, etc.) • Notes i rodes de premsa 	<ul style="list-style-type: none"> • Màrqueting i etiquetatge Salut • Seguretat a la feina • Energia • Comunitats locals • Seguretat dels clients • Traçabilitat del producte • Accessibilitat • Presència en el mercat
Persones treballadores	<ul style="list-style-type: none"> • Publicacions: <i>Nexe</i>, <i>Nectar</i>, <i>La Parrapla</i>, intranets (Prisma, ForumNet), actes i comunicacions a la seu • Entrevistes d'avaluació • Enquestes de cultura laboral • Auditories (Codi ètic) • Canal de denúncia 	<ul style="list-style-type: none"> • Salut i seguretat a la feina • Seguretat dels clients • Ocupació • Conciliació • Anticorrupció • Efluents i residus
Socis/es treballadors/es	<ul style="list-style-type: none"> • Òrgans de participació societària • Manual d'acollida • Mecanismes propis de persones treballadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestió econòmica • Governança i gestió ètica • Reestructuració de la xarxa comercial • Qüestions inherents a persones treballadores i consumidores
Socis/es consumidors/es	<ul style="list-style-type: none"> • Òrgans de participació societària • Newsletters • Mecanismes propis de socis/es clients/es i persones consumidores 	<ul style="list-style-type: none"> • Qüestions inherents a persones consumidores i socis/es clients/es
Empreses proveïdores	<ul style="list-style-type: none"> • Servei d'Atenció a Proveïdors • Publicacions: <i>Nexo</i> Logística EROSKI • Acords amb pimes • Convenis de col·laboració • Taules sectorials • Campanyes promocionals de productes locals • Auditories (control de qualitat...) • Fòrums permanents i ocasionals 	<ul style="list-style-type: none"> • Anticorrupció • Compliment normatiu • Seguretat dels clients • Traçabilitat del producte • Acompliment econòmic
Entitats financeres / inversores	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Govern Corporatiu • Informe Comptes Anuals Consolidats • Notes i rodes de premsa • Pàgina web de la CNMV i EROSKI 	<ul style="list-style-type: none"> • Anticorrupció • Compliment normatiu • Acompliment econòmic • Protecció de dades de caràcter personal • Innovació
Emprenedors/es franquiciats/des	<ul style="list-style-type: none"> • Programa "amb tu en franquícia" • Comunicacions directes amb el personal de la Direcció de Franquícies de la Direcció General de Xarxa 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguretat dels clients • Accessibilitat • Anticorrupció • Compliment normatiu • Salut i seguretat a la feina • Pràctiques d'adquisició
Governos	<ul style="list-style-type: none"> • Acords i convenis de col·laboració • Reunions amb representants públics • Associacions empresarials i de cooperatives de consumidors (ACES, ANGED, AECOC, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Accessibilitat • Anticorrupció • Traçabilitat del producte • Materials • Competència deslleial
Tercer sector i altres agents socials	<ul style="list-style-type: none"> • Reunions amb representants de les diverses organitzacions • Comitè Científic FUNDACIÓ EROSKI • Universitats: convenis, beques • ONG: convenis de col·laboració, patrocinis, jornades i estands 	<ul style="list-style-type: none"> • Anticorrupció • Efluents i residus • Compliment normatiu • Emissions • Malbaratament alimentari • Seguretat dels clients

Principis d'elaboració de la memòria 102-45; 102-46; 102-48; 103-1

A EROSKI treballem per millorar i ampliar cada any la informació d'acompliment que presentem als nostres grups d'interès com a part del nostre compromís amb la transparència dins i fora de l'organització. Per això hem elaborat aquesta memòria basant-nos en els estàndards de Global Reporting Initiative (GRI), una institució independent fundada el 1997, que és el marc de referència més utilitzat a escala mundial en informes de sostenibilitat i a la qual donem suport des de fa més

d'una dècada com a membres de la seva Comunitat GOLD. En aplicar els criteris i principis que consten en els estàndards de Global Reporting Initiative, volem assegurar que la qualitat de la memòria i el seu contingut estiguin alineats amb les expectatives dels nostres grups d'interès, i, a més, permetre la comparació dels diversos indicadors reportats amb els nostres resultats en anys successius i amb els informes presentats per altres organitzacions.

Abast de la memòria

L es societats per a les quals es reporten dades en aquesta memòria són les afectades per la Llei 11/2018, d'Informació no Financera i Diversitat. Aquestes són les 28 societats incloses en els estats consolidats financers amb integració global, encara que no

totes tenen un impacte en tots els aspectes no financers reportats a la memòria. La taula següent presenta el desglossament de societats dels estats consolidats financers per agrupació d'aspectes materials reportats:

Societat	Aspectes econòmics i protecció de dades	Aspectes ambientals	Aspectes socials / laborals / producte-client
EROSKI, S.COOP.			
CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.			
EQUIPAMIENTO FAMILIAR Y SERVICIOS, S.A.			
CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.			
GRUPO EROSKI DISTRIBUCIÓN, S.A.			
GESTION 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.			

L'absència d'informació ambiental o social en algunes d'aquestes societats es deu al fet que no compten amb treballadors ni activitat directa amb consumidors i consumidors, de manera que no generen cap impacte en aquests aspectes no financers. Addicionalment, s'inclou informació sobre les accions de la Fundació EROSKI en relació amb l'estàndard GRI-413 de comunitats locals.

D'aquestes societats, les que són propietàries d'establiments per als diferents negocis que presentem en el capítol 2 (xarxa comercial i model comercial "amb tu") són les següents:

Societat	Hipermercats	Supermercats	Benzineres	Oci i esport	Agències de viatges	Òptiques	Botigues online
EROSKI, S.COOP.							
CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.							
EQUIPAMIENTO FAMILIAR Y SERVICIOS, S.A.							
CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.							
GESTION DE HIPERMERCADOS CAPRABO EISA, S.L.U.							
SUPERMERCADOS PICABO, S.L.U.							
FORUM SPORT, S.A.							
VIAJES EROSKI, S.A.							
CAPRABO, S.A.							
VEGO SUPERMERCADOS, S.A.							



Anàlisi de materialitat 102-49

Per a l'edició 2019 de la Memòria de sostenibilitat hem actualitzat l'anàlisi de materialitat elaborat l'any anterior. L'objectiu d'aquesta anàlisi és determinar quins temes són rellevants a l'hora de reflectir els impactes econòmics, ambientals i socials d'EROSKI, quins influeixen en les decisions dels grups d'interès o quins generen un impacte sobre l'economia, el medi

ambient i/o la societat. Aquells que es consideren materials (rellevants) són els que es reflecteixen a la matriu de materialitat.

Així, per identificar aquells temes potencialment materials, s'han tingut en compte:

Fonts bibliogràfiques, entre les quals destaquen estàndards de referència elaborats per GRI, com els estàndards GRI o els suplementos sectorials, per Governance & Accountability i els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, a més de la Llei 11/2018, d'Informació no Financera i Diversitat.

Informació provinent del mercat, principalment publicacions elaborades per empreses del sector i/o la cadena de subministrament d'EROSKI.

Informació interna i externa de l'organització i els seus grups d'interès, com ara resultats de grups focals amb la plantilla i enquestes fetes als treballadors, els consumidors, els socis, els proveïdors, el tercer sector, l'Administració pública, els serveis financers, els inversors i els mitjans de comunicació.

