



2020ko memoria

Informazio
ez-finantzarioaren
egoera



EROSKI

zurekin



HUMANITY
AT WORK

MONDRAGON

**2020ko
memoria**

**Informazio
ez-finantzarioaren
egoera**



EROSKI

zurekin

- Lehendakariaren gutuna
- Kontseilu Errektorearen gutuna
- 2019ko datu nabarmenak



1	EROSKI	Gizartearen zerbitzura jarraitzen dugu	12 orr.
2	"Zurekin" konprometitua dagoen negozio eredu bat	Gure bezeroen zerbitzura dagoen sare komertziala	34 orr.
3	Ahalegina eta erabakitasuna	Dena ematen duen giza taldea	48 orr.
4	Gure produktuen kalitatea eta elikadura osasungarria	Lanean ari gara dieta orekatua egiteko aukera izan dezazun	76 orr.



5	Balio kate indartua	Babesa ematen diegu gure hornitzaileei eta haiekin lankidetzan ari gara	86 orr.
6	Ingurumenaren hobekuntzarekin inplikaturata	Garapen jasangarriaren bultzada	100 orr.
7	Lankidetzan ari gara gizartearekin	Babesa eta elkartasuna gure inguruarekin	123 orr.
8	Gardentasunarekin konprometituak	Prestatzeko irizpideak eta informazio gehigarria	132 orr.




Lehendakariaren gutuna



2020. urteko 12 hilabeteak guztiz bereziak izan dira gizarte osoaren bizitzan. Beste hainbat eremutan bezala, enpre-setan ere eragina izan du COVID-19ak eragin duen pandemiak, bai egunez egun egin beharreko kudeaketan eta bai epe luzeko planifikazioan. Gaurkotasunak agintzen duenari lotuta bizi gara beti, baina egoera honek behartuta, are lotuagoak bizi behar izan dugu.

Uzten badidazue, mezu hau hasi nahi nuke Eroski egiten dugun pertsona guztiei eskerrak emanez. Pertsona horiek, bai norbanako gisa eta bai modu kolektiboan, gizarteak eskatu duenaren neurria egon dira, eta erabakitazue eta eraginkortasunez egin dute hori, bakoitzak bere onena emanez kolektiboaren mesedetan. Gutako inor ez da harritu erantzun paregabe horrekin. Baina ezinbestekoa da aitortza egitea, batez ere hainbeste eman ondoren.

"Oinarrizko zerbitzu" gisa sailkatu dute gurea, eta horrek behartu egin gaitu arintasunez eta azkar erantzutera sortu diren errorekei.

Gauza guztien gainetik, segurtasuna eskaintzea izan da gure lehentasuna, bai langileei eta bai bezeroei ere. Hasieran zaila izan zen, baina, azkenerako, Bureau Veritas etxearen ziurtagiria eskuratu genuen eta Denda Segurua-goak zigiluak lortu ditugu.

Eta bitartean, ziurtatu egin behar genuen dendak ongi hornituta egongo zirela egunero. Balio kate guztiak bikain funtzionatu du, eta eskaria nabarmen handitu bazen ere krisiaren lehen uneetan, egoki erantzutea lortu dugu.

Pandemiak kalte egin die kolektibo batzuei, eta, zorionez, gai izan gara horietako batzuen beharrian larriei erantzuna emateko. Milioi bat musuko eman dizkiegu udalei eta gizarte eragileei. Oinarrizko produktuak eskura jarri ditugu Elkartasun Txartelaren bidez, zeina erakunde publikoen esku jarri dugun, eta 6,5 milioi otordu baino gehiago eman dizkiegu Elikagai Bankuei. Erosketak egin eta etxera eramanez dizkiegu adin handiko milaka pertsonari. Zailtasun gehien sortu duen urteak elkartasuna ere sortu du inoiz baino gehiago.

Kontsumitzaileak aldatu egin ditu erosteko ohiturak, eta guk laguntza eman nahi izan diogu bide horretan. Beste modu batzuk bilatu ditu gurekin harremanetan jartzeko eta oso erabilera handia eman die on-line kanalari eta Interneti. Hori erronka handia da bai orain eta bai etorkizunari begira, une jakin bateko joera zena egiturazko ez-augarri bihurtu baita. Asko hitz egiten da berrikuntza eta eraldatze digitalaz negozioaren ikuspegitik, eta ikusi dugu hori zer den: bezeroari gauzak erraztea, produktu berri-tzaileak, desberdinak aurkitzeko modua ematea, erosketaren esperientzia ona, arina eta eraginkorra eskaintzea.

Gurpilak aurrera jarraitzen du, eta 2021. urtea ere badoa. Alderdi korporatiboari eta barne antolaketari dagokionez, EROSKIko pausoak eman ditu bere egitura egoera berrira egokitzeko. Rosa Carabel da taldeko zuzendari nagusi berria. Harekin lan egiteko zortea izan dugunok badakigu zenbateko talentua eta adorea dituen eta nolako gaitasuna taldeak gidatzeko. Rosa buru izango duen Zuzendaritza Kontseilua handitu egingo da eta etorkizun hurbilean funtsezkoak izango diren arloak hartuko ditu barnean, adibidez berrikuntza eta garapena. Aldaketa horiek koherenteak dira eraiki asmo dugun EROSKIren errorekin: denda gehiago zabaltzea eta eraldatzea, logistika eraginkorragoa eta jasangarria lortzeko inbertsioak egitea; eta produktu fresko eta hurbilekoaren aldeko apustu jarraitua egitea. Ez ditugu ahazten, halaber, Nazio Batuen Erakundeak Garapen Jasangarriko jarri dituen 17 Helburuek (GJH) ezartzen diguten bide-orria, eta erabakita gaude gure ekarpena egitera; 2002. urtean gure atxikimendua eman genion Mundu mailako Itunari, eta urtez urte berretsi egiten dugu Osasunaren eta Jasangarritasunaren alde hartu ditugun konpromisoak eguneratuz, zeinak 2018an zehaztu genituen, 8.000 bazkide bezerok egindako ekarpenekin.

Alderdi korporatibotik egin dugun azken pausoetako bat izan da bazkide berri bat erakartzea Katalunian eta Balear uharteetan gure negozioak kudeatzeko. Eragiketa horrek oso egoera onean jartzen gaitu gure negozioak lurralde horietan sendotzen jarraitzeko, eta, zalantzarik

gabe, pauso erabakigarria da zorra berregituratzeko prozesuan, zeina 2009an hasi genuen.

Eskuetan duzuen urteko txosten honek datu interesgarriak eta xehetasun alpagarriak biltzen ditu, eta lerro hauen bidez helarazi nahi izan dizuedana berresteko aukera emango dizue. Irakurraldi argigarria izango delakoan.

Agustín Markaide

EROSKI Taldeko Lehendakaria

EROSKiko Kontseilu Errektorearen gutuna



Orain dela urtebete ere idatzi nituen lerro batzuk txosten honetan, 2019. urteko jardunari buruzko argibideak emateko; COVID-19ak eragindako krisi bete-betean geunden orduko hartan. Geroztik gaur arte zer gertatu den, eta oraindik nola gauden, aski ongi badakigu denok. Osasun krisiak krisi ekonomikoa ekarri du, eta tentsioa eragin du gizarteko sektore askotan eta profesional askorengan, zeinak zubiak eraikitzen eta behar-beharrezko guneetan hutsuneak betetzen aritu diren gizarte kohesioari eusteko.

Sekula ez dugu behar bezainbeste eskertuko EROSKI osatzen dugun pertsona guztion ahalegina. Ez zaigu egoera erraza egokitu, baina gure hautuak egin ditugu bidegurutze horretan: Beti lehenetsi dugu interes kolektiboa norberaren ongizatearen gainetik. Hor ez dugu zalantzarik izan. Mila esker hori posible egin duzuen guztiei, zuen inplikazioa, profesionaltasuna, sentiberatasuna eta lankidetzaren paregabeak izan dira.

Eroskiren kultura kooperatiboaren zati dira ezaugarri horiek. Ardatz horietan oinarritzen gara gisa honetako krisiei aurre egiteko. Enpresa ulertzeko modu horretatik sortu dira gure erantzunak: babes neurriak hartu ditugu gure dendak eremu seguruak izan daitezen lanerako eta erosketak egiteko, elkartasun ekintzak abiarazi ditugu, sentiberatasunez jokatu dugu ekoizle txikiekin haien salmentan bide garrantzitsuenetako batzuk desagertu direnean. Elkartasuna eta lankidetzaren balio horiek hartu dute lekuri handiena gudan, eta horiek gailendu dira eta indar handiz egin dute distira gizartea unerik zailenetan egon denean, sekula baino beharrezkoagoak zirenean.

Orainaldia erronka handiz betea dago eta etorkizuna, berriz, zehaztu gabea. Baina ziurtasun bakarra da EROSKIn fidelak izaten jarraituko dugula kooperatiben printzipioekin, horiek eraman gaituzte eta geure buruarekin zorrotzak izatera. Gure proiektuaren oinarrian, proiektu kooperatiboa osatzen duten pertsonen hurbiltasuna dago, horiek izan baitira gure lanaren eta jardunbideen katalizatzaileak eta elkarrekin egokitu gara gure gizarteak eskatzen dituen kontsumo ohitura eta beharrezanetara.

Lanean jarraituko dugu kontsumitzailea egon dadin erdigunean, Osasunaren eta Jasangarritasunaren aldeko 10 Konpromisoetan pausoak ere sendo emanaz. Behar duen formazio eta informazio guztia eduki dezan eta erabakirik onenak har ditzan erosteko garaian. Eta gure kanalak egokituko ditugu, modu telematikoan eta seguru egiteko aukera eduki dezan. Jarraitu egingo dugu elikadura osasungarri eta jasangarria sustatuz, eta produktu ekologikoak eta ontzien ekodiseinua txertatuko ditugu. Mantendu egingo dugu neska-mutilak bizi ohitura osasungarrietan hezteko apustu sendoa ikastetxeetan lantzen ditugun heziketa programen bidez. Hori guztia, gainera, ikuspegi berritzaile batekin, erosketa esperientzia erakargarriagoa, arinagoa, seguruagoa eta eraginkorragoa izan dadin.

Bezerearen mesedetan izaten da egiten dugun guztia, kontsumitzaileen mesedetan, zeinak kooperatibako bazkide baitira gehien-gehienak. Guk horrela ulertzen ditugu harreman komertzialak; guretzat transakzio soil bat baino askoz garrantzitsuagoa da, eta horrek garrantzi berezia hartu du pandemia garai hauetan.

Harro esan dezakegu, gainera, gure lanak aitortza jaso duela kanpotik eta halaxe adierazi digutela hainbat alditan urtean zehar. Bi nabarmenduko ditut: Herriarren Saria eman digute, osasun krisia kudeatzeko garaian izan dugun konpromiso eta arduragatik, eta Europako Ingurumen Saria, arrantza jasangarria sustatzeko agertu dugun konpromisoagatik. Osasuna eta jasangarritasuna. Gure ibilbide orria.

Arlo sozietarioan ere mugarri garrantzitsuak jarri ditugu, eta, besteak beste, ERLAN abiarazi dugu, Batzar Nagusiak onarturiko elkartasun funts bat, zeinak lagundu egin dien laneko bazkideei, etorkizunean behartuko balira kapital sozialari ekarpena egin diezaioten kooperatibaren estatutuetan ageri den bezala. Adibide horrek ere argi erakusten du kooperatiben ereduak bere-bereak dituela elkartasuna eta kooperazioa.

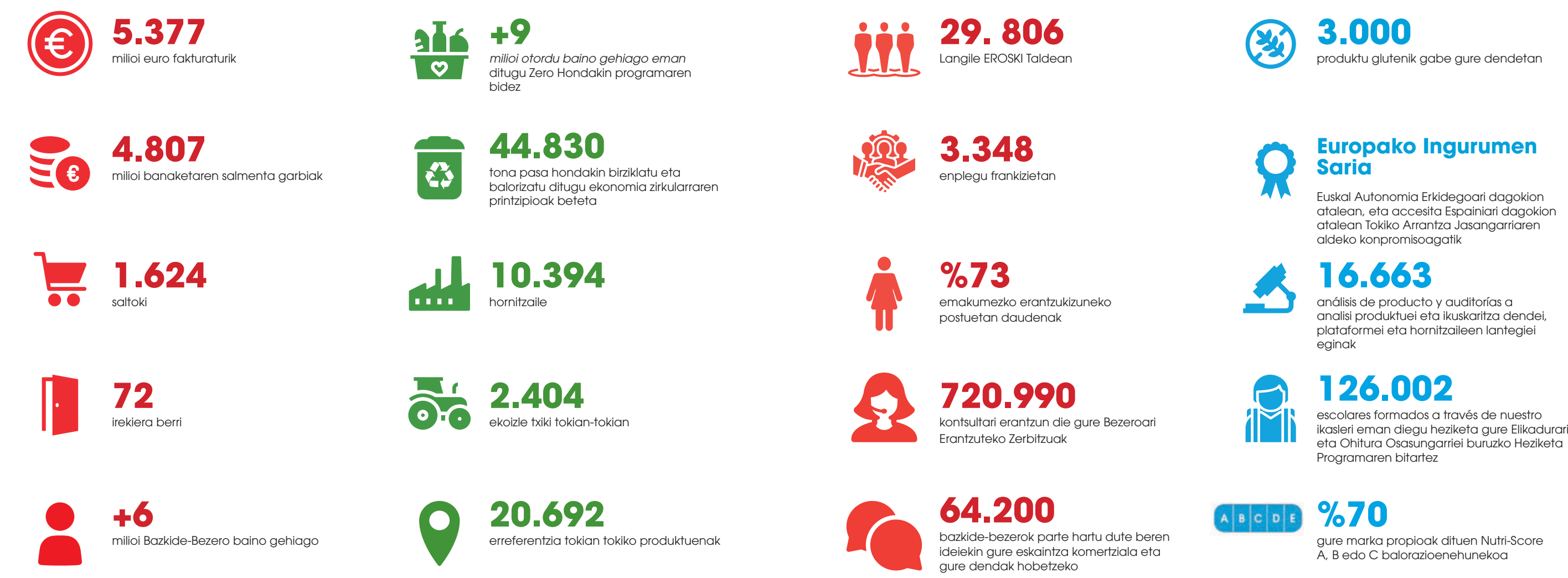
EROSKik bere lekua dauka pertsonen egunerokoan, eragin zuzena du hirien, herrien eta auzoen eraikuntza sozialean; ardurak ditugu jarduten dugun inguruan, eta jarraitu egiten dugu horren aldeko konpromisoarekin. Bizi izatea egokitu zaigun garai zail honetan, milaka familieren euskarri eta laguntza izan gara. Jarraitu egingo dugu zurekin lanean, elkarrekin, gure kontsumo kooperatibak ereduzkoa izaten jarrai dezan.

Leire Mugerza

EROSKiko Kontseilu Errektoreko lehendakaria



2020ko datu nabarmenak





1

EROSKI
Gizartearen zerbitzura
jarraitzen dugu

EROSKI gara 102-1; 102-2; 102-5; 102-7



Orain dela 50 urte baino gehiago sortu zen EROSKI, kontsumo arloko zazpi kooperatiba txiki batu zirenean kalitatezko produktuak merke eskuratzeko eta kontsumitzaileen eskubideak defendatzeko

Gaur egun, kooperatiba izanik, kontsumo handiko ondasunak eta zerbitzuak banatzen dituen txikizkako lehen banaketa taldea gara Espainian, eta erreferentziatzeko operadorea Galizian, Euskal Autonomia Erkidegoan, Nafarroan, Katalunian eta Balearretan. Gure esentzia ez da batere aldatu eta, horregatik, jarraitu egiten dugu baldintzarik onenak eskainiz gure bazkide eta kontsumitzaileei.

Gure helburu sozialak eta negoziaren ezaugarriek aurrera ematen digute negozio eredu bakana lantzeko, non lehenetsunezko zat jotzen dugun kalitatea eta gure bezeroei zerbitzurik onena eskaintzea. Gure bazkideen zerbitzura jarraitzen dugu eta, oro har, gizarte osoaren zerbitzura, eta helburua da beharizan berriei erantzutea eta erraztasunak ematea inguru gero eta aldakor batera egokitzeko.

EROSKI, Koop. E. gure sozietate nagusiaren kooperatiba-izaerak hiru oin ezartzen dizkio gure jarduerari, hiru gauza baikara aldi berean:

- Banaketa enpresa.
- Kontsumitzaileen elkarte.
- Proiektu kooperatiboa.

Kooperatibaren egitura, bi eratako bazkide komunitateak ditugu. Alde batetik, kontsumoko bazkideak daude, eta bestetik, laneko bazkideak. Bi komunitateak lankidetzan ari dira gure jomugak eta helburu soziala lortzeko, eta elkarrekin parte hartzen dute erakundearen gobernuan eta kudeaketan dagokien organo sozialen bidez.

Kontsumoko Bazkideak

1.310.976

Pertsona kontsumitzaileak dira, kooperatiban inplikatzeko erabakitzen dutenak

82.146

gehiago 2019arekin alderatuta

Laneko Bazkideak

8.954

Kapitala eta lana jartzen duten pertsonak, erakundearekiko konpromiso gisa

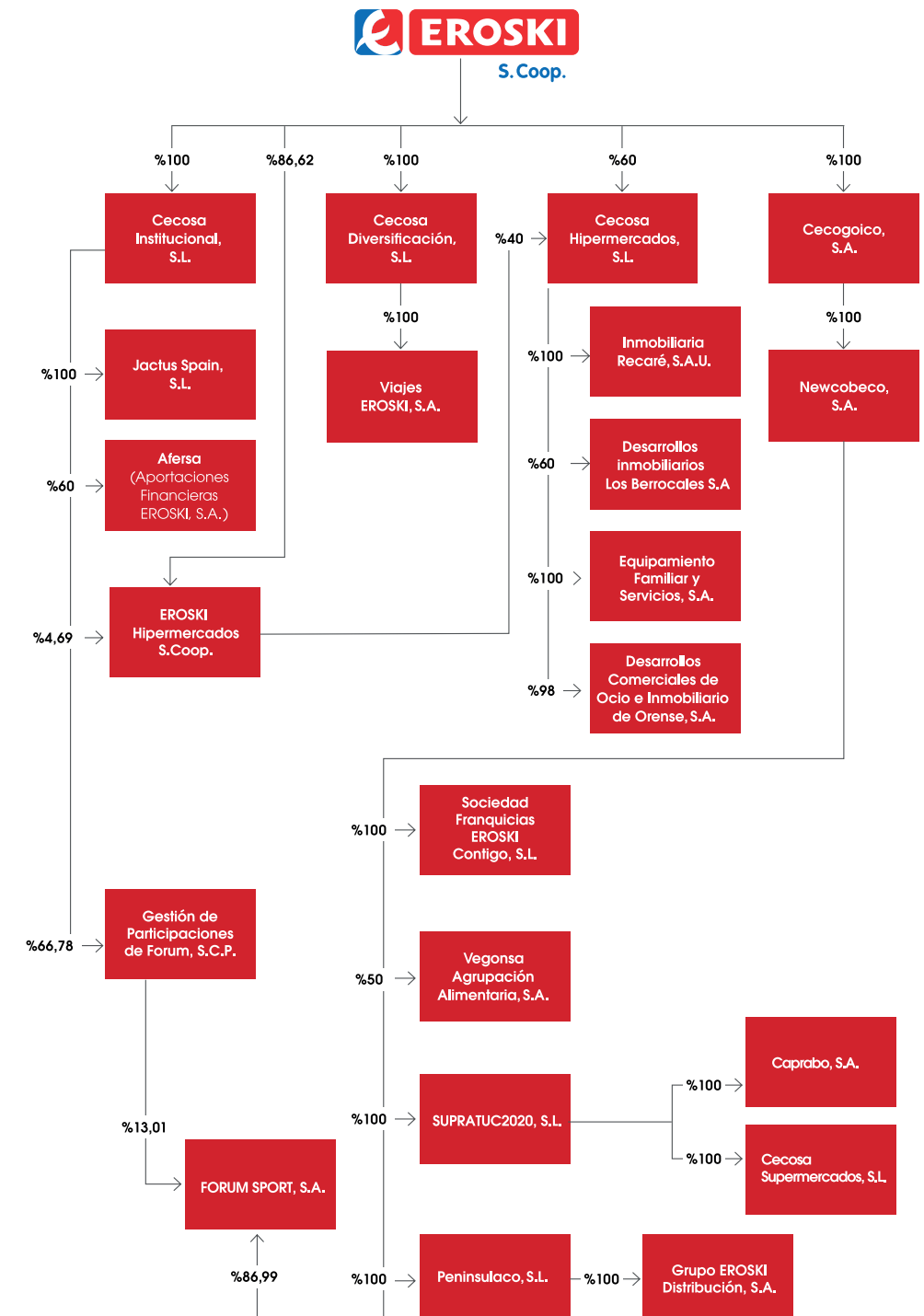
259

gehiago 2019arekin alderatuta



Gobernatzeko eta erabakiak hartzeko darabilgun eredu koherentzia oinarritzen da, eta gure estrategiak estu-estu jarraitzen dio sortzetik izan dugun asmoari. Gure eredu bakanari bultzada emateko, kooperatibak eta haren mendeko beste 22 sozietateek kudeatzen dute sare komertziala; EROSKI Taldea osatzen dute horiek, eta berak kontsolidatzen dira finantza egoeretan¹.

EROSKI Taldearen 23 sozietateen organigrama eta EROSKI, Koop. E.- en duten partaidetza, ehunekoetan emana, 2020ko ekitaldia bukatzean



¹ Sozietate horien zerrenda ikusi nahi duenak memoria honen 8. atalean dauka, Gardentasunari dagokionean.

Inplikaturik erronka berriak lortzeko

COVID-19aren pandemiak aurten eragin duen osasun krisiak eta krisi sozioekonomikoak agerian utzi du beharrian berrietara egokitu beharra dagoela eta horiei erantzuna eman maila guztietan. Era berean, testuinguru berri honek bultzada eman die lehendik poliki-poliki indartzen ari ziren joerei, adibidez zerbitzuen digitalizazioari, eta agerian utzi du garapen jasangarriaren gaiari konpromisoa eta ikuspegi proaktiboak heldu behar zaiola.

Garapen jasangarriaren aldeko ekarpena eta konpromisoa 102-12

EROSKIn, sortu ginenetik 50 urte honetan, kalitatezko elikaduraren alde jardun gara, eta etengabe igo ditugu geure buruari jartzen genizkion eskakizunak produktu jasangarriago bat eskaintzeko eta hala gure kontsumitzaileen premiak betetzeko.

Gure jarduerak eragina duenez ez bakarrik tokikoan baizik eta maila globalean ere, uste dugu gure konpromisoak le-rrokatu egin behar direla Garapen Jasangarriaren 17 Helburuekin (GJH), Nazio Batuek 2015ean ezarriak, eta lankidetzan ari behar dugula gainerako eragile ekonomikoekin, sozialekin eta ingurumenaren aldekoekin. Hori dela eta, Nazio Batuek 2002an proposatutako nazioarteko ekimenaren fundatzaileetakoak gara, Mundu Itunarenak, alegia, eta urtero berritzen dugu haren aldeko konpromisoa. Itun horrek unibertsalki onartuta dauden hamar printzipio zabaldu nahi ditu enpresek gizarte erantzukizunez joka dezaten ho-

EROSKItik aurrera jarraitzen dugu Osasunaren eta Jasangarritasunaren aldeko Konpromisoekin, kokapen sendoa daukagu pandemiatik sortu diren beharrian berrien aurrean eta lanean ari gara inguruak dituen eskakizun berrietara egokitzeko.

nako eremu hauetan: giza eskubideak eta enpresa, laneko arauak, ingurumena, eta ustelkeriaren aurkako borroka ne- gozio jardueretan eta estrategietan.

Espiritu horrekin berarekin, eta sortzetik beretik geure buruari jarri genion asmoari jarraituz, modu integralean txertatzen ditugu garapen jasangarriko printzipio horiek gure erakun- dean, eta gure plan estrategikoak eta kudeaketa planak bideratu egiten ditugu eragin kaltegarriak murriztera eta onuragarriak sustatzera. Horregatik, 2018. urtean EROSKlren 10 Konpromisoak landu genituen Osasunaren eta Jasan- garritasunaren alde, 8.000 pertsonarekin baino gehiagorekin lankidetzan, eta horiek dira gure iparra eta gure ibilbide orria kontsumitzaileen eta gizartearen eskari eta itxaropenei egoki erantzuteko; 2019an, CAPRABOK ere bat egin zuen konpromiso horiekin.



Sartu egin dute Osasunaren eta Jasangarritasunaren aldeko konpromisoa



Europako Ingurumen Sariak 2020

Europako Ingurumen Saria eman diote EROSKlri Enpresen atalean, Euskal Autonomia Erkidegoa eremutzat hartuta, eta tokiko arrantza jasangarri eta egiaztatua- ren aldeko konpromisoagatik, berriz, accesita eman diote, Espainiako Estatua aintzat hartuta. Europako Batzordeak antolatzen du sariketa hori, beren negozioen bideragarritasun ekonomikoa eta ingurumenaren babes- a arrakastaz konbinatzen dituzten erakundeei aitortpena egiteko.

Berrikuntza Behatokiaren Saria Kontsumo Handiaren arloan

EROSKIk proiektu aitzindaria landu du ingurumen adierazpena ezartzeko bere markako produktuetan, eta Cerdà Institut erakundeak aitortza egin dio; 2020an sektorean egin diren hoge berrikuntza alpagarrienen artean sartu du. Kontsumo handiko banaketa kateetan, EROSKI lehena bihurtu da aurten bere markarekin Euskal Autonomia Erkidegoan ekoitzi dituen esnearen eta arrautzen ingurumen adierazpenak argitaratzen.

