



Delegatuen Batzar Nagusia
Asamblea General de Delegados



1969
2019

2019ko ekainaren 19a
19 de junio de 2019



8

Transparencia

Compromiso
coa claridade
e a veracidade

Os nosos grupos de interese 102-40; 102-42; 102-43; 102-44



A nosa actividade xera impactos en diferentes grupos de interese e viceversa. Estas persoas, grupos, colectivos e organizacións son moi importantes para nós, xa que existen unha interacción e unha cooperación mutuas, fortalecidas e traballadas cos anos. Por tanto, comprendelos e involucralos nas nosas actividades e decisións é básico no desenvolvemento da nosa responsabilidade social e o control dos nosos impactos. Para iso, a actual complexidade e dinamismo do contexto social e empresarial fixo imprescindible adquirir un compromiso sólido con eles, co obxectivo de coñecer as súas expectativas e desafíos. Así, este ano efectuamos unha revisión dos nosos grupos de interese, actualizando a nosa relación con aqueles colectivos que:

- Teñen un impacto directo ou indirecto na nosa organización.
- Vense afectados polas nosas actividades, servizos ou produtos.
- Interésanse pola nosa actividade.

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



Grupos de interese internos



Grupos de interese externos



Mecanismos de comunicación específicos e cuestións e preocupacións chave identificadas para cada grupo de interese 102-44

Grupo de interese	Mecanismos de comunicación específicos	Cuestións e preocupacións chave
Clientes e Socios/as Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Servizo de atención ao cliente (en tenda, teléfono e web) Revista <i>EROSKI Club</i> Revista <i>Sabor</i> de CAPRABO Estudos de satisfacción de clientes Programas de escoita da clientela Folletos promocionais App EROSKI Club Boletíns 	<ul style="list-style-type: none"> Márketing e etiquetaxe Competitividade no mercado Saúde Seguridade no traballo Anticorrupción Materiais Efluentes e residuos Desperdicio alimentario Emprego
Persoas consumidoras	<ul style="list-style-type: none"> Revista CONSUMER EROSKI e www.consumer.es Escola de Alimentación (www.escueladealimentacion.es) Enquisa Nutricional da Poboación Española (ENPE) Campañas de sensibilización (saúde, solidariedade e medio ambiente) Institucións públicas e organizacións que velan polos intereses dos consumidores (Kontsumobide, Consejo de Consumidores y Usuarios, AECOSAN, etc.) Notas e roldas de prensa 	<ul style="list-style-type: none"> Márketing e etiquetaxe Saúde Seguridade no traballo Enerxía Comunidades locais Seguridade dos clientes Rastrexabilidade do produto Accesibilidade Presenza no mercado
Persoas traballadoras	<ul style="list-style-type: none"> Publicacións: <i>Nexo</i>, <i>Néctar</i>, <i>La Parrapla</i>, intranets (Prisma, ForumNet), actas, comunicacións en sede Entrevistas de avaliación Enquisas de cultura laboral Auditorías (Código ético) Canle de denuncia 	<ul style="list-style-type: none"> Saúde e seguridade no traballo Seguridade dos clientes Emprego Conciliación Anticorrupción Efluentes e residuos
Socios/as traballadoras	<ul style="list-style-type: none"> Órganos de participación societaria Manual de acollida Mecanismos propios de persoas traballadoras 	<ul style="list-style-type: none"> Xestión económica Goberno e xestión ética Reestruturación da rede comercial Cuestións inherentes a persoas traballadoras e consumidoras
Socios/as consumidoras	<ul style="list-style-type: none"> Órganos de participación societaria Boletíns Mecanismos propios de Socios/as Cliente e persoas consumidoras 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestións inherentes a persoas consumidoras e Socios/as Cliente
Empresas fornecedoras	<ul style="list-style-type: none"> Servizo de Atención a Fornecedores Publicacións: <i>Nexo Logística</i> EROSKI Acordos con PEMES Convenios de colaboración Mesas sectoriais Campañas promocionais de produtos locais Auditorías (Control calidade,...) Foros permanentes e ocasionais 	<ul style="list-style-type: none"> Anticorrupción Cumprimento normativo Seguridade dos clientes Rastrexabilidade do produto Desempeño económico
Entidades financeiras/Investidores	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Goberno Corporativo Informe Contas Anuais Consolidadas Notas e roldas de prensa Páxina web da CNMV e EROSKI 	<ul style="list-style-type: none"> Anticorrupción Cumprimento normativo Desempeño económico Protección de datos de carácter persoal Innovación
Emprendedoras/es franquizados	<ul style="list-style-type: none"> Programa "contigo en franquía" Comunicacións directas co persoal da Dirección de Franquías da Dirección Xeral de Rede 	<ul style="list-style-type: none"> Seguridade dos clientes Accesibilidade Anticorrupción Cumprimento normativo Saúde e seguridade no traballo Prácticas de adquisición
Gobernos	<ul style="list-style-type: none"> Acordos e convenios de colaboración Reunións con representantes públicos Asociacións empresariais e de cooperativas de consumidores (ACES, ANGED, AECOC, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Accesibilidade Anticorrupción Rastrexabilidade do produto Materiais Competencia desleal
Terceiro sector e outros axentes sociais	<ul style="list-style-type: none"> Reunións con representantes das distintas organizacións Comité Científico FUNDACIÓN EROSKI Universidades: convenios, bolsas ONG: convenios de colaboración, patrocinios, xornadas, casetas 	<ul style="list-style-type: none"> Anticorrupción Efluentes e residuos Cumprimento normativo Emisións Desperdicio alimentario Seguridade dos clientes

Principios de elaboración da memoria

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

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

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

Alcance da memoria

As sociedades para as que se reportan datos nesta memoria son aquelas afectadas pola Lei 11/2018 de Información non financeira e diversidade. Estas son as 28 sociedades incluídas nos estados consolidados financeiros con integración global, aínda

que non todas teñen un impacto en todos os aspectos non financeiros reportados na memoria. A seguinte táboa presenta a desagregación de sociedades dos estados consolidados financeiros por agrupación de aspectos materiais reportados:

Sociedade	Aspectos económicos e protección de datos	Aspectos ambientais	Aspectos sociais/laborais/producto-cliente
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.			

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

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

Sociedade	Hipermercados	Supermercados	Gasolinerías	Lecer e deporte	Axencias de viaxes	Ópticas	Tendas online
EROSKI, S.COOP.							
CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.							
EQUIPAMIENTO FAMILIAR Y SERVICIOS, S.A.							
CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.							
GESTION DE HIPERMERCADOS CAPRABO EISA, S.L.U.							
SUPERMERCADOS PICABO, S.L.U.							
FORUM SPORT, S.A.							
VIAJES EROSKI, S.A.							
CAPRABO, S.A.							
VEGO SUPERMERCADOS, S.A.							



Lista de temas materiais e a súa cobertura 102-46; 103-1

Tema material	Onde se produce o impacto	Implicación de EROSKI	Motivo da súa materialidade
Desempeño económico (GRI 201)	Fóra e dentro da organización	Directa e indirecta	A xestión económica da organización ten un gran impacto nos distintos grupos de interese da entidade. Afecta ao número de empregos xerados, ás compras de produtos e servizos, á rede comercial, á estratexia empresarial, á xestión da débeda e á repartición de beneficios, entre outros aspectos.
Compra a fornecedores locais (GRI 204)	Fóra da organización	Directa	O volume de compras e o número de fornecedores que temos supón un impacto significativo no desenvolvemento dos fornecedores locais.
Comportamento empresarial ético e responsable (GRI 205)	Fóra e dentro da organización	Directa	Ter un comportamento empresarial ético e responsable é prioritario para os nosos grupos de interese, adoptando medidas para loitar contra a corrupción e o suborno.
Ecodeseño de envases e uso de materiais máis sostibles (GRI 301)	Fóra e dentro da organización	Directa e indirecta	A fabricación, uso e disposición de envases e embalaxes pode ter un impacto importante no medio ambiente. Por iso, optimizar o consumo de materiais e velar por integrar criterios de sustentabilidade é fundamental para os nosos clientes e a sociedade en xeral.
Pegada de carbono (GRI 305)	Fóra da organización	Directa e indirecta	O impacto na saúde humana e no clima que as emisións de gases de efecto invernadoiro producen é un dos grandes problemas ambientais actuais e de maior relevancia para os distintos grupos de interese.
Sustentabilidade na cadea de subministración (GRI 308-414)	Fóra da organización	Directa e indirecta	Xestionar de forma responsable a cadea de fornecedores, introducindo criterios sociais, ambientais e éticos favorece a implantación de políticas de responsabilidade en toda a cadea de valor.
Empregos estables e de calidade (GRI 401)	Fóra e dentro da organización	Directa	A estabilidade e a calidade do emprego son aspectos chave nunha organización como EROSKI, na que moitas persoas traballadoras son tamén propietarias da cooperativa e na que hai máis de 30.000 empregados directos.
Saúde e seguridade no traballo (GRI 403)	Dentro da organización	Directa	As persoas traballadoras son un dos nosos grupos de interese prioritario; por iso, previr os riscos laborais e promover a saúde e seguridade dos traballadores/as é un aspecto fundamental na organización.
Diversidade, igualdade de oportunidades e non discriminación (GRI 405-406)	Fóra e dentro da organización	Directa	Dispor de políticas de non discriminación e promover unha contorna laboral inclusiva baseada na diversidade, a multiculturalidade e a igualdade de oportunidades entre mulleres e homes é un compromiso fundamental da nosa organización.
Apoio a iniciativas de acción social (GRI 413)	Fóra da organización	Directa	Participar activamente na sociedade mediante programas de acción social que contribúan ao desenvolvemento económico e social das comunidades onde operamos é un principio fundamental da cooperativa.
Produtos máis saudables (GRI 416)	Fóra e dentro da organización	Directa e indirecta	Como empresa de distribución alimentaria, garantir a calidade e seguridade de todos os produtos xunto cos nosos fornecedores é crítico para a organización. Dispor de produtos máis saudables e adaptados a dietas especiais é clave para dar resposta ás necesidades dos nosos clientes.
Responsabilidade na mercadotecnia e etiquetaxe (GRI 417)	Fóra e dentro da organización	Directa e indirecta	Aplicar criterios éticos e de responsabilidade nas comunicacións de mercadotecnia e etiquetaxe, unha atención diferencial e a mercadotecnia individualizada teñen unha gran relevancia para os nosos clientes.