Seguidament, s'han prioritzat els temes, i, com a resultat, s'ha obtingut un llistat d'aquells que són més rellevants per a EROSKI i els nostres grups d'interès. Per a aquest exercici s'ha dut a terme una anàlisi interna (rellevància per a EROSKI) i una d'externa (rellevància per als grups d'interès) per tal de conèixer el grau d'importància que tenien els temes identificats.

El mètode de consulta emprat ha estat, majoritàriament, l'enquesta *online* als grups d'interès (perspectiva externa) i a les persones que tenen responsabilitats en la presa de decisions a EROSKI (perspectiva interna). Aquests grups inclouen el Consell de Direcció, la plantilla, les franquícies, els socis clients, els socis consumidors, el tercer sector, els proveïdors, l'Administració pública, els serveis financers i els mitjans de comunicació.

Els resultats obtinguts s'han revisat i validat per assegurar que la materialitat reflecteix de manera raonable i equilibrada l'acompliment d'EROSKI en matèria de sostenibilitat, tant dels seus impactes positius com dels negatius. En aquest sentit, addicionalment s'han considerat rellevants els temes de "comunitats locals" amb l'objectiu de reflectir tota l'acció social d'EROSKI: "emissions", pel seu impacte rellevant en la petjada ambiental, i "exercici econòmic", amb l'objectiu d'incorporar-hi la gestió i els resultats econòmics.

Finalment, s'ha obtingut la matriu de materialitat, en la qual s'identifiquen aquells temes materials per a EROSKI:



Matriu de materialitat

Temes materials 102-47; 102-49

Rellevància per als grups d'interès	alta	<ul style="list-style-type: none"> Comportament empresarial ètic i responsable Compra a proveïdors locals Responsabilitat en el màrqueting i l'etiquetatge Salut i seguretat a la feina Llocs de feina estables i de qualitat
	mitjana	<ul style="list-style-type: none"> Gestió de clients Diversitat i igualtat d'oportunitats i no discriminació Sostenibilitat a la cadena de subministrament Productes segurs i saludables Ecodisseny d'envasos i ús de materials més sostenibles
	baixa	<ul style="list-style-type: none"> Preus competitius Innovació Suport a iniciatives d'acció social* Formació a les persones consumidores Eficiència energètica i ús d'energies renovables Petjada de carboni* Malbaratament alimentari
		<ul style="list-style-type: none"> Acompliment econòmic* Reduir, reutilitzar i reciclar residus
		<ul style="list-style-type: none"> Gestió ambiental Ocupació i relacions laborals Compromisos, polítiques i gestió responsable Clients, consumidors i responsabilitat del producte

■ Tema material

Addicionalment s'han incorporat els temes assenyalats amb el símbol * per la seva relació i importància amb l'activitat d'EROSKI.

Llista de temes materials i la seva cobertura 102-46; 103-1

Tema material	On es produeix l'impacte	Implicació d'EROSKI	Motiu de la materialitat
Acompliment econòmic (GRI 201)	Fora i dins de l'organització	Directa i indirecta	La gestió econòmica de l'organització té un gran impacte en els diversos grups d'interès de l'entitat. Afecta el nombre de llocs de treball generats, les compres de productes i serveis, la xarxa comercial, l'estratègia empresarial, la gestió del deute i el repartiment de beneficis, entre d'altres aspectes.
Compra a proveïdors locals (GRI 204)	Fora de l'organització	Directa	El volum de compres i el nombre de proveïdors que tenim suposa un impacte significatiu en el desenvolupament dels proveïdors locals.
Comportament empresarial ètic i responsable (GRI 205)	Fora i dins de l'organització	Directa	Tenir un comportament empresarial ètic i responsable és prioritari per als nostres grups d'interès, tot adoptant mesures per lluitar contra la corrupció i el suborn.
Ecodisseny d'envasos i ús de materials més sostenibles (GRI 301)	Fora i dins de l'organització	Directa i indirecta	La fabricació, l'ús i la disposició d'envasos i embalatges pot tenir un impacte important en el medi ambient. Per això, optimitzar el consum de materials i vetllar per integrar criteris de sostenibilitat és fonamental per als nostres clients i la societat en general.
Petjada de carboni (GRI 305)	Fora de l'organització	Directa i indirecta	L'impacte en la salut humana i en el clima que produeixen les emissions de gasos amb efecte hivernacle és un dels grans problemes ambientals actuals i més rellevants per als diversos grups d'interès.
Sostenibilitat en la cadena de subministrament (GRI 308-414)	Fora de l'organització	Directa i indirecta	Gestionar de manera responsable la cadena de proveïdors, introduint criteris socials, ambientals i ètics, afavoreix la implantació de polítiques de responsabilitat en tota la cadena de valor.
Ocupacions estables i de qualitat (GRI 401)	Fora i dins de l'organització	Directa	L'estabilitat i qualitat de l'ocupació són essencials en una organització com EROSKI, en la qual moltes persones treballadores també són propietàries de la cooperativa i més de 30.000 són empleats directes.
Salut i seguretat a la feina (GRI 403)	Dins de l'organització	Directa	Un dels nostres grups d'interès prioritari són les persones treballadores, per això, prevenir els riscos laborals i promoure la salut i seguretat dels treballadors/es és un aspecte fonamental en l'organització.
Diversitat, igualtat d'oportunitats i no discriminació (GRI 405-406)	Fora i dins de l'organització	Directa	Disposar de polítiques de no discriminació i promoure un entorn laboral inclusiu basat en la diversitat, la multiculturalitat i la igualtat d'oportunitats entre dones i homes és un compromís fonamental de la nostra entitat.
Suport a iniciatives d'acció social (GRI 413)	Fora de l'organització	Directa	Participar activament en la societat mitjançant programes d'acció social que contribueixin al desenvolupament econòmic i social de les comunitats on operem és un principi fonamental de la cooperativa.
Productes més saludables (GRI 416)	Fora i dins de l'organització	Directa i indirecta	Com a empresa de distribució alimentària, garantir la qualitat i seguretat de tots els productes, juntament amb els nostres proveïdors, és crític per a l'organització. Disposar de productes més saludables i adaptats a dietes especials és clau per donar resposta a les necessitats dels nostres clients.
Responsabilitat en el màrqueting i l'etiquetatge (GRI 417)	Fora i dins de l'organització	Directa i indirecta	Aplicar criteris ètics i de responsabilitat en les comunicacions de màrqueting i etiquetatge, una atenció diferencial i el màrqueting individualitzat tenen una gran rellevància per als nostres clients.