EROSKI Fundazioaren Batzorde Zientifikoa berritzea

Osasunaren eta Jasangarritasunaren alde EROSKIk har- tu dituen Konpromisoen artean, Batzorde Zientifiko aditu eta independente bat izatea agertzen da, aholkularitza eman dezan osasunaren eta jasangarritasunaren es- parruetan. Organo hori berritu egin da 2020an, eta bi espezialista gehitu zaizkio: Marta Arroyo doktorea (EHU) eta Juan Carlos del Olmo (WWF). Lehendik beste bi zeu- den: Jordi Salas doktorea (URV) eta Bittor Rodriguez dok- torearen (EHU). Sartu diren kideek eskumen berriak eman dizkiote Batzordeari Osasunaren eta Jasangarritasuna- ren esparruetan, eta lagundu egingo digute arrakasta handiagoz heltzen Osasun eta Jasangarritasun strate- giei hurrengo urteetan. Batzorde Zientifiko berrituaren le- hen bilera 2020ko abenduaren 1ean izan zen, eta gizar- tean eragin nabarmena duten joerak eta gaiak aztertu zituzten, EROSKlren jardueran ere eragiten dutenak, jaki- na. Honako hauek, besteak beste:

- Nutri-Score eta beste nutrizio-etiketa batzuk on- tzien aurrealdean ezartzeak etorkizunean ekarriko dituen jokalekuak.
- Elikadura pertsonalizatua: mikrobiota eta dieta pertsonalizatuak.
- Haurren gizentasuna.
- Digitalizazioak familien bizimoduan eta ohitura osasungarrietan izango duen eragina.
- Ontzien ekodiseinua, plastikoek eragiten duten ku- tsaduraren aurka egiteko.
- Ingurumen etiketak, kontsumitzaileei erraztasunak emateko erosketa arduratsua egin dezaten.
- Elikadura jasangarria eta etorkizuneko joerak dieta jasangarrietan.



Aurrera eginez jarraitzen dugu Osasunaren eta Jasangarritasunaren aldeko 10 Konpromisoekin

Konpromisoak Osasunaren eta Jasangarritasunaren alde	Aurrerapen aipagarriak	Garapen Jasangarriako Helburuak (GJH)
1 Elikagaien segurtasunean inplikatzeko gara Konpromisoa dugu elikadura arloko segurtasunarekin, eta prebentziozko kalitate plan bat egiten dugu horretarako, kontrolatu egiten dugu produktuen trazabilitatea eta elikagai freskoen hotz katea.	15.427 kontrol analitiko produktuei eta zerbitzuei 318 ikuskapen hornitzaileei 918 ikuskapen saltokiei	3 8 17
2 Elikadura orekatua sustatzen dugu Sustatu egiten dugu modu orekatuan elikatze behar ditugun elikagaien kontsumoa, murriztu egiten ditugu gehiegizko kopuruetan osasunari kalte egiten dioten mantenugaiak eta hobetu egiten dugu gantz saturatuen kalitatea.	183 produktu birformulatu ditugu gure markakoen artean, horien nutrizio profila hobetzeko 86 produktu birformulatu ditugu gure markakoen artean palma eta koko olioak kentzeko osagaietatik, eta 2021ean lortuko dugu gure markako guztiei kentzea	3 4 8 17
3 Haurren gizentasunari aurrea hartzen diogu Lanean ari gara haurren gizentasunari aurrea hartzeko, eta elikadura orekatua sustatzen dugu haurtzarorako, lehenetasuna ematen diogu haurrentzako gure produktuen nutrizio kalitateari, eta bi milioi haur eta haien familiak trebatuko ditugu bizi ohitura osasungarrietan 2025erako.	126.002 ikasleri eta haien familiei eman diegu heziketa 2020an Elikadurari eta Ohitura Osasungarriari buruzko Heziketa Programaren bitartez.	3 17
4 Nutrizio premia espezifikoei erantzuten diegu Premia espezifikokoak dituzten pertsonen geure dendan elikagai orotatik izan dezaten lan egiten dugu, eskaintza handituz eta alternatibak eskainiz, hala nola eskariak egiteko zerbitzua eta geure on-line denda.	3.000 produktu dira glutenik gabeko gure dendetan, eta 530 baino gehiago gure markakoak. - Euskadiko, Nafarroako, Kataluniako eta Errioxako zeliakoen elkarteetako 1.600 bazkidek baino gehiagok eskuratu dituzte %20ko deskontuak glutenik gabeko 200 produktu espezifikoetan.	3 17
5 Lagundu egiten dugu arduraz kontsumitzen EROSKIn elikadura jasangarria errazten dugu, eta murriztu egiten dugu gure prozesuek, dendek eta produktuek ingurumenean duten eragina. Gainera, sustatu egiten ditugu produktu ekologikoak eta ekoizpen modu iraunkorragoak darabiltenak, eta murriztu egiten dugu gehigarri artifizialen erabilera eta babestu egiten dugu animalien ongizatea.	%9 murriztu ditugu CO2 isuriak 2020arekin alderatuta 145 ontzi eta bilgarri baino gehiago ekodiseinatuta - Erabilera bakarreko plastikozko poltsak desagerrarazi ditugu denda guztietatik 9 milioi otordu baino gehiago eman dizkiegu gizarte erakundeei Zero Hondakin programaren bidez	1 2 6 7 8 9 11 12 13 14 15 17

Konpromisoak Osasunaren eta Jasangarritasunaren alde	Aurrerapen aipagarriak	Garapen Jasangarriako Helburuak (GJH)
6 Tokian tokiko produktu gehiago eskaintzen dugu Lagundu egiten dugu gure denden inguru sozial eta ekonomikoak aurrera egin dezan eta sustatu egiten dugu tokikoan tokiko komunitateen kultura, ekitaldi gastronomikoak eginez, ekoizpen guneetara bisitak antolatuz eta erro sakonak dituzten festa tradizioaletan lagunduz.	20.692 produktu eskaintzen ditugu tokian-tokian ekoiztiak 2.404 ekoizle txikirekin lankidetzan 12 milioi euro baino gehiago bideratu ditugu gizarte ekintzetara jarduten dugun inguruetan - Elkartasun Zentimoak programa berriak milioi bat euro baino gehiago bildu ditu	10 12 13 17
7 Ongi eta merke jatea errazten dugu Prezioak hobetu egin ditugu modu orekatu eta arduratsuan elikatze beharrezkoak diren produktuetan, eta aurrezteko proposamen pertsonalizatuak egiten dizkiegu gure Bazkide Bezeroei.	326 milioi euro transferitu dizkiegu aurrezki gisa bezeroei, eskaintzen, sustapenen eta beste kanpaina batzuen bidez.	3 8 12 17
8 Entzun egiten dugu, eta garbi eta garden jokatzen dugu Modu garbi eta gardenean jokatzen dugu, eta parte hartzeko bideak irekitzen dizkiegu Bazkideei langileei eta Bazkide bezeroei, eta baita intereseko beste talde batzuei ere. Gainera, ahal den argiena eta gardenena izaten saiatzen gara ontzietan ematen den informazioan.	64.200 Bazkide Bezerok parte hartu dute entzute saioetan - Gure markako produktuen %100ek daukate Nutri-Score nutrizio etiketa aurreratua dendetan, 1.700ek baino gehiagok berezko ontzian. - Proposatu ditugun plater osasungarrien errezetetan, %100ek daramate Nutri-Score balorazioa	16
9 Geure burua zaintzen dugu langile garen aldetik Osasunaren, ongizatearen eta kontsumo arduratsuen arloko prestakuntza sustatzen dugu, xede jakin batekin: gure langileen bizi kalitatea hobetzea, prestakuntza eskainiz haien eta haien familiei, baita aholkularitza, jarduerak, programak eta tresnak ere.	- EROSKiko 429 langilek parte hartu dute elikadura orekatuari eta osasunari buruz eman ditugun 2.826 formazio orduetan 109.549 formazio ordu eman dizkiegu guztira langileei	3 8 5 12 17
10 Bizimodu osasungarriagoa bultzatzen dugu Osasunaren eta Jasangarritasunaren gaineko kalitatezko informazioa bultzatzen dugu zenbait kanalen bitartez, hala nola CONSUMER EROSKI aldizkaria eta www.consumer.es webgunea. Horretaz gain, aholkularitza programa pertsonalizatua eskaintzen diegu EROSKI club-eko Bazkideei.	47,9 milioi bisita www.consumer.es webgunean 25.000 Bazkide Bezerok baino gehiagok parte hartu dute modu aktiboan elikadura osasungarriarekin zerikusia duten erronketan 29.000 Bazkide Bezerok baino gehiagok jaso dituzte Ekilibria programako txostenak hilerro.	3 4 12 17

Sektorean agertu diren joera berrietara egokitzea

2020. urteko ekitaldia erabat baldintzatu du pandemiaren bilakaerak. Egoera horrek eragina dauka bai gaur egungo bilakaeran eta bai sektoreak etorkizunean izango duen bilakaeran ere.

Hori dela eta, EROSKI egokitu egin gara sektoreak identifikatu dituen joeretara eta kontuan hartzen ditugu gure erabaki estrategikoetan, baita eguneroko ekintzak erabakitzeke garaietan eta gure interes taldeei erantzutean era

- **Zerbitzuak digitalizatzea.** Aurrera egin dugu hazkunde organikoarekin, baina bultzada handiagoa izan du COVID-19aren eraginez. Lanean ari gara kontaktu fisiko gutxiagoko zerbitzuak eskaintzeko, eta handitu egin ditugu on-line salmentak.
- **Higiene protokolo gehiago segurtasuna eta osasuna bermatzeko.** Sendotu egin ditugu dendetako garbiketa eta jokabide protokoloak, eta lanean ari gara gure bezeroei eta langileei inguru seguru bat bermatzeko.
- **Kontsumitzaileek gehiago hautatu dituzte produktu freskoak eta tokikoak,** eta arreta gehiago jarri diote elikadura osasungarriagoarekin eta jasangarriagoarekin zerikusia duten gaiak.
- **Homidura kate** sendagoak, seguruagoak, arinagoak eta hobeto egokitzen direnak eskaria bat-batean aldatuz gero.
- **Etxeko kontsumoa handitzea,** HORECA kanaleko kontsumoa apaltzearen ondorioz; horren eraginez, apalategietan egokitu egin behar izan dira zenbait produktu, baina ezin izaten da ziur jakin zenbat denboran mantendu behar den.
- **Hurbil erosteko ohitura,** joan-etorri txikiagoekin.
- **Gizartearen gainerako eragina** eta zeresan handiagoa tokiko komunitateen garapenean.

2020an berrikuntza proiektu aipagarriak

Aurten **1,4 milioi euro** bideratu ditugu berrikuntza eta garapen proiektuetara, eta horien artean nabarmentzekoak dira aipatu ditugun joerekin zerikusia duten batzuk:



Zerbitzuak digitalizatzea

- **Bidelagun:** Plataforma digital bat diseinatu, garatu eta balioztatu dugu bezeroen komunitate tematikoak kudeatzeko elikadura orekatuaren eta bizimodu osasungarriaren eremuan.
- **OnOff (Tagenea):** Etiketatze sistema adimenduna on-line eta off-line salmenta kateak integratzeko.
- **Xperiens:** 4.0 teknologiak, etorkizuneko denda fisikoak berrasmatzeko bezeroaren esperientziaren bidez.
- **Datadriven:** Monitorizazioan eta datu-analitika aurreratuan oinarritzen diren 4.0 teknologien aplikazioa.
- **RPA:** Prozesuak eta zereginak robotizatzeko pilotu demostratzailea (RPAK).



Segurtasuna eta osasuna

- **Matching Platform:** Plataforma horretan, COVID-19a pasatu eta suspertzen ari diren pazientek harremanetan jartzen dira nutrizionistekin eta aholkuak eta laguntza ematen diete indarberritzeko prozesuan, nutrizio arloko gomendio pertsonalizatuak.
- **Covicoat:** Jangarria den estalgarri bat landu dugu, zeinak belarren estraktu aktiboak izango dituzten fruta eta berduetan egon daitezkeen patogenoen aurka egiteko.



Aldaketak erosteko jokabideetan

- **Know me:** Analitika aurreratua darabilen plataforma kolaboratiboa da, bezeroaren ezagutza txertatzeko banaketa arloko balio katean.
- **Retail +:** Bezeroen jokabidea aztertzen du inguru komertzialetako esperient



Ingurua eta jasangarritasuna garatzea

- **Nutraceutical Omniu:** Enpresa espezializatu bat sortu dugu Nutrazeutikoak ekoizteko elikagaien hondakinetatik abiatuta.
- **Robin Food:** Gizarte bazterketa pairatzeko arriskuan dauden pertsonak lan munduan txertatzea, sobera gelditu diren elikagaiak balioa emateko prozesuetan ari daitezkeen eta berriz merkaturatzeko prestatu dituzten.

COVID-19ari emandako erantzunak

2020. urtea COVID-19aren pandemiak markatu du, hark eragindako osasun egoera kezagarriak eta ziurgabetasunak. EROSKI ondasunen eta zerbitzuen txikizkako banaketaren arloan dihardu, eta funtsezko zeregina eduki dugu sortu den krisiari erantzuteko eta irtenbideak emateko orduan, bai negoziari eta antolamenduaren egokitzapenari dagokionez, eta bai gizarteari egindako ekarpenari eta emandako laguntzari dagokionez.

EROSKI osatzen duten pertsona guztiek barnean zeukaten onena eman dute gure produktuak eta zerbitzuak eskuragarri egon zitezen inguru seguru eta eroso batean.

Hori dela eta, eskerrak eman nahi dizkiogu jende guztiari EROSKIrekin izan duten konpromisoarengatik. Alde batetik, gure gizatalde guztiari, ahalegin eta erabakitasez handiak agertu dituelako une bereziki garrantzitsuetan eta, bestetik, bezero guztiei, gudanako konfiantza izaten jarraitu dutelako eta modu eredugarrian jokatu dutelako.

Guretzat lehenetsunezkoa da denda eta establezimendu guztietan desinfekzioa eta garbitasuna zaintzea. Horren erakusgarri, Clean Site ziurtagiria lortu dugu gure saltoki guztietan. Gainera, jende kopurua kontrolatzeko sistemak ezarri ditugu, eta gure bezeroei informazioa eman diegu erosketak nola egin jakin dezaten.

Pandemia hasi zenetik, lan nekaezina egin dugu EROSKIrekin lan harremanen bat edo harreman komertzialen bat duten pertsona guztien osasuna eta segurtasuna bermatzeko. Beharrezko neurri guztiak hartu ditugu gure bezeroen eta gure gizatalde osoaren osasuna eta segurtasuna zaintzeko.

Gainera, jokabide berriak agertu direnez produktu jakin batzuekin eta kontsumo ohiturekin, EROSKI ahalegin guztia jarri dugu gure bezeroen beharrezko berrietara egokitzeko, nagusiki alarma egoerak eta horrek ekarri dituen murrizketek eragindakoetara.

Era berean, gure plataforma logistikoek azkar egokitu behar izan dute denda bakoitzaren beharrezko espezifikotara, eskariak asko handitu baitira zenbaitetan, egun bakarrean hirukoizteraino ere bai.

Erosketa prozesua egiteko erabiltzen diren kanalen inguruko ohiturak ere aldatu ditu Covid-19ak, eta asko indartu dira on-line egindako eskariak. EROSKI ahalegin handia egin dugu gure zerbitzu digitalak indartzeko, eta erosketak emateko eta jasotzeko protokolo seguruak ezarri ditugu.

Era berean, gogotik saiatu gara lehen sektorea laguntzen, nekazariak eta abeltzainak, eta lankidetzaren estuan aritu gara krisiak eta jardura gelditzeak HORECA kanalean izan duten eragina arintzeko. Horrela, lankidetzaren sistema bat ezarri dugu ohiko salmenta kanalak galdu dituzten tokiko ekoizleak laguntzeko.

Horretarako, laguntzeko ekintzak sustatu ditugu eta gure bitartekoak eskaini dizkiegu ekoizle txikiak eta haien eskura jarri ditugu gure dendak ohiko merkaturatze kanalak galdu dituztenean. Gure ohiko hornitzaileen lankidetzari esker, gure dendetarako bideratu ahal izan ditugu ekoizpen horietako asko.

Testuinguru horretan, ezin ditzakegu ahaztu tokiko komunitateak osatzen dituzten pertsonak ezta, zehazki, krisi sozial eta ekonomikoak laguntza premian utzi dituen pertsonak ere. EROSKI eutsi egiten diogu gehien behar duten pertsonen aldeko konpromisoari, eta zabaldu egin dugu pertsonen oinarritze beharrezkoak asetzeko eskaintzen dugun laguntza eta lankidetzaren, une hauek sekula baino garrantzitsuagoa baita.

Horretarako, jarraitu egin dugu elikagaiak, arropa eta higie-ne produktuak emanez gizarte bazterketa pairatzeko arriskuan dauden familiei, adineko pertsonak eta beren beharrezkoak ase ezin dituztenei.



Ciudadanos Sarrieta

Pandemian hornidura eta segurtasuna bermatzeko konpromisoa dela eta, aitortpena egin digute. Ciudadanos Sarrieta; bertan, sarria eman digute 2020ko gertaera, COVID-19a, entitate pribatu solidarioa kategorian. Asociación Premios Ciudadanos (Ciudadanos Sarrieta Elkarteak) elkarteak eman digu sarria (irabazteko asorik gabea da), aitortza egin nahi izan diolako koronabirusak eragindako egoeran EROSKI agertu duen konpromisoari eta gure dendetan gauzatzen ari garen ekintzei, bai langileen eta bezeroen osasun zaintzeko, eta bai oinarritze salgaien hornidura bermatzeko.



COVID-19

ari emandako erantzunaren mugarriak

Orain, sekula baino gehiago, "zurekin"



Bezera

32 or.

Gizataldea

48 or.

Erosketa kalitatezkoa eta segurua

76 or.

Hornidura katea

86 or.

Ingurumena

100 or.

Gizartea

123 or.



On-line zerbitzua indartzea:

- Indartu egin ditugu gure zerbitzuak eskari gero eta handiagoari erantzuteko.
- Erosketak etxera eramateko protokoloa segurua.



Lehentasunezko kolektiboak laguntzea

- Lehentasunezko ordutegiak adinekoentzat, osasun langileentzat eta beste kolektibo zaurgarri batzuentzat.
- Laguntza eman dugu adinekoek erosketak on-line egin ditzaten.



Bezeraekiko komunikazioa

- Indartu egin dugu gomen-dioen inguruko komunikazioa.
- Dendan zenbat jende zegoen jakinarazi dugu osasun krisiaren unerik kritikoenetan aplikazioaren bidez.



Babesa eta adorea ematea

- Gure bezeroek babesa adierazi dute eta adorea emateko mezuak helarazi dizkigute unerik zailenetan. Eskerrik asko!



Gizatalde konprometitua

- Gure gizataldearen ahalegina eta erabakitak.
- Konpromisoaren balio eta bermea. Gure harrotasun!
- Dendako taldeak indartu ditugu egoitzako eta beste negozio batzuetako langileekin.



Lan segurua

- Jardunbide protokolo zorrotzak bete ditugu.
- Indartu egin dugu garbitasuna eta desinfekzioa.
- 26.000 ordu gehiago garbiketan.
- 4.000 babes pantaila eta desinfektatzeko protokoloa.



Laguntza psikologikoa

- Doako telefono zerbitzua laguntza psikologia emateko.



Erosketa segurua

- Clean Site ziurtagiria denden %100ean.
- Jende kopurua kontrolatzeko sistemak.
- Dendei laguntza emateko sistemak ordutegi tartetean.



Produktua manipulatzea

- Prebentzio gisa, produktua ez dugu manipulatatu poltsan sartzean.
- Desinfekzioa eta garbiketa egokitu egin ditugu produktuen osakeraren arabera.



Birusaren kontrako musukoak

- COVID-19aren birusa ez-aktibo uzten duen lehen musukoa merkaturatu dugu.
- Jaitsi egin dugu musukoaren prezioa.



Lehen sektoreari laguntzea

- Lankidetzazko sistemak tokiko ekoizleei laguntzeko.
- Balioa ematen diogu tokiko ekoizleari eta gertuko produktuari.



Egokitzapen logistikoa

- Azkartasunez jokatu dugu denda bakoitzaren beharrian zehatzetara egokitzeko.
- Egokitu egin dugu gure produktu sorta bezeroen erosteko modu eta beharrian berrietara.



Zero hondakin balio katean

- Tokiko ekoizleen esku jarri ditugu gure dendak ohiko merkaturatze kanalak galdu dituztenean.



Informazioa eta sentsibilizazioa

- Eskularruen, musukoaren eta abarren hondakinak leku egokian bota.



EROSKI aplikazioa

- Aukera ematen du aurrezki-kupoak trukatzeko eta erosketen tike digitala eskuratzeko, paperean eman gabe eta, beraz, elkar ukitu gabe.



Elkartasuna ahulenekin

- Elkartasun kanpaina bereziak egin ditugu.
- Gurutze Gorriarekin eta Elkaragai Bankuekin. Musukoak eman dizkielegu gizarte bazterketa pairatzeko arriskua duten pertsonen.



Babesa tokiko merkataritzari eta HORECA sektoreari

- Lankidetzan aritu gara tokiko merkataritzarekin eta errestaurazioaren sektorearekin, deskontu gehigarriak eskainiz gure Bazkide Bezeroei.

Gobernu korporatiboa

102-10; 102-18; 102-30; 102-31

EROSKIn Kontseilu Errektoreak hartzen ditu konpainiari dagozkion erabakiak, eta Zuzendaritza Kontseiluak ere bai, lehenbizikoak haren gain uzten dituen arloetan. Gure gobernu ereduaren ezaugarria da egitura oso ongi zehaztua eta berezia duela erabakiak hartzeko, eta bermatu egiten du kudeaketa eraginkorra izango dela, alde guztiak koordinatuta baitaude.

Taldea osatzen duten sozietate guztiek bete egiten dituzte EROSKI Koop. E.-en Gobernu Korporatiboak ezartzen dituen jarraibideak.

Estatutu Sozialek (2020ko uztaillean eguneratu eta onartu ziren, nagusiki kooperatiben lege berrira moldatzeko) biltzen dute zer-nolako bateraezintasunak dauden Kontseilu Errektorearen eta Zuzendaritza Kontseiluaren artean besteak beste, eta webgune korporatiboan ikus daitezke (<https://corporativo.eroski.es/eu/nor-gara/erakundearen-gobernua/>).

Estatutu horiek bete nahian, eta egitura inguruko baldintza berrietara egokitzeko asmoz, 2020an berriro egin dira Kontseilu Errektoreko kideen erdiak, eta onartu egin zen Zuzendaritza Kontseiluaren osaera berria.

Kontseilu Errektorea

Kideak		Bokalak	
	Leire Mugerza Gárate Bazkide Kontsumitzailea (independentea) Lehendakaria		Oskar Goitia Zubizarreta Bazkide Kontsumitzailea (independentea)
	Nerea Esturo Altube Bazkide Langilea		Javier Pascual Sánchez Bazkide Langilea
	Iñigo Arias Ajarrieta Bazkide Langilea Lehendakariordea		Lander Beloki Mendizabal Bazkide Kontsumitzailea (independentea)
	Mª Carmen Iñurria Landeras Bazkide Kontsumitzailea (independentea)		Ana Isabel Zariquiegui Asiain Bazkide Langilea
	Sonia Ortubai Balanzategui Bazkide Kontsumitzailea (independentea) Idazkaria		Edorta Juaristi Altuna Bazkide Langilea
	Mª Asunción Bastida Sagarzazu Bazkide Langilea		Eduardo Herce Susperregui Bazkide Kontsumitzailea (independentea)

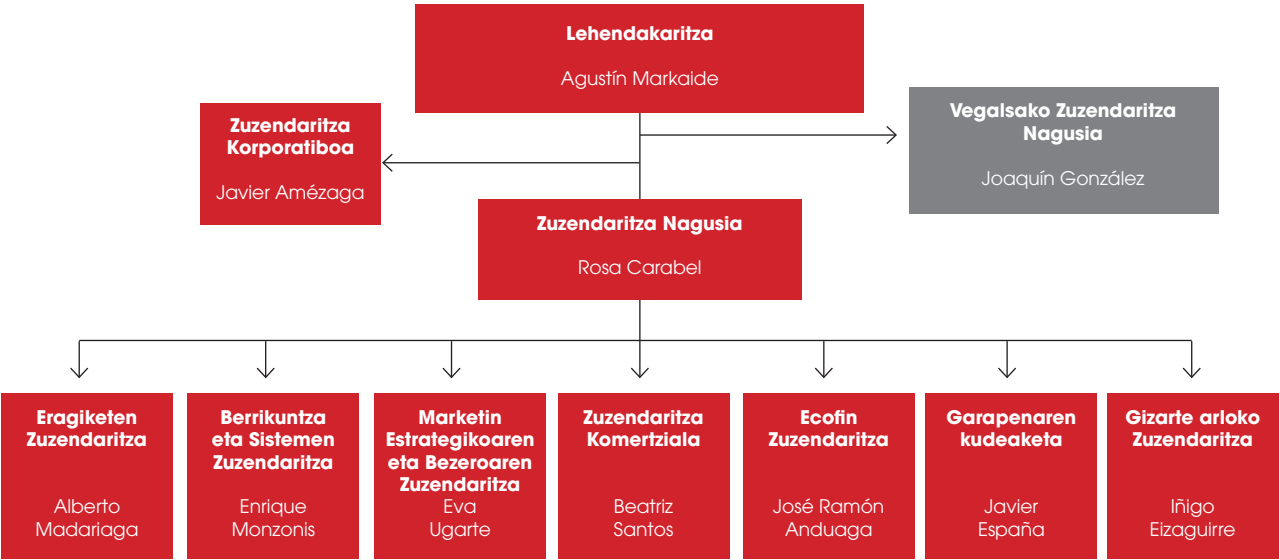
Zuzendaritza Batzordea



Gobernu Egitura

Kontseilu Errektoreari dagokio jasagarritasunaren arloan erabaki estrategikoak hartzea eta onartzea, Batzar Nagusiak ezarritzen dituen politika orokorrak oinarritzat hartuta, eta Zuzendaritza Kontseiluaren esku uzten ditu egoki ikusten diren funtzioak.