Información adicional sobre o cálculo dos indicadores presentados na memoria

Indicador	Alcance	Metodoloxía de cálculo/Comentarios
Información sobre empregados directos (GRI 102-8, 405-1)	Grupo EROSKI	O total de empregados directos e Socios/as Traballadoras é unha media dos datos rexistrados durante o último mes do exercicio de 2019 (xaneiro 2020). As porcentaxes por tipo de contrato, xornada, idade, xénero e categoría profesional corresponden aos datos a 31 de xaneiro de 2020 (data fin do exercicio). Esas porcentaxes aplicáronse ao número total de persoas traballadoras reportado (28.939). O número e índice de rotacións corresponde ás persoas empregadas que deixaron a organización voluntariamente, por despedimento, xubilación ou falecemento.
Información sobre remuneracións (GRI 102-34, 102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39, 202-1, 405-2)	Grupo EROSKI	Repórtanse datos de EROSKI S.Coop. e o resto de sociedades do Grupo separados polas diferenzas en relación coa retribución. Os datos achegados corresponden ao ano natural 2019 e corresponden unicamente a Socios e traballadores fixos. Utilízanse os datos de Anticipo de Consumo Bruto en EROSKI S.Coop. e os datos de retribución bruta anual no resto de sociedades. O Anticipo de Consumo Bruto (ACB) é a suma da retribución neta e as Retencións IRPF (sen sumar as achegas á Seguridade Social). Os datos utilizados para a comparación coas empresas do IBEX 35 foron extraídos do artigo de El País "Los jefes del Ibex ganan 79 veces más que sus empleados", publicado o 15 de abril de 2019.
Información sobre accidenteabilidade e formación en PRL (GRI 403-2, 404-1)	Grupo EROSKI	Datos correspondentes ao ano natural de 2019.
N.º de produtos por cada marca propia (102-2)	Grupo EROSKI	Os datos das marcas Ecron, VistoBueno e Romester corresponden ao período de marzo de 2019 a xaneiro de 2020.
Materiais (301-3)	Grupo EROSKI	Os datos de declaracións aos SCRAPs corresponden ao ano natural de 2019.
Envases loxísticos reutilizados (GRI 301-3)	Grupo EROSKI (dominio alimentario)	Datos de palés e caixas plásticas usadas durante o exercicio de 2019 nas plataformas de EROSKI, CAPRABO e VEGALSA-EROSKI. O dato de redución de emisións e árbores foi proporcionado por CHEP e calculado en base a unha Análise do Ciclo de Vida (ACV) independente do palé EURO de CHEP comparado co equivalente en branco segundo a ISO 14044.
Consumo enerxético dentro da organización (GRI 302-1)	Grupo EROSKI	Non se dispón de datos de consumo de electricidade desagregado por usos. Factores de conversión utilizados no cálculo: <ul style="list-style-type: none"> • Conversión de quilowatt hora a Megajoule: 1 kWh = 3,6 MJ. • Consumo de combustible en operacións de transporte (fonte: Estimacións propias de EROSKI en función da súa frota). • Conversión de litros de diésel a Xigajoules (fonte: "Factores de emisión. Rexistro de pegada de carbono, compensación e proxectos de absorción de dióxido de carbono". MITECO, 2019): <ul style="list-style-type: none"> - Densidade do diésel: 832,5 kg/m³ - Poder calorífico do diésel: 43 XJ/t.
Intensidade enerxética (GRI 302-3)	Grupo EROSKI	Indicadores utilizados para calcular o consumo relativo de enerxía na organización: <ul style="list-style-type: none"> • Superficie comercial: 1.231.300 m² (a 31 de xaneiro de 2020) • Ventas netas: 4.584 millóns de euros
Intensidade das emisións de GEI (GRI 305-4)	Grupo EROSKI	
Redución do consumo enerxético (GRI 302-4)	Grupo EROSKI	Seleccionouse 2017 como ano base para presentar as reducións de consumo de combustible en transporte e enerxía ao corresponder ao exercicio da primeira memoria de sustentabilidade acorde a GRI que elaboramos.
Extracción de auga por fonte (GRI 303-1)	Grupo EROSKI	O consumo para o exercicio de 2019 foi calculado a partir do gasto en auga potable rexistrado. Non se dispón dun rexistro de todas as fontes das que os distintos municipios que fornecen a EROSKI extraen a auga.
Biodiversidade (GRI 304-1)	Grupo EROSKI	Fonte de información: Ministerio para a Transición Ecolóxica. Non se tiveron en conta as tendas franquias.

Indicador	Alcance	Metodoloxía de cálculo/Comentarios
Vertedura de augas	Grupo EROSKI	Estimouse que a auga vertida corresponde a un 99% da auga potable consumida.
Residuos depositados por clientes	Grupo EROSKI	Os datos de pilas, luminarias e aparellos eléctricos e electrónicos corresponden a ano natural de 2019.
Consumo enerxético fóra da organización (GRI 302-2) Emisións directas de GEI (alcance 1) (GRI 305-1) Emisións indirectas de GEI ao xerar enerxía (alcance 2) (GRI 305-2) Outras emisións indirectas de GEI (alcance 3) (GRI 305-3)	Grupo EROSKI	Ver táboa "Factores de emisión para o cálculo da pegada de carbono"



Factores de emisión para o cálculo da pegada de carbono

Alcance 1	Gasóleo transporte loxístico	2,467 kg CO ₂ /l B7	Factores de emisión. Rexistro pegada de carbono, compensación e proxectos de absorción de dióxido de carbono 2019. MITECO, abril de 2020 IPCC 2013 para factores de CH ₄ e N ₂ O.
	Gas natural calefacción	0,202 kg CO ₂ / kWh PCI 1 kWh PCI = 0,901 kWh PCS	Factores de emisión. Rexistro pegada de carbono, compensación e proxectos de absorción de dióxido de carbono 2019. MITECO, abril de 2020 IPCC 2013 para factores de CH ₄ e N ₂ O.
	Refrixerantes		IPCC 2013, como se recolle en CML, versión agosto 2016. Para as mesturas, calculouse en función da proporción de cada gas no refrixerante
Alcance 2	Electricidade	Mix nacional: 0,31 kg CO ₂ / kWh Mix comercializadoras EROSKI: 0,27 kg CO ₂ /kWh	Acordo sobre a etiquetaxe da electricidade relativo á enerxía producida no ano 2019, CNMC, publicado en abril de 2020
Alcance 3	Diésel	0,455 kgCO ₂ /l	Ecoinvent: Diésel {Europe without Switzerland} market for Cut-off, S
	Queroseno	0,437 kgCO ₂ /l	Ecoinvent: Kerosene {Europe without Switzerland} market for Cut-off, S
	Emisión viaxes traballo avión	0,143 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER} Intracontinental Cut-off, U
	Combustible viaxes traballo avión	0,0552l de queroseno/km	Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER} Intracontinental Cut-off, U
	Emisión viaxes traballo coche	0,176 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, diésel, EURO 5 {RER} Cut-off, U
	Combustible viaxes traballo coche	0,06684 l/km	Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, diésel, EURO 5 {RER} Cut-off, U
	Emisión viaxes traballo furgoneta	1,25 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing Cut-off, U
	Combustible viaxes traballo furgoneta	0,38452 l/km	Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing Cut-off, U
	Emisión viaxes traballo tren	0,00718 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing Cut-off, U
	Enerxía viaxes traballo tren	Diésel: 0,00269 i/km Electricidade: 0,05726 kWh/km	Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing Cut-off, U
	Auga	0,295 kgCO ₂ /m ³	Ecoinvent: Tap water {Europe without Switzerland} tap water production, conventional treatment Cut-off, U
	Papel oficina	1,10 kgCO ₂ /kg	Ecoinvent: Paper, woodfree, uncoated {RER} market for Cut-off, S
	Outros tipos de papel	Papel estucado lixeiro: 1,11 kgCO ₂ /kg Papel satinado: 1,11 kgCO ₂ /kg Papel LWC reciclaxe: 1,63 kgCO ₂ /kg Papel estucado volume: 1,11 kgCO ₂ /kg Papel pasta química: 1,77 kgCO ₂ /kg Só impresión: 0,692 kgCO ₂ /kg	Úsanse distintos factores dependendo do 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