Informació addicional sobre el càlcul dels indicadors presentats a la memòria

Indicador	Abast	Metodologia de càlcul/Comentaris
Informació sobre empleats directes (GRI 102-8, 405-1)	Grup EROSKI	El total d'empleats directes i socis/es treballadors/es és una mitjana de les dades registrades durant l'últim mes de l'exercici 2019 (gener del 2020). Els percentatges per tipus de contracte, jornada, edat, gènere i categoria professional corresponen a les dades del 31 de gener del 2020 (data final de l'exercici). Aquests percentatges s'han aplicat al nombre total de persones treballadores reportat (28.939). El nombre i l'índex de rotacions correspon a les persones ocupades que han deixat l'organització voluntàriament, per acomiadament, jubilació o defunció.
Informació sobre remuneracions (GRI 102-34, 102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39, 202-1, 405-2)	Grup EROSKI	Es presenten dades d'EROSKI S.Coop. i la resta de societats del Grup separades per les diferències en relació amb la retribució. Les dades aportades corresponen a l'any natural 2019 i fan referència únicament a socis i treballadors fixos. Es fan servir les dades d'Avançament de Consum Brut a EROSKI S.Coop. i les dades de retribució bruta anual a la resta de societats. L'Avançament de Consum Brut (ACB) és la suma de la retribució neta i les retencions IRPF (sense sumar les aportacions a la Seguretat Social). Les dades utilitzades per a la comparació amb les empreses de l'IBEX 35 s'han obtingut de l'article d' <i>El País</i> "Els caps de l'ibex guanyen 79 vegades més que els seus empleats", publicat el 15 d'abril del 2019.
Informació sobre accidentabilitat i formació en PRL (GRI 403-2, 404-1)	Grup EROSKI	Dades corresponents a l'any natural 2019.
Nombre de productes per cada marca pròpia (102-2)	Grup EROSKI	Les dades de les marques Ecron, Visto Bueno i Romester corresponen al període de març del 2019 a gener del 2020.
Materials (301-3)	Grup EROSKI	Les dades de declaracions als SCRAPS corresponen a l'any natural 2019.
Envasos logístics reutilitzats (GRI 301-3)	Grup EROSKI (domini alimentari)	Dades de palets i caixes plàstiques utilitzats durant l'exercici 2019 a les plataformes d'EROSKI, CAPRABO i VEGALSA-EROSKI. La dada de reducció d'emissions i arbres ha estat proporcionada per CHEP i calculada a partir d'una Anàlisi del Cicle de Vida (ACV) independent del pallet EURO de CHEP comparada amb l'equivalent en blanc segons l'ISO 14044.
Consum energètic dins de l'organització (GRI 302-1)	Grup EROSKI	No es tenen dades de consum d'electricitat desglossat per usos. Factors de conversió utilitzats en el càlcul: <ul style="list-style-type: none"> • Conversió de kilowatt hora a Megajoule: 1 kWh = 3,6 MJ. • Consum de combustible en operacions de transport (font: estimacions d'EROSKI en funció de la seva flota). • Conversió de litres de dièsel a Gigajoules (font: "Factors d'emissió. Registre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció de diòxid de carboni". MITECO, 2019): - Densitat del dièsel: 832,5 kg/m³. - Poder calorífic del dièsel: 43 GJ/t.
Intensitat energètica (GRI 302-3) Intensitat de les emissions de GEH (GRI 305-4)	Grup EROSKI	Indicadors utilitzats per calcular el consum relatiu d'energia a l'organització: <ul style="list-style-type: none"> • Superfície comercial: 1.231.300 m² (el 31 de gener del 2020). • Vendes netes: 4.584 milions d'euros.
Reducció del consum energètic (GRI 302-4)	Grup EROSKI	S'ha seleccionat el 2017 com a any base per presentar les reduccions de consum de combustible en transport i energia perquè correspon a l'exercici de la primera memòria de sostenibilitat d'acord amb GRI que hem elaborat.
Extracció d'aigua per font (GRI 303-1)	Grup EROSKI	El consum per a l'exercici 2019 s'ha calculat a partir de la despesa en aigua potable registrada. No es disposa d'un registre de totes les fonts de les quals extreuen l'aigua els diversos municipis que subministren a EROSKI.
Biodiversitat (GRI 304-1)	Grup EROSKI	Font d'informació: Ministeri per a la Transició Ecològica. No s'han tingut en compte les botigues franquiciades.

Indicador	Abast	Metodologia de càlcul/Comentaris
Abocament d'aigües	Grup EROSKI	S'ha calculat que l'aigua abocada correspon a un 99% de l'aigua potable consumida.
Residus dipositats per clients	Grup EROSKI	Les dades de piles, lluminàries i aparells elèctrics i electrònics corresponen a l'any natural 2019.
Consum energètic fora de l'organització (GRI 302-2) Emissions directes de GEH (abast 1) (GRI 305-1) Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2) (GRI 305-2) Altres emissions indirectes de GEH (abast 3) (GRI 305-3)	Grup EROSKI	Vegeu la taula "Factors d'emissió per al càlcul de la petjada de carboni".



Factors d'emissió per al càlcul de la petjada de carboni

Abast 1	Gasoil transport logístic	2,467 kg CO ₂ /l B7	Factors d'emissió. Registre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció de diòxid de carboni 2019. MITECO, abril del 2020 IPCC 2013 per a factors de CH ₄ i N ₂ O.
	Gas natural calefacció	0,202 kg CO ₂ /kWh PCI 1 kWh PCI = 0,901 kWh PCS	Factors d'emissió. Registre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció de diòxid de carboni 2019. MITECO, abril del 2020 IPCC 2013 per a factors de CH ₄ i N ₂ O.
	Refrigerants		IPCC 2013, com es recull a CML, versió de l'agost del 2016. Per a les mescles, s'ha calculat en funció de la proporció de cada gas en el refrigerant.
Abast 2	Electricitat	Mix nacional: 0,31 kg CO ₂ /kWh Mix comercialitzadores EROSKI: 0,27 kg CO ₂ /kWh	Acord sobre l'etiquetatge de l'electricitat relatiu a l'energia produïda l'any 2019, CNMC, publicat l'abril del 2020.
Abast 3	Dièsel	0,455 kgCO ₂ /l	Ecoinvent: Diesel {Europe without Switzerland} market for Cut-off, S.
	Querosè	0,437 kgCO ₂ /l	Ecoinvent: Kerosene {Europe without Switzerland} market for Cut-off, S.
	Emissió viatges de feina en avió	0,143kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER} Intracontinental Cut-off, U.
	Combustible viatges de feina en avió	0,0552 l de querosè/km	Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER} Intracontinental Cut-off, U.
	Emissió viatges de feina en cotxe	0,176 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, diesel, EURO 5 {RER} Cut-off, U.
	Combustible viatges de feina en cotxe	0,06684 l/km	Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, diesel, EURO 5 {RER} Cut-off, U.
	Emissió viatges de feina en furgoneta	1,25 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing Cut-off, U.
	Combustible viatges de feina en furgoneta	0,38452 l/km	Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing Cut-off, U.
	Emissió viatges de feina en tren	0,00718 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing Cut-off, U.
	Energia viatges de feina en tren	Dièsel: 0,00269 i/km Electricitat: 0,05726 kWh/km	Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing Cut-off, U.
	Aigua	0,295 kgCO ₂ /m ³	Ecoinvent: Tap water {Europe without Switzerland} tap water production, conventional treatment Cut-off, U.
	Paper oficina	1,10 kgCO ₂ /kg	Ecoinvent: Paper, woodfree, uncoated {RER} market for Cut-off, S.
	Altres tipus de paper	Paper estucat lleuger: 1,11 kgCO ₂ /kg Paper satinat: 1,11 kgCO ₂ /kg Paper LWC reciclat: 1,63 kgCO ₂ /kg Paper estucat volum: 1,11 kgCO ₂ /kg Paper pasta química: 1,77 kgCO ₂ /kg Només impressió: 0,692 kgCO ₂ /kg	Se usan distintos factores dependiendo del tipo de papel. 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 (modificado): Printed paper, offset {RoW} offset printing, per kg printed paper Cut-off, S.