Gainera, organo kolegiatu gisa barnean sortuta dauden batzordeak honako hauek dira: Auditoretza eta Betetze Batzordea, zeinak gainbegiratu egiten dituen barne kontrolaren eraginkortasuna, arriskua kudeatzeko sistemak eta gobernu korporatiboaren politikak eta horien bete maila; Izendapen eta Ordainsarien Batzordea, zeina arduratzen den interes gatazkak eragozteaz eta kontuan hartzen ditu genero aniztasunaren inguruko gaiak; eta Batzorde Beteazlea.



```
graph TD; ZB[Zuzendaritza Batzordea] --> KS[Kontseilu Kontsumerista]; ZB --> TB[Tokiko Batzordeak]; KS --> KSZ[Kontseilu Soziala]; KS --> BE[Batzorde Eskudunak]; KS --> ZBZ[Zentroetako bilerak]; TB --> BL[Bazkide Langileen Prestakuntza Batzarrak]; TB --> BK[Bazkide Kontsumitzaileen Prestakuntza Batzarrak];
```

Zuzendaritza Batzordea
Kooperatibako Zuzendaritza Nagusiari aholkularitza ematen dion organoa.

Osaera
Taldearen erronka eta beharrian berriei aurre egiteko, 2020an Zuzendaritza Kontseiluaren osaera berria onartu zen, eta 2021eko otsailaren 1ean sartu da indarrean. Gainera, Rosa Carabel izendatu da EROSKI Taldeko zuzendari nagusi, eta zuzenean egongo da taldeko lehendakariaren mende, zeina Agustin Markaidek gidatzen duen.

Funtzionamendua
Se reúne mensualmente con el Consejo Rector.

Eskumenak

- Plan estrategikook eta kudeaketaren gainekoak prestatzea.
- Exekuzio planak onartzea eta garatzea.
- Kolaboratzaileen jardueraren segimendua eta kontrola egitea.
- Aliantzak negoziatzea.
- Erakundean kultura kooperatiboa sartzea..

Kontseilu Soziala
Kontseilu Errektorearen aholkularitza organoa da, langileen arloa lantzeko.

Osaera: 16 Bazkide Langilek osatzen dute.

Batzorde Eskudunak
Bazkide langileen ordezkariitza organoa da, eta aholkularitza eta informazioa ematen dizkio Kontseilu Sozialari eta zentroetako Bazkideei. Eskualdeka antolatuta daude.

Zentroetako bilerak
Hileroko bilerak dira, non ordezkari bakoitzak Bazkide Langileei sozietatearen informazio garrantzitsua ematen dien eta haiek funtsezko gaien inguruan duten iritzia jasotzen duen, baita eduki ditzaketen zalantzak edo iradokizunak ere.

Kontseilu Kontsumerista
Kontseilu Errektoreak pertsona kontsumitzaileen inguruko kontsultak egiteko organoa da.

Tokiko Batzordeak
Bazkide Kontsumitzaileen ordezkariitza organoa da, Kontseilu Kontsumerista aholkatu eta informatzen duena.

Bazkide Langileen Prestakuntza Batzarrak
Langile jabeek informazioa emateko urteko bilerak dira, Batzar Nagusian lantzen diren gaien berri emateko eta ordezkariak berresteko.

Bazkide Kontsumitzaileen Prestakuntza Batzarrak
Bazkide diren kontsumitzaileei informazioa emateko urteko bilerak dira, Batzar Nagusian lantzen diren gaien berri emateko eta ordezkariak berresteko.

VEGALSA-EROSKIren gobernu egitura

2020an zehar ez da aldatu gure araudia. Pandemiak eragindako egoerak behartuta, arlo operatiboan eta antolakuntza arloan bildu behar izan ditugu gure ahalegin guztiak gure bezeroen beharrezan erantzuteko. Vegon-sa Agrupación Alimentaria, S.A. (VEGALSA) sozietatean

%50eko partaidetza du EROSKik, eta horregatik, mendeko 22 sozietateen artean horrek bakarrik dauka bestelako gobernu eredu korporatiboa gai batzuetan, nahiz eta oso antzekoak diren eta Taldearekin adostuak.



Administrazio Kontseilua

- Javier Amezaga. Presidentea
- Rosa Carabel. Bokala
- Jorge González. Bokala
- José Alonso. Bokala

Administrazio Kontseilua

- Órgano superior de toma de decisiones de VEGALSA-EROSKI

Osaera
- 4 kide

Funtzionamendua

- Hilero biltzen da ohiko deialdi bidez.

Eskumenak

- Establezimendu komertzialak irekitzeari, itxeari eta lekuz aldatzeari buruzko erabakiak baimentzea.
- Inbertsio garrantzitsuak baimentzea.
- Zuzendaritza taldean aldaketak onartzea.
- Kudeaketa Planeko jarraibideak ezartzea.
- Urteko aurrekontu ekonomikoa lantzea.

Zuzendaritza Batzordea

- VEGALSA-EROSKIren kudeaketaz arduratzen den organoa

Osaera
- 10 kide

Funtzionamendua

- Hamabost egunetik behin biltzen da.

Eskumenak

- Administrazio Kontseiluak haren esku uzten dituen gaiak.
- Plan estrategikoak eta kudeaketaren gainekoak prestatzea.
- Exekuzio planak onartzea eta garatzea.
- Ekintzen jarraipena eta kontrola egitea.
- Erakundearen kultura kooperatiboari bultzada ematea.

Kudeaketa etikoa eta ardurazkoa 102-16

EROSKIn konpromiso sendoa hartu dugu gure jarduerak modu arduratsuan kudeatzeko. Hori dela eta, gure araudiak ezartzen du zein diren zuzemen arauen mekanismo egokiak gure jarduerak legearen barnean gauzatu daitezzen eta printzipio etikoekin eta gizarte erantzukizunarekin bat egin dezaten.

Gure kulturak aukera ematen digu maila guztietan modu estrategikoan lerrokatzeko gure jokabideen printzipioak, zeinak gure politika nagusietan bilduta dauden, eta gure jokamolde arduratsua.

EROSKI kultura

EROSKI kulturak gidatzen ditu gure ekintzak, erantzukizuna eta zintotasuna oinarri hartuta, interesa duten alde guztien eskari erantzuteko eta guztien itxaropenak betetzeko.

Misioa

Gizarteari ondasunak eta zerbitzuak eskaintzea, zertarako eta kontsumitzaileen bizi kalitatea, osasuna eta ongizatea hobetzeko, kalitate, informazio eta prezio baldintzarik onetan, kontsumo jasangarria sustatzeko konpromisoarekin.

Bisioa

1. Kontsumitzaileen beharrak eta eskariak txertatzea gure estrategia komertzialean, gure dendak haien gogokoenak izan daitezzen.
2. Langileak jartzea gure jardueraren erdigunean: enplegu jasangarria eta kalitatezkoa sortzea bilatzen dugu.
3. Etekinak eskuratzeko lan egitea, aberastasun gehiago sortu eta modu solidarioan banatu dezagun.
4. Estrategian txertatzea gizartearen osasunaren, ongizatearen eta jasangarritasunaren aldeko konpromiso sendo bat. Horrekin bilatzen dugu:
 - Bezeroei soluzio egokiak ematea etengabeko berrikuntzaren bitartez.
 - Pertsonak integratzen dituen enpresa proiektu eta eredu bat sortzea.
 - Langileen garapen pertsonala eta profesionala sustatzea.
 - Espainiako merkatuan lidergo posizioak lortzea.
 - Etekinak lortzea aberastasuna sorrarazteko modua emango duen hazkunde bat ahalbidetzeko.
 - Gure inguruneko ekonomia indartzea tokian tokiko hornitzaileekin.
 - Kontsumitzaileen defentsarekin konprometitzea.
 - Ingurumena errespetatzea eta horren aldeko kudeaketa bultzatzea.
 - Gu gauden komunitatea hobetzen laguntzea.

Balioak

Kooperazioa

Langileak protagonista dira EROSKIn, ez bakarrik beren jabetzakoa den kooperatiban, baita gainerrako sozietateetan ere, erakundearekiko konpromisoa dela medio.

Partaidetza

Kontsumitzaileen iritzia txertatzen dugu kooperatibaren estrategian haien partaidetzarekin eta geure bezeroei era aktiboan entzunda.

Gizarte erantzukizuna

Jarduten dugun komunitatearen ongizateari laguntzen diogu, eta, aberastasunaren banaketa solidarioaren bitartez, haren garapen sozialean, kulturean eta ekonomikoan eragiten dugu.

Berrikuntza

Gure ustez, ezinbestekoa da gure jarduera eremuetan etengabe berrikuntzak egitea bai enpresak aurrera egin dezan eta bai gure jarduerak gizartean eta kontsumitzaileengan eragiten dituen itxaropenetara egokitu gaitzen.

Konpromiso

Gure egunerokoan aintzat hartzen dugu kontsumitzaileen osasunaren eta segurtasunaren defentsa, nola eta produktu sano, seguru eta osangarrien eskaintza eginez eta informazio garden, baliagarri eta oso bat emanez. Era berean, gure jarduerak ingurumenean duen eragin ezkorra gutxitzeko lan egiten dugu.

Jardunbide arduratsua eta kudeaketa mekanismoak

Gure kulturarekin bat eginez, eta printzipio etikoetan oinarritzen den kudeaketa moduarekin dugun konpromisoaren barnean, bete beharreko erreferentziazko marko bat ezartzen da EROSKI osatzen duten pertsona guztientzat edo gurekin harremanetan daudenentzat.

Marko horretan, gure Jokabide Kodeak agintzen du, zeina 2011. urtean onartu zen lehenik eta 2018ko martxoan berriz, berrikusi ondoren; horren helburua da EROSKIren jarduerak eta harremanak zintotasunez eta modu etikoan egingo direla bermatzea. Era berean, identifikatu egiten ditu printzipio eta konpromiso nagusiak eta agerian uzten du zein den erakundearen zuzemen arau egokia etikaren eta integritatearen arloan jokabide irregularrak prebenitu, antzeman eta desagerarazteko.

Ezinbestean, giza eskubideak errespetatzeko jarrera ere barne hartzen du gure konpromisoak, gure jarduera guztietan gainera, nazioarteko araudiak eta neurriak oinarri hartuta, eta horrek bat egiten du askatasun publikoen errespetuarekin eta unean-unean indarrean dagoen legegida zorrotz betetzeko nahiarekin.

Hori dela eta, EROSKI n aitortu egiten dugu Giza Eskubideen Nazioarteko Itunaren eta Lanaren Nazioarteko Erakundearen oinarritzko hitzarmenen garrantzia eta eredutzat hartzen ditugu laneko jardunbideetan, eta ez ditugu onartzen hitzarmen horien aurka doazen jardunbideak. Gure hornitzaileetara ere zabaltzen da konpromiso hori eta, oro har, enpresa kolaboratzaileetara ere bai.

Bestalde, Jokabide Kodearen berri eman zaie gure langile, bazkide eta hornitzaileei, eta, beraz, jabetuta daude zer-nolako konpromisoen arabera jokatu behar duten. Horretaz gain, Salaketa kanal bat ere badaukagu gure printzipio etikoen eta bete beharreko araudien aurkako jokabideetarako. Horren funtzionamendua arautzen duen araudia 2011. urtean onartu zen lehen aldiz, eta 2018ko martxoan berriz, berrikusi ondoren.

Ustelkeriaren eta interes gatazken aurkako borroka 205-1

EROSKI n beharrezko diren mekanismoak ditugu gure printzipio etikoekin eta arautzaileekin bat ez datozen jokabideei aurre hartu eta horiek kudeatzeko.

Hori dela eta, lanean ari gara eta beharrezko bitartekoak jartzen ditugu gure printzipioekin bat egiten ez duten jarduerak eragozteko; legea zorrotz errespetatzen dugu gure jardunean eta baztertu egiten ditugu interes gatazken eragile izan litezkeen ekintzak. Era berean, zigorrei dagokienez, EROSKI Koop. E.-en Barne Erregimeneko Araudia dugu, Talde osoari aplikagarri zaiona.

Bestalde, zehazki ustelkeriaren eta kapital zuritzearen aurkako borrokan, Compliance Politika eta Ustelkeriaren aurkako Politika betearaziz gauzatzen ditugu gure ekintzak (2018ko abenduan onartu genuen Ustelkeriaren aurkakoa).

Era berean, Zigor Arriskuei Aurre Hartzeko planak zehazten ditu prebentziozko politikaren nondik norakoak eta barne kontrolerako neurriak. Alde horretatik, Zigor Arriskuei Aurre Hartzeko Eskuliburua landu da (2017ko urrian onartu zen), honako alderdi hauekin:

- Taldeak noiz edo noiz izan ditzakeen arrisku egoerak zerrendatzea.
- Delitu arriskua izan dezaketen operazioetako jardueraren protokoloa ezartzea.
- Delituei aurre hartzeko politika efikaz baten diseinurako beharrezkoak diren gomendioak formulatzea, non berebat definitzen baitira Taldeak zer-nolako ordezkaritza- eta kontrol-eredua izango duen honako alderdi hauei dagokienez: gorabeheren jakinarazpenak, neurrien ezarpena edo lehendik daudenen hobekuntza, eta Administrazio Kontseiluarentzako delituzkoak diren jarreraren jakinarazpena.

Horrekin batean, kapital zuritzea eta jarduera terroristari aurre hartzeko garaian, honako ekinaldi hauek egin dira 2020an:

- 2019ko abenduan onartu zen Eskuliburuko edukia landu eta ezartzea zuzendaritzetan. Plana jakinaraztea haren eraginpean dauden zuzendaritzei, Auditoretza eta Betetze Batzordeari eta Barne Kontrolerako Organoari.
- Dibertsifikatze negozioetan kapital zuritzeak eragozteko politikak ezartzea.
- Eskudirutan ordaintzeko bitartekoetarako protokoloak ezartzea saltokietan.
- Auditoretzak egitea frankizia erako negozioetan.
- Kapital zuritzeak saihesteko protokoloa ezartzea EROSKI Fundazioan.
2020. urteko Memoria lantzea, zeina 2021ean onartu behar den.
- Zuzendaritzei dagozkien euskarriak ezartzea alderdi hauetan: gai bakoitzaren egiazko jabetza egoki kudeatzea; negozio harremanak identifikatzea; bezeroen negozioari buruzko informazioa ematea, haren negozioaren jarraipenari buruzkoa, kanpo utzitako eragiketei buruzkoa; eragiketa susmagarrien azterketa fitxa egitea, alerfa zerranda, bezeroen arrisku fitxa.
- Abstentzio eskubidea arautzea.

Arriskuak kudeatzea 102-15; 102-30; 102-31

Arriskuen kudeaketa berezko prozesua da EROSKI Taldean, eta bermatu egin nahi du ezarritako helburuak lortuko direla negozioaren maila guztietan; identifikatu egiten ditu helburu horiek lortzeko traba izan daitezkeen faktoreak eta, behar denean, mekanismo egokiak ezartzen ditu kontrako eraginak gutxitzeko.

EROSKI Taldeak arriskuak kudeatzeko erabiltzen den metodologia COSO txostenean oinarritzen da; Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission delakoak argitaratua da metodo hori eta oso onartua dago maila globalean, eta marko orokor bat ezartzen du arriskuak modu integralean administratzeko. EROSKI Taldean araudia betetzeko markoa kode eta politika korporatiboek eta gainerako prozedurek osatzen dute, eta behar diren jarraibideak ezartzen ditu gure jarduerak berezko dituen arriskuak murrizteko eta horien eraginak arintzeko.

Arlo ekonomikoari, sozialari eta ingurumenari dagozkien inpaktuak, arriskuak eta aukerak identifikatu, ebaluatu eta kudeatzeko zeregina gure **Auditoretza eta Betetze Batzordearena** da nagusiki, eta zigor arriskuak daudenean, **Barne Kontrolerako Organoarena**. Horien ardura da komeni denean Kontseilu Errekoteari informazioa helaraztea, eta organo horrek zaintzen du erakundea mehatxatu dezaketen arrisku guztien kudeaketari dagozkion barne arauak egoki betetzen direla. Kontseilu Errektoea da arriskuak kudeatzeko ardura duen azken organo betearazlea.

Auditoretza eta Betetze Batzordearen ardura da arriskuak kudeatzeko sistemaren eraginkortasuna gainbegiratzea, zeinak aztertu egiten dituen barne kontrolerako sistemaren ahultasun nabarmenak eta zaindu egiten duen arrisku politiken eraginkortasuna, eta, era berean, erakundearen arrisku mapak landu eta berrikusten ditu.

Compliance penal arloko betebeharrak betetzeko ardura **Barne Kontrolerako Organoarena da**, zeina Auditoretza eta Betetze Batzordearen mende baitago. Barne Kontrolerako Organoaren ardura da arrisku penalen prebentzioa eta kontrola egiteko neurriak lantzea, ezartzea, gauzatzea

eta jarraipena egitea. Gainera, Betetze Bulegoaren bidez, Zigor Arriskuei Aurre Hartzeko Plana kudeatu eta betearazteaz arduratzen da.

Plan horrek identifikatu egiten ditu gure jardueretan gertagarrienak diren delituak. Identifikatu den arrisku potentzial bakoitzari dagozkion neurriak ezartzen dira prebentziorako, monitorizaziorako eta ekintzarako. EROSKI osoa harrapatzen du, VEGALSA-EROSKI izan ezik, hark bere plana du eta.

COVID-19ak munduan eragin duen pandemiaren testuinguruan, Betetze Bulegotik txosten bat egin dugu ikusteko 2020ko ekitaldian zer-nolako eragina eduki ahal izan duen arrisku penalak kudeatzeko darabilgun sisteman.

Illo horretan, etorkizunean eremu penalean eragin nabarmena eduki lezaketen hainbat egoeraren analisia egin da. Egoera horiek izan daitezke pandemiak zuzenean eraginak edo alarma egoerak ekarritako araudi berriaren ondorioz sortuak.

Prebentzio testuinguru honetan, Kontseilu Errektoeak urtero sakon aztertzen ditu korporazioaren arriskuak oro har. Gobernu Korporatiboaren Urteko Txostenean (E atala) --eskura dago EROSKIren webgunean-- arriskuei buruzko informazioa dator (arriskuak kudeatzeko sistemaren irismena, arriskuak kudeatzeko sistemaz arduratzen diren organoak, gauzatu diren urteko arriskuak, etab.).

EROSKI n ezarritako sistemak barnean hartzen du gure Arriskuen Mapa lantzea eta aldia behin eguneratzea, zeina konfidentziala edo isilpekoa baita. Dena den, orain ageri den taulan laburbiltzen da sektoreko enpresek nolako arrisku generikoei egin behar dieten aurre eta EROSKI k zer-nolako mekanismoak dituen horiei erantzuteko:

Kode Etikoa

Gure Kode etikoa eguneroko kudeaketaren ardatza da, eta praktikan honako lerro hauei jarraitzen die:

- Zuzendaritzaren helburu nagusien artean kudeaketa etikoa txertatzea.
- Bere gain hartzea eta laguntzea legerian jasotako gizarte erantzukizuneko mailak etengabe hobetzen.
- Adierazleen bitartez erakundearen jarrera etikoa egiaztatzea, alderdi hori hobetzeko premia duten jarduera eremuak zehazteko.
- Kudeaketa etikoaren aldetik hobekuntza helburuak finkatzea eta horiek lortzeko planak egitea edo hartzea.

- Kudeaketa sistemaren aplikazioan inplikaturik dauden pertsona guztiak behar bezala formatzea eta informatzea eta gizarte erantzukizunera begira jardunbide onak hartuko direla sustatzea.
- Hornitzaileak eta azpikontratatuak Kode Etikoa buruz behar bezala informatzea eta gizarte erantzukizunari buruz jakintza transferitzeko mekanismoak sortzea.
- Gure portaera sozialaz galdetzen diguten eta kanpokoak diren alde interesdunei kasu egitea (kontsumitzaileak, etxetxabe elkarteak, Administrazioa, bezeroak, hornitzaileak, etab.).
- Gure Kode Etikoa, haren arauak eta helburuen betetze maila era irekian eta efikazean jakinaraztea gizarteari.

Sektoreko arriskuak eta EROSKI dituen mekanismoak horiek kudeatzeko

Arriskua	Deskribapena	Kudeaketa Mekanismoak
Ekonomiaren eta merkatuaren bilakaera	Adierazle makroekonomikoen bilakaera: langabezia, kontsumoa, KPIa, interes tasak, truke tasa, etab, eta horiek kontsumo pribatuan eta konpainiaren salmentetan eduki dezaketen eragina. Prezioak gero eta garrantzi gehiago hartzea kontsumitzaileen erabaki faktore gisa	"Zurekin" eredua, zeinak indartu egiten duen bezeroen fidelizazioa EROSKI club-en bidez. (42. orr) Eskaintza eta deskontu berezien kanpainak Urrezko Txartelarekin eta EROSKI erosketa txartelen jabeentzat. (46. orr.) Kontsumitzaileen bilakaera aztertzea gure EROSKI 3C plataformaren bidez. (20. orr.)
Elikagaien kalitatea eta segurtasuna eta osasuna	Pertsonen segurtasuna edo osasuna arriskuan jartzea gure produktu bat edo hirugarren batena kontsumitu duelako, arreta berezia jartzen zaiela produktu freskoei.	Kalitatea Kudeatzeko Eredu sendoa. Urtean 15.000 kontrol analitiko baino gehiago egiten ditugu, 900 ikuskatze baino gehiago saltokietan eta 200 ikuskatze hornitzaileei. (79. orr.)
Arauak betetzea eta arau aldaketak	Lege aldaketak eta betekizun eta araudi berriak zenbait arlotan: jasangarritasuna; gardentasuna; datu babesa; eta diru-zuritzea, iruzurra, ustelkeria eta antzeko delituen kontrako neurriak.	Kapital zuritzeari aurre hartzeko eskuliburua, Arrisku penalen plana, Ustelkeriaren aurkako politika (30. orr.) Ingurumen Politika (102. orr.) Gardentasun konpromisoa Osasunaren eta Jasangarritasunaren aldeko gure 10 Konpromisoetan (18. orr.)
Klima aldaketaren eragina balio katean	Hondamendi naturalak, ezbeharrak edo tenperatura aldaketak, eta horien ondorioz lehengaiak urritzea, zailtasuna sortzea produktu freskoak eskuratzeko eta/edo hornidurak mugatzea edo denda bat edo batzuk aldi batez ezin irekitzea, eta horrek kostuak igoaraztea.	Ingurumen Politika (102. orr.) eta Osasunaren eta Jasangarritasunaren aldeko 10 Konpromisoak. (16. orr.) Hurbileko kontsumoa eta ingurumen ziurtagiriak dituzten produktuak sustatzen dituen estrategia komertziala. (96. eta 106. orr.) Prozesuak eta instalazioak egokitzea ekoefizientzia handiago edukitzeko eta energia berriztagarriak erabiltzeko. (114. orr.)
Pertsonak eta lan baldintzak arduraz kudeatzea	Lan baldintza egokiak bermatzeko beharra, arreta berezia jartzen zaiola aukera berdintasunari eta diskriminazioaren aurkako borrokari.	Kode etikoa (31. orr.) Jokabide kodea (31. orr.) Salaketa kanala (30. orr.) Berdintasun Plana (62. orr.) Kalitatezko enplegua sortzea (51. orr.-tik 75.-era)
Langilearen osasuna eta segurtasuna	Istripuak izateko arriskua lanean, dendan, plataformetan eta egoitzetan.	LAPen formazioa jasotzeko planak (66. orr.) Laneko arriskuen prebentzio plan eta zerbitzuak (66. orr.) Barne auditoretzat (66. orr.) Larrialdi simulakroak (66. orr.)
Digitalizazioa	Igoera azkarra bezeroek kanal digitalen bidez egindako eskarietan, eta horretara egokitu beharra.	Omnikanaltasunerako estrategia eta proposamena. (45. orr.) Berrikuntza proiektuak digitalizazioan aurrera egiteko. (45. orr.)
Giza eskubideak balio katean	Hornitzaileek giza eskubideak eta lan eskubideak ez betetzeko arriskua.	Gure hornitzaile guztiei eskatzea sinatu dezatela gure kode etikoa. (93. orr.) Kanpo auditoretzen bidez jarraipena egitea arrisku gehien duten hornitzaileei: ehungintzako eta elikagaietatik kanpoko sektoreak Asiako herrialdeetan. (155. orr.)
COVID-19ak izandako ondorioen eta eraginaren jarraipena	Aldi baterako murrizketak hornigaietan edo dendak irekitzeko garaian, pertsonen osasuna edo segurtasuna arriskuan dagoelako, eta mugikortasuna mugatzea administrazioak hala erabaki duelako osasun krisia kontrolatu nahian. Segurtasun neurriak egokitzea pandemiak duen bilakaeraren arabera.	Segurtasun protokolo berriak dendetan eta lantokietan. (50. orr.) Omnikanaltasunerako estrategia eta proposamena. (45. orr.) Hordidura prozesua egokitzea hornigaiak bermatzeko (89. orr.) Tokiko ekoizleak babestea (96. orr.) Inguru hurbilenari elkartasuna adierazteko ekintzak indartzea. (124. orr.)

