



Delegatuen Batzar Nagusia  
Asamblea General de Delegados



1969  
2019

2019ko ekainaren 19a  
19 de junio de 2019



8

**Transparencia**

Compromiso  
con la claridad  
y la veracidad

# Nuestros grupos de interés 102-40; 102-42; 102-43; 102-44



Nuestra actividad genera impactos en diferentes grupos de interés y viceversa. Estas personas, grupos, colectivos y organizaciones son muy importantes para nosotros, ya que existe una interacción y una cooperación mutuas, fortalecidas y trabajadas con los años. Por tanto, comprenderlos e involucrarlos en nuestras actividades y decisiones es básico en el desarrollo de nuestra responsabilidad social y el control de nuestros impactos. Para ello, la actual complejidad y dinamismo del contexto social y empresarial ha hecho imprescindible adquirir un compromiso sólido con ellos para conocer sus expectativas y desafíos. Así, este año hemos llevado a cabo una revisión de nuestros grupos de interés, actualizando nuestra relación con aquellos colectivos que:

- Tienen un impacto directo o indirecto en nuestra organización.
- Se ven afectados por nuestras actividades, servicios o producto.
- Se interesan por nuestra actividad.

Así, diferenciamos entre grupos de interés internos, es decir, aquellos grupos o personas que son parte integral del Grupo EROSKI, y grupos de interés externos, que incluyen desde nuestra clientela hasta gobiernos o entidades sociales:



## Grupos de interés internos



## Grupos de interés externos



# Mecanismos de comunicación específicos y cuestiones y preocupaciones clave identificadas para cada grupo de interés 102-44

Grupo de interés	Mecanismos de comunicación específicos	Cuestiones y preocupaciones clave
Cientes y Socios/as Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de atención al cliente (en tienda, teléfono y web)</li> <li>• Revista <i>EROSKI Club</i></li> <li>• Revista <i>Sabor</i> de CAPRABO</li> <li>• Estudios de satisfacción de clientes</li> <li>• Programas de Escucha a la clientela</li> <li>• Folletos promocionales</li> <li>• App EROSKI Club</li> <li>• Newsletters</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing y etiquetado</li> <li>• Competitividad en el mercado</li> <li>• Seguridad en el trabajo</li> <li>• Anticorrupción</li> <li>• Materiales</li> <li>• Efluentes y residuos</li> <li>• Desperdicio alimentario</li> <li>• Empleo</li> </ul>
Personas consumidoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revista CONSUMER EROSKI y <a href="http://www.consumer.es">www.consumer.es</a></li> <li>• Escuela de Alimentación (<a href="http://www.escueladealimentacion.es">www.escueladealimentacion.es</a>)</li> <li>• Encuesta Nutricional de la Población Española (ENPE)</li> <li>• Campañas de sensibilización (salud, solidaridad y medio ambiente)</li> <li>• Instituciones públicas y organizaciones que velan por los intereses de los consumidores (Kontsumobide, Consejo de Consumidores y Usuarios, AECOSAN, etc.)</li> <li>• Notas y ruedas de prensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing y etiquetado</li> <li>• Seguridad en el trabajo</li> <li>• Energía</li> <li>• Comunidades locales</li> <li>• Seguridad de los clientes</li> <li>• Trazabilidad del producto</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Presencia en el mercado</li> </ul>
Personas trabajadoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones: <i>Nexo</i>, <i>Néctar</i>, <i>La Parrapla</i>, intranets (Prisma, ForumNet), actas, comunicaciones en sede</li> <li>• Entrevistas de evaluación</li> <li>• Encuestas de cultura laboral</li> <li>• Auditorías (Código ético)</li> <li>• Canal de denuncia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>• Seguridad de los clientes</li> <li>• Empleo</li> <li>• Conciliación</li> <li>• Anticorrupción</li> <li>• Efluentes y residuos</li> </ul>
Socios/as trabajadoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos de participación societaria</li> <li>• Manual de acogida</li> <li>• Mecanismos propios de personas trabajadoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión económica</li> <li>• Gobernanza y gestión ética</li> <li>• Reestructuración de la red comercial</li> <li>• Cuestiones inherentes a personas trabajadoras y consumidoras</li> </ul>
Socios/as consumidoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Órganos de participación societaria</li> <li>• <i>Newsletters</i></li> <li>• Mecanismos propios de Socios/as Cliente y personas consumidoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestiones inherentes a personas consumidoras y Socios/as Cliente</li> </ul>
Empresas proveedoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Atención a Proveedores</li> <li>• Publicaciones: <i>Nexo Logística</i> EROSKI Acuerdos con PYMES</li> <li>• Convenios de colaboración</li> <li>• Mesas sectoriales</li> <li>• Campañas promocionales de productos locales</li> <li>• Auditorías (Control calidad,...)</li> <li>• Foros permanentes y ocasionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticorrupción</li> <li>• Cumplimiento normativo</li> <li>• Seguridad de los clientes</li> <li>• Trazabilidad del producto</li> <li>• Desempeño económico</li> </ul>
Entidades financieras/ Inversores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Gobierno Corporativo</li> <li>• Informe Cuentas Anuales Consolidadas</li> <li>• Notas y ruedas de prensa</li> <li>• Página web de la CNMV y EROSKI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticorrupción</li> <li>• Cumplimiento normativo</li> <li>• Desempeño económico</li> <li>• Protección de datos de carácter personal</li> <li>• Innovación</li> </ul>
Emprendedoras/es franquiciados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa "contigo en franquicia"</li> <li>• Comunicaciones directas con el personal de la Dirección de Franquicias de la Dirección General de Red</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad de los clientes</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Anticorrupción</li> <li>• Cumplimiento normativo</li> <li>• Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>• Prácticas de adquisición</li> </ul>
Gobiernos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y convenios de colaboración</li> <li>• Reuniones con representantes públicos</li> <li>• Asociaciones empresariales y de cooperativas de consumidores (ACES, ANGED, AECOC, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Anticorrupción</li> <li>• Trazabilidad del producto</li> <li>• Materiales</li> <li>• Competencia desleal</li> </ul>
Tercer sector y otros agentes sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con representantes de las distintas organizaciones</li> <li>• Comité Científico FUNDACIÓN EROSKI</li> <li>• Universidades: convenios, becas</li> <li>• ONG: convenios de colaboración, patrocinios, jornadas, stands</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticorrupción</li> <li>• Efluentes y residuos</li> <li>• Cumplimiento normativo</li> <li>• Emisiones</li> <li>• Desperdicio alimentario</li> <li>• Seguridad de los clientes</li> </ul>

## Principios de elaboración de la memoria

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

En EROSKI trabajamos para mejorar y ampliar cada año la información de desempeño que presentamos a nuestros grupos de interés como parte de nuestro compromiso con la transparencia dentro y fuera de la organización. Por eso, hemos elaborado esta memoria basándonos en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), una institución independiente fundada en 1997, que es el marco de referencia más usado a nivel mundial en informes de sostenibilidad y

a la que apoyamos desde hace más de una década como miembros de su Comunidad GOLD. Al aplicar los criterios y principios recogidos en los estándares de Global Reporting Initiative, buscamos asegurar que la calidad de la memoria y su contenido estén alineados con las expectativas de nuestros grupos de interés, además de permitir la comparación de los distintos indicadores reportados con nuestros resultados en años sucesivos y con los informes presentados por otras organizaciones.