Mecanismes formals de queixa i reclamació ¹⁰³⁻²

Hi ha diversos canals a través dels quals es poden fer arribar queixes o reclamacions a EROSKI relacionades amb les tres dimensions de la sostenibilitat. Concretament:

Clients

Es poden adreçar al telèfon d'atenció al client d'EROSKI: 944 943 444, de dilluns a dissabte, de 9.00 a 22.00 h, o bé omplir el formulari disponible a www.EROSKI.es/contacto. En cas que es vulgui contactar amb CAPRABO, poden fer-ho a través del telèfon 932 616 060 en el mateix horari o entrar a la pàgina web:

www.micclubCAPRABO.com/atencion-cliente.

FORUM SPORT té el telèfon 944 286 618 amb el mateix horari, i l'adreça de correu electrònic forumsport@forumsport.es. En tots aquests canals es registra la queixa o reclamació, i es gestiona amb els responsables corresponents dins de l'organització per oferir una solució o compensació al més aviat possible.

Compliment contractual o legal

Les notificacions o els requeriments relacionats amb algun incompliment regulador o contractual es remeten al centre o l'àrea corresponent, o directament al Departament Jurídic d'EROSKI. En aquest darrer cas, segons la matèria de què es tracti, el Departament Jurídic derivarà a l'àrea de gestió corresponent l'escrit per demanar resposta. En funció d'aquesta, redactarà l'escrit de contestació d'acord amb la Llei de procediment administratiu. A més, si calgués, es posarien en marxa aquelles accions adreçades a esmenar l'incompliment que va originar la reclamació.

Treballadors i treballadores

Per a queixes o reclamacions relacionades amb gestions administratives o pròpies del seu lloc de feina, els treballadors i les treballadores es poden adreçar al Departament Social a través del seu cap o regional de Persones, o contactant amb el responsable d'Administració de Persones. Per a denúncies relacionades amb l'incompliment del Codi de Conducta Corporatiu o Pla de Riscos Penals, disposem d'un telèfon de contacte (94 621 12 34), una bústia electrònica (canaldedenuncia@EROSKI.es i canaldedenunciavegalsa@gmail.com) i un formulari per al lliurament físic. El responsable de l'Oficina de Compliment remetrà al Comitè d'Auditoria i Compliment del Consell Rector les denúncies rebudes a través del canal

de denúncia i de l'Àrea Social. El Comitè d'Auditoria supervisa el funcionament dels procediments establerts en la recepció de les consultes i notificacions, i valida la resposta que s'hi dona. A més, comptem amb un protocol específic per al tractament dels casos d'assetjament sexual i per raó de sexe en el lloc de feina. Aquest protocol s'activa per la sol·licitud d'intervenció de la presumpta víctima a través del seu cap o regional de Persones, o d'algun dels membres de Consell Social. En aquest cas, es constituirà una comissió instructora que obrirà el corresponent expedient d'investigació confidencial. Un cop acabi, emetrà un informe de conclusions, que es remetrà a la Direcció de Persones per adoptar les mesures proposades que consideri oportunes.

Empreses proveïdores

El Servei d'Atenció a Empreses Proveïdores dona servei als proveïdors en matèria comptable i financera. És a dir, la situació de les seves factures, els venciments, els pagaments o els càrrecs emesos per EROSKI. En cas que les empreses proveïdores facin servir aquest canal per traslladar dubtes o problemes en relació amb altres temes, se'ls redirigirà a les persones i/o els departaments corresponents. Aquest servei també resol dubtes de gestors comercials que puguin tenir alguna incidència amb algun proveïdor/a o que puguin necessitar alguna informació sobre l'estat del compte. Les empreses proveïdores poden contactar amb el SIP per telèfon (de 8.30 a 13.30 h i de 15.00 a 16.00 h) o bé per correu electrònic, el qual es va revisant i gestionant, amb una demora de no més de 2 dies, en funció de les èpoques (dies previs a pagaments, etc.). A més, les empreses proveïdores es poden registrar de manera gratuïta a la pàgina web que tenen a la seva disposició, a través de la qual poden accedir a la situació de les factures, els càrrecs, etc. El 2019 s'han fet diverses accions de millora al portal, entre les quals destaca la possibilitat de consultar moviments de fins a 5 anys d'antiguitat.

Per valorar l'eficàcia del servei, es duen a terme estadístiques del nombre de trucades rebudes per període i franja, així com trucades ateses, no ateses i rebudes en franges horàries que no són d'atenció. A més, es duu un control del nombre de correus rebuts i les dates en què són enviats per les empreses proveïdores per tal de no incurrir en demores.

Índex de continguts GRI i Llei 11/2018 ¹⁰²⁻⁵⁵

Estàndards universals

GRI 102: Continguts Generals 2016

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
1. Perfil de l'organització			
102-1	Nom de l'organització	- Entorn empresarial	14
102-2	Activitats, marques, productes i serveis	- Entorn empresarial	14, 34-37, 84
102-3	Ubicació de la seu	- Entorn empresarial	Barrio San Agustín, s/n. 48230. Elorrio, Biscaia
102-4	Ubicació de les operacions	- Entorn empresarial	37, 87
102-5	Propietat i forma jurídica	- Organització i estructura	14-15
102-6	Mercats servits	- Mercats en què opera	34-37
102-7	Mida de l'organització	- Entorn empresarial	14-15, 22-23, 34-37, 58, 85
102-8	Informació sobre empleats i altres treballadors	- Nombre total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional - Nombre total i distribució de modalitats de contracte de treball - Mitjana anual de contractes indefinits, temporals, temps parcial, per sexe, edat i classificació professional	58-63
102-9	Cadena de subministrament	- Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental	85-86
102-10	Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	- Principals factors i tendències que poden afectar la seva evolució	39, 85 No s'han produït canvis significatius en la cadena de subministrament.
102-11	Principi o enfocament de precaució	- Relacions comercials - Productes o serveis que puguin tenir efectes negatius - Gestió dels riscos - Informació sobre els impactes detectats i horitzó temporal - Informació detallada sobre efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient. Procediments d'avaluació o certificació ambiental, aplicació del principi de precaució.	47, 94-95

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
102-12	Iniciatives externes		17-20
102-13	Affiliació a associacions	- Accions d'associació o patrocini	166
2. Estratègia			
102-14	Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	- Objectius i estratègies	4-5
102-15	Principals impactes, riscos i oportunitats	- Objectius i estratègies - Principals factors i tendències que poden afectar la seva evolució - Procediments per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació dels riscos i impactes significatius. - Relacions comercials - Productes o serveis que puguin tenir efectes negatius - Gestió dels riscos - Informació sobre els impactes detectats i horitzó temporal	28-30 Informació confidencial. El mapa de riscos i impactes s'ha revisat durant el 2019.
3. Ètica i integritat			
102-16	Valors, principis, estàndards i normes de conducta		16
4. Governança			
102-18	Estructura de governança		24-27
102-29	Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	- Procediments per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació dels riscos i impactes significatius. - Relacions comercials - Productes o serveis que puguin tenir efectes negatius - Gestió dels riscos - Informació sobre els impactes detectats i horitzó temporal	24-27
102-30	Eficàcia en els processos de gestió del risc	- Procediments per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació dels riscos i impactes significatius. - Relacions comercials - Productes o serveis que puguin tenir efectes negatius - Gestió dels riscos - Informació sobre els impactes detectats i horitzó temporal	28-30