VEGALSA-EROSKIren kudeaketa arduratsua

VEGALSA-EROSKI n Betetze Batzordearen ardura da araudia betetzen dela kontrolatzea, Kode Etikoa, politiketan eta prozeduretan ezartzen diren arauak eta jokabideak aintzat hartuz. VEGALSAren berezko organoa da batzorde hori.

Era berean, salaketa kanal bat ere badugu, barneko mar-ko etiko eta arautzailearen aurkakoak diren ekintza guztiak jakinarazteko eta biltzeko, eta berdin indarrean den lege-diaren aurkakoa den ekintzaren bat gertatzen denean ere.

Kode Etikoaz gain, zeina 2018ko maiatzean onartu zen eta 2019ko maiatzean sartu zen indarrean, bete beharreko arauak sei politikatan laburbiltzen dira VEGALSA-EROSKI n: pribatutasuna eta konfidentzialtasuna; ustelkeriaren aur-kakoa; interes gatazkak; erosketak eta kontratazioak; dona-zioak eta babesletzak; eta eskaintzak eta opariak.

Arriskuak kudeatzea

VEGALSA-EROSKI n bi sistema ditugu arriskuak kudeatzeko, bakoitza bere funtzionamendu bereziarekin baina koordinatu-ta daudenak. Azken ardura Administrazio Kontseiluarena da bietan.

Arrisku Korporatiboak Kudeatzeko Sistema da bat, eta Deli-tuak-Arrisku Penalak Kontrolatzeko eta Prebenitzeko Programa bestea (Compliance). Sistema bakoitzak dauka bere egitura, bere kudeaketarekin eta kontrol organoekin.

Organo horiek dira, batetik, Arriskuen Analisisirako Batzordea, arrisku korporatiboez arduratzen dena, eta Betetze Batzordea, bestetik, arrisku penalak kudeatzen dituen.

Era berean, Administrazio Kontseiluak onartu ditu zuzemen arauen prozesuei dagozkien arauak eta metodologia. Deli-tuak Prebenitzeko eta Kontrolatzeko Eskuliburuan sartzen da Erabakiak hartzeko Protokolo bat, zeina kontuan hartu behar-

ko luketen erabakitzeko boterea duten organo guztiek eta sozietatearen borondatea eratzeko garaian funtzioen bat dutenek.

Arriskuen Analisisirako Batzordeak urtean bitan berri ema-ten dio Administrazio Kontseiluari, eta Betetze Batzordeak urtean behin, arriskuen deskargua eginez eta intereseko gaien berri emanez. Sail Juridikoaren Betetze Atalak bi des-kargu egiten ditu urtean, Betetze Batzordearen aurretik, zeinari informazioa bidaltzen dion anomaliaren bat antze-maten duenean.

Kode Etikoa

Gure Kode Etikoa jasota daude gure jardueraren alor guz-tietan aplikatzen ditugun printzipio etikoak eta balioak, eta horren osagarri dira Betetze Politikak eta horiei dagozkien prozedurak.

- **Legezkotasuna:** legea eta barne araudia zorrotz betetzea.
- Pertsonen osasunaren eta segurtasunaren aldeko **konpromisoa**.
- **Errespeturik handiena**, ekitatea eta duintasuna langile, kolaboratzaile, bazkide eta lehiakide guztientzat eta Sozietateari loturiko gainerakoentzat.
- **Irizpide objektiboak** langileak hautatzeko eta promoziorako.
- **Gardentasuna**, objektibotasuna eta profesionaltasuna jarduera guztietan eta interes taldeekiko harremanetan.
- **Zentzuz eta egoki erabiltzea** baliabide guztiak, Sozietatearen aktiboak babestuz.
- Intimitatea, **datuen babesa** eta isleko informazioa.
- **Konpromisoa** ingurumenaren alde.





2

"Zurekin" konprometitua dagoen negozio eredu bat

Gure bezeroen zerbitzura dagoen sare komertziala

Negozio eredua

102-2; 102-4; 102-6



Gure negozio eredua formatu askotariko enpresa bate-rantz doan eredu bat da, erantzuna emango diona gure bezeroei sortzen zaizkien behar desberdinei. Alde horretatik, izen sorta bat hartzen du gure negozio eredu nagusiak, hau da, elikadura, bidaia agentziak, gasolindegia, kirol dendak, optikak eta aseguruak

Hori dela eta, askotariko sare komertzial eraginkor bat dugu, 1.616 saltoki fisiko osatua, 1,2 milioi m² hartzen du-tenak, non guregan konfiantza jartzen dutenen erosketa

prozesuak erraztea eta estaldura ematea bilatzen baita. Era berean, jarraitzen dugu gure posizioa indartzen online salmentaren arloan; alde horretatik, zortzi online denda ditugu.

EROSKI Taldearen barruan zenbait entitate daude negozio lerroetan eta eskualde geografiko jakinetan espezializatuta daudenak, eskaintzen ditugun produktuen eta zerbitzuen kalitatea eta bikaintasuna gero eta handiagoa izan dadin saiatzen garenez gero. Hona hemen nabarmentzeko batzuk:



CAPRABO

Espainiako supermerkatu enpresarik zaharrena da: 60 urteko ibilbidea egina du, eta EROSKI Taldearen parte da 2007tik; haren supermerkatuak Kataluniako eta Andorrako zona estrategikoetan daude. 2021eko hasieran, bazkide berri bati eman diogu sarrera Kataluniako eta Balearretako supermerkatu negozioen kapitalean; horrek proiektua oro har indartzen eta eremu horietan handitzen lagunduko du.



VEGALSA-EROSKI

1998tik da EROSKI Taldearen parte, eta erreferentziazkoa da Galiziako banaketa komertzialean. Partaide-tza erdibana dute Ventura Gonzalez familiak eta EROSKIk. Gaur egun, inguruko erkidegoetara zabaldua du bere jarduera, hots, Asturiasera eta Gaztela eta Leonera, zeinetan sendo ezarria baitago, eta EROSKI izena ez ezik baditu Familia eta Onda izenak ere



FORUM SPORT

EROSKI Taldearen kirol arloa hartzen du; 25 urtetik gorako eskarmentua du kirol materialaren salmenta espezializatuan, eta 12 autonomia erkidegotan dago. Haren sare komertzialean zenbait denda daude, sneaker setan eta Dooers gazteen-tzako arropa markan espezializa-tuak.



GASOLINDEGIAK

EROSKik 2020. urte amaieran 40 ga-solindegia zituen, bere hipermerka-tuen eta supermerkatuen ondoan estrategikoki kokatuak. EROSKI ga-solindegiek kooperatibaren politika bera dute, hau da, beren bezeroei ahalik eta preziorik onenak eskain-tzea, ordaintzeko erraztasunak jart-zea eta deskontuak egitea.



EROSKI Bidaiak

EROSKI Taldearen bidaia agentzia (hor sartzen dira Viatges Caprabo, Katalunian, eta www.viajeseroski.es eta www.viatgescaprabo.com on line bulegoak). Oporren sektorea ez ezik, enpresentzako zerbitzu eskusi-boak ditu hiri handienetan (besteren artean, Madrilan eta Bartzelonan), eta dibisio berezi bat du konben-tzioak eta biltzarrak antolatzeko, Travel Air Events izenekoa. Travel Air, era berean, partaide da GEBTAn (Guild European Business Travel Agents) eta ITPn (Internacional Travel Partnership).



OPTIKAK

EROSKik 11 zentro optiko ditu, profe-sionalik, produkturik, zerbitzurik eta bermerik onenekin. Haren optiketan, kalitate eta diseinu askotako pro-dukto gama zabala eskaintzen da: betaurreko graduatuak eta eguzki-takoak, ukipen leiarrak, likidoak eta osagarriak, eta abar.

Elikaduraren arloko
1.348 saltoki.

Askotariko
268 negozio saltoki, hala nola bidaia agentziak, gasolindegia, kirol dendak eta optikak.

Gainera, denda propioak ditugu Espainiako Autonomia Erkidego askotan, baita frankizia erako dendak ere, batzuk An-dorran eta Gibraltarren (Erresuma Batua).

EROSKI Taldearen saltoki eta frankizia kopurua negozioaren arabera

1.624

Denda guztira

1.066

denda propioa

558

frankizia denda

Ikus adierazleen eranskinen 1. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Negozia	Propioak	Frankiziatuak	Guztira
Hipermerkatuak	37	-	37
Supermerkatuak	761	532	1.293
Cash&Carry	18	-	18
Gasolindegia	40	-	40
Optikak	11	-	11
Bidaia agentziak	123	25	148
FORUM SPORT kirol dendak	68	1	69
On line dendak	8	-	8

EROSKI Taldearen supermerkatu eta frankizia kopurua negozioaren arabera

1.293

Denda guztira

761

denda propioa

532

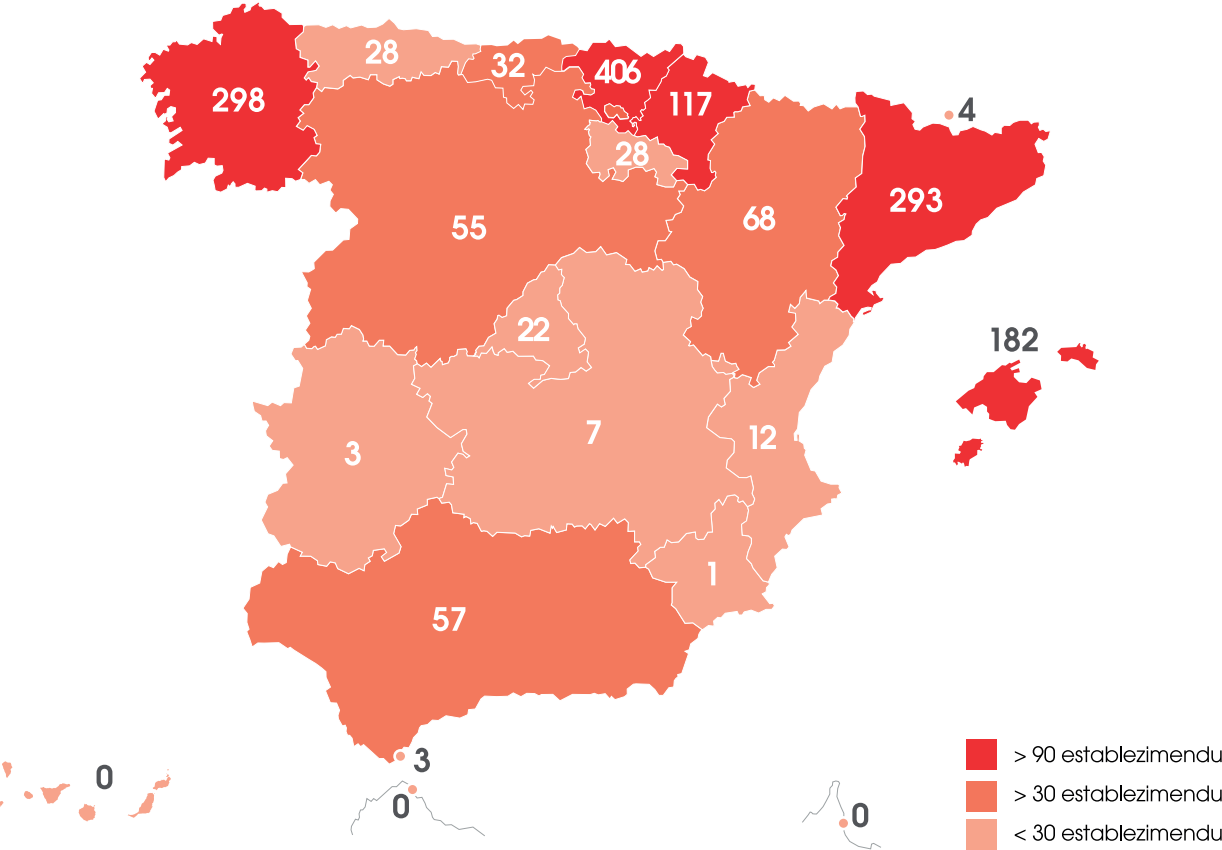
frankizia denda

Ikus adierazleen eranskinen 2. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Supermerkatuen izena	Propioak	Frankiziatuak	Guztira
EROSKI/City*	307	267	574
CAPRABO	213	74	287
EROSKI/Center	164	2	166
ALIPROX	0	114	114
FAMILIA	76	0	76
ONDA	0	48	48
RAPID	1	27	28

*EROSKI/Cityren kopuruan sartzen dira MERCA saltokiak, aurreko urteetan desglosatuta agertzen zena.

Banaketa, autonomia erkidegoen eta saltokien negozioen arabera



Denda seguruak eta ziurtatuak

EROSKik Bureau Veritasen Clean Site ziurtagiria atera du bere denda guzti-guztietan; horren bitartez, bermatzen du saltokietan behar bezala aplikatzen dituztela garbiketa eta desinfekzio protokoloak, baita segurtasun neurri egokiak ere, bai bere langileentzat eta bai bezeroentzat, COVID-19. Ebaluazioan, Bureau Veritasek desinfekzioa, segurtasuna eta higieena nola egiten diren aztertzen du pandemiaren ondorioz indarrean den legedia kontuan izanda eta osasun agintari baimenduek prebentzio arloan emandako gomendio askotarikoak aintzat hartuta.

Saltoki propioak Frankizia erako saltokiak

	Negozioak elikadura							Negozioak dibertsifikatuak						
	Hipermerkatuak	Supermerkatuak	Cash&Carry	Gasolindegia	Optikak	Bidaia agentziak	Aisia-Kirola*	Propioak guztira	Hipermerkatuak	Supermerkatuak	Bidaia agentziak	Aisia-Kirola	Frankizia guztira	Guztira
Andaluzia	3			1	1			5		51	1		52	57
Andorra								0		4			4	4
Aragoi		36		1		4	2	43		25			25	68
Asturias	1	11	1	2		5	7	27		1			1	28
Kantabria	1	8		1		5	5	20		9	3		12	32
Gaztela eta Leon	1	20		1		8	12	42		11	1	1	13	55
Gaztela-Mantxa	1			1		2		4		3			3	7
Katalunia		213		2		1	1	217		75	1		76	293
Ceuta								0					0	0
Valentziako Erkidegoa	1			1		1	2	5		7			7	12
Extremadura						1		1		2			2	3
Galizia	5	147	17	3		4	2	178		116	4		120	298
Gibraltar								0		3			3	3
Balear Uharteak		107		3				110		72			72	182
Kanariar Uharteak								0					0	0
Errioxa	1	10		1		6	3	21		7			7	28
Madril						3	1	4		18			18	22
Melilla								0					0	0
Murtzia							1	1					0	1
Nafarroa	2	53		4	1	14	6	80		33	4		37	117
Euskal Autonomia Erkidegoa	21	156		19	9	69	26	300		95	11		106	406
Guztira	37	761	18	40	11	123	68	1.058	0	532	25	1	558	1.616

* Aisia-Kirola atalean FORUM SPORT eta Dooers sartzen dira

Ikus adierazleen eranskineko 3. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Balio partekatua sortu dugu 102-7; 201-1; 203-2; 413-1

2020ko ekitaldia ezohikoa izan da pandemiagatik, bai ho-
rrek eragindako mugikortasun murrizketengatik eta bai fa-
miliek eta oro har kontsumitzaileek egin behar izan dituzten
ohitura aldaketengatik.

Jeneralean, taldearen jardura bolumena igo egin da,
nahiz eta behera egin aisiari, kirolari eta turismoari eragiten
dioten zenbait jarduerak. Taldeak egokitzen jakin du behar
berrietara, eta lan bikaina egin du, behar bezala erantzun
baitie gure bezeroen beharrei, bai zerbitzu aldetik eta bai
segurtasun aldetik. Ondorioz, hala gure jardura nola gure
gastuak igo egin dira segurtasun eta higiene behar berrien
izenean, baina ondorioa izan da etekin operatiboa hobetu
dela aurreko ekitaldiarekin alderatuta, eta hala azken

urteetako hazkunde joerari eutsi dio. Joera horrek indartu
egiten du datozen urteetarako daukagun estrategia, eta
jarraipena ematen die proiektuak eraginkortasunaren ar-
loan hobetzeko dakartzan planei.

Gainera, urtea amaitu dugu bazkide berri bati sarrera
emanez Kataluniako eta Balearretako supermerkatu ne-
gozioen kapitalean; horrek proiektua oro har indartzen eta
eremu horietan handitzen lagunduko du.



EROSKI Taldearen ustiapen kontuak (Datuk milaka eurotan)

Zuzenean sorturiko eta banaturiko balio ekonomikoa	2020	2019	2018
Ohiko sarrerak	5.051.869	4.835.650	4.958.957
Banaketaren salmenta garbiak	4.807.439	4.584.227	4.698.075
Ibilgetuaren salmentatik etekinik ez duten beste sarrera batzuk	244.430	251.423	260.882
Etekin operatiboa (ibilgetu salmentek eta aktibo ez-korronteek eragindako narriaduren aurretik)	252.410	193.840	163.616
Narriadura, ibilgetu salmenten emaitzak eta aktibo ez-korronteak	-198.765	-162.602	-42.883
Finantzarioen eta zergen aurretiko etekinak	53.449	31.238	120.733
Emaitza finantzarioa	-104.503	57.526	-114.513
Partaidetza inbertsioen etekinak/galerak partaidetza metodoa aplikatuta	232	1.436	-1.711
Mozkinen gainerako zergak	-26.740	-45.028	-2.923
Etendako jardueren etekin garbia	0	0	0
Ekitaldiko emaitza	-77.562	45.173	1.586

Aberastasuna sortzen dugu gure ingurunean

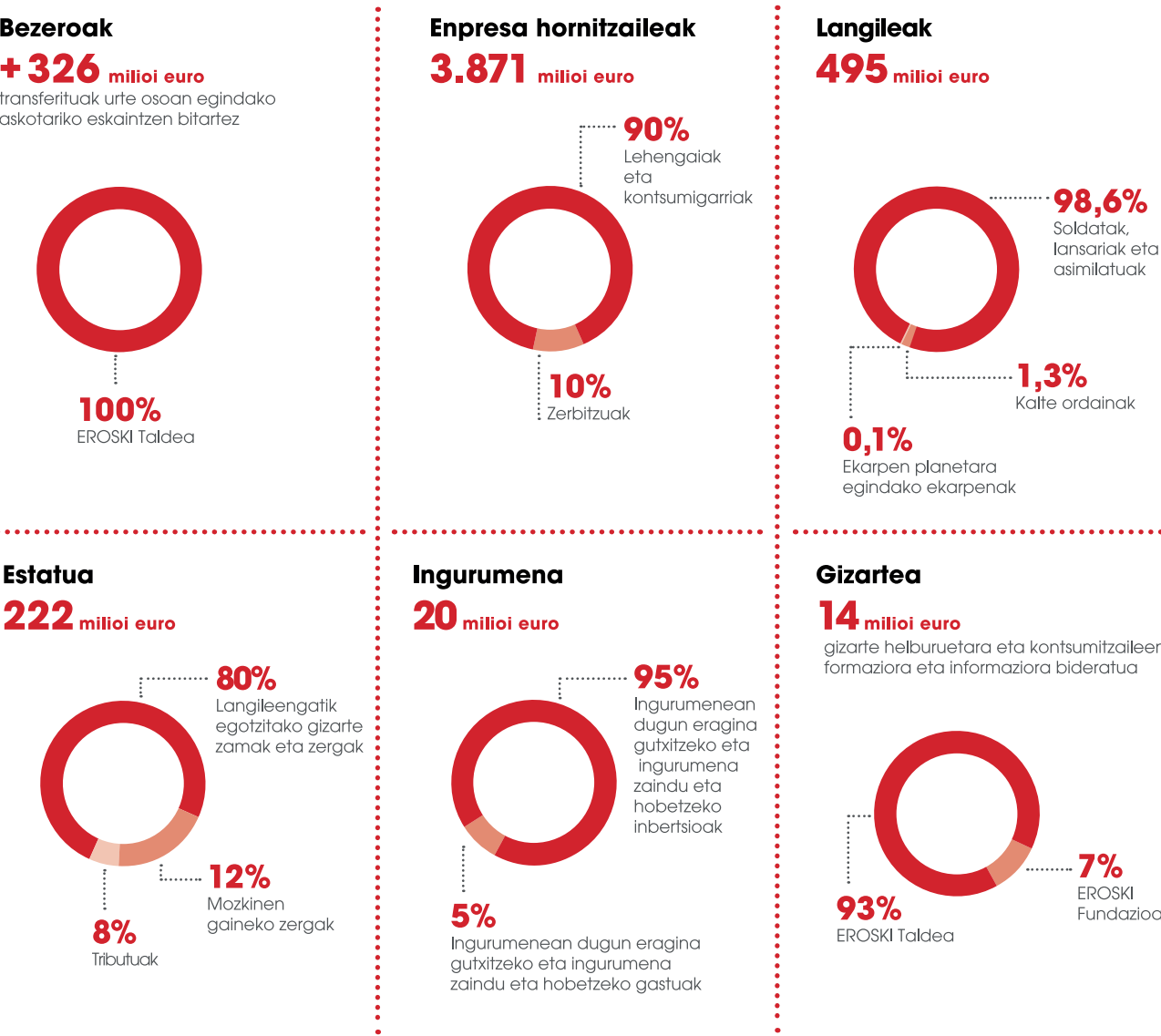
EROSKIn, gure jarduerarekin lorturiko etekinak kooperati-
bako bazkide-langileei eta taldeko gainerako sozietateei
banatu ez ezik, aberastasuna sortzen dugu zuzenean gure
balio kateko eragile askotarikoetan:

- bezeroetan, eskaintza pertsonalen, kanpainen eta sustapenen bidez;
- gure hornitzaileetan, harreman komertzialengatik egindako erosketen bidez eta gure erosketa eta

hornidura politikaren bidez nekazaritzako elikagaien
sektore jasangarri bat bultzatzea bilatzen baitu;

- langileetan, beren zereginengatik ordainaren eta beste ekarpen batzuen bidez;
- Estatuan, ekarpen sozialen, zergen, irabazien gaine-ko ekarpenen eta beste tributu batzuen bidez;
- gizartean, Taldeak eta EROSKI Fundazioak xede sozialekin egindako jardueren bidez eta ingurume-na babesteko garatzen ditugun ekintzen bidez.

Balioa sortzen gure ingurunean



"Zurekin" eredu komertziala

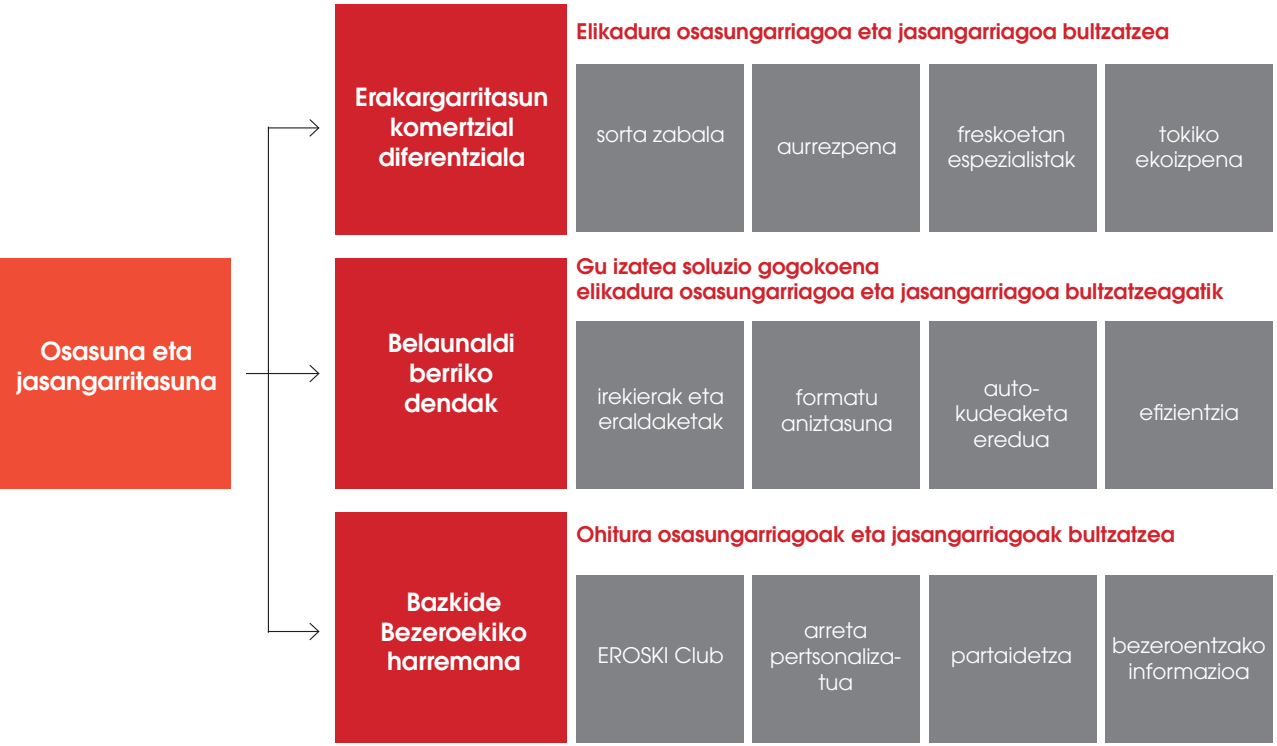
Gure xedearekin bat etorritik, "zurekin" eredu komertzialaren asmoa da gure bezeroei kalitatezko produktuak eta zerbitzuak eskaintzea, haiek espero duten hori betetzea eta hazten jarraitzea osasunaren eta jasangarritasunaren bultzadaren oinarrituta.