## Alcance de la memoria

Las sociedades para las que se reportan datos en esta memoria son aquellas afectadas por la Ley 11/2018, de Información no Financiera y Diversidad. Estas son las 28 sociedades incluidas en los estados consolidados financieros con integración global, aunque

no todas tienen un impacto en todos los aspectos no financieros reportados en la memoria. La siguiente tabla presenta el desglose de sociedades de los estados consolidados financieros por agrupación de aspectos materiales reportados:

Sociedad	Aspectos económicos y protección de datos	Aspectos ambientales	Aspectos sociales/laborales/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.			

La ausencia de información ambiental o social en algunas de estas sociedades se debe a que no cuentan con trabajadores ni actividad directa con consumidores y consumidoras, por lo que no generan ningún impacto en esos aspectos no financieros. Adicionalmente, se incluye información sobre las acciones de la Fundación EROSKI en relación con el estándar GRI-413 de comunidades locales.

De estas sociedades, las que son propietarias de establecimientos para los distintos negocios que presentamos en el capítulo 2 (red comercial y modelo comercial "contigo") son las siguientes:

Sociedad	Hipermercados	Supermercados	Gasolineras	Ocio y deporte	Agencias de viajes	Ópticas	Tiendas on-line
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 materiales y su cobertura 102-46; 103-1

Tema material	Dónde se produce el impacto	Implicación de EROSKI	Motivo de su materialidad
Desempeño económico (GRI 201)	Fuera y dentro de la organización	Directa e indirecta	La gestión económica de la organización tiene un gran impacto en los distintos grupos de interés de la entidad. Afecta al número de empleos generados, a las compras de productos y servicios, a la red comercial, a la estrategia empresarial, a la gestión de la deuda y al reparto de beneficios, entre otros aspectos.
Compra a proveedores locales (GRI 204)	Fuera de la organización	Directa	El volumen de compras y el número de proveedores que tenemos supone un impacto significativo en el desarrollo de los proveedores locales.
Comportamiento empresarial ético y responsable (GRI 205)	Fuera y dentro de la organización	Directa	Tener un comportamiento empresarial ético y responsable es prioritario para nuestros grupos de interés, adoptando medidas para luchar contra la corrupción y el soborno.
Ecodiseño de envases y uso de materiales más sostenibles (GRI 301)	Fuera y dentro de la organización	Directa e indirecta	La fabricación, uso y disposición de envases y embalajes puede tener un impacto importante en el medio ambiente. Por ello, optimizar el consumo de materiales y velar por integrar criterios de sostenibilidad es fundamental para nuestros clientes y la sociedad en general.
Huella de carbono (GRI 305)	Fuera de la organización	Directa e indirecta	El impacto en la salud humana y en el clima que las emisiones de gases de efecto invernadero producen es uno de los grandes problemas ambientales actuales y de mayor relevancia para los distintos grupos de interés.
Sostenibilidad en la cadena de suministro (GRI 308-414)	Fuera de la organización	Directa e indirecta	Gestionar de forma responsable la cadena de proveedores, introduciendo criterios sociales, ambientales y éticos favorece la implantación de políticas de responsabilidad en toda la cadena de valor.
Empleos estables y de calidad (GRI 401)	Fuera y dentro de la organización	Directa	La estabilidad y calidad del empleo son claves en una organización como EROSKI, en la que muchas personas trabajadoras son también propietarias de la cooperativa y en la que hay más de 30.000 empleados directos.
Salud y seguridad en el trabajo (GRI 403)	Dentro de la organización	Directa	Las personas trabajadoras es uno de nuestros grupos de interés prioritario, por ello, prevenir los riesgos laborales y promover la salud y seguridad de los trabajadores/as es un aspecto fundamental en la organización.
Diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación (GRI 405-406)	Fuera y dentro de la organización	Directa	Disponer de políticas de no discriminación y promover un entorno laboral inclusivo basado en la diversidad, la multiculturalidad y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres es un compromiso fundamental de nuestra organización.
Apoyo a iniciativas de acción social (GRI 413)	Fuera de la organización	Directa	Participar activamente en la sociedad mediante programas de acción social que contribuyan al desarrollo económico y social de las comunidades donde operamos es un principio fundamental de la cooperativa.
Productos más saludables (GRI 416)	Fuera y dentro de la organización	Directa e indirecta	Como empresa de distribución alimentaria, garantizar la calidad y seguridad de todos los productos junto con nuestros proveedores es crítico para la organización. Disponer de productos más saludables y adaptados a dietas especiales es clave para dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes.
Responsabilidad en el marketing y etiquetado (GRI 417)	Fuera y dentro de la organización	Directa e indirecta	Aplicar criterios éticos y de responsabilidad en las comunicaciones de marketing y etiquetado, una atención diferencial y el marketing individualizado tiene una gran relevancia para nuestros clientes.