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
102-31	Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials	- Procediments per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació dels riscos i impactes significatius. - Relacions comercials - Productes o serveis que puguin tenir efectes negatius - Gestió dels riscos - Informació sobre els impactes detectats i horitzó temporal	24-27
102-35	Polítiques de remuneració	- Remuneració mitjana dels consellers i directius, incloent la retribució variable, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe.	64-65
102-36	Procés per determinar la remuneració	- Remuneració mitjana dels consellers i directius, incloent la retribució variable, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe.	64-65
102-37	Involucrament dels grups d'interès en la remuneració	- Remuneració mitjana dels consellers i directius, incloent la retribució variable, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe.	64-65
5. Participació dels grups d'interès			
102-40	Llista dels grups d'interès		128
102-41	Acords de negociació col·lectiva	- Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país	66
102-42	Identificació i selecció de grups d'interès		128
102-43	Enfocament per a la participació dels grups d'interès		128
102-44	Temes i preocupacions clau esmentats		128-129
6. Pràctiques per a l'elaboració d'informes			
102-45	Entitats incloses en estats financers consolidats	- Organització i estructura	130-131
102-46	Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema		130-131, 134

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
102-47	Llista dels temes materials		133-134
102-48	Reexpressió de la informació		130 S'han corregit els valors del nombre d'hores de formació i les hores mitjanes de formació per empleat corresponents a l'exercici 2018, les emissions d'abast 1 i 3 de la petjada de carboni de 2018, el nombre de bosses de caixa i l'e-mail del canal de denúncia.
102-49	Canvis en l'elaboració d'informes		132-133 En el procés de definició dels possibles temes rellevants en l'actualització de la materialitat d'aquest exercici, s'han considerat aquells aspectes més rellevants en les últimes consultes fetes als grups d'interès. En temes econòmics, aquest 2019 deixen de ser materials els temes de presència en el mercat (GRI 202) i innovació (no GRI). Per tant, es mantenen com a materials els temes d'acompliment econòmic (GRI 201), pràctiques d'adquisició (GRI 204) i anticorrupció (GRI 205). En temes ambientals, deixen de ser materials els temes d'energia (GRI 302), efluent i residus (GRI 306-1 i 306-2), malbaratament alimentari (GRI 306) i compliment ambiental (GRI 307). Es mantenen els temes de materials (GRI 301), emissions (GRI 305) i avaluació ambiental dels proveïdors (GRI 308). En temes socials, deixen de ser materials els temes d'avaluació de drets humans (GRI 412), salut dels clients (no GRI), protecció de dades de caràcter personal (GRI 418), traçabilitat del producte (GRI 416), accessibilitat (no GRI) i compliment socioeconòmic (GRI 419). Es mantenen els temes d'ocupació (GRI 401), seguretat i salut a la feina (GRI 403), diversitat i igualtat d'oportunitats i no discriminació (GRI 405 i 406), comunitats locals (GRI 413), avaluació social dels proveïdors (GRI 414), salut i seguretat dels clients (GRI 416), i màrqueting i etiquetatge (GRI 417).
102-50	Període objecte de l'informe		Exercici 2019: de l'1 de febrer del 2019 al 31 de gener del 2020
102-51	Data de l'últim informe		21 de maig del 2019, corresponent a l'exercici 2018
102-52	Cicle d'elaboració d'informes		Anual

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
102-53	Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe		sostenibilidad@eroski.es
102-54	Declaració d'elaboració de l'informe d'acord amb els estàndards GRI		Aquest informe s'ha elaborat d'acord amb els estàndards GRI: opció Essencial
102-55	Índex de continguts GRI		139
102-56	Verificació externa		184

Estàndards temàtics

GRI 200: Temes econòmics

GRI 201: Acompliment econòmic 2016. Tema material

103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		134
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	22-23, 138
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	- Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	22-23
201-1	Valor econòmic directe generat i distribuït	- Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre - Beneficis obtinguts país per país - Impostos sobre beneficis pagats	22
201-2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivats del canvi climàtic	- Mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic	No es disposa d'informació en aquesta matèria
201-3	Obligacions del pla de beneficis i altres plans de jubilació	- Remuneració mitjana dels consellers i directius, incloent-hi la retribució variable, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe.	Alguns socis/es de treball d'EROSKI S. Coop. fan aportacions a un pla de previsió social de Lagun Aro en funció del seu avançament de consum brut. El percentatge aportat és variable. A més, treballadors de CECOSA Supermercadors i Picabo aporten 300.000 € anuals a plans d'aportació definida.
201-4	Assistència financera rebuda del govern	- Subvencions públiques rebudes	22

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
GRI 202: Presència en el mercat 2016			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori	64-65, 138
202-1	Ràtio del salari de categoria inicial estàndard per sexe en relació amb el salari mínim local	- Remuneració de llocs de treball iguals o mitjana de la societat	64-65
202-2	Proporció d'alts executius contractats de la comunitat local	- Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori	Informació no disponible. No es registra el lloc de residència dels empleats abans de ser contractats per EROSKI, sinó el lloc de residència en el temps de durada del contracte.
GRI 203: Impactes econòmics indirectes el 2016			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local - Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori	22-23, 89-90, 138
203-1	Inversions en infraestructures i serveis prestats		22-23, 88
203-2	Impactes econòmics indirectes significatius	- Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local - Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori	22-23, 89-90, 119
GRI 204: Pràctiques d'adquisició el 2016. Tema material			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		134
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local - Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori - Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals	85, 89-90, 138
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	- Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local - Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori - Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals	85, 89-90

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
204-1	Proporció de despesa en proveïdors locals	- Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local - Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori	85 A EROSKI considerem proveïdors locals aquells proveïdors amb l'adreça en aquella comunitat autònoma i que hagin proveït el 2019 referències de productes regionals o locals. Aquestes referències són les que es comercialitzen únicament en aquella comunitat autònoma (consum de proximitat). Les localitzacions amb operacions significatives són aquelles on hi hagi botigues del Grup EROSKI. És a dir, on desenvolupem la nostra activitat comercial.
GRI 205: Anticorrupció 2016. Tema material			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		134
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn - Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	28-31, 138 El Pla de Prevenció de Riscos Penals té d'abast Grup EROSKI, excepte VEGALSA, que en té de propi.
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	- Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn - Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	28-31
205-1	Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	- Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn - Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	28-31 S'han analitzat totes les operacions del Grup EROSKI en elaborar el Pla de Riscos Penals, excepte VEGALSA, que en té de propi. Els riscos de corrupció identificats estan relacionats amb els processos de selecció i contractació de proveïdors, contractistes, socis comercials o col·laboradors externs; les relacions comercials que involucrin proveïdors i competidors en defensa de la lliure competència en els mercats en què GRUP EROSKI estigui present, i el lliurament, la recepció o la promesa de pagaments, obsequis o atencions indegudes a qualsevol persona o entitat, pública o privada, amb la intenció d'obtenir o mantenir negocis, o altres beneficis o avantatges.