Alde horretatik, Osasunaren eta Jasangarritasunaren alde hartuak ditugun Konpromisoak betetzen saiatzen gara, ere-

du estrategikoak diseinatuta. Eredu horiek modua ematen digute negozio unitateen garapenean txertatzeko .

Bereizten gaituena: ohitura osasungarriak eta jasangarriak sustatzeko erantzunak ematen dizkiogu kontsumitzaileari.

"Zurekin" ereduaren ardatz estrategikoak.



Erakargarri komertzial berezia

EROSKIn, "zurekin" eredu komertzialaren bitartez, gure bezeroei produktu gama zabal bat eskaintzeko lan egiten dugu, freskoetan espezializatuta eta tokiko produktua balioan jarrita. Gure helburua da bezeroari balio berezia eskaintzea eta eskaintza inklusiboa egitea kalitatearen eta elikadura osasungarriaren bitartez, haren behar espezifiko askotarikoei erantzunak bilatuz eta aipaturiko ezaugarriak dituen hautu posibilitate handiagoei emanez. Azken horretarako, gure sortaren dentsifikazio proiektu bat dugu martxan, aukera emango duena bera %15 handitzeko, dendan beste 800 erreferentzia inguru izango direlarik. Horrek estatura handia-

goa emango die tamaina txikiagoko dendetan sortzen diren behar askotarikoei.

Horrez gain, prezio lehiakorrek ezarritik hauturik onena izateko lan egiten dugu, horrek modua ematen baitigu gure produktuak kalitate-prezio aldetik posizio indartsu batean kokatzeko, eta hala errazagoa da gure kontsumitzaileei aurrezteko modua ematea. Alde horretatik, gure bezeroen erosketan aurrezpen zuzena dakarten kanpainak bultzatzen ditugu; esaterako, BEZa oparitzen dizugu.

Balioa sorrarazten dugu gure marken bitartez

Gure marka propioak produktu bereziak eta erreferentziatzeko kalitatea dutenak dira, baita prezio harreman bikainekoak ere. Gure helburu nagusia da bezeroei produkturik onena eskaintzea, haiek espero dutena betetzea eta alderdi onetik ezustekoa ematea gure saltokietara datozenean.

Kalitatezko produktuak eskaintzearekin batera, gure bezeroen gogoa asebetetzeko, gure marka propioen gaman sartu ditugu produktu berriak, eta, gainera, produktu ekologikoen marka berri bat atera dugu elikagaietan, EROSKI Bio eta EROSKI Natur Bio izenekoak eta drogerian EROSKI Eco. Hala, 2020an, guztira 251 erreferentzia berri sartu ditugu marka propioan, eta dagoeneko 5.000tik gora daude. Horien artean, nabarmentzekoak dira EROSKI SeleQtia-aren errege opil berriak, EROSKI Euskadi urdaitegia eta EROSKI Natur frutatxoaren gama.

Marka propioko produktu kopurua

		2020	2019	DESKRIBAPENA
	EROSKI SeleQtia	226	359	Onetan onena. Basque Culinary Centerrek egiaztatuta datozen produktuak
	EROSKI	2.172	2.724	Gama zabala, behar duzun guztia, prezio-kalitate harremanik onena bermatuta.
	EROSKI Natur	457	490	Zapore guztia, trazabilitate osoa eta kalitate kontrolatua duten produktu freskoak, sorbururik onenetik eta unerik onenean ekarriak.
	EROSKI Bio, EROSKI Natur Bio eta EROSKI Eco	68	0	2020an ateratako marka berria, ekologikoaren ziurtagiria duten ontziratutako elikagaietarako eta freskoetarako eta drogeriako produktuetarako, zeinak ekoitziak eta landuak izan baitira ingurumena babesteko baldintzarik onenetan.
	belle	437	464	Kosmetikako, higieneko eta zainketa pertsonalerako produktuak, parabenorik eta triklusanik gabeak, dermatologikoki testatuak eta preziorik onenean.
	EROSKI Basic	227	315	Diseinu propioko arropa eta oinetakoak eta kalitate/prezio onena.
	Visto Bueno	1.405	1.747	Diseinu propioko arropa eta oinetakoak eta kalitate/prezio onena.
	Romester	151	316	Diseinu propioko kiroltako arropa eta ekipamendua eta kalitate/prezio onena.
	Ecron	35	53	Aparatu elektronikoak eta etxeko aparatu elektrikoak funtzionaltasun maila askotakoak eta kalitate/prezio onena.

Belaunaldi berriko dendak

"Zurekin" eredu komertzialak gure belaunaldi berriko dendak definitzen ditu, sare komertziala eraldatuta gure saltokietan esperientziarik onena eskaintzeko helburuz. EROSKI erantzuna eman nahi dio gizartean sortu diren eskariei jasagarritasunaren eta digitalizazioaren joera berrien barnean.

Hala, belaunaldi berriko gure denden bitartez, irtenbide berritzaileak eta eraldatzaileak bultzatzen ditugu, nola eta formatu ugariako ereduak ezarrita, saltoki eraginkoragoak eginda eta tratu pertsonala eta hurbila autokudeaketarekin uztartuta.

Pandemiak markatutako testuinguru berri honetan, gizarteak gero eta gehiago eskatzen ditu tokian tokiko produktuak eta produktu freskoak. EROSKIren nortasun ikurra izateaz gain, belaunaldi berriko denden bultzadaz, berme handiagoarekin bete ditzakegu gizartearen eskakizunak.

Irekiak eta eraldaketak

2020an, nahiz eta COVID-19aren ondorioz urte hau berezia eta egokitzapenezkoa izan den, jarraitu dugu 92 supermerkatuak eta hipermerkatuak "zurekin" eredu komertzialera eraldatzen.

2020an, elikadurari loturiko negozio unitateetan, 71 irekiera berri kudeatu dira (20 denda propio eta 51 frankizia erakoak), gure presentzia erreferentziazko operadoreak garen eskualdeetan indartzeko planaren harira. Era berean, 70 itxiera egin ditugu (30 denda propio eta 40 frankizia erakoak.), negozio egitura ingurune behar berrietara egokitzeko helburuarekin. COVID-19ak sorrarazi duen testuinguruan, bereziki kaltetu da turismoaren sektorea, eta, horrekin batera, bidaiaria agentziena; hala, itxierak egin behar izan ditugu, gehienbat ezarri diren murriztapenengatik jarduera faltagatik.

Nola eragin dien COVID-19ak elikaduraren arlokoak ez diren negozioei

EROSKI Bidaiak

2020. urtean pandemiak turismoaren sektorea paralizatu du inoiz ez bezala. Izugarri eragin dio balio kate osoari, bai arlo ekonomikoan eta bai martxan ziren proiektuen garapenean ere. Horren ondorioz, EROSKI BIDAIK agentziak 2020 amaieran ez du izan 2019ko kopuruen %20a gainditerik.

Ezjakintasuna oso handia da oraindik, eta, nahiz eta txertoa lortu duten, badirudi biztanleriaren immunitatea ez dela lortuko uda arte. Hortaz, sektorearen berreskurapena motela dago oraindik ere.

Kontuan izanda nolako erronkak ditugun, EROSKI BIDAIK lanean ari da bere ikuspegia betetzeko, hau da, erakunde digital, errentagarri eta omnikanal bat izatea, zeina osatua baitago horko langile izateagatik harro dauden profesional engaiatuz; izan ere, gure ospea hortik dator, bidaiariei

laguntzeko egiazko borondatek, haien leialtasunetik eta gure prozesuen eraginkortasunetik.

Alde horretatik, 2021ari heltzeko orduan, sare eta prozesuak ugartzea eta optimizatzea izan dugu jopuntuan, bezeroari gure zerbitzuaren berezitasuna erakusteko.

FORUM SPORT

Kirol merkatuaren negozioan askotariko osagaiak eta joera desberdinak egon dira, COVID-19agatik eta jendearen eta eguneroko ohituren murriztapenak direla medio eragin duen testuinguruagatik. Adibidez, banaka praktikatzen den kirolak gora egin du taldekakoari erasan zaion bitartean, eta horrenbestez, horrek kontsumitzaileen beharrei eragin die, eta arazo puntualak izan dira ziklismoaren, home fitnessaren, padelaren eta abarren horniduretan.

Gainera, joera globalen eragina ere izan du. Esaterako, salmenta kanal digitalen bultzada, turismoaren sektorearen eta eskaera handiko produktu kategorien eragina (dela txirrindularitza eta dela home fitness). Hortaz, 2020an, gure jarduera baldintzatu egin du kanpoko testuinguruak.

Alde horretatik, lanean aritu gara sortu diren aukerak aprobetxatzeko ezjakintasun ingurune batean, nola eta gure guztitarako kanaleko eta onlineko produktu gama hobetuta eta gure komunikazio eta entzuketara prozesuak finduta, besteak beste.



Indartu egin dugu gure posizio omnikanala. EROSKI lehen baino digitalago

EROSKI gure proposamen omnikanala indartu dugu gure kanal digitalen posizionamendua bultzatuta; hala, denda fisikoek bezala, kanalok aukeraren erosotasuna eskaintzen diote bezeroei, eta behar duten horretara egokitzen dira, erosketa esperientzia hobea emanez eta online-offline muga ezabatuz.

Online supermerkatua

Online supermerkatuan, gure digitalizazio estrategia eta proposamen omnikanala islatuta dago, web plataformaren bidez zein EROSKI aplikazioaren bidez. 2020an, online negozioak hazkunde handia izan du, eta EROSKI Onlinek baita laukoiztu ere egin ditu kanal horren ohiko salmentak.

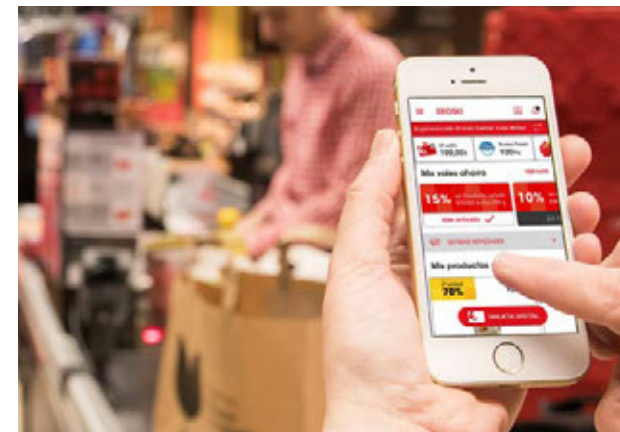
Gainera, pandemiak eta murrizketek kontsumo ohiturak aldarazi dituzte. Kanal digitalak bezero berrien ehuneko handi bat izan du, erosketa lehenengoz egin dutenak eta gainera prozesua beste behin errepikatu dutenak.

Online supermerkatuak bezeroen arteko erosketa prozesua eta interakzioa errazten digu, nola eta erosketak etxera eramateko aukera emanda, produktuen balorazioa eginda eta dendan edo armairu adimendunetan jasota, zeinak modua ematen baitu bezeroak online eskaria doan jaso dezan egunean bertan.

2020an, zerbitzu berriak jarri ditugu martxan; esaterako, online eskarien jarraipena, etxera eramateko orduan itxaroten denbora gutxiago emateko. Horretaz gainera, gure proposamen komertziala zabaldu dugu elikagaiak ez diren beste 3.000 artikulurekin baino gehiagorekin; hala, aukera handiagoa du orain bezeroak.

EROSKI arreta berezia jarri dugu adinekoetan eta etxetik atara ezin zutenetan, ulertzen baikenuen nolako zeregina egokitu zitzaigun une zail horretan. Hori dela eta, kanal digitala jarri dugu haien eskura, eta doan eraman dizkiegu eskariak etxera.

Era berean, etxera eramateko protokolo bat jarri dugu, batez ere etxeko tresna elektrikoaren kasuan, prebentzio neurri zorrotzekin.



EROSKI aplikazioa

Tresna horrek arinagoa egiten du online erosketaren prozesua, eta, gainera, abantaila sail bat dakar erabiltzaileentzat. Eraldaketa digitalaren aldeko gure apustuan, aplikazioa bera eta haren funtzionaltasunak indartu ditugu, batik bat honela:

- Erabiltzailearen esperientzia hobetuta hasiera orri pertsonalizatuarekin.
- Funtzionaltasun berriak txertatuta, hala nola produktuen eskanerra, errezeta bideoak sasoiko produktuenak, deskontuak aktibatze modu berriak eta eskuorri digitalak.

Bestalde, COVID-19a dela eta, aplikazioa garrantzizko informazio kanal bihurtu da.

Alde horretatik, **COVID-19aren gaineko berrien** atala sortu dugu aplikazioan. Atal horretan, erabiltzaileak bere zailantzak argitu ditzake, eta behar duen informazioa jaso:

- Ordu-tegi aldaketak.
- Gomendioak eta neurriak dendetako segurtasuna bermatzeko.
- Zerbitzuak eta abantailak kolektiborik zaugarrienei laguntzeko.

Horretaz gainera, zabaldu egin dugu EROSKIren den-dei buruz eskura jartzen dugun informazioa: ordu-tegiak, kokapena, kontakturako telefonoa, eskuorriak...

Azkenik, jende askoko egunetan, informazioa jartzen dugu dendetan dagoen jende kopuruaz eta kopuru horien gora-beheraz egunka eta orduka. EROSKI aplikazioa bezeroaren laguntzaile aparta bihurtu da une zail horietan, eta izaten ari da oraindik ere. Joan den urtean, %34 igo zen aplikazioaren deskarga kopurua.

Urteko Merkataritza Sariak

Laugarrenez, urteko WebShop saria eman digute, urteko Merkataritza Sarietan, online supermerkatuen kategorian. Kontsumitzaileek bere ere proposamenik onena gaila iritzi diote kategoria hauetan: Hurbileko supermerkatuak, Bezeroaren gogobetetzea eta Frankiziak.

Harremana Bazkide Bezeroekin

EROSKIn ohitura osasungarriagoak eta jasangarriagoak sustatu, eta eskura jarri nahi dizkiegu bezeroei, elikaduratik hasi eta beren beharrak modu arduratsuagoan beteko dituzten zerbitzuetaraino.

Era berean, merezi duten arreta pertsonalizatua eskaintzen diegu, baita fidelizazio programak ere abantailak izan dit-

EROSKI Cluba

EROSKI Cluba gure fidelizazio programa da, eta haren bitartez gure bazkideek eskaintza eskusibook lor ditzakete. EROSKI Clubarekin gehiago aurrez dezakete eta erraztasun handiagoa izango dute erosketa prozesuetan. Gaur egun, sei milioi lagunek baino gehiagok dituzte EROSKIren, CAPRABOren eta FORUM SPORTen txartelak, eta salmenten %70 baino gehiago hartzen dituzte batez beste.

Uda honetan, pandemian, EROSKI clubeko 118.700 bazkide berri atzeman ditugu eta, gainera, 10.300 lagunek deskargatu dute gure aplikazioa.

- EROSKI Cluben Urrezko txartelak %4ko aurrezpen finkoa eta unibertala ematen du erosketa guztietan; dagoeneko 148.470 Bazkide Bezero ditu eta 35 enpresa, 3.662 langile biltzen dituztenak eta Urrezko Enpresa Bazkideak direnak.
- EROSKI Cluben ordainketa txartelak EROSKI Club programaren abantaila guztiak batzen ditu, eta, gainera, EROSKItik kanpo erositakoaren %1 bueltan jasotzeko modua ematen du, diru hori EROSKI Club txartel elkartuan sartuta; dagoeneko, 286.789 titular ditu.

Kalitatezko arreta pertsonala. Zurekin gaude

EROSKIn, funtsezkotzat dugu bezeroarekin konfiantzazko harremana izatea; horixe da "zurekin" ereduaren lehentasunetako bat eta hala jasota dago Osasunaren eta Jasangarritasunaren alde hartuak ditugun 10 Konpromisoetan.

Pandemiak markatutako urte honetan, jarraitu nahi dugu geure ezaugarri den gertuko eta konfiantzazko harremana izaten; lanean ari gara geure bezeroen beharrak betetzen, espero duten hori ematen eta beharrean direnean laguntzen. Gure bezeroei helarazi nahi diegu ondoan gauzkatela!

EROSKI bere proposamen komertzialaren aldetik apustu egiten ari da kontsumitzailea erdigunean jarritz eta haren erosketa esperientziari lehentasuna emanez. Ikuspegi horrek bereizten gaitu, produktu freskoetan dugun espezializazioagatik eta mostradorean laguntzeko salmenta zerbitzua hobetzen jarraitzeagatik.

Alde horretatik, gure zutabeak dira langileen gaitasun profesionala eta prestakuntza etengabea, eta horren bitartez bihurtzen gara freskoeen arloan are eta espezialistagoak.

zaten eta beren eskarietara hobeto doitzen diren erosketak egiteko modua izan dezaten.

EROSKI beren ohiko denda izatea aukeratu eta eskaintzen ditugun abantaila guztiak aprobeitzatzen dituztenek 600 euro ere aurreztera iristen dira urtean, gure supermerkatu eta hipermerkatuetan.

COVID-19aren pandemian, inoiz baino gehiago egon nahi izan dugu jendearen ondoan. Bereziki, EROSKI Clubeko gure bazkideei lagundu diegu informazio xehea era pertsonalizatuan emanez, baita eskaintza bereziak eginez ere etxean behar gehiago eta kontsumo handiagoa sortzen ari den une hauetan; hona hemen nabarmen-zekoak:

- Etxeko aisiaz gozatzeko ideiak eta sustapenak, EROSKI aplikazioan eta webean zure etxeko aisiarako markarik gogokoenen Sustapen Gehiago eta opariak, Travel Club puntuekin familian une goxoak pasatzeko.
- Hurbileko merkataritzarekin bat egiten dugula erakusten dugu. Pandemiak udan jo zuenean, 33.000 bazkidek baino gehiagok ohiko %1a beharrean %4ko aurrezpen gehigarria jaso zuten, EROSKI Club ordainketa txartelean tokiko merkataritzan egindako erosketetan.
- Innovaré programa eta BCulinary Club, bideo tutorialak sukaldaritza teknika berriak ikasteko konfinamendu garaian.

Bezeroari erantzuteko zerbitzua

Aurten, bezeroekin batera gainditu ditugu bideko oztopoak; haren babesa sumatu dugu, eta geure harremana indartu dugu. Konfinamenduan, batik bat, nolako traza hartuko zuen ez genekienean, gutunak, deiak eta era guztietako eskerrak jaso ditugu, gure talde humanoak egindako ahalegina aitortuz.

2020an, 720.990 lagunek jo dute guregana bezeroari erantzuteko zerbitzuaren bitartez, eta erreklamazio guztien %91,8ri eman diogu irtenbidea aurreneko kontaktuan. EROSKIn, betetzen dugu zalantza guztiak berehala argitze-ko eta iradokizunei eta erreklamazioei laster batean erantzuteko konpromisoa, eta, kudeaketaren bat egin behar baldin bada, gehienez ere 48 orduan erantzuten dugu.

Nabarmenizekoa da aurten EROSKI BIDAIAK agentziak bezeroei emandako arreta; izan ere, nahiz eta COVID-19a dela-eta hegaldiak eta abar baliogabetzearen ondorioz 20.000 itzulketa espediente kudeatu behar izan dituzten, 500 erreklamazio formal baino ez dira izan, eta horiek berak bezeroa konforme gelditzeko moduan konpondu ditugu.

EROSKIn Bezeroari Erantzuteko Zerbitzuak lau hizkuntza-tan hartzen ditu kontsumitzaileak, euskaraz, gaztelaniaz, katalanez eta galizieraz; zerbitzu hori, gainera, bai telefonoz eta bai posta elektronikoz ematen du, baita webgure netik ere: **www.eroski.es**. Gainera, beste webgune batzuk ditugu Taldearen beste negozio eta sozietateetarako, eta, horretaz gainera, geure sare sozialak.

Sotto Tempo Advertising aholkularitza enpresaren sarietan parte hartu duten kontsumitzaileek bederatzigarrenez aitoritu dute banaketa handiko enpresetatik gurea dela bezeroari erantzuteko zerbitzurik onena.

Gure bezeroei entzuten diegu

Kolektibo askotarikoen kezak aintzat hartzeko eta gardentasunarekin dugun konpromisoa betetzen jarraitzeko helburuz, komunikazio kanal gehigarriak ditugu haiekin guztiekin. Hala, 2020an, bezeroei entzuteko 45 saio baino gehiago egin genituen, eta 64.200 lagunek parte hartu zuten, dela bezero, dela kontsumitzaile eta dela hornitzaile; hala, gure eskaintza komertziala eta gure dendak hobetzeko balio duten iritziak, iradokizunak eta gomendioak jaso genituen.

Gainera, EROSKI 21 Batzorde Kontsumerista ditu Bazkide Bezeroen parte hartzea egituratzeko; horiek eztabaidatu egiten dute, jarrerak hartu eta jarraibideak finkatzen dituzte belaunaldi berriko dendak hobetzeko.

Era berean, 2020an, sare sozialetan 44 milioi truke baion gehiago izan ditugu erabiltzaileekin eta 374,3 milioi iritzi baino gehiago.

Datuen babesa

EROSKI kontsumo kooperatiba bat da; hortaz, interes bereziz zaintzen ditu bezeroen eskubideak. Horietako bat datuen babesa da, eta Etengabe Hobetzeko Plan baten gisa kudeatzen dugu. 2007an, RLOPD onartzearekin batera (1720/2007 Errege Dekretua, abenduaren 21ekoa, 15/1999 Lege Organikoaren garapen araudia onartzen duena), Datuak Babesteko Kudeaketa Sistema sortu genuen, metodologia propioa aplikatuta, arriskuaren analisia eta kudeaketa eginez bera betetzen dela zaintzeko. Datuak Babesteko gure sistema egokitu egin genuen 2018ko arauzko eskakizun berrietara.

Hura koordinatzeaz arduratzen dira zuzendaritza, sailetako eta arloetako arduradunak, sistemen administrazioa eta erabiltzaileak berak.

Etengabeko hobekuntza plana lotu-lotua dago erantzukizun proaktiboaren printzipioari. 2020an, bultzada eman diogu gure bazkideen eta langileen formakuntzari. Helburua da datuen babesaren inguruan kultura bat sortzea, zalantzarik gabe hura betetzeko bokazioa dugula erakusteko.



Twitter
59.239
jarraitzaileak



Instagram
38.859
jarraitzaileak



Facebook
228.938
jarraitzaileak



LinkedIn
55.982
jarraitzaileak

3

Ahalegina eta erabakitasuna

Dena ematen duen giza taldea



Konpromisoa eta esker ona gure profesionallekiko



EROSKI osatzen dugun guztiok gogoratuko dugu 2020. urtea dena emateko eta erronkak gainditzeko urtetzat. Negozio guztietako lantalde guztiek eman dute beren onena eta, kasu askotan, beren ongizate pertsonala sakrifikatu dute kolektiboaren zerbitzura jartzearen. Gure kultura kooperatiboa dela eta, gure abiapuntu egoera bereizgarria zen profesionaltasunari eta lankidetzari dagokienez, eta, horri esker, aurre egin beharreko erronkak gainditu ahal izan ditugu. Funtsezko zerbitzu garen alde-tik, dendak bezeroentzako baldintza onenetan egongo zirela ziurtatu behar genuen, hornikuntzaren eta zerbitzuaren aldetik, nahiz eta ia egunero husten ziren.

Gure lantokietako prebentzio eta babes neurriak, COVID-19ari aurre egiteko

EROSKItik, gure kezka nagusia lantaldeen eta bezeroen osasuna eta segurtasuna bermatzea izan da beti. Horregatik, COVID-19aren osasun krisia dela eta, honako jarduerak hauek egin ditugu, besteak beste, gure langileak babesteko:

- Negozio bakoitzerako COVID-19 jarduera-protokoloak prestatzea. Gainera, Elorriko eta Jarduera Logistikoetako Eremuko egoitzetan, akreditatutako kanpoko erakunde baten ziurtapena izan dugu.
- Gaixotasunaren sintomak dituzten pertsonen kasu eta koronabirusaren kasu positiboaren aurrean jarduteko protokoloa zehaztea.
- COVID-19aren arrisku biologikoak ebaluatzea.
- Lantokietan babes neurri fisikoak eta seinaleak ezartzea, baita kutsatzea prebenitzeko higiene neurriak ere. Información a los trabajadores en relación con la exposición al COVID-19, las medidas preventivas básicas y la utilización de los equipos de protección establecidos.

Gure esker ona, bihotz-bihotzez, EROSKIko langileei pandemia honetan egindako ahaleginagatik eta lanagatik. Unerik zailenetan erakutsi dute, berriz ere, lan ona egiten dutela eta erakundearekiko konpromisoa dutela.

- Langileei informazioa ematea COVID-19aren eraginpean egoteari, oinarritzko prebentzio neurriei eta ezarritako babes ekipoen erabilerrari buruz.
- Gure zentroetan lan egiten duten kanpoko langileentzako prebentzio neurriak zehaztea eta jakinaraztea.
- Langile kalteberen osasunaren arloko kudeaketa egokia.
- Laguntza psikologikoa emateko zerbitzua doan langileentzat.
- Osasuna zaintzeko kontratatutako kanpoko prebentzio zerbitzuaren osasun arloari jakinaraztea COVID-19aren kasu positibo baieztatuak eta horiek izan ditzaketen kontaktu zuzenak, ikertzeko.