## Información adicional sobre el cálculo de los indicadores presentados en la memoria

Indicador	Alcance	Metodología de cálculo/Comentarios
Información sobre empleados directos (GRI 102-8, 405-1)	Grupo EROSKI	El total de empleados directos y Socios/as Trabajadoras es una media de los datos registrados durante el último mes del ejercicio 2019 (enero 2020). Los porcentajes por tipo de contrato, jornada, edad, género y categoría profesional corresponden a los datos a 31 de enero de 2020 (fecha fin del ejercicio). Esos porcentajes se han aplicado al número total de personas trabajadoras reportado (28.939). El número e índice de rotaciones corresponde a las personas empleadas que han dejado la organización voluntariamente, por despido, jubilación o fallecimiento.
Información sobre remuneraciones (GRI 102-34, 102-35, 102-36, 102-37, 102-38, 102-39, 202-1, 405-2)	Grupo EROSKI	Se reportan datos de EROSKI S.Coop. y el resto de sociedades del Grupo separados por las diferencias en relación con la retribución. Los datos aportados corresponden al año natural 2019 y corresponden únicamente a Socios y trabajadores fijos. Se utilizan los datos de Anticipo de Consumo Bruto en EROSKI S.Coop. y los datos de retribución bruta anual en el resto de sociedades. El Anticipo de Consumo Bruto (ACB) es la suma de la retribución neta y las Retenciones IRPF (sin sumar las aportaciones a la Seguridad Social). Los datos utilizados para la comparación con las empresas del IBEX 35 se han sacado del artículo de El País "Los jefes del Ibex ganan 79 veces más que sus empleados" publicado el 15 de abril de 2019.
Información sobre accidentes y formación en PRL (GRI 403-2, 404-1)	Grupo EROSKI	Datos correspondientes al año natural 2019.
Nº de productos por cada marca propia (102-2)	Grupo EROSKI	Los datos de las marcas Ecron, VistoBueno y Romester corresponden al periodo de marzo 2019 a enero 2020.
Materiales (301-3)	Grupo EROSKI	Los datos de declaraciones a los SCRAPS corresponden a año natural 2019.
Envases logísticos reutilizados (GRI 301-3)	Grupo EROSKI (dominio alimentario)	Datos de palés y cajas plásticas usadas durante el ejercicio 2019 en las plataformas de EROSKI, CAPRABO y VEGALSA-EROSKI. El dato de reducción de emisiones y árboles ha sido proporcionado por CHEP y ha sido calculado en base a un Análisis del Ciclo de Vida (ACV) independiente del pallet EURO de CHEP comparado con el equivalente en blanco según la ISO 14044.
Consumo energético dentro de la organización (GRI 302-1)	Grupo EROSKI	No se dispone de datos de consumo de electricidad desglosado por usos. Factores de conversión utilizados en el cálculo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversión de kilovatio hora a Megajulio: 1 kWh = 3,6 MJ.</li> <li>• Consumo de combustible en operaciones de transporte (Fuente: Estimaciones propias de EROSKI en función de su flota).</li> <li>• Conversión de litros de diésel a Gigajulios (Fuente: "Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono". MITECO, 2019):                      - Densidad del diésel: 832,5 kg/m<sup>3</sup>                      - Poder calorífico del diésel: 43 GJ/t.</li> </ul>
Intensidad energética (GRI 302-3) Intensidad de las emisiones de GEI (GRI 305-4)	Grupo EROSKI	Indicadores utilizados para calcular el consumo relativo de energía en la organización: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superficie comercial: 1.231.300 m<sup>2</sup> (a 31 de enero de 2020)</li> <li>• Ventas netas: 4.584 millones de euros</li> </ul>
Reducción del consumo energético (GRI 302-4)	Grupo EROSKI	Se ha seleccionado 2017 como año base para presentar las reducciones de consumo de combustible en transporte y energía al corresponder al ejercicio de la primera memoria de sostenibilidad acorde a GRI que hemos elaborado.
Extracción de agua por fuente (GRI 303-1)	Grupo EROSKI	El consumo para el ejercicio 2019 se ha calculado a partir del gasto en agua potable registrado. No se dispone de un registro de todas las fuentes de las que los distintos municipios que suministran a EROSKI extraen el agua.
Biodiversidad (GRI 304-1)	Grupo EROSKI	Fuente de información: Ministerio para la Transición Ecológica. No se han tenido en cuenta las tiendas franquiciadas.
Vertido de aguas	Grupo EROSKI	Se ha estimado que el agua vertida corresponde a un 99% del agua potable consumida.

Indicador	Alcance	Metodología de cálculo/Comentarios
Residuos depositados por clientes	Grupo EROSKI	Los datos de pilas, luminarias y aparatos eléctricos y electrónicos corresponden a año natural 2019.
Consumo energético fuera de la organización (GRI 302-2)	Grupo EROSKI	Ver tabla "Factores de emisión para el cálculo de la huella de carbono"
Emisiones directas de GEI (alcance 1) (GRI 305-1)		
Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) (GRI 305-2)		
Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) (GRI 305-3)		



### Factores de emisión para el cálculo de la huella de carbono

Alcance 1	Gasoil transporte logístico	2,467 kg CO <sub>2</sub> /l B7	Factores de emisión. Registro huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono 2019. MITECO, abril 2020 IPCC 2013 para factores de CH <sub>4</sub> y N <sub>2</sub> O.
	Gas natural calefacción	0,202 kg CO <sub>2</sub> / kWh PCI 1 kWh PCI = 0,901 kWh PCS	Factores de emisión. Registro huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono 2019. MITECO, abril 2020 IPCC 2013 para factores de CH <sub>4</sub> y N <sub>2</sub> O.
	Refrigerantes		IPCC 2013, como se recoge en CML, versión agosto 2016. Para las mezclas, se ha calculado en función de la proporción de cada gas en el refrigerante
Alcance 2	Electricidad	Mix nacional: 0,31 kg CO <sub>2</sub> / kWh Mix comercializadoras EROSKI: 0,27 kg CO <sub>2</sub> /kWh	Acuerdo sobre el etiquetado de la electricidad relativos a la energía producida en el año 2019. CNMC, publicado abril 2020
Alcance 3	Diesel	0,455 kgCO <sub>2</sub> /l	Ecoinvent: Diesel {Europe without Switzerland} market for   Cut-off, S
	Queroseno	0,437 kgCO <sub>2</sub> /l	Ecoinvent: Kerosene {Europe without Switzerland} market for   Cut-off, S
	Emisión viajes trabajo avión	0,143kgCO <sub>2</sub> /km	Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER}   Intracontinental   Cut-off, U
	Combustible viajes trabajo avión	0,0552l de queroseno/km	Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER}   Intracontinental   Cut-off, U
	Emisión viajes trabajo coche	0,176 kgCO <sub>2</sub> /km	Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, diesel, EURO 5 {RER}   Cut-off, U
	Combustible viajes trabajo coche	0,06684 l/km	Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, diesel, EURO 5 {RER}   Cut-off, U
	Emisión viajes trabajo furgoneta	1,25 kgCO <sub>2</sub> /km	Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing   Cut-off, U
	Combustible viajes trabajo furgoneta	0,38452 l/km	Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing   Cut-off, U
	Emisión viajes trabajo tren	0,00718 kgCO <sub>2</sub> /km	Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing   Cut-off, U
	Energía viajes trabajo tren	Diesel: 0,00269 i/km Electricidad: 0,05726 kWh/km	Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing   Cut-off, U
	Agua	0,295 kgCO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup>	Ecoinvent: Tap water {Europe without Switzerland}   tap water production, conventional treatment   Cut-off, U
	Papel oficina	1,10 kgCO <sub>2</sub> /kg	Ecoinvent: Paper, woodfree, uncoated {RER}   market for   Cut-off, S
	Otros tipos de papel	Papel Estucado ligero: 1,11 kgCO <sub>2</sub> /kg Papel Satinado: 1,11 kgCO <sub>2</sub> /kg Papel LWC reciclado: 1,63 kgCO <sub>2</sub> /kg Papel Estucado volumen: 1,11 kgCO <sub>2</sub> /kg Papel Pasta Química: 1,77 kgCO <sub>2</sub> /kg Solo impresión: 0,692 kgCO <sub>2</sub> /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