Mecanismos formais de queixa e reclamación ¹⁰³⁻²

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

Cientes

Poden dirixirse ao teléfono de atención ao cliente de EROSKI 944 943 444, de luns a sábado de 9:00 a 22:00 ou encher o formulario dispoñible en www.eroski.es/contacto. En caso de querer contactar con CAPRABO, poden facelo a través do teléfono 932 616 060 no mesmo horario, ou entrar na páxina web: www.miclubcaprabo.com/atencion-cliente.

FORUM SPORT dispón do teléfono 944 286 618 co mesmo horario e da dirección de correo electrónico forumsport@forumsport.es. En calquera desas canles rexístrase a queixa/reclamación e realízase a xestión cos correspondentes responsables dentro da organización para ofrecer unha solución/compensación no menor espazo de tempo posible.

Cumprimento contractual ou legal

As notificacións ou os requirimentos relacionados con algún incumprimento normativo ou contractual son remitidos ao centro ou área correspondente ou directamente ao Departamento Xurídico de EROSKI. Neste último caso, dependendo da materia de que se trate, o Departamento Xurídico derivará á área de xestión correspondente o escrito para solicitar resposta. En función desta, realizará o escrito de contestación conforme á Lei de Procedemento Administrativo. Ademais, se procede, poranse en marcha aquelas accións dirixidas a emendar o incumprimento que orixinou a reclamación.

Traballadores e traballadoras

Para queixas ou reclamacións relacionadas con xestións administrativas ou propias do seu posto, os traballadores e traballadoras poden dirixirse ao Departamento Social a través do seu xefe ou rexional de Persoas ou contactando co responsable de Administración de Persoas. Para denuncias relacionadas co incumprimento do Código de Conduta Corporativo ou Plan de Riscos Penais, dispomos dun teléfono de contacto [94 621 12 34], unha caixa de correos electrónica [canaldedenuncia@eroski.es; canaldedenunciavegalsa@gmail.com] e un formulario para a súa entrega física. O responsable da Oficina de Cumprimento reportará ao Comité de Auditoría e Cumprimento do Consello Reitor as denuncias

recibidas a través da canle de denuncia e da Área Social. O Comité de Auditoría supervisará o funcionamento dos procedementos establecidos na recepción das consultas e as notificacións e validará a resposta dada nas mesmas. Ademais, contamos cun protocolo específico para o tratamento dos casos de acoso sexual e por razón de sexo no posto de traballo. Este protocolo actívese pola solicitude de intervención da presunta vítima a través do seu xefe ou rexional de Persoas, ou dalgún dos membros do Consello Social. En tal caso, constituirase unha Comisión Instrutora que abrirá o correspondente expediente de investigación confidencial. Após a finalización do mesmo, emitirá un informe de conclusións, que se remite á Dirección de Persoas para adoptar as medidas propostas que considere oportunas.

Empresas fornecedoras

O Servizo de Atención a Empresas Fornecedoras dá servizo aos fornecedores en materia contable e financeira. É dicir, a situación das súas facturas, os vencementos, os pagamentos ou os cargos emitidos por EROSKI. No caso de que as empresas fornecedoras utilicen esta canle para trasladar dúbidas ou problemas en relación con outros temas, son redirixidas ás persoas ou departamentos correspondentes. Este servizo tamén resolve dúbidas de xestores comerciais que poidan ter algunha incidencia con algún fornecedor/a ou que poidan requirir algunha información sobre o estado da conta. As empresas fornecedoras poden contactar co SIP por teléfono (de 8:30 a 13:30 e de 15:00 a 16:00) ou por correo electrónico, o cal se vai revisando e xestionando, cunha demora de non máis de 2 días, en función das épocas (días previos a pagamentos, etc.). Ademais, as empresas fornecedoras poden rexistrarse de forma gratuíta na páxina web que teñen á súa disposición, a través da cal poden acceder á situación das facturas, cargos, etc. En 2019 realizáronse diversas accións de mellora no portal, entre as que destaca a posibilidade de consultar movementos de ata 5 anos de antigüidade.

Para valorar a eficacia do servizo, realízanse estatísticas sobre o número de chamadas recibidas por período e franxa, ben como chamadas atendidas, non atendidas e recibidas en franxas horarias que non son de atención. Ademais, contrólase o número de correos electrónicos recibidos e as datas nos que son enviados polas empresas fornecedoras para non incorrer en demoras.

Índice de contidos GRI e Lei 11/2018 ¹⁰²⁻⁵⁵

Estándares universais

GRI 102: Contidos Xerais 2016

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
1. Perfil da organización			
102-1	Nome da organización	- Contorna empresarial	14
102-2	Actividades, marcas, produtos e servizos	- Contorna empresarial	14, 34-37, 84
102-3	Localización da sede	- Contorna empresarial	Barrio San Agustín, s/n. 48230. Elorrio, Vizcaya
102-4	Localización das operacións	- Contorna empresarial	37, 87
102-5	Propiedade e forma xurídica	- Organización e estrutura	14-15
102-6	Mercados servidos	- Mercados nos que opera	34-37
102-7	Tamaño da organización	- Contorna empresarial	14-15, 22-23, 34-37, 58, 85
102-8	Información sobre empregados e outros traballadores	- N.º total e distribución de empregados por sexo, idade, país, clasificación profesional - N.º total e distribución de modalidades de contrato de traballo - Media anual de contratos indefinidos, temporais, tempo parcial, por sexo, idade e clasificación profesional	58-63
102-9	Cadea de subministración	- Consideración nas relacións con fornecedores e subcontratistas da súa responsabilidade social e ambiental	85-86
102-10	Cambios significativos na organización e a súa cadea de subministración	- Principais factores e tendencias que poden afectar á súa evolución	39, 85 Non se produciron cambios significativos na cadea de subministración.
102-11	Principio ou enfoque de precaución	- Relacións comerciais - Produtos ou servizos que poden ter efectos negativos - Xestión dos riscos - Información sobre os impactos detectados e horizonte temporal - Información detallada sobre efectos actuais e previsibles das actividades da empresa no medio ambiente. Procedementos de avaliación ou certificación ambiental, aplicación do principio de precaución.	47, 94-95

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
102-12	Iniciativas externas		17-20
102-13	Afiliación a asociacións	- Accións de asociación ou patrocinio	166
2. Estratexia			
102-14	Declaración de altos executivos responsables da toma de decisións	- Obxectivos e estratexias	4-5
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	- Obxectivos e estratexias - Principais factores e tendencias que poden afectar á súa evolución - Procedementos para a identificación, avaliación, prevención e atenuación dos riscos e impactos significativos. - Relacións comerciais - Produtos ou servizos que poden ter efectos negativos - Xestión dos riscos - Información sobre os impactos detectados e horizonte temporal	28-30 Información confidencial. O mapa de riscos e impactos foi revisado ao longo de 2019.
3. Ética e integridade			
102-16	Valores, principios, estándares e normas de conduta		16
4. Goberno			
102-18	Estrutura de goberno		24-27
102-29	Identificación e xestión de impactos económicos, ambientais e sociais	- Procedementos para a identificación, avaliación, prevención e atenuación dos riscos e impactos significativos. - Relacións comerciais - Produtos ou servizos que poden ter efectos negativos - Xestión dos riscos - Información sobre os impactos detectados, e horizonte temporal	24-27
102-30	Eficacia nos procesos de xestión do risco	- Procedementos para a identificación, avaliación, prevención e atenuación dos riscos e impactos significativos. - Relacións comerciais - Produtos ou servizos que poden ter efectos negativos - Xestión dos riscos - Información sobre os impactos detectados, e horizonte temporal	28-30