Kalitatezko enplegua duten arduradunak

102-8; 102-41; 401-1

EROSKlrentzat, Gizarte Erantzukizuna erakunde guztian partekatutako balioa da, eta Presidentetzaren erantzukizun zuzena. Gure Estatutu Sozialetan, Barne Araudi Kooperatiboan eta Kudeaketa Etikoko Eskuliburuan lan gaitako gure konpromisoak biltzen dira, bai gure langileentzat, bai azpikontrata eta hornitzaileentzat. Kudeaketa etikoa Zuzendaritzaren helburu nagusien artean txertatuta, gure honako konpromiso hauek lortzen ditugu:

- Indarrean dagoen legedia eta laneko eta kooperatibetako araudia betetzea, baita EROSKlren berezko konpromisoak betetzea ere.
- Kudeaketa etikoko sistema eraginkor bat ezartzea.
- Erakundearen portaera etikorekin etengabeko hobekuntza.
- Nazioarteko esparruan aldarrikatutako giza eskubide eta laneko eskubideen babesa indartzea eta errespetatzea.

Gure erakundeko pertsonen kudeaketaren ezaugarri nagusia da langileak garela, baina baita jabeak ere: EROSKlren plantillako 8.954 pertsona (guztizkoaren % 30) bazkide langileak gara; horrek esan nahi du enpresaren kudeaketa kooperatiboan parte hartzen dugula.

Ezaugarri horrek beste banaketa enpresetatik bereizten du EROSKI Taldea: jarrera proaktibo bat eta proiektuarekiko konpromiso maila handia, eta hori jardunean islatzen da erakundearen maila guztietan.

Sortzen dugun enpleguak gure kudeaketa ereduari eta plantillarekiko, bezeroekiko eta gizartearekiko konpromisoari jarraitzen dio, eta horregatik ahalegintzen gara egonkorra eta kalitatezkoa izan dadin. Hala, EROSKl 2020an sorturiko enpleguaren % 74 baino gehiago finkoa izan zela azpimarratu beharra dago. Era berean, gure langileen artean soldata mailako elkartasuna, berdintasuna, kontziliazioa eta osasuna eta segurtasuna sustatzen ditugu, baita haien garapen profesionala eta erabakiak hartzen parte hartzen ere, eskaintzen dugun enpleguaren kalitatearen funtsezko ardatz diren aldetik.

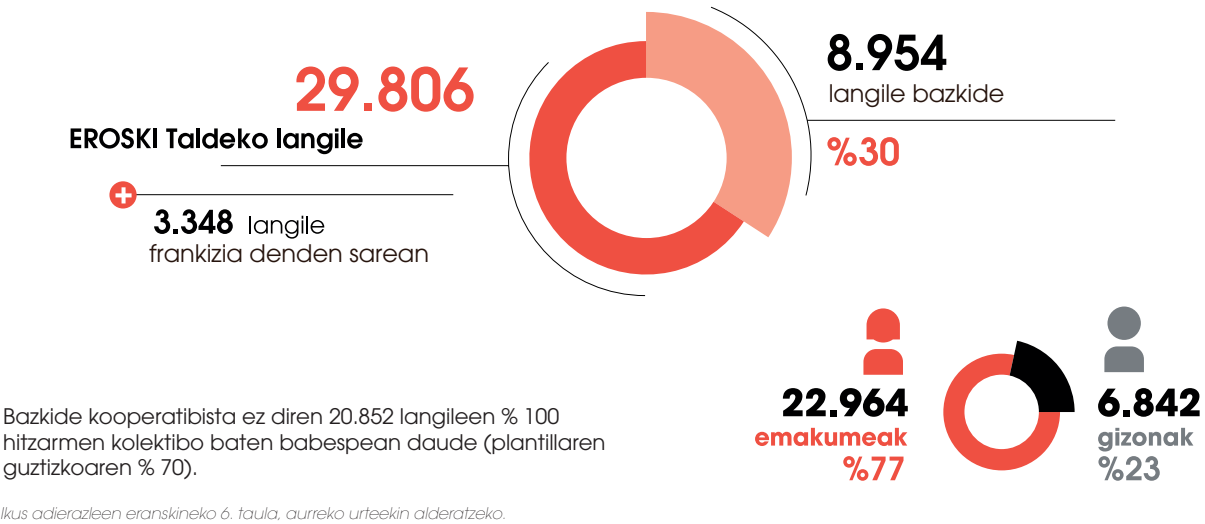
Gure giza taldearen kudeaketa ardura-suaren ardatzak

- Soldata mailako elkartasuna
- Berdintasuna
- Lana eta familia bateragarri egitea
- Laneko osasuna eta segurtasuna
- Garapen profesionala
- Lan munduan txertatzea eta gizarte berrikuntza

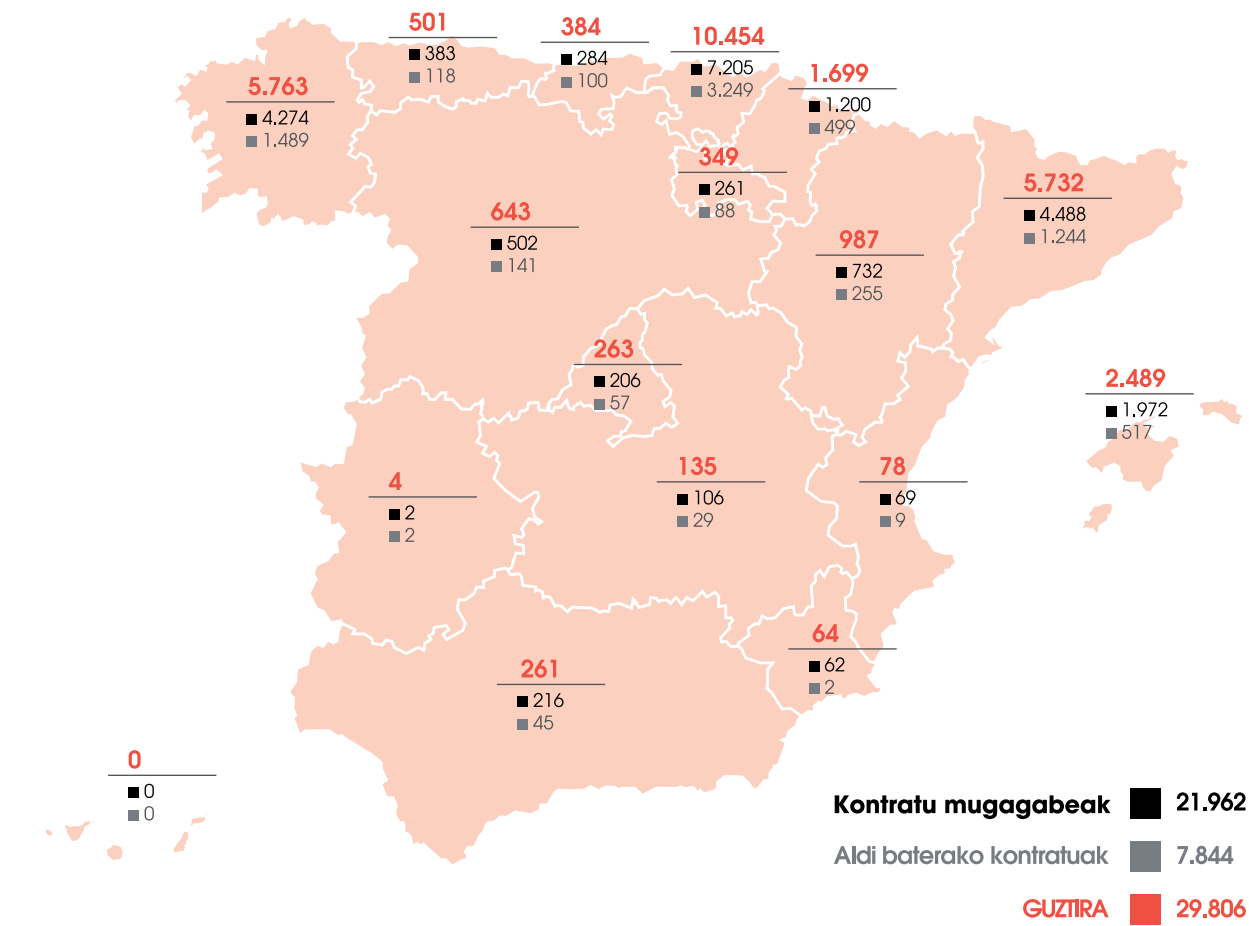
Gure lanaren funtsezko 10 balioak

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

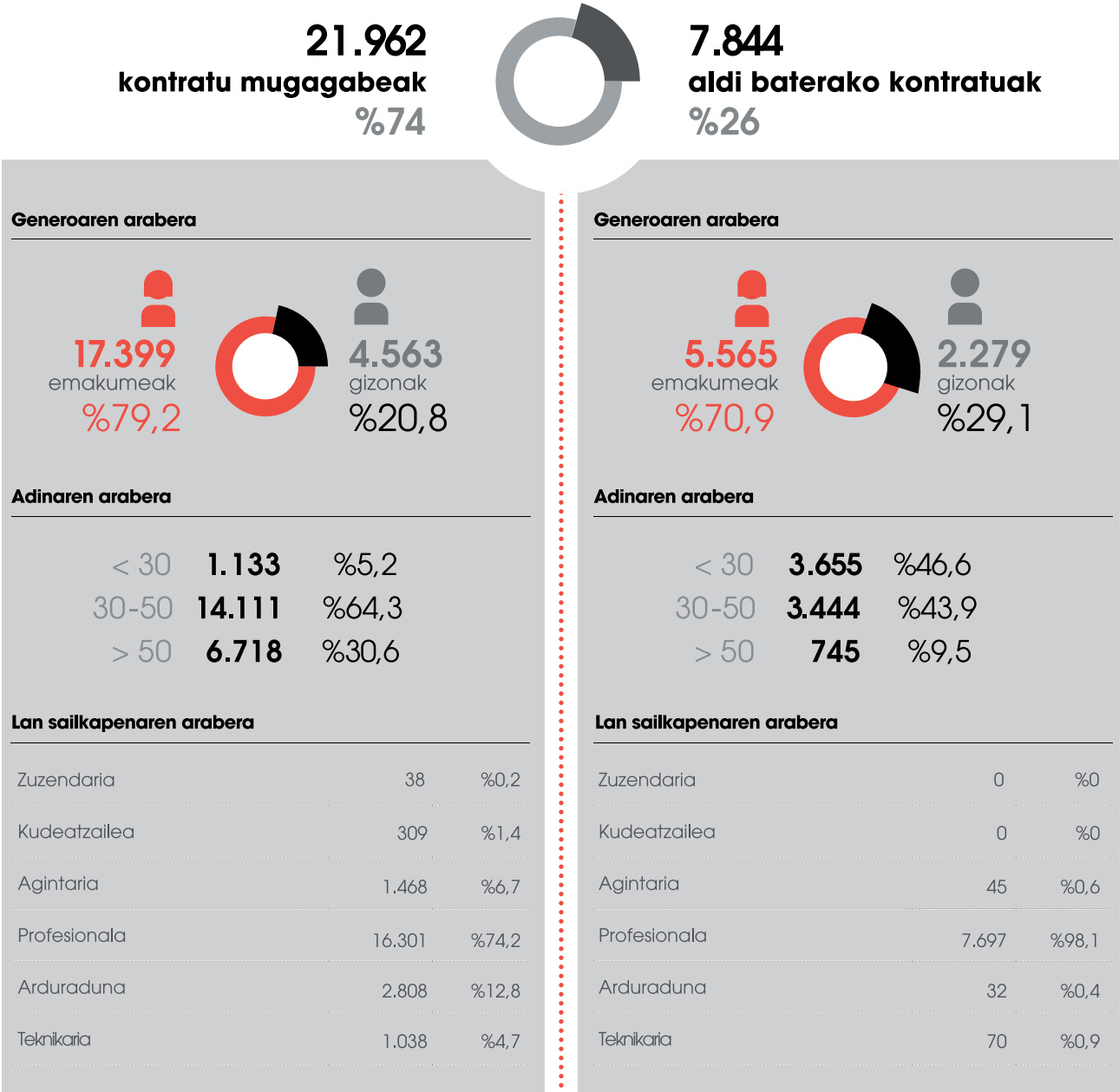
Langile kopurua, guztira



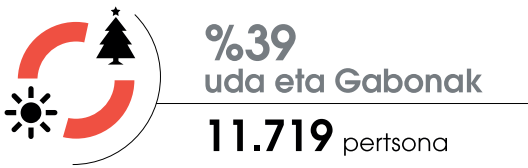
Langile kopurua kontratu motaren eta autonomia erkidegoaren arabera



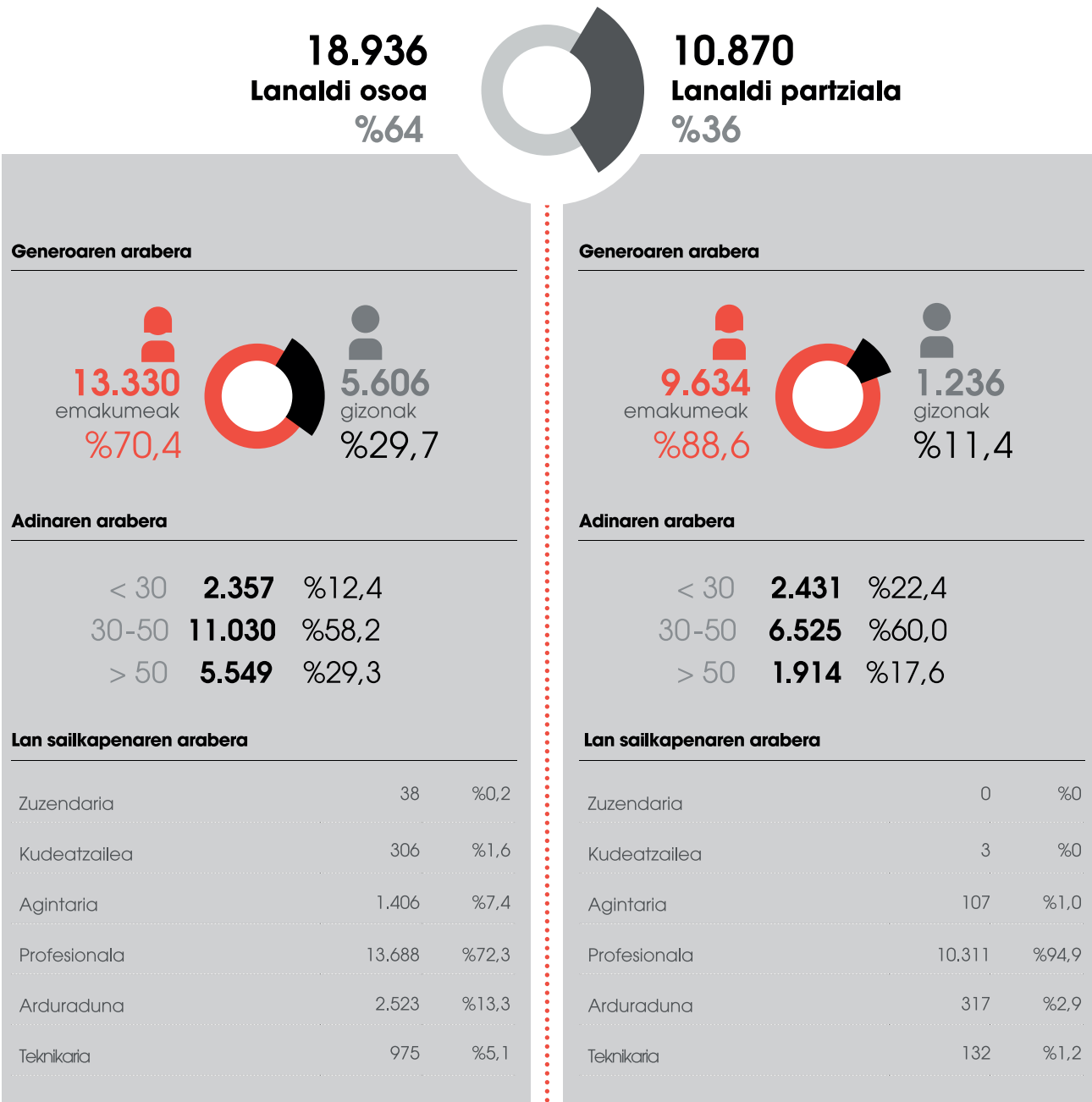
Langile kopurua kontratu motaren, generoaren, adin tartearen eta lan kategoriaren arabera



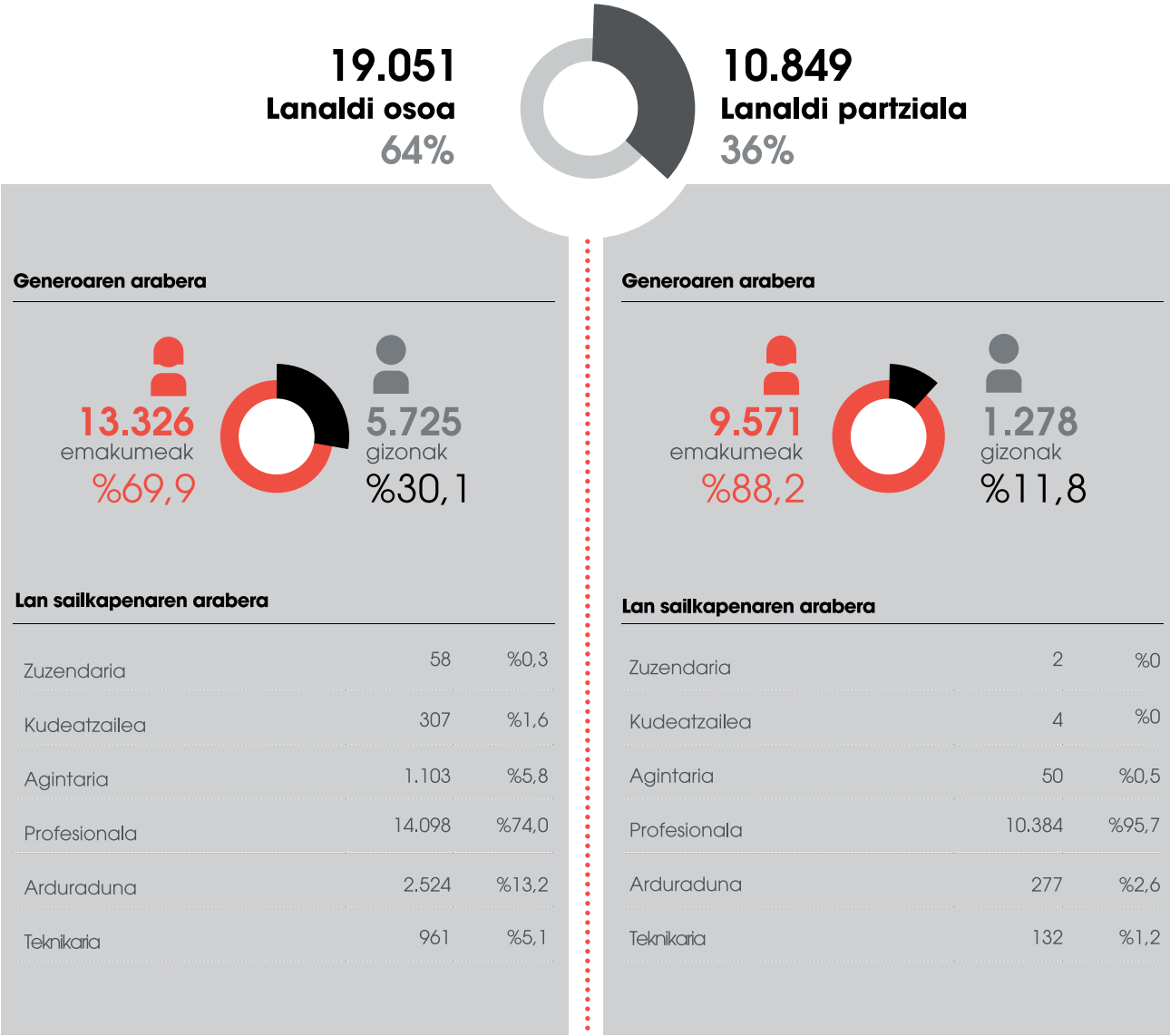
Aldi baterako plantilla, ordezkapenak egiteko



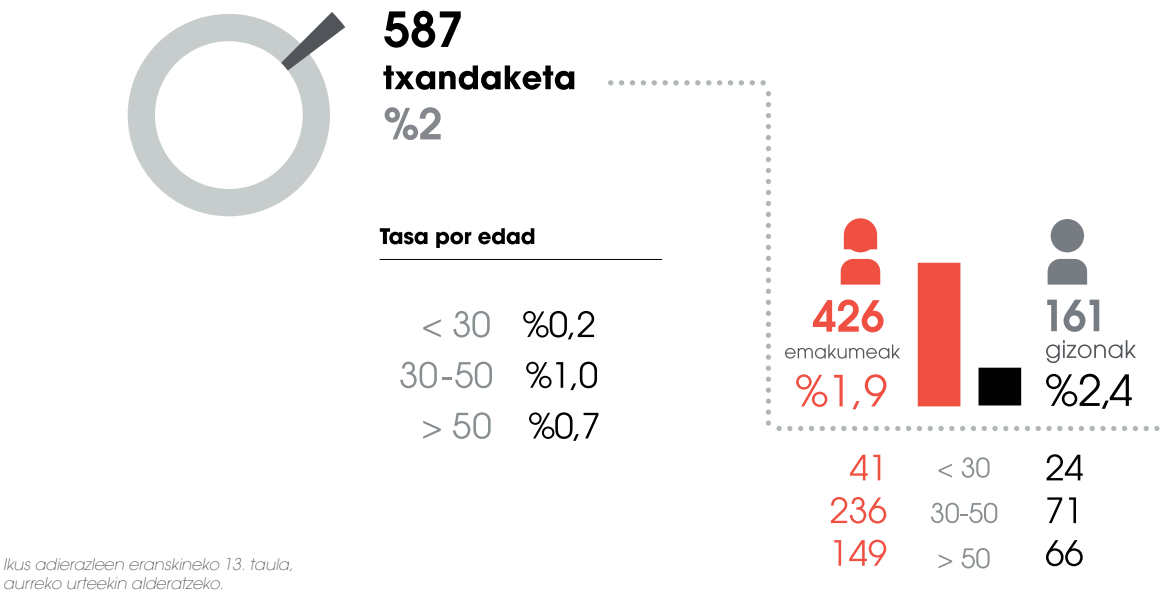
Langile kopurua lanaldi motaren, generoaren, adin tartearen eta lan kategoriaren arabera



Langileen urteko batez bestekoa, lanaldi motaren, generoaren eta lan sailkapenaren arabera

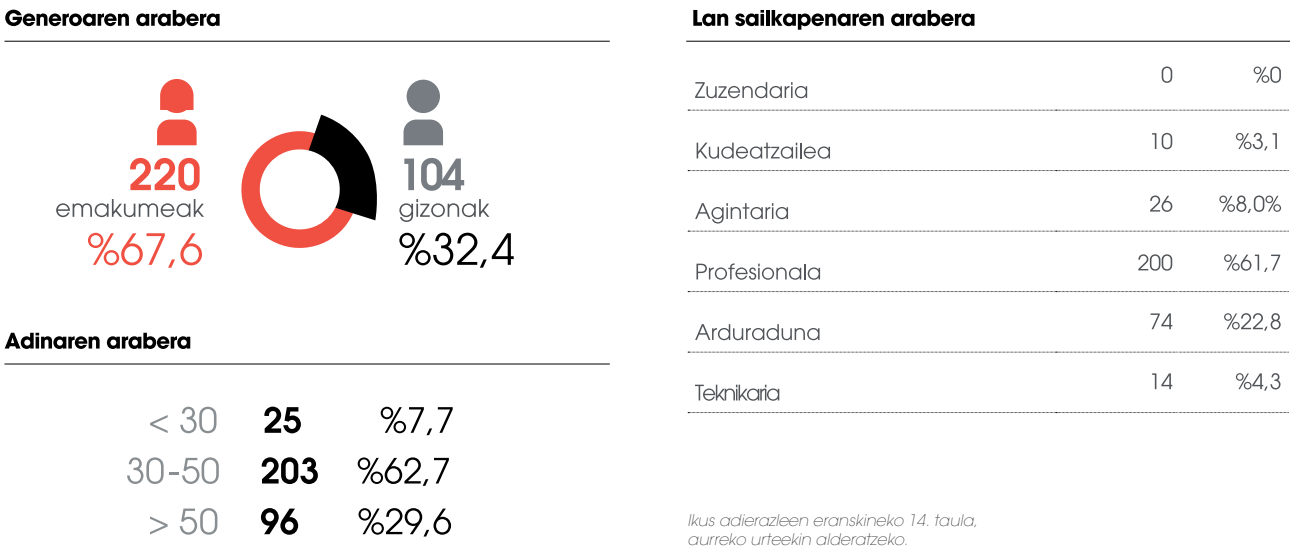


Txandakatze kopurua eta indizea (borondatezko joatea, kaleratzea, erretiroa edo heriotza) generoaren eta adin tartearen arabera

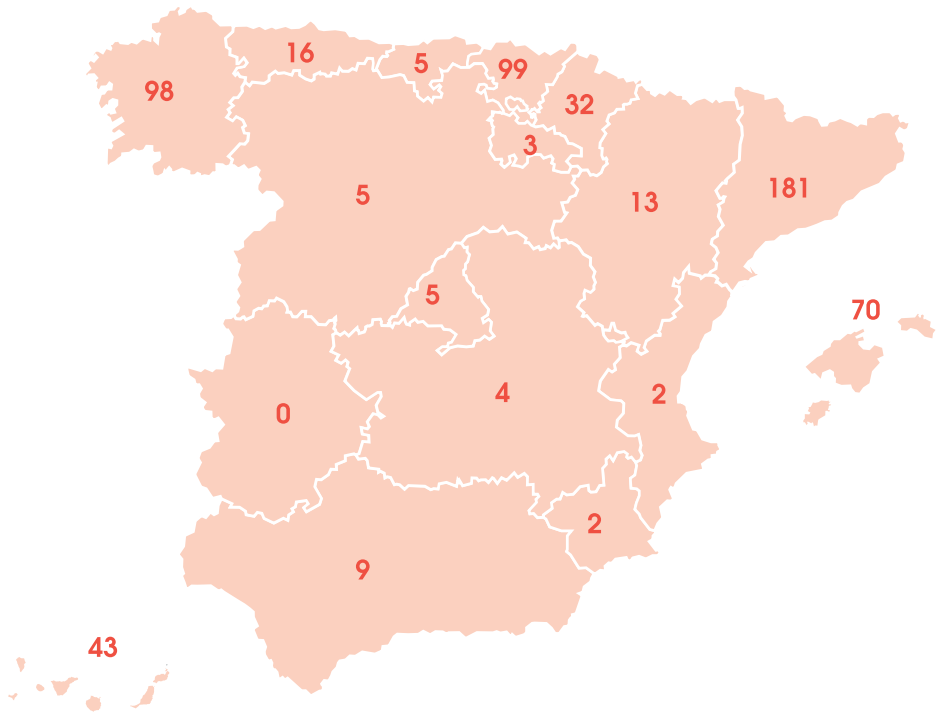


Ikus adierazleen eranskineko 13. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Kaleratze kopurua generoaren, adin tartearen eta lan kategoriaren arabera, eta 2020ko datuen gaineko %-a



Txandakatze kopurua autonomia erkidegoaren arabera



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

Soldata mailako elkartasunaren printzipioa erakunde osoan aplikatzen dugu gure balioei jarraikiz, eta gure kultura korporatiboa egunez egun jarduteko gure moduarekin bat dator. Horrela, barne mailan, erantzukizun gutxiena duten postuen eta goi zuzendaritzakoen artean dagoen soldata aldea txikituko da. zehazki, EROSKI Koop. Elkartean 2020ko soldata aldea 8,43 izan zen. Horrela, bada, ordainsari handiena jasotzen duen pertsonaren gutzizko ordainaren eta gainerako langileen ordainaren medianaren arteko erlazioa 7,78 da kooperatiban. Ratio hori askoz txikiagoa da IBEX 35eko enpresetakoena baino; haietan, eta 2019ko datuei erreparatuta, goi exekutiboen batez besteko ordainsaria 118 aldiz handiagoa da gainerako langileen batez besteko soldata baino.