# Mecanismos formales de queja y reclamación <sup>103-2</sup>

Existen distintos canales a través de los cuales se pueden remitir quejas o reclamaciones a EROSKI en relación con las tres dimensiones de la sostenibilidad. En concreto:

## Clientes

Pueden dirigirse al teléfono de atención al cliente de EROSKI, 944 943 444, de lunes a sábado de 9.00 a 22.00 h o rellenar el formulario disponible en [www.EROSKI.es/contacto](http://www.EROSKI.es/contacto). En caso de querer contactar con CAPRABO, pueden hacerlo a través del teléfono 932 616 060 en el mismo horario, o entrar en la página web: [www.micclubCAPRABO.com/atencion-cliente](http://www.micclubCAPRABO.com/atencion-cliente).

FORUM SPORT dispone del teléfono 944 286 618 con el mismo horario y de la dirección de correo electrónico [forumsport@forumsport.es](mailto:forumsport@forumsport.es). En cualquiera de esos canales se registra la queja/reclamación y se gestiona con los responsables correspondientes dentro de la organización para ofrecer una solución/compensación con la mayor brevedad posible.

## Cumplimiento contractual o legal

Las notificaciones o los requerimientos relacionados con algún incumplimiento regulatorio o contractual son remitidos al centro o área correspondiente o directamente al Departamento Jurídico de EROSKI. En este último caso, dependiendo de la materia de que se trate, el Departamento Jurídico derivará al área de gestión correspondiente el escrito para recabar respuesta. En función de ella, realizará el escrito de contestación con arreglo a la Ley de Procedimiento Administrativo. Además, si procediera, se pondrían en marcha aquellas acciones dirigidas a subsanar el incumplimiento que originó la reclamación.

## Trabajadores y trabajadoras

Para quejas o reclamaciones relacionadas con gestiones administrativas o propias de su puesto, los trabajadores y trabajadoras pueden dirigirse al Departamento Social a través de su jefe o regional de Personas o contactando con el responsable de Administración de Personas. Para denuncias relacionadas con el incumplimiento del Código de Conducta Corporativo o Plan de Riesgos Penales, disponemos de un teléfono de contacto [94 621 12 34], un buzón electrónico [[canaldedenuncia@EROSKI.es](mailto:canaldedenuncia@EROSKI.es); [canaldedenunciavegalsa@gmail.com](mailto:canaldedenunciavegalsa@gmail.com)] y un formulario para su entrega física. El responsable de la Oficina de Cumplimiento reportará al Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo Rector las denun-

cias recibidas a través del canal de denuncia y del Área Social. El Comité de Auditoría supervisará el funcionamiento de los procedimientos establecidos en la recepción de las consultas y las notificaciones y validará la respuesta dada en las mismas. Además, contamos con un protocolo específico para el tratamiento de los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el puesto de trabajo. Este protocolo se activa por la solicitud de intervención de la presunta víctima a través de su jefe o regional de Personas, o de alguno de los miembros del Consejo Social. En tal caso, se constituirá una Comisión Instructora que abrirá el correspondiente expediente de investigación confidencial. Finalizado el mismo, emitirá un informe de conclusiones, que se remite a la Dirección de Personas para adoptar las medidas propuestas que considere oportunas.

## Empresas proveedoras

El Servicio de Atención a Empresas Proveedoras da servicio a los proveedores en materia contable y financiera. Es decir, la situación de sus facturas, los vencimientos, los pagos o los cargos emitidos por EROSKI. En el caso de que las empresas proveedoras utilicen este canal para trasladar dudas o problemas en relación con otros temas, se les redirigirá a las personas y/o departamentos correspondientes. Este servicio también resuelve dudas de gestores comerciales que puedan tener alguna incidencia con algún proveedor/a o que puedan requerir alguna información sobre el estado de la cuenta. Las empresas proveedoras pueden contactar con el SIP bien por teléfono (de 8.30 a 13.30 h y de 15.00 a 16.00 h) o bien por correo electrónico, el cual se va revisando y gestionando, con una demora de no más de 2 días, en función de las épocas (días previos a pagos, etc.). Además, las empresas proveedoras pueden registrarse de forma gratuita a la página web que tienen a su disposición, a través de la cual pueden acceder a la situación de las facturas, los cargos, etc. En 2019 se han realizado diversas acciones de mejora en el portal, entre las que destaca la posibilidad de consultar movimientos de hasta 5 años de antigüedad.

Para valorar la eficacia del servicio, se llevan a cabo estadísticas de número de llamadas recibidas por periodo y franja, así como llamadas atendidas, no atendidas y recibidas en franjas horarias que no son de atención. Además, se controla el número de correos recibidos y las fechas en los que son enviados por las empresas proveedoras para no incurrir en demoras.

# Índice de contenidos GRI y Ley 11/2018 <sup>102-55</sup>

## Estándares universales

### GRI 102: Contenidos Generales 2016

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
<b>1. Perfil de la organización</b>			
102-1	Nombre de la organización	- Entorno empresarial	14
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	- Entorno empresarial	14, 34-37, 84
102-3	Ubicación de la sede	- Entorno empresarial	Barrio San Agustín, s/n. 48230. Elorrio, Vizcaya
102-4	Ubicación de las operaciones	- Entorno empresarial	37, 87
102-5	Propiedad y forma jurídica	- Organización y estructura	14-15
102-6	Mercados servidos	- Mercados en los que opera	34-37
102-7	Tamaño de la organización	- Entorno empresarial	14-15, 22-23, 34-37, 58, 85
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	- Nº total y distribución de empleados por sexo, edad, país, clasificación profesional - Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo - Promedio anual de contratos indefinidos, temporales, tiempo parcial, por sexo, edad y clasificación profesional	58-63
102-9	Cadena de suministro	- Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	85-86
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	- Principales factores y tendencias que pueden afectar a su evolución	39, 85 No se han producido cambios significativos en la cadena de suministro.
102-11	Principio o enfoque de precaución	- Relaciones comerciales - Productos o servicios que puedan tener efectos negativos - Gestión de los riesgos - Información sobre los impactos detectados, y horizonte temporal - Información detallada sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente. Procedimientos de evaluación o certificación ambiental, aplicación del principio de precaución.	47, 94-95