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
102-31	Avaliación de temas económicos, ambientais e sociais	- Procedementos para a identificación, avaliación, prevención e atenuación dos riscos e impactos significativos. - Relacións comerciais - Produtos ou servizos que poden ter efectos negativos - Xestión dos riscos - Información sobre os impactos detectados e horizonte temporal	24-27
102-35	Políticas de remuneración	- Remuneración media dos conselleiros e directivos, incluíndo a retribución variable, indemnizacións, o pagamento aos sistemas de previsión de aforro a longo prazo e calquera outra percepción desagregada por sexo	64-65
102-36	Proceso para determinar a remuneración	- Remuneración media dos conselleiros e directivos, incluíndo a retribución variable, indemnizacións, o pagamento aos sistemas de previsión de aforro a longo prazo e calquera outra percepción desagregada por sexo	64-65
102-37	Involucración dos grupos de interese na remuneración	- Remuneración media dos conselleiros e directivos, incluíndo a retribución variable, indemnizacións, o pagamento aos sistemas de previsión de aforro a longo prazo e calquera outra percepción desagregada por sexo	64-65
5. Participación grupos de interese			
102-40	Lista dos grupos de interese		128
102-41	Acordos de negociación colectiva	- Porcentaxe de empregados cubertos por convenio colectivo por país	66
102-42	Identificación e selección de grupos de interese		128
102-43	Enfoque para a participación dos grupos de interese		128
102-44	Temas e preocupacións chave mencionados		128-129
6. Prácticas para a elaboración de informes			
102-45	Entidades incluídas nos estados financeiros consolidados	- Organización e estrutura	130-131
102-46	Definición dos contidos dos informes e das coberturas do tema		130-131, 134
102-47	Lista dos temas materiais		133-134

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
102-48	Reexpresión da información		130 Corrixíronse os valores do número de horas de formación e as horas medias de formación por empregado correspondentes ao exercicio de 2018; as emisións de alcances 1 e 3 da pegada de carbono de 2018; o número de bolsas de caixa; e o e-mail da canle de denuncia.
102-49	Cambios na elaboración de informes		132-133 No proceso de definición dos posibles temas relevantes na actualización da materialidade deste exercicio, consideráronse aqueles aspectos de maior relevancia nas últimas consultas realizadas aos grupos de interese. En temas económicos, neste ano 2019, deixan de ser materiais os temas de presenza no mercado (GRI 202) e innovación (non GRI). Por tanto, mantéñense como materiais os temas de desempeño económico (GRI 201), prácticas de adquisición (GRI 204) e anticorrupción (GRI 205). En temas ambientais, deixan de ser materiais os temas de enerxía (GRI 302), efluentes e residuos (GRI 306-1 e 306-2), desperdicio alimentario (GRI 306) e cumprimento ambiental (GRI 307). Mantéñense os temas de materiais (GRI 301), emisións (GRI 305) e avaliación ambiental dos fornecedores (GRI 308). En temas sociais, deixan de ser materiais os temas de avaliación de dereitos humanos (GRI 412), saúde dos clientes (non GRI), protección de datos de carácter persoal (GRI 418), rastrexabilidade do produto (GRI 416), accesibilidade (non GRI) e cumprimento socioeconómico (GRI 419). Mantéñense os temas de emprego (GRI 401), seguridade e saúde no traballo (GRI 403), diversidade e igualdade de oportunidades e non discriminación (GRI 405 e 406), comunidades locais (GRI 413), avaliación social dos fornecedores (GRI 414), saúde e seguridade dos clientes (GRI 416) e mercadotecnia e etiquetaxe (GRI 417).
102-50	Período obxecto do informe		Exercicio de 2019: 1 de febreiro de 2019 a 31 de xaneiro de 2020
102-51	Data do último informe		21 de maio de 2019, correspondente ao exercicio de 2018
102-52	Ciclo de elaboración de informes		Anual

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre o informe		sostenibilidad@eroski.es
102-54	Declaración de elaboración do informe de conformidade cos Estándares GRI		Este informe elaborouse de conformidade cos estándares GRI: opción Esencial
102-55	Índice de contidos GRI		139
102-56	Verificación externa		184

Estándares temáticos

GRI 200: Temas económicos

GRI 201: Desempeño Económico 2016. Tema material

103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		134
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Achegas a fundacións e entidades sen ánimo de lucro	22-23, 138
103-3	Avaliación do enfoque de xestión	- Achegas a fundacións e entidades sen ánimo de lucro	22-23
201-1	Valor económico directo xerado e distribuído	- Achegas a fundacións e entidades sen ánimo de lucro - Beneficios obtidos país por país - Impostos sobre beneficios pagos	22
201-2	Implicacións financeiras e outros riscos e oportunidades derivados do cambio climático	- Medidas adoptadas para adaptarse ás consecuencias do cambio climático	Non se dispón de información nesta materia.
201-3	Obrigacións do plan de beneficios e outros plans de xubilación	- Remuneración media dos conselleiros e directivos, incluíndo a retribución variable, indemnizacións, o pagamento aos sistemas de previsión de aforro a longo prazo e calquera outra percepción desagregada por sexo	Algúns socios/as de traballo de EROSKI S. Coop. fan achegas a un plan de previsión social de Lagun Aro en función do seu anticipo de consumo bruto. A porcentaxe achegada é variable. Ademais, traballadores de CECOSA Supermercados e PICABO achegan 300.000 euros anuais a plans de achega definida.
201-4	Asistencia financeira recibida do Goberno	- Subvencións públicas recibidas	22

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
GRI 202: Presenza no mercado 2016			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Impacto da actividade da sociedade nas poboacións locais e no territorio	64-65, 138
202-1	Cociente do salario de categoría inicial estándar por sexo fronte ao salario mínimo local	- Remuneración de postos de traballo iguais ou media da sociedade	64-65
202-2	Proporción de altos executivos contratados da comunidade local	- Impacto da actividade da sociedade nas poboacións locais e no territorio	Información non dispoñible. Non se rexistra o lugar de residencia dos empregados antes de ser contratados por EROSKI, senón o lugar de residencia no tempo de duración do contrato.
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Impacto da actividade da sociedade no emprego e o desenvolvemento local - Impacto da actividade da sociedade nas poboacións locais e no territorio	22-23, 89-90, 138
203-1	Investimentos en infraestruturas e servizos prestados		22-23, 88
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	- Impacto da actividade da sociedade no emprego e o desenvolvemento local - Impacto da actividade da sociedade nas poboacións locais e no territorio	22-23, 89-90, 119
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016. Tema material			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		134
103-2	O enfoque de xestión e as súas compoñentes	- Impacto da actividade da sociedade no emprego e o desenvolvemento local - Impacto da actividade da sociedade nas poboacións locais e no territorio - Inclusión na política de compras de cuestións sociais, de igualdade de xénero e ambientais	85, 89-90, 138
103-3	Avaliación do enfoque de xestión	- Impacto da actividade da sociedade no emprego e o desenvolvemento local - Impacto da actividade da sociedade nas poboacións locais e no territorio - Inclusión na política de compras de cuestións sociais, de igualdade de xénero e ambientais	85, 89-90

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
204-1	Proporción de gasto en fornecedores locais	- Impacto da actividade da sociedade no emprego e o desenvolvemento local - Impacto da actividade da sociedade nas poboacións locais e no territorio	85 En EROSKI consideramos fornecedores locais a aqueles fornecedores que teñan a dirección nesa Comunidade Autónoma e fixesen provisións en 2019 de referencias de produtos rexionais ou locais. Estas referencias son aquelas comercializadas unicamente nesa Comunidade Autónoma (consumo de proximidade). As localizacións con operacións significativas son aquelas nas que existen tendas do Grupo EROSKI. É dicir, onde desenvolvemos a nosa actividade comercial.
GRI 205: Anti-corrupción 2016. Tema material			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		134
103-2	O enfoque de xestión e as súas compoñentes	- Medidas adoptadas para previr a corrupción e o suborno - Medidas para loitar contra o branqueo de capitais	28-31, 138 O Plan de Prevención de Riscos Penais ten alcance no Grupo EROSKI, excepto VEGALSA, que ten o seu propio.
103-3	Avaliación do enfoque de xestión	- Medidas adoptadas para previr a corrupción e o suborno - Medidas para loitar contra o branqueo de capitais	28-31
205-1	Operacións avaliadas para riscos relacionados coa corrupción	- Medidas adoptadas para previr a corrupción e o suborno - Medidas para loitar contra o branqueo de capitais	28-31 Analizáronse todas as operacións do Grupo EROSKI ao elaborar o Plan de Riscos Penais, excepto VEGALSA, que ten o seu propio. Os riscos de corrupción identificados están relacionados cos procesos de selección e contratación de fornecedores, contratistas, socios comerciais ou colaboradores externos; as relacións comerciais que involucren a fornecedores e competidores en defensa da libre competencia nos mercados en que GRUPO EROSKI estea presente; a entrega, recepción ou promesa de pagamentos, obsequios ou atencións indebidas a calquera persoa ou entidade, pública ou privada, coa intención de obter ou manter negocios ou outros beneficios ou vantaxes.