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

EROSKiko ordainsariak publikoak dira, berdinak gizon eta emakumeentzat, eta lanpostuaren araberrakoak, ez bes-

te faktore batzuen araberrakoak, hala nola antzinasuna edo banakako negoziatzioa. Gainera, beharrezko giza baliabideak erakartzeko eta atxikitzeko, kanpoko lehiakortasunaren printzipioa erabiltzen da; alegia, sektoreko enpresetako ordainsarien maila orokortuenak hartzen dira aintzat ordainsariak zehazteko garaian. Hortaz, supermerkatuen hitzarmenari erreparatuta, gutxienerako oinarritzko soldata % 5,2 handiagoa da Espainiako lanbide arteko gutxienerako soldatarekin alderatuta.

Bestalde, kanpo mailan, ordainsari mailako elkartasunak honako hau dakar berekin: Zuzendaritza Kontseiluaren ordainsaria merkatuko balioa baino % 69tik % 77ra bitarte txikiagoa da. Hala, 2020. urte osoan, presidentearen eta Zuzendaritza Kontseiluko kideen ordainsariaren gutzizkoa, oro har, 679.332 euro izan zen, merkatuarekin alderatuta. Horrek ez dauka inolako zerikusirik IBEX 35eko enpresen errealitatearekin; izan ere, enpresa horietan, kontseilarien batez besteko ordainsaria EROSKiko Zuzendaritza Kontseiluko kide batek batez beste jasotzen duena baino 6 aldiz handiagoa da. Orobat, gure gobernu organo gorena den Kontseilu Errektoreko kideek ez dute ordainsari finkorik edo aldakorrik jasotzen lan horren ordainetan (organo horren bileretara joateko gastuak izan ezik).

	EROSKI Koop. E.	Gainerako sozietateak
Soldata aldea	8,43	8,22
Erakundean gehien irabazten duenaren urteko gutzizko ordainaren eta gainerako langileen urteko gutzizko ordainaren medianaren arteko ratioa	7,78	6,81
Urteko gutzizko ordainaren igoeraren ratioa 2019tik 2020ra	%1,0	% 1etik % 2,25era bitarteko hazkundea oinarritzko soldatan, sozietate guztietan
Erakundean gehien irabazten duenaren urteko gutzizko ordainaren hazkundearen eta gainerako langileen urteko gutzizko ordainaren medianaren arteko ratioa	1	1
Zuzendaritza Kontseiluko kideen eta gainerako langileen batez besteko ordainsariaren arteko ratioa	3,78	4,47
		% 5,2
Oinarritzko soldataren eta lanbide arteko gutxienerako soldataren arteko ratioa	% 20,6	*2020an, gutxienerako soldata % 5,5 baino gehiago handitu zen alderatuta
Soldata arrakala haztatua, lan kategoria bakoitzak langileen gutzizkoan duen garrantziaren arabera	% 8,1	% 7,0

Lanbide kategoriaren araberrako erreferentziazko ordainsaria berdinzalea da kooperatibako gizonen eta emakumeen artean. Soldata arrakalaren arrazoietako bat da lanbide kategoria beraren barruan generoaren araberrako banaketa ez dela orekatua erantzukizun maila ezberdinen artean; bestea, ordainsarien indizeen bilakaera historikoa da. Espe-

ro dugu soldata arrakala pixkanaka-pixkanaka murrizten joango dela kooperatiba barruko langileen berritze naturalaren ondorioz eta emakumeek lanbide kategoria beraren barruko erantzukizun handiagoko postuetan presentzia handiagoa izatearen ondorioz.

Zuzendaritza Kontseiluaren batez besteko ordainsaria, generoaren arabera



Batez besteko ordainsaria, generoaren eta lan kategoriaren arabera

Lanbide kategoria	EROSKI Koop. E.			Gainerako sozietateak		
	Emakumeak (€)	Gizonak (€)	Soldata arrakala	Emakumeak (€)	Gizonak (€)	Soldata arrakala
Zuzendaria	73.739	79.817	% 8	66.329	85.856	% 29
Kudeatzailea	44.526	47.117	% 6	54.930	57.595	% 5
Agintaria	32.029	31.971	% 0	28.984	33.289	% 15
Profesionala	17.191	18.924	% 10	16.375	17.229	% 5
Arduraduna	23.401	23.689	% 1	19.833	22.401	% 13
Teknikaria	31.109	31.854	% 2	28.780	31.584	% 10

Ikus adierazleen eranskineko 16. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Batez besteko ordainsaria generoaren eta adin tartearen arabera

Adin tartea	EROSKI Koop. E.			Gainerako sozietateak		
	Emakumeak (€)	Gizonak (€)	Soldata arrakala	Emakumeak (€)	Gizonak (€)	Soldata arrakala
< 30	17.543	17.396	%-1	15.168	15.744	% 4
30-49	19.527	25.236	% 29	17.324	20.587	% 19
> 50	19.601	28.070	% 43	17.694	25.697	% 45

Ikus adierazleen eranskineko 17. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Soldata arrakala autonomia erkidegoaren arabera eta lan kategoria bakoitzak langileen gutzizkoan duen garrantziaren arabera

Autonomia Erkidegoa	EROSKI Koop. E.	Gainerako sozietateak
Aragoi	-	6,2%
Balearrak	-	5,3%
Katalunia	-	5,4%
Galizia	-	9,5%
Nafarroa	3,8%	-
Euskadi	8,5%	-

Autonomia erkidegoaren araberrako emaitzak lehentasunerako eremuetan baino ez dira aurkeztu; izan ere, gainerako eskualdeetako langileen lagina txikiagia baita soldata arrakalaren emaitzak lortzeko.

Berdintasuna 405-1

EROSKIn emakumeen eta gizonen arteko aukera berdintasuna oinarritzko printzipioa eta printzipio estrategikoa da erakundearen kudeaketan. Desparekotasuna ezabatzeak gure kultura kooperatibo eta parekidearekin zuzenean lotutako aldaketa prozesu bat dakar. Ildo horretan, EROSKik diskriminaziorik ezaren printzipioari jarraitzen dio, Fundazio estatutuetan jasota baitago, eta ez bakarrik generoari dagokionez, baita arrazari, sexu orientazioari, erlijio sinetsmenei, iritz politikoei, nazionalitateari, gizarte jatorriari, desgaitasunari edo diskriminazioa eragin dezakeen beste edozer ezaugarriari dagokionez ere.

Horretarako, 2005ean, Berdintasunerako Batzordea sortu genuen. Haren ardura EROSKiren Emakumeen eta Gizonen Berdintasunari buruzko Diagnostikoa eta Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Plana egitea eta aldin-aldian eguneratzea da. Gainera, Berdintasun Behatokiak printzipio hori erakunde osoan betetzen dela zaintzen du.

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

Gainera, salaketa kanal bat ere badugu eta, 2015az geroztik, aholkularitza zerbitzu bat (isilpekoa) ere bai, laneko jazarpen kasuak saihesteko eta gertakari oro bideratzeko. Era berean, genero indarkeriaren aurkako protokolo bat ere badugu, eta Mundu Itunaren Espainiako Sareak Garapen Jasangarriako 5. Helburua, hau da, Genero Berdintasuna lortzeko jardunbide egokitzat hautatu du gure protokoloa.

2020an, Berdintasun Plana berrikusteko aldizkako jarraipena egiten jarraitu dugu, betiere 2017-2020 Plan Estrategikoan zehaztutako Berdintasunaren kontzeptuaren ikuspegian txertatuta; aurtun, honako zutabe eta ekintza nabarmen hauek sartzen dira:



Pertsona guztiek aukera berdinarik

- Emakumeen ikusgaitasuna lanpostu maskulinizatuetan, Madrilgo gure Plataformako kudeaketa taldeko barne komunikazioko gure kanalen bitartez; talde horretan emakumeak dira nagusi.
- Talentua garatzeko SUMMA programaren beste edizio bat; 2020ko 13 parte-hartzaileetatik 12 emakumeak dira.



Enpresa kultura eta horrek berdintasunean duen eragina

- EROSKik Target Gender Equality programan parte hartzen du; programa hori genero berdintasunaren azeleragailua da, Nazio Batuen Mundu Ituneari parte hartzen duten enpresetarako.
- Gure estatutuak eta gure barne araubideko arauak genero hizkuntzara egokitzea.
- Leaders in Tech konferentzia parte hartzea; bertan, emakumeak buru diren azken aurrerapen teknologikoei lantzen dira.
- Genero indarkeriaren eguneko kanpaina, langileak sentsibilizatzeko.
- Nafarroako, Euskadiko eta Espainiako Berdintasun Ministerioarekin lankidetzat, Genero Indarkeriaren Biktimentzako Koronabirus Kanpaina.
- Gay Harrotasunaren eguna ospatzea, barneko sentsibilizazio kanpaina bat eginez LGBTI kolektiboaren aldarrikapenekin eta ospakizunekin bat egiteko.
- CÓMPlices programa, EROSKI Taldeko Berdintasunerako Programaren barruan antolatzen da urtean behin eta, aurtun, digitalki. Hona aurtengo protagonistak: Marina Marroquí, genero indarkeria jasan eta bizirik atera zen; Mbaye Gil, 15 urte zituela ziurgabetasunez betetako bidaia bati ekin zion beretzat eta bere familiarentzat etorkizun hobea bilatzearen; eta Edurne Pasaban, munduko zortzi milako gailur guztiak konkistatu dituen lehen emakumea, baina erronka handiena eragin dion oztopoa depresioa izan da.



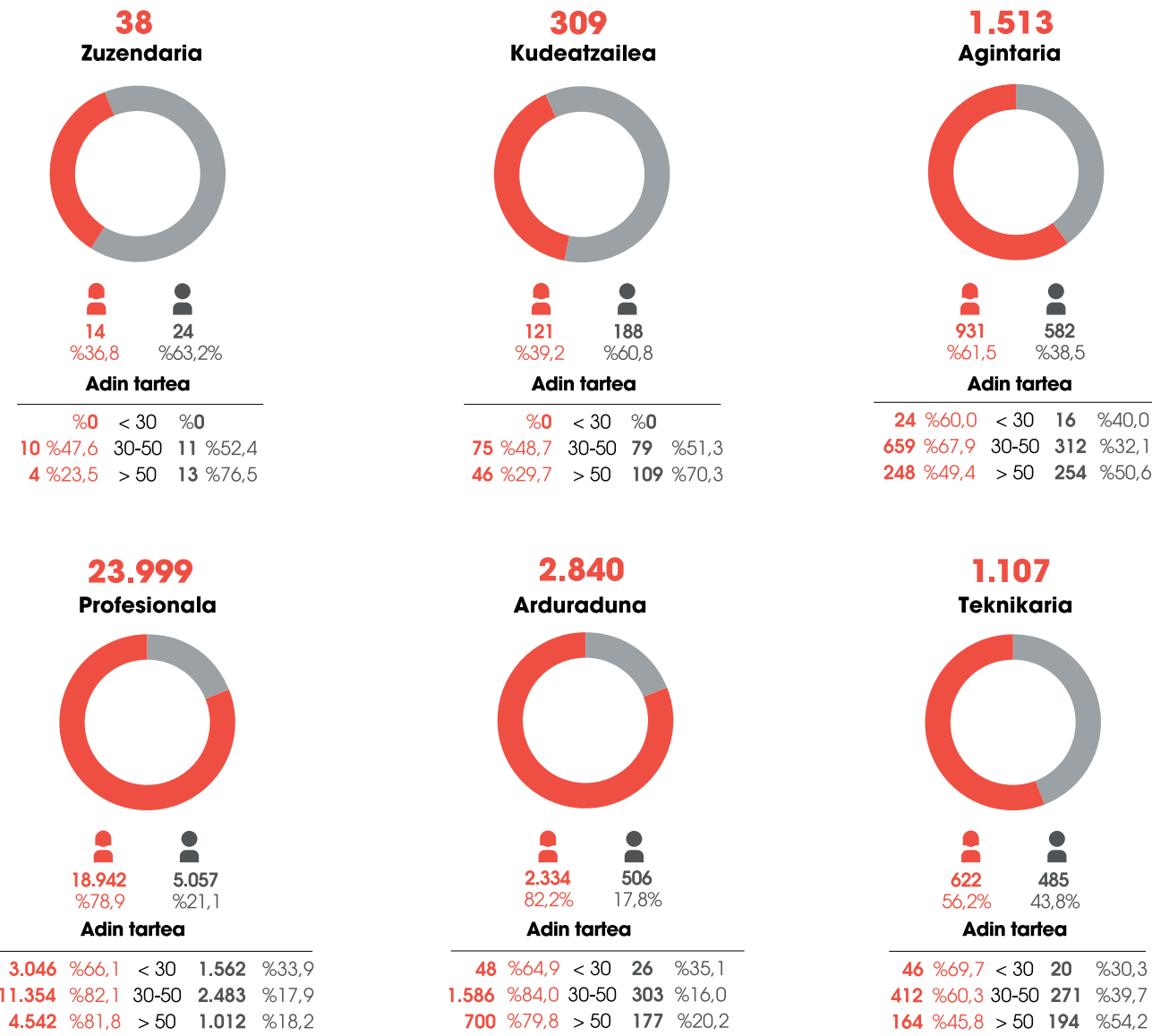
Osasuna eta jasangarritasuna berdintasunarekin txertatuta

- EROSKiren Zeresana duten emakumeak programan, gure produktuen eta gizartearen jasangarritasunean eta osasunean aurrera egiten laguntzen duten emakumeen benetako historien berri ematen da; bideoak webgunean aurkitu daitezke

Berdintasunarekiko dugun konpromisoaren erakusgarri, azpimarratu nahi dugu gure langileen %77 emakumeak direla eta, 2020an, emakumeek erantzukizuneko lanpostuen %73 betetzen zituztela. Ehuneko hori sektoreko batezbestekoa baino askoz handiagoa da.

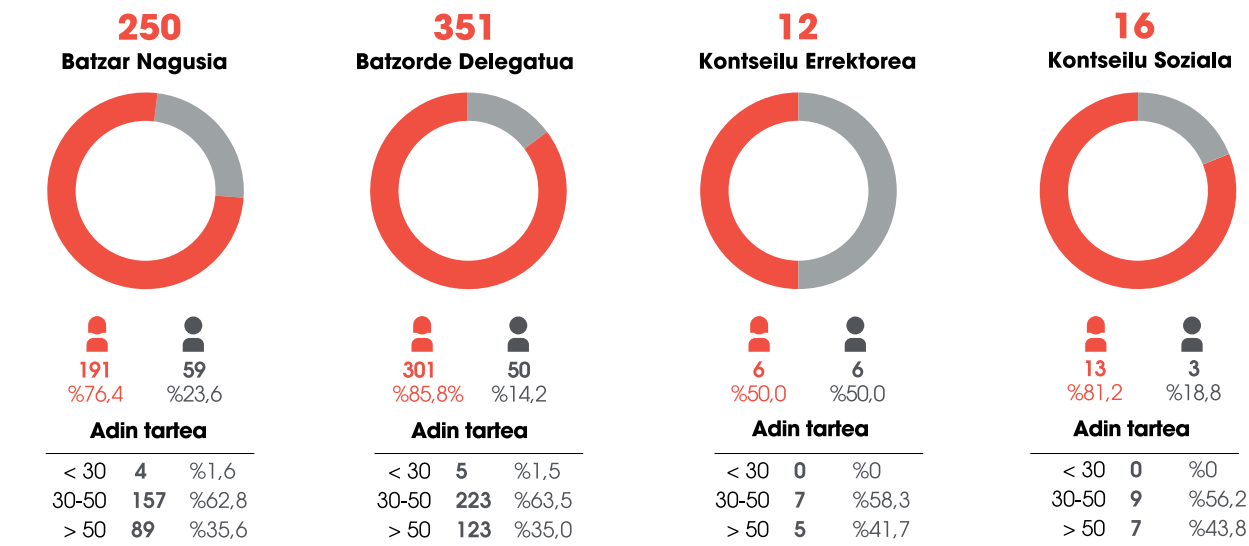
Halaber, gobernu korporatiboko organoetako kide gehienak emakumeak dira. 2018an parekidetasuna lortu zen EROSKI Koop. E.-ren organo gorenean: Kontseilu Errektorrean.

Langileen banaketa generoaren eta adin tartearen arabera, lan kategoria bakoitzean



Ikus adierazleen eranskinen 18. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

■ Gobernu organoen banaketa generoaren eta adin tartearen arabera



Ikus adierazleen eranskinetako 19. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Lana eta familia bateragarri egitea 401-3

Gure Berdintasun Planaren lan arloetako bat lana eta familia bizitza bateragarri egitea da. Arlo honetan, EROSKik beste baimen batzuk ditu legeek ezartzen dituztenez gain, eta bizitza pertsonala eta profesionala orekatzea ahalbidetzen duten laneko inguruneak eta ordutegiak bultzatzen ditu. Esate baterako, 2020an, langileen % 11 lanaldi murriztu edo eszedentzian zegoen, legezko zaintzarako edo senideak zaintzeko.

Gainera, aurtan, seme-alabak zaintzeko aldi baterako eszedentzia bat ere ezarri dugu, Eusko Jaurlaritzaren 164/2019 Dekretuaren esparruan. Eszedentzia hori aldi baterako da 2020. urterako, eta seme-alaben zainketa arloan erantzunkidetasuna sustatzea du helburu, aitatasuneko eta amatasuneko baimenak lege parekatzen diren arte. Gainera, aurtan, pandemia dela-eta, eta gure erakundea funtsezko zerbitzua dela kontuan izanik, bateragarri egiteko prozesuak norbanakoaren premietan oinarrituta kudeatu ditugu, hau da, pertsonaz pertsona.

Halaber, EROSKik langileen beste proiektu pertsonal batzuen berezitasunak ere hartzen ditu aintzat, eta hala, aukera ematen die ageriko kausarik gabe lanaldia murrizteko, murrizketa aldia amaitutakoan lanaldi osoa berreskuratzeko eskubideari eutsita, gainera. Bestela, borondatezko aldi baterako eszedentziak ematen ditu, lanpostuak gordeta, GKEekin lankidetzaren proiektuak edo garapen pertsonaleko beste plan batzuk gauzatzeko. Esaterako, lazko ekitaldian, 967 pertsonak baliatu zuten lanaldi murrizketa edo borondatezko eszedentzia.



■ Guraso baimenen banaketa, generoaren arabera

	Emakumeak	Gizonak	Guztira
2020an guraso baimena baliatu duten pertsonak, guztira	326	190	516
2020an guraso baimena amaitu ondoren lanera itzuli diren pertsonak, guztira	246	174	420
Lanera itzuli direnen tasa (2020an baimena amaitu ostean lanera itzuli ziren pertsonen ehunekoa)	% 99,2	% 99,4	% 99
2019an guraso baimen batetik itzuli eta 12 hilabeteren ondoren EROSKin jarraitzen duten pertsonak	267	136	403
Atxikipen tasa (12 hilabete geroago EROSKin jarraitzen duten pertsonen ehunekoa)	% 91,1	% 90,7	% 91

■ Lanaldi murrizketa duten langileak, generoaren eta kausaren arabera

	Emakumeak	Gizonak	Guztira
Legezko zaintzagatiko lanaldi murrizketa duten pertsonen kopurua	2.644 (%97,5)	67 (%2,5)	2.711
Senideak zaintzeko lanaldi murrizketa duten pertsonen kopurua	244 (%92,8)	19 (%7,2)	263
Borondatezko lanaldi murrizketa duten pertsonen kopurua	53 (%86,9)	8 (%13,1)	61

■ Lanaldi murrizketa duten langileak, generoaren eta kausaren arabera

	Emakumeak	Gizonak	Guztira
Legezko zaintzagatiko eszedentzian dauden pertsonen kopurua	257 (%95,5)	12 (%4,5)	269
Senideak zaintzeko eszedentzian dauden pertsonen kopurua	52 (%89,7)	6 (%10,3)	58
Senideak zaintzeko eszedentzian dauden pertsonen kopurua	640 (%70,6)	266 (%29,4)	906

Laneko osasuna eta segurtasuna 403-1; 403-2

Laneko prebentzioen arriskua

EROSKIn lan proaktiboa egiten dugu langile guztien segurtasuna eta osasuna babesteko eta hobetzeko konpromisoa gauzatzearren.

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

Laneko arriskuak prebenitzeko zerbitzu propioa dugu, mankomunatuta, taldeko sozietate guztietarako. Honako espezialitate hauetaz arduratzen da: laneko segurtasuna, industria higiena eta ergonomia, eta psikologia aplikatua. Osasunaren zaintza kanpoko prebentzio zerbitzuen bitartez egiten da.

Gainera, langileak arriskuak identifikatzen eta laneko baldintzak hobetzeko proposamenak egiten parte har dezakegu, horretarako haiek osasun eta segurtasun batzordeetara aurkeztuta (hainbat arlotan jarduten dute), baita sozietate ordezkaritza beste organo batzuetara ere (haletan, EROSKiko langile guztiak daude ordezkaturik) eta laneko osasun eta segurtasunarekin lotutako gaien % 100 jorratzen dira.

Laneko arriskuak prebenitzeko neurriak

2020an zehar plantillaren laneko arriskuak prebenitzeko ekintzak gauzatu dira. Horien artean, honako hauek dira nabarmentzekoak:

- Taldeko negozioien prebentzio planak berrikustea eta eguneratzea, baita arriskuen ebaluazio orokorrak eta lanpostu edo zereginen ebaluazio ergonomikoak ere.
- Prebentzioko barne ikuskapenak eta ikuskapen programatuak egitea; azken horiek zentroetako ikuskaritza taldeek egiten dituzte, eta ondoren, antzemandako akatsak murrizteko eta hobetzeko proposaturiko neurrien jarraipena egiten dute.
- Larrialdietako simulakroak: languneetan bertan, ebakuatuz edo ebakuatu gabe.
- Prestakuntza: prebentzioari buruzko oinarritzko ikastaroak eta lanpostuko arriskuei edo larrialdietako jardueri buruzko trebakuntza espezifikoak eskaini dira.