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
102-12	Iniciativas externas		17-20
102-13	Afiliación a asociaciones	- Acciones de asociación o patrocinio	166
<b>2. Estrategia</b>			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	- Objetivos y estrategias	4-5
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	- Objetivos y estrategias - Principales factores y tendencias que pueden afectar a su evolución - Procedimientos para la identificación, evaluación prevención y atenuación de los riesgos e impactos significativos. - Relaciones comerciales - Productos o servicios que puedan tener efectos negativos - Gestión de los riesgos - Información sobre los impactos detectados, y horizonte temporal	28-30 Información confidencial. El mapa de riesgos e impactos se ha revisado a lo largo de 2019.
<b>3. Ética e integridad</b>			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta		16
<b>4. Gobernanza</b>			
102-18	Estructura de gobernanza		24-27
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	- Procedimientos para la identificación, evaluación prevención y atenuación de los riesgos e impactos significativos. - Relaciones comerciales - Productos o servicios que puedan tener efectos negativos - Gestión de los riesgos - Información sobre los impactos detectados, y horizonte temporal	24-27
102-30	Eficacia en los procesos de gestión del riesgo	- Procedimientos para la identificación, evaluación prevención y atenuación de los riesgos e impactos significativos. - Relaciones comerciales - Productos o servicios que puedan tener efectos negativos - Gestión de los riesgos - Información sobre los impactos detectados, y horizonte temporal	28-30

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	- Procedimientos para la identificación, evaluación prevención y atenuación de los riesgos e impactos significativos. - Relaciones comerciales - Productos o servicios que puedan tener efectos negativos - Gestión de los riesgos - Información sobre los impactos detectados, y horizonte temporal	24-27
102-35	Políticas de remuneración	- Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	64-65
102-36	Proceso para determinar la remuneración	- Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	64-65
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	- Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	64-65
<b>5. Participación grupos de interés</b>			
102-40	Lista de los grupos de interés		128
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	- Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	66
102-42	Identificación y selección de grupos de interés		128
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		128
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		128-129
<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>			
102-45	Entidades incluidas en estados financieros consolidados	- Organización y estructura	130-131
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema		130-131, 134

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
102-47	Lista de los temas materiales		133-134
102-48	Reexpresión de la información		130 Se han corregido los valores del número de horas de formación y las horas medias de formación por empleado correspondientes al ejercicio 2018; las emisiones de alcances 1 y 3 de la huella de carbono de 2018; el número de bolsas de caja; y el e-mail del canal de denuncia.
102-49	Cambios en la elaboración de informes		132-133 En el proceso de definición de los posibles temas relevantes en la actualización de la materialidad de este ejercicio, se ha considerado aquellos aspectos de mayor relevancia en las últimas consultas realizadas a los grupos de interés.  En temas económicos, en este año 2019, dejan de ser materiales los temas de presencia en el mercado (GRI 202) e innovación (no GRI). Por lo tanto, se mantienen como materiales los temas de desempeño económico (GRI 201), prácticas de adquisición (GRI 204) y anticorrupción (GRI 205).  En temas ambientales, dejan de ser materiales los temas de energía (GRI 302), efluentes y residuos (GRI 306-1 y 306-2), desperdicio alimentario (GRI 306) y cumplimiento ambiental (GRI 307). Se mantienen los temas de materiales (GRI 301), emisiones (GRI 305) y evaluación ambiental de los proveedores (GRI 308).  En temas sociales, dejan de ser materiales los temas de evaluación de derechos humanos (GRI 412), salud de los clientes (no GRI), protección de datos de carácter personal (GRI 418), trazabilidad del producto (GRI 416), accesibilidad (no GRI) y cumplimiento socioeconómico (GRI 419). Se mantienen los temas de empleo (GRI 401), seguridad y salud en el trabajo (GRI 403), diversidad e igualdad de oportunidades y no discriminación (GRI 405 y 406), comunidades locales (GRI 413), evaluación social de los proveedores (GRI 414), salud y seguridad de los clientes (GRI 416) y marketing y etiquetado (GRI 417).

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
102-50	Periodo objeto del informe		Ejercicio 2019: 1 de febrero 2019 a 31 de enero 2020
102-51	Fecha del último informe		21 de mayo de 2019, correspondiente al ejercicio 2018
102-52	Ciclo de elaboración de informes		Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		sostenibilidad@eroski.es
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial
102-55	Índice de contenidos GRI		139
102-56	Verificación externa		184

## Estándares temáticos

### GRI 200: Temas económicos

#### GRI 201: Desempeño Económico 2016. Tema material

103-1	Explicación del tema material y su cobertura		134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	22-23, 138
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	- Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	22-23
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	- Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro - Beneficios obtenidos país por país - Impuestos sobre beneficios pagados	22
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	- Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	No se dispone de información en esta materia.
201-3	Obligaciones del plan de beneficios y otros planes de jubilación	- Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Algunos socios/as de trabajo de EROSKI S. Coop. hacen aportaciones a un plan de previsión social de Lagun Aro en función de su anticipo de consumo bruto. El porcentaje aportado es variable. Además, trabajadores de CECOSA Supermercados y PICABO aportan 300.000 euros anuales a planes de aportación definida.
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	- Subvenciones públicas recibidas	22

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
<b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	64-65, 138
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	- Remuneración de puestos de trabajo iguales o media de la sociedad	64-65
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	- Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Información no disponible. No se registra el lugar de residencia de los empleados antes de ser contratados por EROSKI, sino el lugar de residencia en el tiempo de duración del contrato.
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local - Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	22-23, 89-90, 138
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios prestados		22-23, 88
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	- Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local - Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	22-23, 89-90, 119
<b>GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016. Tema material</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local - Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio - Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	85, 89-90, 138
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	- Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local - Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio - Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	85, 89-90

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	- Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local - Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	85 En EROSKI consideramos proveedores locales aquellos proveedores que tengan la dirección en esa Comunidad Autónoma y hayan provisto en 2019 referencias de productos regionales o locales. Estas referencias son aquellas comercializadas únicamente en esa Comunidad Autónoma (consumo de proximidad). Las localizaciones con operaciones significativas son en las que existan tiendas del Grupo EROSKI. Es decir, donde desarrollemos nuestra actividad comercial.
<b>GRI 205: Anti-corrupción 2016. Tema material</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno - Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	28-31, 138 El Plan de Prevención de Riesgos Penales tiene alcance Grupo EROSKI, excepto VEGALSA que tiene el suyo propio.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	- Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno - Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	28-31
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	- Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno - Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	28-31 Se han analizado todas las operaciones del Grupo EROSKI al elaborar el Plan de Riesgos Penales, excepto VEGALSA que tiene el suyo propio.  Los riesgos de corrupción identificados están relacionados con los procesos de selección y contratación de proveedores, contratistas, socios comerciales o colaboradores externos; las relaciones comerciales que involucren a proveedores y competidores en defensa de la libre competencia en los mercados en que GRUPO EROSKI esté presente; la entrega, recepción o promesa de pagos, obsequios o atenciones indebidas a cualquier persona o entidad, pública o privada, con la intención de obtener o mantener negocios u otros beneficios o ventajas.