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
205-2	Comunicación e formación sobre políticas e procedementos anticorrupción	- Medidas adoptadas para previr a corrupción e o suborno - Medidas para loitar contra o branqueo de capitais	Comunicouse a todos os traballadores, exceptuando a aqueles dos negocios de diversificación, a aprobación dun Plan de Prevención de Riscos Penais e do plan de Compliance, creación do OCI e oficina de cumprimento, existencia da canle de denuncia e do Código de Conduta. Este plan foi aprobado polo Consello de Dirección e polo Comité de Auditoría e Cumprimento, e ratificado polo Consello Reitor. Así mesmo, nos contratos cos fornecedores inclúese unha cláusula que informa tamén sobre estes aspectos. O Código de Conduta Corporativo, o Resumo do Regulamento do Órgano de Control Interno e o Resumo do Regulamento da Canle de Denuncia están dispoñibles na web www.eroski.es accesibles a calquera persoa. Deuse formación a todo o persoal da sede de EROSKI, CAPRABO e a parte do persoal de VEGALSA, e franquados; está pendente a formación ao resto de traballadores e aos socios consumidores do Consello Reitor e do Comité de Auditoría e Cumprimento.
205-3	Casos de corrupción confirmados e medidas tomadas	- Medidas adoptadas para previr a corrupción e o suborno - Medidas para loitar contra o branqueo de capitais	Non se identificou ningún caso de corrupción no persoal en 2019 nin a oficina de cumprimento recibiu ningunha denuncia respecto diso.

GRI 300: Temas ambientais

GRI 301: Materiais 2016. Tema material

103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		134
103-2	O enfoque de xestión e as súas compoñentes	- Consumo de materias primas e medidas adoptadas para mellorar a eficiencia no seu uso - Medidas de prevención, reciclaxe, reutilización, recuperación e eliminación de refugallos.	96, 99, 138
103-3	Avaliación do enfoque de xestión	- Consumo de materias primas e medidas adoptadas para mellorar a eficiencia no seu uso - Medidas de prevención, reciclaxe, reutilización, recuperación e eliminación de refugallos.	96, 99

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
301-1	Materiais utilizados por peso ou volume	- Consumo de materias primas e medidas adoptadas para mellorar a eficiencia no seu uso	96, 99 Os datos de materiais de envases e produtos incluídos na memoria corresponden unicamente aos materiais declarados aos Sistemas Colectivos de Responsabilidade Ampliada de Produtor (ECOEMBES, ECOTIC, ECOPILAS, SIGAUS e AMBILAMP). Non se dispón de información centralizada sobre a cantidade e tipo de materiais utilizados nos máis de 100.000 artigos diferentes comercializados que inclúen tamén marcas de fabricante. No entanto, estamos a traballar para recompilarmos nos nosos sistemas os detalles de materiais de envases de marca propia e proporcionarmos esta información en futuras memorias.
301-2	Insumos reciclados	- Consumo de materias primas e medidas adoptadas para mellorar a eficiencia no seu uso - Medidas de prevención, reciclaxe, reutilización, recuperación e eliminación de refugallos.	Algúns dos nosos envases de produtos da marca EROSKI conteñen materiais reciclados (bandexas de carne e peixe, caixas de ovos, etc.). Con todo, non se dispón de información centralizada sobre a cantidade e o tipo de materiais utilizados nos máis de 100.000 artigos diferentes comercializados que inclúen tamén marcas de fabricante. No entanto, estamos a traballar para recompilarmos nos nosos sistemas os detalles de materiais de envases de marca propia e proporcionarmos esta información en futuras memorias.
301-3	Produtos reutilizados e materiais de envasado	- Consumo de materias primas e medidas adoptadas para mellorar a eficiencia no seu uso - Medidas de prevención, reciclaxe, reutilización, recuperación e eliminación de refugallos.	96

GRI 302: Enerxía 2016

103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura	- Consumo directo e indirecto de enerxía - Uso de enerxías renovables	97, 138
302-1	Consumo enerxético dentro da organización	- Consumo directo e indirecto de enerxía	97
302-2	Consumo enerxético fóra da organización	- Consumo directo e indirecto de enerxía	97
302-3	Intensidade enerxética	- Consumo directo e indirecto de enerxía	97

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
302-4	Redución do consumo enerxético	- Medidas para previr, reducir ou reparar emisións de carbono - Consumo directo e indirecto de enerxía - Uso de enerxías renovables	97
302-5	Redución dos requirimentos enerxéticos de produtos e servizos	- Consumo directo e indirecto de enerxía	Non se dispón de información concreta de toda a liña de produtos de EROSKI.

GRI 303: Auga e efluentes 2018

103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Consumo de auga e subministración de auga	99, 138
303-1	Interacción coa auga como recurso compartido	- Consumo de auga e subministración de auga	99
303-2	Xestión dos impactos relacionados coas verteduras de auga	- Consumo de auga e subministración de auga	99
303-3	Extracción de auga	- Consumo de auga e subministración de auga	Non se realizou ningunha extracción de auga.
303-4	Vertedura de auga	- Consumo de auga e subministración de auga	99
303-5	Consumo de auga	- Consumo de auga e subministración de auga	99

GRI 304: Biodiversidade 2016

103-2	O enfoque da xestión e as súas compoñentes	- Medidas tomadas para preservar ou restaurar a biodiversidade - Impactos causados polas actividades ou operacións en áreas protexidas	100, 138
304-1	Centros de operacións en propiedade, arrendados ou xestionados situados dentro de ou xunto a áreas protexidas ou zonas de gran valor para a biodiversidade fóra de áreas protexidas	- Medidas tomadas para preservar ou restaurar a biodiversidade - Impactos causados polas actividades ou operacións en áreas protexidas	100
304-2	Impactos significativos das actividades, os produtos e os servizos na biodiversidade	- Impactos causados polas actividades ou operacións en áreas protexidas	Non se dispón desta información alén dos produtos con selo en sustentabilidade ambiental.

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
----------	-------------	------------------------	-------------------------

GRI 305: Emisións 2016. Tema material

103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		134
103-2	O enfoque da xestión e as súas compoñentes	- Elementos importantes de emisións de GEIs - Medidas para previr, reducir ou reparar emisións de carbono - Metas de redución de GEIs a medio e longo prazo e medios	99, 102-103, 138
103-3	Avaliación do enfoque de xestión	- Elementos importantes de emisións de GEIs - Medidas para previr, reducir ou reparar emisións de carbono - Metas de redución de GEIs a medio e longo prazo e medios	99, 102-103
305-1	Emisións directas de GEI (alcance 1)	- Elementos importantes de emisións de GEIs	99, 102-103
305-2	Emisións indirectas de GEI ao xerar enerxía (alcance 2)	- Elementos importantes de emisións de GEIs	102-103
305-3	Outras emisións indirectas de GEI (alcance 3)	- Elementos importantes de emisións de GEIs	102-103
305-4	Intensidade das emisións de GEI		103
305-5	Redución das emisións de GEI	- Medidas para previr, reducir ou reparar emisións de carbono - Metas de redución de GEIs a medio e longo prazo e medios	103
305-6	Emisións de substancias que esgotan a capa de ozono (SAO)		99, 102-103

GRI 306: Efluentes e residuos 2016

103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Medidas de prevención, reciclaxe, reutilización, recuperación e eliminación de refugallos.	98-99, 138
306-2	Residuos por tipo e método de eliminación	- Medidas de prevención, reciclaxe, reutilización, recuperación e eliminación de refugallos.	98
306-3	Derramos significativos	- Medidas para previr, reducir ou reparar emisións de carbono	99
306-4	Transporte de residuos perigosos		EROSKI subcontrata o transporte de residuos perigosos a xestores autorizados para o seu correcto tratamento segundo a legalidade vixente.