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
205-2	Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	- Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn - Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	S'ha comunicat a tots els treballadors, exceptuant els negocis de diversificació, l'aprovació de Pla de Prevenció de Riscos Penals i el pla de Compliance, la creació de l'OCl i oficina de compliment, l'existència de canal de denúncia i del Codi de Conducta. Aquest pla va ser aprovat pel Consell de Direcció i el Comitè d'Auditoria i Compliment, i ratificat pel Consell Rector. Així mateix, en els contractes amb els proveïdors s'inclou una clàusula que també informa sobre aquests aspectes i el Codi de Conducta Corporatiu, el Resum del Reglament de l'Òrgan de Control Intern i el Resum del Reglament de Canal de Denúncia, disponibles a la web www.eroski.es i accessibles a tothom. S'ha format tot el personal de la seu d'EROSKI, de CAPRABO i una part del personal de VEGALSA, així com també franquiciats. Queda pendent la formació a la resta de treballadors i socis consumidors del Consell Rector i el Comitè d'Auditoria i Compliment.
205-3	Casos de corrupció confirmats i mesures que s'han pres	- Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn - Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	No s'ha identificat cap cas de corrupció a la plantilla el 2019 ni tampoc l'oficina de compliment ha rebut cap denúncia sobre el tema.

GRI 300: Temes ambientals

GRI 301: Materials 2016. Tema material

103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		134
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència en l'ús - Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, recuperació i eliminació de deixalles.	96, 99, 138
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	- Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència en l'ús - Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, recuperació i eliminació de deixalles.	96, 99

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
301-1	Materials utilitzats per pes o volum	- Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència en l'ús	96, 99 Les dades de materials d'envasos i productes inclosos en la memòria corresponen només als materials declarats als Sistemes Col·lectius de Responsabilitat Ampliada de Productor (ECOEMBES, ECOTIC, ECOPILAS, SIGAUS i AMBILAMP). No es disposa d'informació centralitzada sobre la quantitat i el tipus de materials utilitzats en els més de 100.000 articles diferents comercialitzats, que inclouen, també, marques de fabricant. No obstant això, s'està treballant per recopilar, en els nostres sistemes, els detalls de materials d'envasos de marca pròpia i proporcionar aquesta informació a futures memòries.
301-2	Insums reciclats	- Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència en l'ús - Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, recuperació i eliminació de deixalles.	Alguns dels nostres envasos de productes de la marca EROSKI contenen materials reciclats (safates de carn i peix, oueres, etc.). No obstant això, no es té informació centralitzada sobre la quantitat i el tipus de materials emprats en els més de 100.000 articles diferents comercialitzats, que inclouen, també, marques de fabricant. Malgrat tot, s'està treballant per recopilar, en els nostres sistemes, els detalls de materials d'envasos de marca pròpia i proporcionar aquesta informació a futures memòries.
301-3	Productes reutilitzats i materials d'envasat	- Consum de matèries primeres i mesures adoptades per millorar l'eficiència en l'ús - Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, recuperació i eliminació de deixalles.	96

GRI 302: Energia 2016			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura	- Consum directe i indirecte d'energia - Ús d'energies renovables	97, 138
302-1	Consum energètic dins de l'organització	- Consum directe i indirecte d'energia	97
302-2	Consum energètic fora de l'organització	- Consum directe i indirecte d'energia	97
302-3	Intensitat energètica	- Consum directe i indirecte d'energia	97
302-4	Reducció del consum energètic	- Mesures per prevenir, reduir o reparar emissions de carboni. - Consum directe i indirecte d'energia - Ús d'energies renovables	97

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
302-5	Reducció dels requeriments energètics de productes i serveis	- Consum directe i indirecte d'energia	No es té informació concreta de tota la línia de productes d'EROSKI
GRI 303: Aigua i efluent 2018			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Consum d'aigua i subministrament d'aigua	99, 138
303-1	Interacció amb l'aigua com a recurs compartit	- Consum d'aigua i subministrament d'aigua	99
303-2	Gestió dels impactes relacionats amb els abocaments d'aigua	- Consum d'aigua i subministrament d'aigua	99
303-3	Extracció d'aigua	- Consum d'aigua i subministrament d'aigua	No s'ha fet cap extracció d'aigua
303-4	Abocament d'aigua	- Consum d'aigua i subministrament d'aigua	99
303-5	Consum d'aigua	- Consum d'aigua i subministrament d'aigua	99
GRI 304: Biodiversitat 2016			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Mesures adoptades per preservar o restaurar la biodiversitat - Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides	100, 138
304-1	Centres d'operacions en propietat, arrendats o gestionats ubicats dins o al costat d'àrees protegides o zones de gran valor per a la biodiversitat fora d'àrees protegides.	- Mesures adoptades per preservar o restaurar la biodiversitat - Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides	100
304-2	Impactes significatius de les activitats, els productes i els serveis a la biodiversitat.	- Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides	No es disposa d'aquesta informació més enllà dels productes amb segell de sostenibilitat ambiental
GRI 305: Emissions 2016. Tema material			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		134
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Elements importants d'emissions de GEI - Mesures per prevenir, reduir o reparar emissions de carboni. - Objectius de reducció de GEI a mitjà i llarg termini, i mitjans.	99, 102-103, 138

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	- Elements importants d'emissions de GEI - Mesures per prevenir, reduir o reparar emissions de carboni. - Objectius de reducció de GEI a mitjà i llarg termini, i mitjans.	99, 102-103
305-1	Emissions directes de GEH (abast 1)	- Elements importants d'emissions de GEI	99, 102-103
305-2	Emissions indirectes de GEI en generar energia (abast 2)	- Elements importants d'emissions de GEI	102, 103
305-3	Altres emissions indirectes de GEI (abast 3)	- Elements importants d'emissions de GEI	102, 103
305-4	Intensitat de les emissions de GEH		103
305-5	Reducció de les emissions de GEI	- Mesures per prevenir, reduir o reparar emissions de carboni - Objectius de reducció de GEI a mitjà i llarg termini, i mitjans.	103
305-6	Emissions de substàncies que esgoten la capa d'ozó (SAO)		99, 102-103
GRI 306: Efluent i residu 2016			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, recuperació i eliminació de deixalles.	98-99, 138
306-2	Residus per tipus i mètode d'eliminació	- Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, recuperació i eliminació de deixalles.	98
306-3	Vessaments significatius	Mesures per prevenir, reduir o reparar emissions de carboni.	99
306-4	Transport de residus perillosos		EROSKI subcontracta el transport de residus perillosos a gestors autoritzats per tractar-los correctament segons la legalitat vigent
305-5	Cossos d'aigua afectats per abocaments d'aigua i/o vessaments		99

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
GRI 307: Compliment ambiental 2016			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		94-95, 138
307-1	Incompliment de la legislació i normativa ambiental		No hi ha constància de multes ni sancions no monetàries significatives per l'incompliment de les lleis o normatives en matèria de medi ambient el 2019. Es consideren sancions significatives aquelles qualificades com a "molt greus" per l'Administració que emet la sanció.
GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors 2016. Tema material			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		134
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals. - Sistemes de supervisió i auditories, així com els seus resultats.	104, 138
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	- Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals. - Sistemes de supervisió i auditories, així com els seus resultats.	104
308-1	Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i selecció d'acord amb els criteris ambientals	- Inclusió a la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals. - Sistemes de supervisió i auditories, així com els seus resultats.	104 Hi ha 98 proveïdors de productes EROSKI Natur, Belle Natural, ecològics o amb segells FSC, PEFC o SFI que han hagut de complir criteris ambientals a l'hora de ser seleccionats. Suposen un 2% del total de proveïdors comercials.