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	- Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno - Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Se ha comunicado a todos los trabajadores, exceptuando los negocios de diversificación, la aprobación de Plan de Prevención de Riesgos Penales y el plan de Compliance, creación del OCI y oficina de cumplimiento, existencia del canal de denuncia y del Código de Conducta. Dicho plan fue aprobado por el Consejo de Dirección y el Comité de Auditoría y Cumplimiento y ratificado por el Consejo Rector. Asimismo, en los contratos con los proveedores se incluye una cláusula que informa también sobre estos aspectos y el Código de Conducta Corporativo, el Resumen del Reglamento del Órgano de Control Interno y el Resumen del Reglamento del Canal de Denuncia están disponibles en la web <a href="http://www.eroski.es">www.eroski.es</a> accesibles a cualquier persona.  Se ha dado formación a todo el personal de sede de EROSKI, CAPRABO, y a parte del personal de VEGALSA, y franquiciados; está pendiente la formación al resto de trabajadores y a los socios consumidores del Consejo Rector y el Comité de Auditoría y Cumplimiento.
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	- Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno - Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	No se ha identificado ningún caso de corrupción en la plantilla en 2019 ni la oficina de cumplimiento ha recibido ninguna denuncia al respecto.

**GRI 300: Temas ambientales**

**GRI 301: Materiales 2016. Tema material**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura		134
103-2	El enfoque de gestión y sus componente	- Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en su uso - Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de deshechos.	96, 99, 138
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	- Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en su uso - Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de deshechos.	96, 99

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	- Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en su uso	96, 99  Los datos de materiales de envases y productos incluidos en la memoria corresponden únicamente a los materiales declarados a los Sistemas Colectivos de Responsabilidad Ampliada de Productor (ECOEMBES, ECOTIC, ECOPILAS, SIGAUS y AMBILAMP). No se dispone de información centralizada sobre la cantidad y tipo de materiales utilizados en los más de 100.000 artículos diferentes comercializados que incluyen también marcas de fabricante. No obstante, se está trabajando para recopilar en nuestros sistemas los detalles de materiales de envases de marca propia y proporcionar dicha información en futuras memorias.
301-2	Insumos reciclados	- Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en su uso - Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de deshechos.	Algunos de nuestros envases de productos de marca EROSKI contienen materiales reciclados (bandejas carne y pescado, hueveras, etc.). Sin embargo, no se dispone de información centralizada sobre la cantidad y tipo de materiales utilizados en los más de 100.000 artículos diferentes comercializados que incluyen también marcas de fabricante. No obstante, se está trabajando para recopilar en nuestros sistemas los detalles de materiales de envases de marca propia y proporcionar dicha información en futuras memorias.
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	- Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en su uso - Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de deshechos.	96

**GRI 302: Energía 2016**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	- Consumo directo e indirecto de energía - Uso de energías renovables	97, 138
302-1	Consumo energético dentro de la organización	- Consumo directo e indirecto de energía	97
302-2	Consumo energético fuera de la organización	- Consumo directo e indirecto de energía	97
302-3	Intensidad energética	- Consumo directo e indirecto de energía	97

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
302-4	Reducción del consumo energético	- Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones de carbono - Consumo directo e indirecto de energía - Uso de energías renovables	97
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	- Consumo directo e indirecto de energía	No se dispone de información concreta de toda la línea de productos de EROSKI.

**GRI 303: Agua y efluentes 2018**

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Consumo de agua y suministro de agua	99, 138
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	- Consumo de agua y suministro de agua	99
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	- Consumo de agua y suministro de agua	99
303-3	Extracción de agua	- Consumo de agua y suministro de agua	No se ha realizado ninguna extracción de agua.
303-4	Vertido de agua	- Consumo de agua y suministro de agua	99
303-5	Consumo de agua	- Consumo de agua y suministro de agua	99

**GRI 304: Biodiversidad 2016**

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad - Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	100, 138
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	- Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad - Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	100
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	- Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No se dispone de esta información más allá de los productos con sello en sostenibilidad ambiental.

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
----------	---------------	-----------------------------	--------------------------

**GRI 305: Emisiones 2016. Tema material**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura		134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Elementos importantes de emisiones de GEIs - Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones de carbono - Metas de reducción de GEIs a medio y largo plazo y medios	99, 102-103, 138
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	- Elementos importantes de emisiones de GEIs - Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones de carbono - Metas de reducción de GEIs a medio y largo plazo y medios	99, 102-103
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	- Elementos importantes de emisiones de GEIs	99, 102-103
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	- Elementos importantes de emisiones de GEIs	102-103
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	- Elementos importantes de emisiones de GEIs	102-103
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI		103
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	- Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones de carbono - Metas de reducción de GEIs a medio y largo plazo y medios	103
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		99, 102-103

**GRI 306: Efluentes y residuos 2016**

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de desechos.	98-99, 138
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	- Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de desechos.	98
306-3	Derrames significativos	- Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones de carbono	99
306-4	Transporte de residuos peligrosos		EROSKI subcontrata el transporte de residuos peligrosos a gestores autorizados para su correcto tratamiento según la legalidad vigente.

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
305-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		99

**GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016**

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		94-95, 138
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		No hay constancia de multas ni sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente en 2019. Se considera sanción significativa aquellas calificadas como "muy graves" por la Administración que emite la sanción.

**GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016. Tema material**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura		134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales - Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	104, 138
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	- Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales - Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	104
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	- Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales - Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	104 Hay 98 proveedores de productos EROSKI Natur, belle Natural, ecológicos o con sellos FSC, PEFC, SFI que han tenido que cumplir criterios ambientales a la hora de ser seleccionados. Suponen un 2% del total de proveedores comerciales.

**GRI 400: Temas sociales****GRI 401: Empleo 2016. Tema material**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura		134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Medidas de conciliación	58-63, 68-69, 138
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	- Medidas de conciliación	58-63, 68-69

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	- Nº total y distribución de empleados por sexo, edad, país, clasificación profesional - Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo - Promedio anual de contratos indefinidos, temporales, tiempo parcial, por sexo, edad y clasificación profesional - Nº despidos por sexo, edad y clasificación profesional	61-63
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	- Medidas de conciliación	No hay diferencia en los beneficios ofrecidos a los empleados en función de su tipo de jornada.
401-3	Permiso parental	- Medidas de conciliación	69

**GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016**

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	56-57, 138
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	- Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	El proceso de diálogo social con las personas trabajadoras no socias cooperativistas es el que marca el Estatuto de los Trabajadores para negociar convenios colectivos, EREs, etc.  En el caso de las Socias/os Trabajadores el modelo de comunicación se establece en los Estatutos Sociales y el Reglamento de Régimen Interno, tal y como se presenta en el capítulo 1, apartado Modelo de gestión. No existe un periodo de tiempo fijo general especificado para notificaciones en caso de cambios operacionales, ya que este depende del tipo de cambio que se produzca. Pero en general el tiempo de preaviso es razonable y suficiente.

**GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016. Tema material**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura		134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Condiciones de salud y seguridad en el trabajo - Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	70-71, 138

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	- Condiciones de salud y seguridad en el trabajo - Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	70-71
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	- Condiciones de salud y seguridad en el trabajo - Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos - Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	70
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	- Número de horas de absentismo - Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	70
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	- Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	70
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		73
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		71
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		70-71, 73
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		70
403-9	Lesiones por accidente laboral		71-72 Tasa de días perdidos: Omisión. Información no disponible. No es posible calcular la tasa de días perdidos porque no se contabilizan por separado las horas de ausencia por enfermedad común y enfermedad profesional.
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	- Enfermedades profesionales; desagregado por sexo	73

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Políticas implementadas en el campo de la formación	74, 138
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	- Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	73-75
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	- Políticas implementadas en el campo de la formación	74
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		76
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016. Tema material</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres - Planes de igualdad - Medidas adoptadas para promover el empleo - Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo - Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	64-68, 138
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	- Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres - Planes de igualdad - Medidas adoptadas para promover el empleo - Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo - Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	64-68

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	- N° total y distribución de empleados por sexo, edad, país, clasificación profesional - Empleados con discapacidad - Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres - Planes de igualdad - Medidas adoptadas para promover el empleo - Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo - Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	67-68 No contamos con personas con capacidades diferentes ni diversidad funcional en el Consejo Rector (órgano superior de gobierno) ni en el Consejo de Dirección.
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	- Brecha salarial	64 La remuneración anual promedio ponderada para las mujeres es de 19.487€ en EROSKI S. Coop. y de 17.323€ en el resto de sociedades. En el caso de los hombres, es de 25.919€ y 21.652€, respectivamente. La diferencia entre hombres y mujeres se debe a la mayor presencia de estas en la categoría "Profesional".

**GRI 406: No discriminación 2016. Tema material**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura		134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad - Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	57, 66, 138
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	- Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad - Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	57, 66

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	- Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad - Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	No se ha registrado ningún caso de discriminación en 2019. Realizamos a través de nuestras centrales de compras en Asia auditorías de control a nuestros proveedores. Se han llevado a cabo 26 auditorías en China, 2 auditorías en Pakistán y 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China de la SA8000 y 2 en China de SEDEX. Los resultados de las 35 auditorías a proveedores de importación realizadas en 2019 no muestran incumplimientos significativos en materia de derechos humanos o laborales. Se han requerido mejoras que se implementarán y comprobarán si están realizadas en 2020 respecto a salud y seguridad de los trabajadores (3), el modelo de gestión social (26), salarios (1) y el registro de horas de trabajo (28). Ninguna no conformidad ha sido crítica, por lo que todas las empresas auditadas han superado la misma.

**GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016**

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva - Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	57, 86, 138
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	- Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país - Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva - Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	No se han registrado casos de vulneración del derecho a la libertad de asociación y de negociación colectiva en 2019. Realizamos a través de nuestras centrales de compras en Asia auditorías de control a nuestros proveedores. Se han llevado a cabo 26 auditorías en China, 2 auditorías en Pakistán y 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China de la SA8000 y 2 en China de SEDEX. Los resultados de las 35 auditorías a proveedores de importación realizadas en 2019 no muestran incumplimientos significativos en materia de derechos humanos o laborales. Se han requerido mejoras que se implementarán y comprobarán si están realizadas en 2020 respecto a salud y seguridad de los trabajadores (3), el modelo de gestión social (26), salarios (1) y el registro de horas de trabajo (28). Ninguna no conformidad ha sido crítica, por lo que todas las empresas auditadas han superado la misma.

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Abolición efectiva del trabajo infantil	57, 86, 138
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	- Abolición efectiva del trabajo infantil	No se han registrado casos de trabajo infantil en 2019. Realizamos a través de nuestras centrales de compras en Asia auditorías de control a nuestros proveedores. Se han llevado a cabo 26 auditorías en China, 2 auditorías en Pakistán y 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China de la SA8000 y 2 en China de SEDEX. Los resultados de las 35 auditorías a proveedores de importación realizadas en 2019 no muestran incumplimientos significativos en materia de derechos humanos o laborales. Se han requerido mejoras que se implementarán y comprobarán si están realizadas en 2020 respecto a salud y seguridad de los trabajadores (3), el modelo de gestión social (26), salarios (1) y el registro de horas de trabajo (28). Ninguna no conformidad ha sido crítica, por lo que todas las empresas auditadas han superado la misma.
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio - Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	57, 86, 138
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	- Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio - Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	No se han registrado casos de trabajo forzoso u obligatorio en 2019. Realizamos a través de nuestras centrales de compras en Asia auditorías de control a nuestros proveedores. Se han llevado a cabo 26 auditorías en China, 2 auditorías en Pakistán y 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China de la SA8000 y 2 en China de SEDEX. Los resultados de las 35 auditorías a proveedores de importación realizadas en 2019 no muestran incumplimientos significativos en materia de derechos humanos o laborales. Se han requerido mejoras que se implementarán y comprobarán si están realizadas en 2020 respecto a salud y seguridad de los trabajadores (3), el modelo de gestión social (26), salarios (1) y el registro de horas de trabajo (28). Ninguna no conformidad ha sido crítica, por lo que todas las empresas auditadas han superado la misma.