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
305-5	Corpos de auga afectados por verteduras de auga ou escoamentos		99
GRI 307: Cumprimento ambiental 2016			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		94-95, 138
307-1	Incumprimento da lexislación e normativa ambiental		Non hai constancia de multas nin sancións non monetarias significativas polo incumprimento das leis ou normativas en materia de medio ambiente en 2019. Considéranse sancións significativas aquelas cualificadas como "moi graves" pola Administración que emite a sanción.
GRI 308: Avaliación ambiental de fornecedores 2016. Tema material			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		134
103-2	O enfoque de xestión e as súas compoñentes	- Inclusión na política de compras de cuestións sociais, de igualdade de xénero e ambientais - Sistemas de supervisión e auditorías e resultados das mesmas	104, 138
103-3	Avaliación do enfoque de xestión	- Inclusión na política de compras de cuestións sociais, de igualdade de xénero e ambientais - Sistemas de supervisión e auditorías e resultados das mesmas	104
308-1	Novos fornecedores que pasaron filtros de avaliación e selección de acordo cos criterios ambientais	- Inclusión na política de compras de cuestións sociais, de igualdade de xénero e ambientais - Sistemas de supervisión e auditorías e resultados das mesmas	104 Hai 98 fornecedores de produtos EROSKI Natur, belle Natural, ecolóxicos ou con selos FSC, PEFC, SFI que tiveron que cumprir criterios ambientais á hora de seren seleccionados. Supoñen un 2% do total de fornecedores comerciais.
GRI 400: Temas sociais			
GRI 401: Emprego 2016. Tema material			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		134
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Medidas de conciliación	58-63, 68-69, 138
103-3	Avaliación do enfoque de xestión	- Medidas de conciliación	58-63, 68-69

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
401-1	Novas contratacións de persoal e rotación deste	- N.º total e distribución de empregados por sexo, idade, país, clasificación profesional - N.º total e distribución de modalidades de contrato de traballo - Media anual de contratos indefinidos, temporais, tempo parcial, por sexo, idade e clasificación profesional - N.º despedimentos por sexo, idade e clasificación profesional	61-63
401-2	Beneficios para os empregados a tempo completo que non se dan aos empregados a tempo parcial ou temporais	- Medidas de conciliación	Non hai diferenza nos beneficios ofrecidos aos empregados en función do seu tipo de xornada.
401-3	Permiso parental	- Medidas de conciliación	69
GRI 402: Relacións traballador-empresa 2016			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Organización do diálogo social, incluídos procedementos para informar e consultar o persoal e negociar con eles	56-57, 138
402-1	Prazos de aviso mínimos sobre cambios operacionais	- Organización do diálogo social, incluídos procedementos para informar e consultar o persoal e negociar con eles	O proceso de diálogo social coas persoas traballadoras non socias cooperativistas é o que marca o Estatuto dos Traballadores para negociar convenios colectivos, EREs, etc. No caso das Socias/os Traballadores, o modelo de comunicación establécese nos Estatutos Sociais e no Regulamento de Réxime Interno, tal e como se presenta no capítulo 1, apartado Modelo de xestión. Non existe un período de tempo fixo xeneral especificado para notificacións en caso de cambios operacionais, xa que este depende do tipo de cambio que se produza. En xeral, o tempo de aviso previo é razoable e suficiente.
GRI 403: Saúde e seguridade no traballo 2016. Tema material			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		134
103-2	O enfoque da xestión e as súas compoñentes	- Condicións de saúde e seguridade no traballo - Balance dos convenios colectivos, particularmente no campo da saúde e a seguridade no traballo	70-71, 138

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
103-3	Avaliación do enfoque de xestión	- Condicións de saúde e seguridade no traballo - Balance dos convenios colectivos, particularmente no campo da saúde e a seguridade no traballo	70-71
403-1	Sistema de xestión da saúde e a seguridade no traballo	- Condicións de saúde e seguridade no traballo - Organización do diálogo social, incluídos procedementos para informar e consultar o persoal e negociar con eles - Balance dos convenios colectivos, particularmente no campo da saúde e a seguridade no traballo	70
403-2	Identificación de perigos, avaliación de riscos e investigación de incidentes	- Número de horas de absentismo - Accidentes de traballo, en particular a súa frecuencia e gravidade	70
403-4	Participación dos traballadores, consultas e comunicación sobre saúde e seguridade no traballo	- Condicións de saúde e seguridade no traballo	70
403-5	Formación de traballadores sobre saúde e seguridade no traballo		73
403-6	Fomento da saúde dos traballadores		71
403-7	Prevenición e mitigación dos impactos na saúde e a seguridade dos traballadores directamente vinculados coas relacións comerciais		70-71, 73
403-8	Cobertura do sistema de xestión da saúde e a seguridade no traballo		70
403-9	Lesións por accidente laboral		71-72 Taxa de días perdidos: Omisión. Información non dispoñible. Non é posible calcular a taxa de días perdidos porque non se contabilizan por separado as horas de ausencia por enfermidade común e enfermidade profesional.
403-10	Doenzas e enfermidades laborais	- Enfermidades profesionais; desagregado por sexo	73

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
GRI 404: Formación e ensino 2016			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Políticas implementadas no campo da formación	74, 138
404-1	Media de horas de formación ao ano por empregado	- Cantidade total de horas de formación por categorías profesionais	73-75
404-2	Programas para mellorar as aptitudes dos empregados e programas de axuda á transición	- Políticas implementadas no campo da formación	74
404-3	Porcentaxe de empregados que reciben avaliacións periódicas do desempeño e desenvolvemento profesional		76
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016. Tema material			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		134
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Medidas adoptadas para promover a igualdade de tratamento e de oportunidades entre mulleres e homes - Plans de igualdade - Medidas adoptadas para promover o emprego - Protocolos contra o acoso sexual e por razón de sexo - Integración e a accesibilidade universal das persoas con discapacidade	64-68, 138
103-3	Avaliación do enfoque de xestión	- Medidas adoptadas para promover a igualdade de tratamento e de oportunidades entre mulleres e homes - Plans de igualdade - Medidas adoptadas para promover o emprego - Protocolos contra o acoso sexual e por razón de sexo - Integración e a accesibilidade universal das persoas con discapacidade	64-68

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
405-1	Diversidade en órganos de goberno e empregados	- N.º total e distribución de empregados por sexo, idade, país, clasificación profesional - Empregados con discapacidade - Medidas adoptadas para promover a igualdade de tratamento e de oportunidades entre mulleres e homes - Plans de igualdade - Medidas adoptadas para promover o emprego - Protocolos contra o acoso sexual e por razón de sexo - Integración e a accesibilidade universal das persoas con discapacidade	67-68 Non contamos con persoas con capacidades diferentes nin diversidade funcional no Consello Reitor (órgano superior de goberno) nin no Consello de Dirección.
405-2	Cociente do salario base e da remuneración de mulleres fronte a homes	- Diferenza salarial	64

GRI 406: Non discriminación 2016. Tema material

103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		134
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Política contra todo tipo de discriminación e, no seu caso, de xestión da diversidade - Eliminación da discriminación no emprego e na ocupación	57, 66, 138
103-3	Avaliación do enfoque de xestión	- Política contra todo tipo de discriminación e, no seu caso, de xestión da diversidade - Eliminación da discriminación no emprego e na ocupación	57, 66
406-1	Casos de discriminación e accións correctivas emprendidas	- Política contra todo tipo de discriminación e, no seu caso, de xestión da diversidade - Eliminación da discriminación no emprego e na ocupación	Non se registrou ningún caso de discriminación en 2019. A través de nosas centrais de compras en Asia, realizamos auditorías de control aos nosos fornecedores. Efectuamos 26 auditorías en China, 2 auditorías en Paquistán e 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China da SA8000 e 2 en China de SEDEX. Os resultados das 35 auditorías a fornecedores de importación realizadas en 2019 non mostran incumprimentos significativos en materia de dereitos humanos ou laborais. Requiríronse melloras que se implementarán, e comprobarán se están realizadas, en 2020, sobre saúde e seguridade dos traballadores (3), o modelo de xestión social (26), salarios (1) e o rexistro de horas de traballo (28). Ningunha desconformidade foi crítica, polo que todas as empresas auditadas superaron a mesma.