GRI 400: Temes socials**GRI 401: Ocupació 2016. Tema material**

103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		134
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Mesures de conciliació	58-63, 68-69, 138
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	- Mesures de conciliació	58-63, 68-69

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
401-1	Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	- Nombre total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional. - Nombre total i distribució de modalitats de contracte de treball - Mitjana anual de contractes indefinits, temporals, temps parcial, per sexe, edat i classificació professional. - Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional.	61-63
401-2	Beneficis per als empleats a temps complet que no tenen els empleats a temps parcial o temporals	- Mesures de conciliació	No hi ha diferència en els beneficis que s'ofereixen als empleats en funció del seu tipus de jornada.
401-3	Permís parental	- Mesures de conciliació	69

GRI 402: Relacions treballador-empresa 2016

103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Organització del diàleg social, inclosos els procediments per informar i consultar el personal, i negociar-hi.	56-57, 138
402-1	Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	- Organització del diàleg social, inclosos els procediments per informar i consultar el personal, i negociar-hi.	El procés de diàleg social amb les persones treballadores no sòcies cooperativistes és el que marca l'Estatut dels Treballadors per negociar convenis col·lectius, ERO, etc. En el cas dels socis/es treballadors/es, el model de comunicació s'estableix en els Estatuts Socials i en el Reglament de Règim Intern, tal com es presenta en el capítol 1, apartat Model de gestió. No hi ha un període de temps fix general especificat per a notificacions en cas que hi hagi canvis operacionals, ja que aquest depèn del tipus de canvi que es produeixi. Però en general el temps de preavis és raonable i suficient.

GRI 403: Salut i seguretat a la feina 2016. Tema material

103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		134
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Condicions de salut i seguretat a la feina - Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat a la feina.	70-71, 138
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	- Condicions de salut i seguretat a la feina - Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat a la feina.	70-71

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
403-1	Sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina	- Condicions de salut i seguretat a la feina - Organització del diàleg social, inclosos els procediments per informar i consultar el personal, i negociar-hi. - Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat a la feina.	70
403-2	Identificació de perills, avaluació de riscos i investigació d'incidents.	- Nombre d'hores d'absentisme - Accidents de feina, en particular la seva freqüència i gravetat.	70
403-4	Participació dels treballadors, consultes i comunicació sobre salut i seguretat a la feina.	- Condicions de salut i seguretat a la feina	70
403-5	Formació de treballadors sobre salut i seguretat a la feina		73
403-6	Foment de la salut dels treballadors		71
403-7	Prevenició i mitigació dels impactes en la salut i la seguretat dels treballadors directament vinculats amb les relacions comercials		70-71, 73
403-8	Cobertura del sistema de gestió de la salut i la seguretat a la feina		70
403-9	Lesions per accident laboral		71-72 Taxa de dies perduts: omisió. Informació no disponible. No és possible calcular la taxa de dies perduts perquè no es comptabilitzen separatament les hores d'absència per malaltia comuna i malaltia professional.
403-10	Malalties i malalties laborals	- Malalties professionals; desagregat per sexe	73

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
GRI 404: Formació i ensenyament 2016			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Polítiques implementades en el camp de la formació	74, 138
404-1	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	- Quantitat total d'hores de formació per categories professionals	73-75
404-2	Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	- Polítiques implementades en el camp de la formació	74
404-3	Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional		76
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats 2016. Tema material			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		134
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes - Plans d'igualtat - Mesures adoptades per promoure l'ocupació - Protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe - Integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	64-68, 138
405-2	Ràtio de salari base i de la remuneració de dones enfront d'homes	- Brexa salarial	64 La remuneració anual mitjana ponderada per a les dones és de 19.487 € a EROSKI S. Coop. i de 17.323 € a la resta de societats. En el cas dels homes, és de 25.919 € i 21.652 €, respectivament. La diferència entre homes i dones es deu a la major presència d'aquestes en la categoria "Professional".

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
GRI 406: No discriminació 2016. Tema material			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		134
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Política contra qualsevol tipus de discriminació i, si escau, de gestió de la diversitat. - Eliminació de la discriminació a la feina i a l'ocupació	57, 66, 138
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	- Política contra qualsevol tipus de discriminació i, si escau, de gestió de la diversitat. - Eliminació de la discriminació a la feina i a l'ocupació	57, 66
406-1	Casos de discriminació i accions correctives empreses	- Política contra qualsevol tipus de discriminació i, si escau, de gestió de la diversitat - Eliminació de la discriminació a la feina i a l'ocupació	No s'ha registrat cap cas de discriminació el 2019. A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat.
GRI 407: Llibertat d'associació i negociació col·lectiva 2016			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva. - Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals.	57, 86, 138

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
407-1	Operacions i proveïdors el dret a la llibertat d'associació i negociació col·lectiva dels quals podria estar en risc	- Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país - Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva - Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals.	No s'han registrat casos de vulneració del dret a la llibertat d'associació i de negociació col·lectiva el 2019. A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat.
GRI 408: Treball infantil 2016			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Abolició efectiva del treball infantil	57, 86, 138
408-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball infantil	- Abolició efectiva del treball infantil	No s'han registrat casos de treball infantil el 2019. A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat.

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
GRI 409: Treball forçós o obligatori 2016			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Eliminació del treball forçós o obligatori - Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals.	57, 86, 138
409-1	Operacions i proveïdors amb risc significatiu de casos de treball forçós o obligatori	- Eliminació del treball forçós o obligatori - Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals.	No s'han registrat casos de treball forçós o obligatori el 2019. A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat.
GRI 410: Pràctiques en matèria de seguretat 2016			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos.	56, 64, 138
410-1	Personal de seguretat capacitat en polítiques o procediments de drets humans	- Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos.	El servei de seguretat està subcontractat. Es desconeix la formació en matèria de drets humans que rep el personal de seguretat.
GRI 411: Drets dels pobles indígenes 2016			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		86, 138

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
411-1	Casos de violacions dels drets dels pobles indígenes	- Denúncies per casos de vulneració de drets humans	No s'han registrat casos de violacions dels drets dels pobles indígenes el 2019. A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat.
GRI 412: Avaluació dels drets humans 2016			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Procediments de diligència deguda en matèria de drets humans - Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos.	86, 138
412-1	Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	- Procediments de diligència deguda en matèria de drets humans - Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos.	A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat.
412-2	Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	- Procediments de diligència deguda en matèria de drets humans - Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos.	En matèria de drets humans, no s'ha impartit formació a les persones treballadores en general.