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
<b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016</b>			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	56, 64, 138
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	- Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	El servicio de seguridad está subcontratado. Se desconoce la formación en materia de derechos humanos recibida por el personal de seguridad.
<b>GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016</b>			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		86, 138
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	- Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	No se han registrado casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas en 2019. Realizamos a través de nuestras centrales de compras en Asia auditorías de control a nuestros proveedores. Se han llevado a cabo 26 auditorías en China, 2 auditorías en Pakistán y 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China de la SA8000 y 2 en China de SEDEX. Los resultados de las 35 auditorías a proveedores de importación realizadas en 2019 no muestran incumplimientos significativos en materia de derechos humanos o laborales. Se han requerido mejoras que se implementarán y comprobarán si están realizadas en 2020 respecto a salud y seguridad de los trabajadores (3), el modelo de gestión social (26), salarios (1) y el registro de horas de trabajo (28). Ninguna no conformidad ha sido crítica, por lo que todas las empresas auditadas han superado la misma.
<b>GRI 412: Evaluación de los derechos humanos 2016</b>			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos - Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	86, 138

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	- Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos - Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Realizamos a través de nuestras centrales de compras en Asia auditorías de control a nuestros proveedores. Se han llevado a cabo 26 auditorías en China, 2 auditorías en Pakistán y 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China de la SA8000 y 2 en China de SEDEX. Los resultados de las 35 auditorías a proveedores de importación realizadas en 2019 no muestran incumplimientos significativos en materia de derechos humanos o laborales. Se han requerido mejoras que se implementarán y comprobarán si están realizadas en 2020 respecto a salud y seguridad de los trabajadores (3), el modelo de gestión social (26), salarios (1) y el registro de horas de trabajo (28). Ninguna no conformidad ha sido crítica, por lo que todas las empresas auditadas han superado la misma.
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	- Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos - Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	No se ha realizado formación en materia de derechos humanos a las personas trabajadoras en general.
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	- Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos - Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	El 100% de nuestros proveedores tiene que aceptar los requerimientos de la Organización Internacional de Trabajo para mantener una relación comercial con EROSKI.
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016. Tema material</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local - Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio - Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	22-23, 50, 50-53, 89-90, 119-125, 138
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	- Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local - Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio - Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	22-23, 50-53, 89-90, 119-125

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	- Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local - Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio - Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	22-23, 50-53, 89-90, 119-125
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	- Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	96-103 La reestructuración de la red comercial con el cierre de centros en algunas regiones y la apertura en otras puede generar un impacto en el empleo local de las zonas en las que se produzcan los cierres. Desde EROSKI se establecen medidas para facilitar la transición laboral de esas personas. Asimismo, la propia actividad de la organización puede generar impactos ambientales negativos asociados al consumo de recursos, generación de emisiones, etc. Todas nuestras actividades se rigen por la legislación vigente en estas materias y disponemos de planes de acción para minimizarlas.
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016. Tema material</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales - Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	86, 138
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	- Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales - Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	86

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	- Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales - Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	86 El 100% de nuestros proveedores tiene que aceptar los requerimientos de la Organización Internacional de Trabajo para mantener una relación comercial con EROSKI.  Realizamos a través de nuestras centrales de compras en Asia auditorías de control a nuestros proveedores. Se han llevado a cabo 26 auditorías en China, 2 auditorías en Pakistán y 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China de la SA8000 y 2 en China de SEDEX. Los resultados de las 35 auditorías a proveedores de importación realizadas en 2019 no muestran incumplimientos significativos en materia de derechos humanos o laborales. Se han requerido mejoras que se implementarán y comprobarán si están realizadas en 2020 respecto a salud y seguridad de los trabajadores (3), el modelo de gestión social (26), salarios (1) y el registro de horas de trabajo (28). Ninguna no conformidad ha sido crítica, por lo que todas las empresas auditadas han superado la misma.
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	- Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental - Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	86 Realizamos a través de nuestras centrales de compras en Asia auditorías de control a nuestros proveedores. Se han llevado a cabo 26 auditorías en China, 2 auditorías en Pakistán y 4 en Bangladesh de BSCI, 1 en China de la SA8000 y 2 en China de SEDEX. Los resultados de las 35 auditorías a proveedores de importación realizadas en 2019 no muestran incumplimientos significativos en materia de derechos humanos o laborales. Se han requerido mejoras que se implementarán y comprobarán si están realizadas en 2020 respecto a salud y seguridad de los trabajadores (3), el modelo de gestión social (26), salarios (1) y el registro de horas de trabajo (28). Ninguna no conformidad ha sido crítica, por lo que todas las empresas auditadas han superado la misma.
<b>GRI 415: Política pública 2016</b>			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	24, 138
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	- Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	No se ha registrado ninguna contribución económica a un partido político en 2019.

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016. Tema material</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores - Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	45-46, 138
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	- Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores - Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	45-46
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	45-46
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	45-46 En 2019 no hay constancia de multas significativas en relación a la salud y seguridad de productos y servicios. Se considera una multa significativa aquella calificada como "muy grave" por la Administración que genere la sanción.
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016. Tema material</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	47-49, 138
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	47-49
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		47-49 EROSKI incluye en el 100% de sus productos la información de etiquetado obligatoria por la legislación existente. Por ejemplo, en alimentos incluye el listado de ingredientes, alérgenos, información nutricional, fechas de consumo preferente o caducidad, lote, condiciones especiales de conservación y utilización, si procede, etc. Además, en sus productos de marca propia incluye información adicional como el Nutri-Score.

Estándar	Contenido GRI	Contenido de la Ley 11/2018	Página/Respuesta directa
417-2	Casos de incumplimientos relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	En 2019 ha habido 3.149 reclamaciones por etiquetado incorrecto (información confusa/incorrecta precios, otras). Se han recibido 28 solicitudes de la Administración de corrección de errores en el etiquetado, que se han aplicado.  No ha habido multas ni sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de consumo en 2019. Se considera una multa significativa aquella calificada como "muy grave" por la Administración que genere la sanción.
417-3	Casos de incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing	- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	En 2019 ha habido 2.173 reclamaciones por comunicaciones de marketing (ofertas, promociones).
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	138
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y de pérdida de datos del cliente	- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	EROSKI es una cooperativa de consumo y como tal vela con especial interés por los derechos de sus clientes, y sin duda uno de ellos es el de la protección de datos. En EROSKI cumplimos con todos los reglamentos y normativas aplicables en materia de protección de datos de los clientes.  La gestión se lleva a cabo a través del Delegado de Protección de Datos (DPO) y su grupo de trabajo, ejecutándose dentro de la Organización con la colaboración y cooperación de la dirección, responsables de departamento y/o áreas, administración de sistemas, usuarios de los sistemas, consultores y asesores externos.  Reclamaciones en 2019 de organismos oficiales: 2  Fugas de datos de clientes: 1
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016</b>			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		57, 138
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	- Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	No se ha producido ninguna sanción o multa significativa en esta materia durante el 2019.

## Tabla de contenidos de Pacto Mundial y ODS

La tabla siguiente muestra los indicadores GRI del presente informe que ofrecen una información más relevante sobre el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, así como de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Siguiendo el índice de la tabla, se puede evaluar el grado de avance de EROSKI respecto a los citados principios.

	Principios del Pacto Mundial	ODS	Estándar GRI más relevantes
Derechos humanos	1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su 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. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17	86
Normas laborales	3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	66
	4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	409-1
	5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	408-1
	6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	58-65, 67-69, 73-75, 76
Medio ambiente	7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	96-99, 101-103
	8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	96-99, 101-103-104
	9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	97-103
Anti-corrupción	10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	3, 10, 16, 17	16, 28-31