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
GRI 407: Liberdade de asociación e negociación colectiva 2016			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Promoción e cumprimento das disposicións dos convenios fundamentais da Organización Internacional do Traballo relacionadas co respecto pola liberdade de asociación e o dereito á negociación colectiva - Inclusión na política de compras de cuestións sociais, de igualdade de xénero e ambientais	57, 86, 138
407-1	Operacións e fornecedores cuxo dereito á liberdade de asociación e negociación colectiva podería estar en risco	- Porcentaxe de empregados cubertos por convenio colectivo por país - Promoción e cumprimento das disposicións dos convenios fundamentais da Organización Internacional do Traballo relacionadas co respecto pola liberdade de asociación e o dereito á negociación colectiva - Inclusión na política de compras de cuestións sociais, de igualdade de xénero e ambientais	Non se rexistraron casos de vulneración do dereito á liberdade de asociación e de negociación colectiva en 2019. A través de nosas centrais de compras en Asia, realizamos auditorías de control aos nosos fornecedores. Efectuamos 26 auditorías en China, 2 auditorías en Paquistán e 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China da SA8000 e 2 en China de SEDEX. Os resultados das 35 auditorías a fornecedores de importación realizadas en 2019 non mostran incumprimentos significativos en materia de dereitos humanos ou laborais. Requiríronse melloras que se implementarán, e comprobarán se están realizadas, en 2020, sobre saúde e seguridade dos traballadores (3), o modelo de xestión social (26), salarios (1) e o rexistro de horas de traballo (28). Ningunha desconformidade foi crítica, polo que todas as empresas auditadas superaron a mesma.

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
GRI 408: Traballo infantil 2016			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Abolición efectiva do traballo infantil	57, 86, 138
408-1	Operacións e fornecedores con risco significativo de casos de traballo infantil	- Abolición efectiva do traballo infantil	Non se rexistraron casos de traballo infantil en 2019. A través de nosas centrais de compras en Asia, realizamos auditorías de control aos nosos fornecedores. Efectuamos 26 auditorías en China, 2 auditorías en Paquistán e 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China da SA8000 e 2 en China de SEDEX. Os resultados das 35 auditorías a fornecedores de importación realizadas en 2019 non mostran incumprimentos significativos en materia de dereitos humanos ou laborais. Requiríronse melloras que se implementarán, e comprobarán se están realizadas, en 2020, sobre saúde e seguridade dos traballadores (3), o modelo de xestión social (26), salarios (1) e o rexistro de horas de traballo (28). Ningunha desconformidade foi crítica, polo que todas as empresas auditadas superaron a mesma.
GRI 409: Traballo forzoso ou obrigatorio 2016			
103-2	O enfoque da xestión e as súas compoñentes	- Eliminación do traballo forzoso ou obrigatorio - Inclusión na política de compras de cuestións sociais, de igualdade de xénero e ambientais	57, 86, 138
409-1	Operacións e fornecedores con risco significativo de casos de traballo forzoso ou obrigatorio	- Eliminación do traballo forzoso ou obrigatorio - Inclusión na política de compras de cuestións sociais, de igualdade de xénero e ambientais	Non se rexistraron casos de traballo forzoso ou obrigatorio en 2019. A través de nosas centrais de compras en Asia, realizamos auditorías de control aos nosos fornecedores. Efectuamos 26 auditorías en China, 2 auditorías en Paquistán e 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China da SA8000 e 2 en China de SEDEX. Os resultados das 35 auditorías a fornecedores de importación realizadas en 2019 non mostran incumprimentos significativos en materia de dereitos humanos ou laborais. Requiríronse melloras que se implementarán, e comprobarán se están realizadas, en 2020, sobre saúde e seguridade dos traballadores (3), o modelo de xestión social (26), salarios (1) e o rexistro de horas de traballo (28). Ningunha desconformidade foi crítica, polo que todas as empresas auditadas superaron a mesma.

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
GRI 410: Prácticas en materia de seguridade 2016			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Prevención dos riscos de vulneración de dereitos humanos e, no seu caso, medidas para mitigar, xestionar e reparar os posibles abusos cometidos	56, 64, 138
410-1	Persoal de seguridade capacitado en políticas ou procedementos de dereitos humanos	- Prevención dos riscos de vulneración de dereitos humanos e, no seu caso, medidas para mitigar, xestionar e reparar os posibles abusos cometidos	O servizo de seguridade está subcontratado. Descoñécese a formación en materia de dereitos humanos recibida polo persoal de seguridade.
GRI 411: Dereitos dos pobos indíxenas 2016			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		86, 138
411-1	Casos de violacións dos dereitos dos pobos indíxenas	- Denuncias por casos de vulneración de dereitos humanos	Non se rexistraron casos de violacións dos dereitos dos pobos indíxenas en 2019. A través de nosas centrais de compras en Asia, realizamos auditorías de control aos nosos fornecedores. Efectuamos 26 auditorías en China, 2 auditorías en Paquistán e 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China da SA8000 e 2 en China de SEDEX. Os resultados das 35 auditorías a fornecedores de importación realizadas en 2019 non mostran incumprimentos significativos en materia de dereitos humanos ou laborais. Requiríronse melloras que se implementarán, e comprobarán se están realizadas, en 2020, sobre saúde e seguridade dos traballadores (3), o modelo de xestión social (26), salarios (1) e o rexistro de horas de traballo (28). Ningunha desconformidade foi crítica, polo que todas as empresas auditadas superaron a mesma.
GRI 412: Avaliación dos dereitos humanos 2016			
103-2	O enfoque da xestión e as súas compoñentes	- Procedementos de dilixencia debida en materia de dereitos humanos - Prevención dos riscos de vulneración de dereitos humanos e, no seu caso, medidas para mitigar, xestionar e reparar os posibles abusos cometidos	86, 138

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
412-1	Operacións sometidas a revisións ou avaliacións de impacto sobre os dereitos humanos	- Procedementos de dilixencia debida en materia de dereitos humanos - Prevención dos riscos de vulneración de dereitos humanos e, no seu caso, medidas para mitigar, xestionar e reparar os posibles abusos cometidos	A través de nosas centrais de compras en Asia, realizamos auditorías de control aos nosos fornecedores. Efectuamos 26 auditorías en China, 2 auditorías en Paquistán e 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China da SA8000 e 2 en China de SEDEX. Os resultados das 35 auditorías a fornecedores de importación realizadas en 2019 non mostran incumprimentos significativos en materia de dereitos humanos ou laborais. Requiríronse melloras que se implementarán, e comprobarán se están realizadas, en 2020, sobre saúde e seguridade dos traballadores (3), o modelo de xestión social (26), salarios (1) e o rexistro de horas de traballo (28). Ningunha desconformidade foi crítica, polo que todas as empresas auditadas superaron a mesma.
412-2	Formación de empregados en políticas ou procedementos sobre dereitos humanos	- Procedementos de dilixencia debida en materia de dereitos humanos - Prevención dos riscos de vulneración de dereitos humanos e, no seu caso, medidas para mitigar, xestionar e reparar os posibles abusos cometidos	Non se realizou formación en materia de dereitos humanos ás persoas traballadoras en xeral.
412-3	Acordos e contratos de investimento significativos con cláusulas sobre dereitos humanos ou sometidos a avaliación de dereitos humanos	- Procedementos de dilixencia debida en materia de dereitos humanos - Prevención dos riscos de vulneración de dereitos humanos e, no seu caso, medidas para mitigar, xestionar e reparar os posibles abusos cometidos	O 100% dos nosos fornecedores ten que aceptar os requirimentos da Organización Internacional de Traballo para manter unha relación comercial con EROSKI.

GRI 413: Comunidades locais 2016. Tema material

103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		134
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Impacto da actividade da sociedade no emprego e o desenvolvemento local - Impacto da actividade da sociedade nas poboacións locais e no territorio - Relacións mantidas cos actores das comunidades locais e modalidades do diálogo con estes	22-23, 50, 50-53, 89-90, 119-125, 138
103-3	Avaliación do enfoque de xestión	- Impacto da actividade da sociedade no emprego e o desenvolvemento local - Impacto da actividade da sociedade nas poboacións locais e no territorio - Relacións mantidas cos actores das comunidades locais e modalidades do diálogo con estes	22-23, 50-53, 89-90, 119-125

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
413-1	Operacións con participación da comunidade local, avaliacións do impacto e programas de desenvolvemento	- Impacto da actividade da sociedade no emprego e o desenvolvemento local - Impacto da actividade da sociedade nas poboacións locais e no territorio - Relacións mantidas cos actores das comunidades locais e modalidades do diálogo con estes	22-23, 50-53, 89-90, 119-125
413-2	Operacións con impactos negativos significativos —reais ou potenciais— nas comunidades locais	- Relacións mantidas cos actores das comunidades locais e modalidades do diálogo con estes	96-103 A reestruturación da rede comercial co peche de centros nalgunhas rexións e a apertura noutras pode xerar un impacto no emprego local das zonas nas que se produzan os peches. Desde EROSKI establécense medidas para facilitar a transición laboral desas persoas. Así mesmo, a propia actividade da organización pode xerar impactos ambientais negativos asociados ao consumo de recursos, xeración de emisións, etc. Todas as nosas actividades réxense pola lexislación vixente nestas materias e dispomos de plans de acción para minimizalas.