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
412-3	Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a avaluació de drets humans	- Procediments de diligència deguda en matèria de drets humans - Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos.	El 100% dels nostres proveïdors ha d'acceptar els requeriments de l'Organització Internacional del Treball per mantenir una relació comercial amb EROSKI.
GRI 413: Comunitats locals 2016. Tema material			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		134
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local - Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori - Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	22-23, 50, 50-53, 89-90, 119-125, 138
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	- Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local - Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori - Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	22-23, 50-53, 89-90, 119-125
413-1	Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	- Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local - Impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori - Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	22-23, 50-53, 89-90, 119-125
413-2	Operacions amb impactes negatius significatius —reals o potencials— a les comunitats locals	- Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests	96-103 La reestructuració de la xarxa comercial amb el tancament de centres en algunes regions i l'obertura en d'altres pot generar un impacte en l'ocupació local de les zones en què es produeixen els tancaments. Des d'EROSKI s'estableixen mesures per facilitar la transició laboral d'aquestes persones. Així mateix, la mateixa activitat de l'organització pot generar impactes ambientals negatius associats al consum de recursos, la generació d'emissions, etc. Totes les nostres activitats es regeixen per la legislació vigent en aquestes matèries i disposem de plans d'acció per minimitzar-les.

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
GRI 414: Avaluació social dels proveïdors 2016. Tema material			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		134
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals. - Sistemes de supervisió i auditories, així com els seus resultats.	86, 138
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	- Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals. - Sistemes de supervisió i auditories, així com els seus resultats.	86
414-1	Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials	- Inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals. - Sistemes de supervisió i auditories, així com els seus resultats.	86 El 100% dels nostres proveïdors ha d'acceptar els requeriments de l'Organització Internacional del Treball per mantenir una relació comercial amb EROSKI. A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat.

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
414-2	Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures preses	- Consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental - Sistemes de supervisió i auditories, així com els seus resultats.	86 A través de les nostres centrals de compres a l'Àsia, fem auditories de control als nostres proveïdors. S'han dut a terme 26 auditories a la Xina, 2 auditories al Pakistan i 4 a Bangladesh de BSCI, 1 a la Xina de la SA8000 i 2 a la Xina de SEDEX. Els resultats de les 35 auditories a proveïdors d'importació fetes el 2019 no mostren incompliments significatius en matèria de drets humans o laborals. Han calgut millores que s'implementaran, i es comprovarà si estan fetes el 2020 pel que fa a salut i seguretat dels treballadors (3), al model de gestió social (26), a salaris (1) i al registre d'hores de feina (28). Cap no conformitat ha estat crítica, per la qual cosa totes les empreses auditades l'han superat.
GRI 415: Política pública 2016			
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	24, 138
415-1	Contribució a partits i/o representants polítics	Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	No s'ha registrat cap contribució econòmica a un partit polític el 2019
GRI 416: Salut i seguretat dels clients 2016. Tema material			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		134
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors - Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes	45-46, 138
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	- Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors - Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes	45-46
416-1	Avaluació dels impactes en la salut i seguretat de les categories de productes o serveis	Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors	45-46
416-2	Casos d'incompliment relatius als impactes en la salut i seguretat de les categories de productes i serveis	- Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes	45-46 El 2019 no hi ha constància de multes significatives en relació amb la salut i la seguretat de productes i serveis. Es considera una multa significativa aquella qualificada com a "molt greu" per l'Administració que generi la sanció.

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge 2016. Tema material			
103-1	Explicació del tema material i la seva cobertura		134
103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes.	47-49, 138
103-3	Avaluació de l'enfocament de gestió	- Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes.	47-49
417-1	Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis		47-49 EROSKI inclou, en el 100% dels seus productes, la informació d'etiquetatge obligatòria per la legislació existent. Per exemple, en els aliments inclou el llistat d'ingredients, els al·lèrgens, la informació nutricional, les dates de consum preferent o caducitat, el lot, les condicions especials de conservació i utilització si s'escau, etc. A més, en els productes de marca pròpia inclou informació addicional com ara el Nutri-Score.
417-2	Casos d'incompliments relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	- Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes.	El 2019 hi ha hagut 3.149 reclamacions per etiquetatge incorrecte (informació confusa o incorrecta de preus, etc). S'han rebut 28 sol·licituds de l'Administració de correcció d'errors en l'etiquetatge, i s'han aplicat. No hi ha hagut multes ni sancions no monetàries significatives per l'incompliment de les lleis o normatives en matèria de consum el 2019. Es considera una multa significativa aquella qualificada com a "molt greu" per l'Administració que generi la sanció.
417-3	Casos d'incompliments relacionats amb comunicacions de màrqueting	- Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes.	El 2019 hi ha hagut 2.173 reclamacions per comunicacions de màrqueting (ofertes, promocions...).

Estàndard	Contingut GRI	Contingut de la Llei 11/2018	Pàgina/Resposta directa
-----------	---------------	------------------------------	-------------------------

GRI 418: Privacitat del client 2016

103-2	L'enfocament de gestió i els seus components	- Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes.	138
418-1	Reclamacions fonamentades relatives a violacions de la privacitat del client i de pèrdua de dades del client	- Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució d'aquestes.	<p>EROSKI és una cooperativa de consum i, com a tal, vetlla amb especial interès pels drets dels seus clients. I, sens dubte, un d'ells és el de la protecció de dades. A EROSKI complim tots els reglaments i les normatives aplicables en matèria de protecció de dades dels clients.</p> <p>La gestió es duu a terme a través del Delegat de Protecció de Dades (DPO) i el seu grup de treball, que s'executa dins de l'Organització amb la col·laboració i cooperació de la direcció, els responsables de departament i/o les àrees, l'administració de sistemes, els usuaris dels sistemes, els consultors i els assessors externs.</p> <p>Reclamacions el 2019 d'organismes oficials: 2</p> <p>Fuites de dades de clients: 1</p>

GRI 419: Compliment socioeconòmic 2016

103-2	L'enfocament de gestió i els seus components		57, 86, 138
419-1	Incompliment de les lleis i normatives en els àmbits social i econòmic	- Denúncies per casos de vulneració de drets humans	No s'ha produït cap sanció o multa significativa en aquesta matèria durant el 2019.

Taula de continguts de Pacte Mundial i ODS

La taula següent mostra els indicadors GRI d'aquest informe, que ofereixen una informació més rellevant sobre el compliment dels 10 Principis del Pacte Mundial, així com dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides. Seguint l'índex de la taula, es pot avaluar el grau d'avenç d'EROSKI respecte als principis esmentats.

	Principis del Pacte Mundial	ODS	Estàndards GRI més rellevants
Drets humans	1. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17	22-23, 50-53, 89-90, 96-103, 118-125
	2. Les empreses s'han d'assegurar que no són còmplices en la vulneració dels drets humans.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17	86
	3. Les empreses han de donar suport a la llibertat d'afiliació i al reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	66
Normes laborals	4. Les empreses han de donar suport a l'eliminació de qualsevol tipus de treball forçós o fet sota coacció.	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	409-1
	5. Les empreses han de donar suport a l'erradicació del treball infantil.	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	408-1
	6. Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació a la feina i l'ocupació.	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	58-65, 67-69, 73-75, 76
Medi ambient	7. Les empreses hauran de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	96-99, 101-103
	8. Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	96-99, 101-103-104
	9. Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	97-103
Anticorrupció	10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn.	3, 10, 16, 17	16, 28-31