GRI 414: Avaliación social dos fornecedores 2016. Tema material

103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		134
103-2	O enfoque de xestión e as súas compoñentes	- Inclusión na política de compras de cuestións sociais, de igualdade de xénero e ambientais - Sistemas de supervisión e auditorías e resultados das mesmas	86, 138
103-3	Avaliación do enfoque de xestión	- Inclusión na política de compras de cuestións sociais, de igualdade de xénero e ambientais - Sistemas de supervisión e auditorías e resultados das mesmas	86

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
414-1	Novos fornecedores que pasaron filtros de selección de acordo cos criterios sociais	- Inclusión na política de compras de cuestións sociais, de igualdade de xénero e ambientais - Sistemas de supervisión e auditorías e resultados das mesmas	86 O 100% dos nosos fornecedores ten que aceptar os requirimentos da Organización Internacional de Traballo para manter unha relación comercial con EROSKI. A través de nosas centrais de compras en Asia, realizamos auditorías de control aos nosos fornecedores. Efectuamos 26 auditorías en China, 2 auditorías en Paquistán e 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China da SA8000 e 2 en China de SEDEX. Os resultados das 35 auditorías a fornecedores de importación realizadas en 2019 non mostran incumprimentos significativos en materia de dereitos humanos ou laborais. Requiríronse melloras que se implementarán, e comprobarán se están realizadas, en 2020, sobre saúde e seguridade dos traballadores (3), o modelo de xestión social (26), salarios (1) e o rexistro de horas de traballo (28). Ningunha desconformidade foi crítica, polo que todas as empresas auditadas superaron a mesma.
414-2	Impactos sociais negativos na cadea de subministración e medidas tomadas	- Consideración nas relacións con fornecedores e subcontratistas da súa responsabilidade social e ambiental - Sistemas de supervisión e auditorías e resultados das mesmas	86 A través de nosas centrais de compras en Asia, realizamos auditorías de control aos nosos fornecedores. Efectuamos 26 auditorías en China, 2 auditorías en Paquistán e 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China da SA8000 e 2 en China de SEDEX. Os resultados das 35 auditorías a fornecedores de importación realizadas en 2019 non mostran incumprimentos significativos en materia de dereitos humanos ou laborais. Requiríronse melloras que se implementarán, e comprobarán se están realizadas, en 2020, sobre saúde e seguridade dos traballadores (3), o modelo de xestión social (26), salarios (1) e o rexistro de horas de traballo (28). Ningunha desconformidade foi crítica, polo que todas as empresas auditadas superaron a mesma.
GRI 415: Política pública 2016			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Achegas a fundacións e entidades sen ánimo de lucro	24, 138
415-1	Contribución a partidos ou representantes políticos	- Achegas a fundacións e entidades sen ánimo de lucro	Non se rexistrou ningunha contribución económica a un partido político en 2019.

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
GRI 416: Saúde e seguridade dos clientes 2016. Tema material			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		134
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Medidas para a saúde e a seguridade dos consumidores - Sistemas de reclamación, queixas recibidas e resolución das mesmas	45-46, 138
103-3	Avaliación do enfoque de xestión	- Medidas para a saúde e a seguridade dos consumidores - Sistemas de reclamación, queixas recibidas e resolución das mesmas	45-46
416-1	Avaliación dos impactos na saúde e seguridade das categorías de produtos ou servizos	Medidas para a saúde e a seguridade dos consumidores	45-46
416-2	Casos de incumprimento relativos aos impactos na saúde e seguridade das categorías de produtos e servizos	- Sistemas de reclamación, queixas recibidas e resolución das mesmas	45-46 En 2019 non hai constancia de multas significativas en relación coa saúde e seguridade de produtos e servizos. Considérase unha multa significativa aquela cualificada como "moi grave" pola Administración que xere a sanción.
GRI 417: Márketing e etiquetaxe 2016. Tema material			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		134
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Sistemas de reclamación, queixas recibidas e resolución das mesmas	47-49, 138
103-3	Avaliación do enfoque de xestión	- Sistemas de reclamación, queixas recibidas e resolución das mesmas	47-49
417-1	Requirimentos para a información e a etiquetaxe de produtos e servizos		47-49 EROSKI inclúe no 100% dos seus produtos a información de etiquetaxe obrigatoria segundo a lexislación existente. Por exemplo, en alimentos inclúe a listaxe de ingredientes, alérxenos, información nutricional, datas de consumo preferente ou caducidade, lote, condicións especiais de conservación e utilización, se procede, etc. Ademais, nos seus produtos de marca propia inclúe información adicional como o Nutri-Score.

Estándar	Contido GRI	Contido da Lei 11/2018	Páxina/Resposta directa
417-2	Casos de incumprimentos relacionados coa información e a etiquetaxe de produtos e servizos	- Sistemas de reclamación, queixas recibidas e resolución das mesmas	En 2019 houbo 3.149 reclamacións por etiquetaxe incorrecta (información confusa/incorrecta prezos, outras). Recibíronse 28 solicitudes da Administración de corrección de erros na etiquetaxe, que se aplicaron. Non houbo multas nin sancións non monetarias significativas polo incumprimento das leis ou normativas en materia de consumo en 2019. Considérase unha multa significativa aquela cualificada como "moi grave" pola Administración que xere a sanción.
417-3	Casos de incumprimentos relacionados con comunicacións de mercadotecnia	- Sistemas de reclamación, queixas recibidas e resolución das mesmas	En 2019 houbo 2.173 reclamacións por comunicacións de mercadotecnia (ofertas, promocións).
GRI 418: Privacidade do cliente 2016			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	- Sistemas de reclamación, queixas recibidas e resolución das mesmas	138
418-1	Reclamacións fundamentadas relativas a violacións da privacidade do cliente e de perda de datos do cliente	- Sistemas de reclamación, queixas recibidas e resolución das mesmas	EROSKI é unha cooperativa de consumo e como tal vela con especial interese polos dereitos dos seus clientes, e, sen dúbida, un deles é o da protección dos datos. En EROSKI cumprimos con todos os regulamentos e normativas aplicables en materia de protección de datos dos clientes. A xestión efectúase a través do Delegado de Protección de Datos (DPO) e o seu grupo de traballo, e execútase dentro da Organización coa colaboración e cooperación da dirección, responsables de departamento ou áreas, administración de sistemas, usuarios dos sistemas, consultores e asesores externos. Reclamacións en 2019 de organismos oficiais: 2 Fugas de datos de clientes: 1
GRI 419: Cumprimento socioeconómico 2016			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		57, 138
419-1	Incumprimento das leis e normativas nos ámbitos social e económico	- Denuncias por casos de vulneración de dereitos humanos	Non se produciu ningunha sanción ou multa significativa nesta materia durante o 2019.

Táboa de contidos de Pacto Mundial e ODS

A táboa seguinte mostra os indicadores GRI do presente informe que ofrecen unha información máis relevante sobre o cumprimento dos 10 Principios do Pacto Mundial, así como dos Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) das Nacións Unidas. Seguindo o índice da táboa, pódese avaliar o grao de avance de EROSKI respecto dos citados principios.

	Principios do Pacto Mundial	ODS	Estándar GRI máis relevantes
Dereitos humanos	1. As empresas deben apoiar e respectar a protección dos dereitos humanos fundamentais, recoñecidos internacionalmente, dentro do seu ámbito de influencia	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17	22-23, 50-53, 89-90, 96-103, 118-125
	2. As empresas deben asegurarse de que as súas empresas non son cómplices na vulneración dos Dereitos Humanos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17	86
Normas laborais	3. As empresas deben apoiar a liberdade de afiliación e o recoñecemento efectivo do dereito á negociación colectiva	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	66
	4. As empresas deben apoiar a eliminación de toda forma de traballo forzoso ou realizado baixo coacción	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	409-1
	5. As empresas deben apoiar a erradicación do traballo infantil	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	408-1
	6. As empresas deben apoiar a abolición das prácticas de discriminación no emprego e a ocupación	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	58-65, 67-69, 73-75, 76
Medio ambiente	7. As empresas deberán manter un enfoque preventivo que favoreza o medio ambiente	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	96-99, 101-103
	8. As empresas deben fomentar as iniciativas que promovan unha maior responsabilidade ambiental	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	96-99, 101-103-104
	9. As empresas deben favorecer o desenvolvemento e a difusión das tecnoloxías respectuosas co medio ambiente	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	97-103
Anti-corrupción	10. As empresas deben traballar contra a corrupción en todas as súas formas, incluídas extorsión e suborno	3, 10, 16, 17	16, 28-31