Osasunaren zaintza

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

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

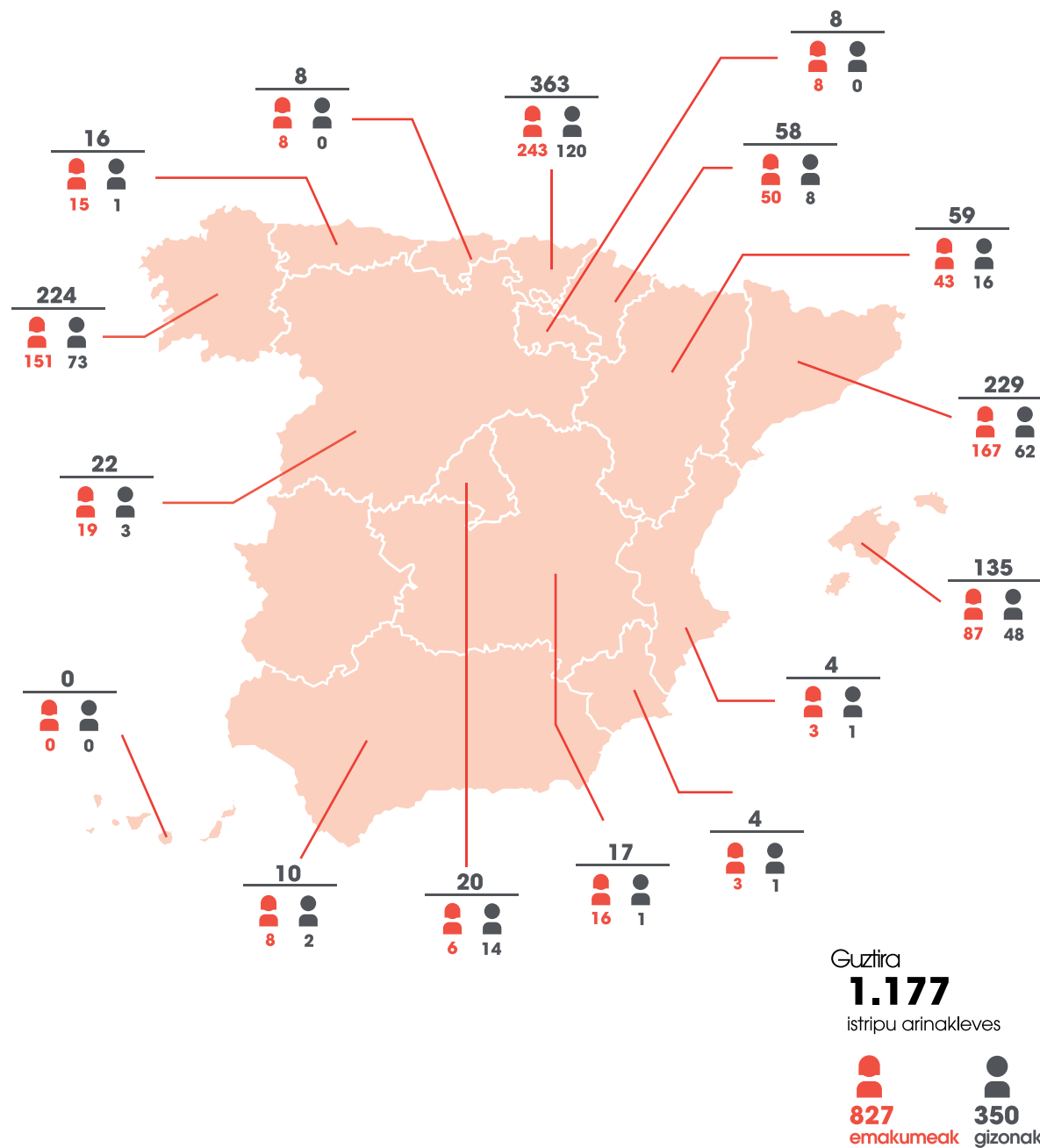


Laneko istripuen tasa, motaren arabera

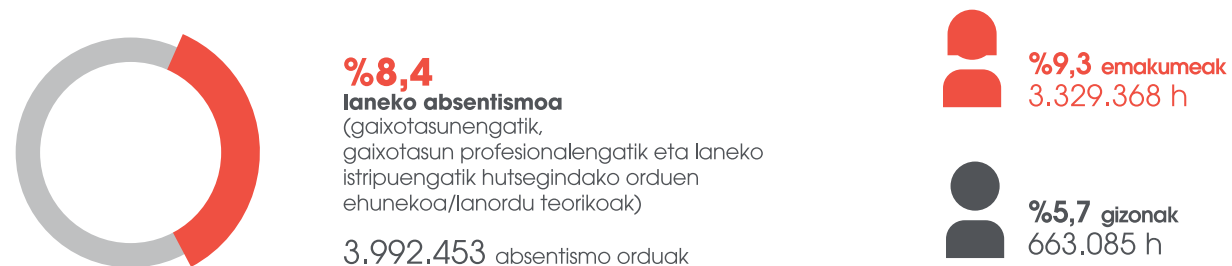


Ikus adierazleen eranskineko 20. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

■ Bajadun istripu arinen banaketa, autonomia erkidegoaren arabera

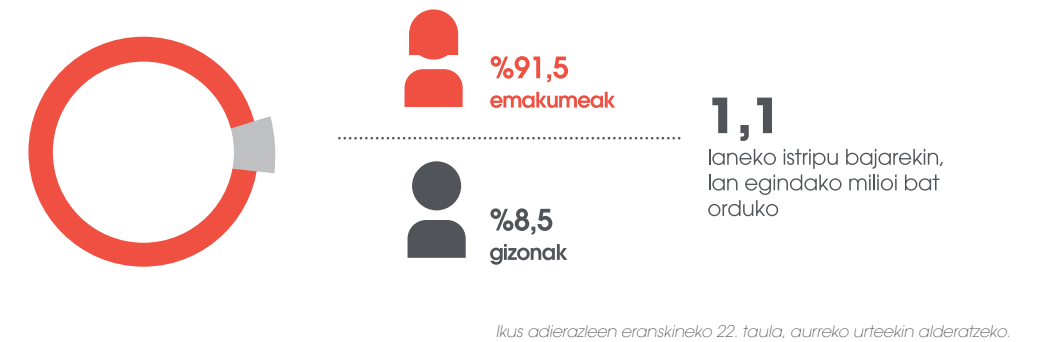


■ Laneko absentismo tasa

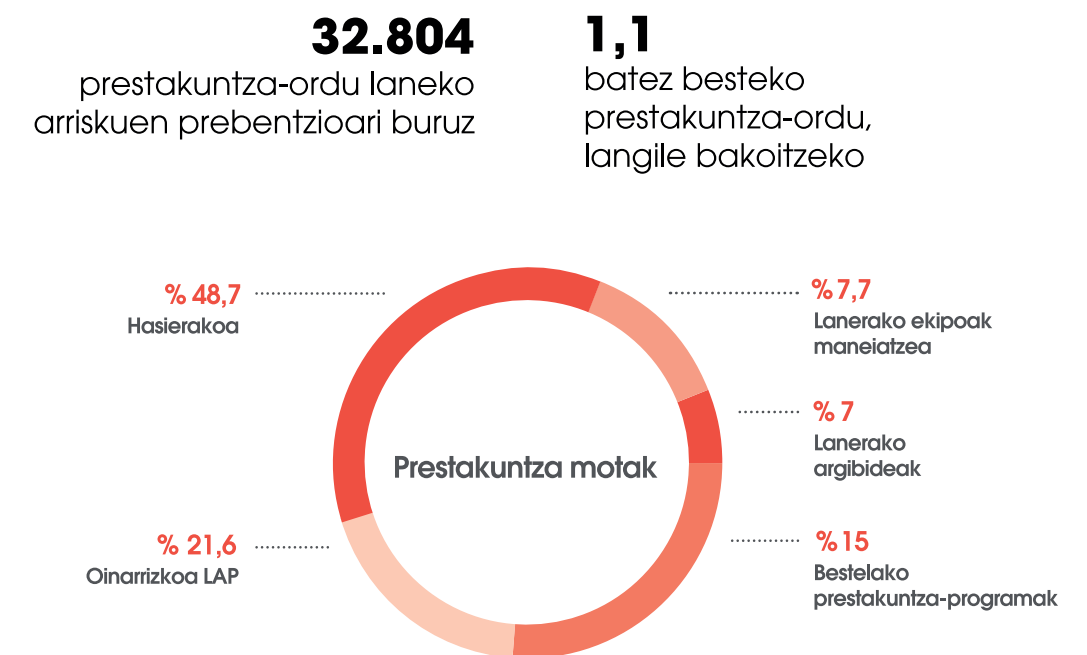


Ikus adierazleen eranskinetako 21. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

■ Gaixotasun profesionalen tasa



■ Laneko arriskuen prebentzioari buruzko prestakuntza tasa



Garapen profesionala 404-1; 404-2; 404-3

2020ko Kudeaketa Plana aldatu egin behar izan zen ia hasieratik bertatik COVID-19aren pandemiaren krisiak sortutako egoera berrira egokitzeko. Ezohiko egoera bizi izan dugu, eta erronka berriak eta lehenasunezko helburuak planteatu behar izan ditugu gure jardueraren normalarekin jarraitu ahal izateko eta 2020ko ekitaldiaren hasieran planteatutako helburuetarantz aurrera egiten jarraitu ahal izateko.

Gure prestakuntza plana egokitu egin behar izan dugu egoera berritik babesteko, eta pandemiaren fase bakoitzari egokitutako segurtasun neurri berriak eta edukiera berriak ezarri dira. Egoera horrek guztiak bultzatuta, azkar jokatu eta egokitu egin gara, kolektiboaren eta erakundearen prestakuntza beharrei erantzuteko.

Prestakuntza jarduerak garatzeko kanal eta formatu berriak aztertu ditugu azkar, eta prozesu horretan nabigatzen eta hobetzen jarraitzen dugu. Aurten prestakuntza birtuala gure egunerokotasunean ezarri da, eta hazten jarraitzen du: 2020an, prestakuntzako 1.585 ordu eskaini dira plataforma birtualen bitartez. Online prestakuntzak, bestalde, prestakuntza osoaren %20 hartzen du dagoeneko; 22.000 ordu eskaini ditugu 9.900 pertsonari prestakuntza kanal horren bitartez emateko.

Aurten, 892.000 euro bideratu dira prestakuntza programe-tara; bestela esateko, guztira 109.549 ordu bideratu ditugu gure langileak trebatzera, hau da, batez beste 3,7 ordu lan-gile bakoitzeko.



2020ko prestakuntza programa nabarmenak:

- ✓ **Agintari Eskola**

Aurten, prestakuntzako bi eskaintza egin ditugu dendako buruentzat, eta beste bat arloko arduradunentzat. Guztira, 25 pertsonak jaso dute prestakuntza agintari eskolan, prestakuntzako 1.428 ordu inbertituta.
- ✓ **Fresh Master Arrandegia**

Arrandegiko Prestakuntza Zentroetako monitore eta adituei zuzendutako prestakuntza. Guztira 45 pertsona prestatu ditugu, 472 prestakuntza ordurekin, guztira.
- ✓ **Zuzendaritza Garapena**

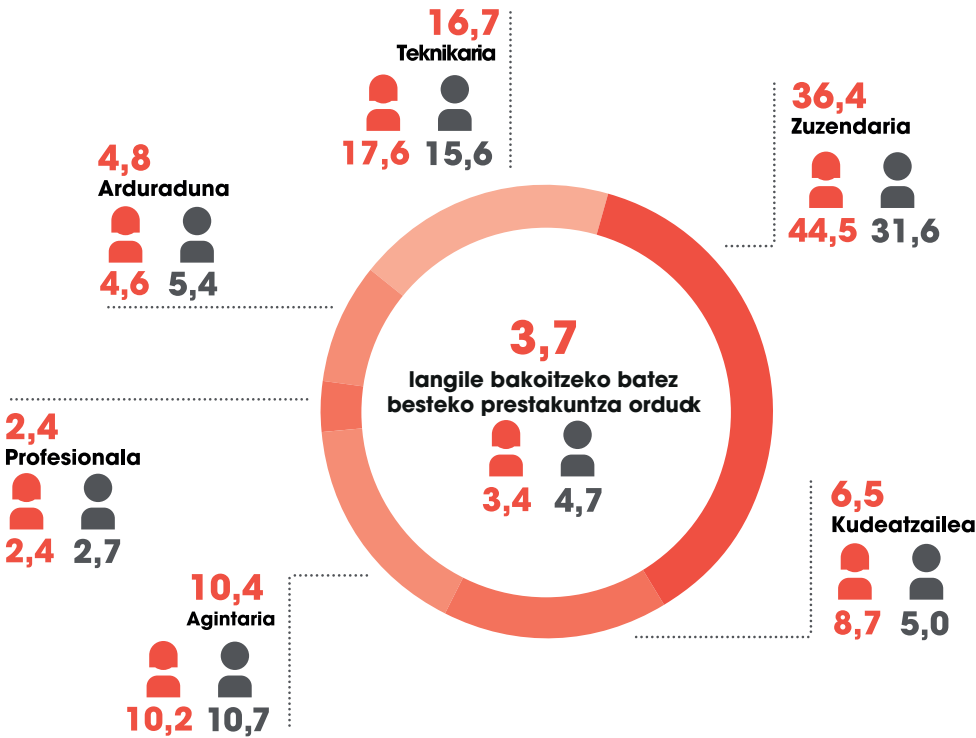
2020. urtean prestakuntzako eta garapeneko hainbat ekintza egin dira potentziala duten zuzendarien eta kudeatzaileen kolektiboarentzat, garapen indibidualizatuko planetan oinarrituta. Zerbitzu horren bitartez, gure estrategiarako beharrezkoak diren ezagutzak eta trebetasunak eskuratu, hobetu eta perfektionatzea lantzen da Zuzendaritza Garapenenean. Zuzendarien kolektiboari 1.381 prestakuntza ordu eskaini dizkiogu.

- ✓ **Orain, COVID-19 prestakuntza**

En 2020, formamos e informamos a todos 2020an, COVID-19aren krisialdiari aurre egiteko jardunbide egokien eta babes neurrien gaineko prestakuntza eta informazioa eman genien gure langile guztiei. 1.020 pertsonak jaso dute prestakuntza, guztira 987 ordutan.
- ✓ **Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra**

Online prestakuntza horren bitartez, datu babesari dagozkion kontzeptu nagusiak aurkeztu eta informazio pertsonala lortzeko, erabiltzeko eta tratatzeko printzipioen berri eman diegu langileei. Horretarako, egituretako langile guztiei ez ezik, salmenta puntuko berariazko kolektiboari ere eman zaie prestakuntza.

Batez besteko prestakuntza orduak, generoaren eta lan kategoriaren arabera



Ikus adierazleen eranskineto 23. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

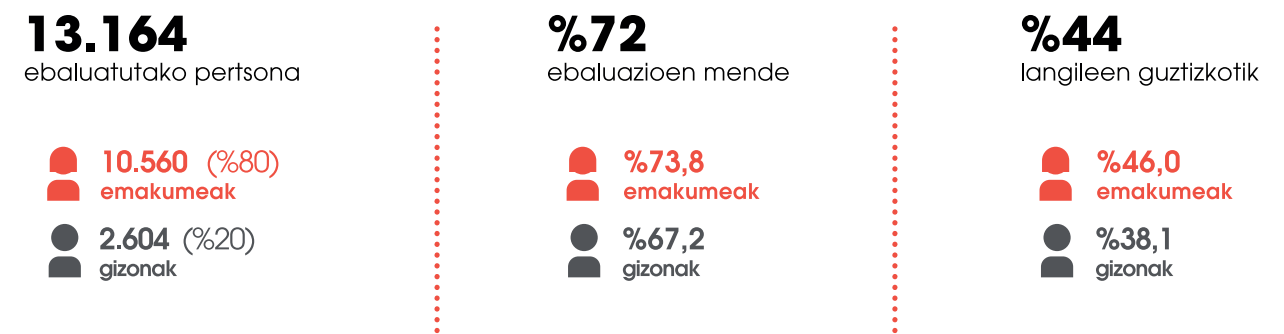
Langileen prestakuntza orduak, generoaren eta lan kategoriaren arabera

	Emakumeak	Gizonak	Guztira
Zuzendaria	624	758	1.382
Kudeatzailea	1.057	942	1.999
Agintaria	9.481	6.216	15.697
Profesionala	44.814	13.616	58.430
Arduraduna	10.808	2.732	13.540
Teknikaria	10.946	7.555	18.501
Guztira	77.730	31.819	109.549

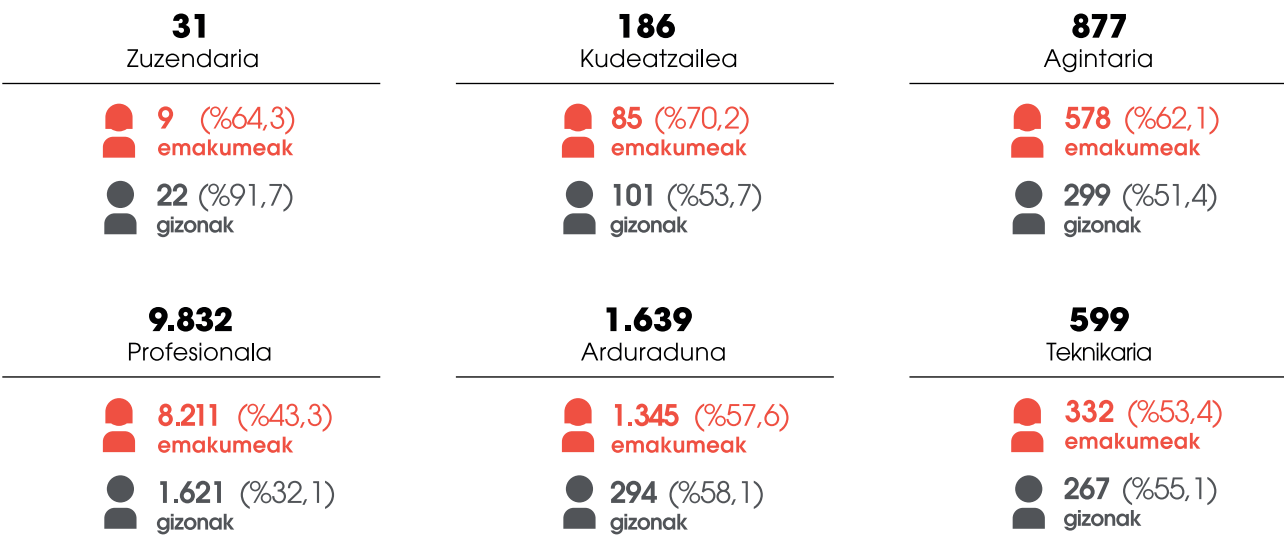
Sustapen profesionala

Prestakuntzarekin batera, EROSKIko pertsonen kudeaketaren beste elementu garrantzitsu bat lanpostuz igotzeko aukera da, prozesu naturaltzat hartzen baitugu gure langileen bizitza profesionalan, eta gaikuntza profesionalan eta jardueraren kalitatean oinarritzen da. Ildo horretan, 2020an, gure langileen % 0,7 igo zen mailaz; hau da, 208 pertsona eta horietatik % 77 emakumeak.

Jardunaren eta garapen profesionalaren aldiaren behingo ebaluazioa egiten zaien pertsonen kopurua eta ehunekoa



Ebaluatutako pertsonen kopurua eta ehunekoa langile guztiei dagokienez, lan kategoriaren eta generoaren arabera



Ilus adierazleen eranskinetako 24. eta 25. taulak, aurreko urteekin alderatzeko.

Krea zurekin: autokudeaketaren lankidetzak kultura

Barne berrikuntzari emandako Errekonozimendu Korporatiboko Krea sariaren zazpigarren edizioa izan da. Modu berri-tzaileen ekimenak diseinatu eta abiarazi dituzten taldeen jardunbide egokiak eta esperientzia onak saritzen ditu Kreak. Izan ere, ideia horiek lagungarri baitira gure erakundearen nortasuna hobeto definitzen duten printzipio eta ardatzak are gehiago errotzeko.

Edizio honetan, COVID-19aren egoerak eragindako zailtasunak zailtasun, ekimen honetan parte hartzen jarraitu dugu. Kreaken aurtengo sarietan, dendaren segurtasunaren ingurukoak dira aurkeztu diren hautagaitzak. Hautagaitza irabazleetako askok jatorrizko dendaren eremua gainditzen dute, eta denda sare osoan ezartzen dira azkenean.

Aurten, denda frankiziadunek parte hartu duten lehen edizioa izan dela nabarmendu beharra dago.

Ekintzaile frankiziadunak

Negoioa propioa izan nahi duten langile bazkideek Zurekin Frankizian programari heltzeko aukera dute. Prestakuntza espezializatua eta zerbitzu zein abantaila pertsonalizatuak eskainiko dizkiegu, baita dendak kudeatzeko tresna aurreratuak ere. Gainera, konfiantzazko marka baten babesak izango dute: EROSKI. Gainera, finantzaketa erakundeekin eta Enpresaburu Gazteen Espainiako Konfederazioarekin (CEAJE) akordioak ditugu, behar duten babesak emateko eta ekintzazailtzat sustatzeko.



Lan munduan txertatzea eta gizarte berrikuntza



EROSKIn, kontsumoko kooperatiba garen aldetik, kolektibo guztiak lan merkatuan txertatzearen aldeko gara eta horrekin konprometituta gaude. Enplegu publikoko zerbitzuekin eta Hezkuntza Ministerioaren sareko zentroekin elkarlanean jarduten dugu eta, hartara, lanerako prestakuntzaren bitartez, langabezian dauden ikasle gazteak eta gizartearen bazterfuta geratzeko arriskuan dauden pertsonak lan munduan txertatzen dira.

Nazioan, besteak beste, Gurutze Gorriarekin, Cáritas edo la Caixaen Incorpora fundazioarekin lan egiten dugu. Eta Autonomia Erkidegoari dagokionez, besteak beste, Gureak, Erroak-Sartu eta Ilundain erakundeekin.

2020an, lanerako prestakuntzan garrantzitsuena den gure «Especializazioa freskoetan» programa lantzen jarraitu dugu; 2019an abiarazi genuen programa hori. Sukaldaritza eta Gastronomia erdi mailako graduako zikloko ikasleei zuzendutako programa da, eta gure freskoen sekzioetan gaiarekin lotutako prestakuntza eta gaikuntza jaso duten espezialistak txertatzea du helburu.

Lehen promozioiko ikasleek 2020ko uztaillean bukatu zuten especializazioa. Ikasleen %71 kontratatu zituzten, iraupen luzeko kontratuekin. 2020ko uztaillean bigarren promozioa hasi da, 14 ikaslerekin. Programa segidako bigarren urtez Bizkaian egiteaz gain (Leioako Sukaldaritza Eskolarekin batera), Gipuzkoara ere zabaldu dugu Donostiako Cebanc Ostalaritza Eskolari esker.

Desgaitasuna duten langileen banaketa generoaren eta lan kategoriaren arabera

	Emakumeak	Gizonak	Guztira	%-a, desgaitasuna duten pertsonen kopuruari dagokionez
Zuzendaria	0	1	1	%0,3
Kudeatzailea	0	2	2	%0,6
Agintaria	5	7	12	%3,4
Profesionala	197	113	310	%86,8
Arduraduna	18	8	26	%7,3
Teknikaria	4	2	6	%1,7
Guztira	224	133	357	

Ikus adierazleen eranskinetako 26. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Supermerkatu inklusiboak

EROSKI desgaitasuna duten pertsonentzako enplegarritasun ereduak zabaltzen jarraitu du, 2015ean Gureak-ekin, 2017an CAPRABOn Ampans-ekin eta 2019an VEGALSA-EROSKIn Soltra-rekin hasitako ereduak, alegia. Ekimenaren bitartez, lan munduan txertatzeko aukera berriak eskaini nahi dizkiegu bestelako gaitasunak dituzten pertsonen.

2020. urtean sarean ditugun sei supermerkatu inklusibo frankiziadunei eutsi diegu.

Era berean, gizarteratzea sustatzen dugu gure balio katean. Horregatik, hornitzaileekin lankidetzan aritzen gara, hala nola Freshcut Galizian (Galifresh markaren fabrikatzailea), eta Ampans fundazioa Katalunian (Muntanyola gaztak merkatu-ratzen ditu); adimen desgaitasuna edo gaixotasun mentala duten eta egoera ahulean dauden pertsonen laneratzea sus-

tatzen dute. VEGALSA-EROSKIk Mulleres Colleiteiras kooperati-barekin sinatutako lankidetzak hitzarmenari eutsi dio; hitzarme-nari esker, Coruña-ko establezimendu sarean erabilitako olioak bildu eta kudeatzen da, ingurumena babesten eta gizarte bazterkeria jasateko arriskuan dauden emakumeak laneratzen laguntzeko.

Gainera, bezeroek gure supermerkatuetan duten irisgarritasunari dagokionez, gure establezimenduek arlo horretan indarrean dauden legeak betetzen dituzte. Irekitzeko eta zaharbertitzeko proiektu guztiak onartu dira, agintaritza eskudunak egiaztapenak egin ondoren. Era berean, mugikortasun urriko pertsonen zuzendutako zenbait hobekuntza sartzen dira gure ereduaren: fruta pisatzeko balantzak baxuago jartzea, garaiera murriztua duten informazio mahaiak, eta orga bereziak.



4



Gure produktuen kalitatea eta elikadura osasungarria

Lanean ari gara dieta orekatua
egiteko aukera izan dezazun

Konpromisoa dugu elikadura osasungarriarekin

416-1



COVID-19aren osasun krisiak eguneroko osasunaren garrantzian jarri du fokua, nola bizimodu eta ohitura osasungarriak izateak lagundu gaitzakeen pandemia honi aurre egiten. Era berean, lehen HORECA sektorean kontsumitzen ziren zenbait produktu etxean kontsumitzen hasteak zertxobait geldiarazi du Piramide Nutrizionalaren oinarrian dauden elikagaien salmentaren gorako joera, gure dendetan azken urteetan sumatzen zena. Dena den, espero izatekoa da egoera normalizatu ahala, etxeko elikadura ohiturak hobetuko direla kontsumitzaileari emango diogun formakuntzaren eta sentsibilizazioaren ahaleginari esker.

Gure helburu nagusia da kontsumitzaile guztiei elikadura osasungarria eta orekatua ematea. Alde horretatik, dituzten beharrak era aktiboan entzun ez ezik, zenbait jarduerak gauzatzen ditugu gure produktu guzti-guztien kalitatea ziurtatzeko, eta jateko ohiturei loturiko osasun arazo jakinen

inguruan hezten ditugu prebentzio arloan; besteak beste, gizentasunaren inguruan.

EROSKIn, apustu egiten dugu elikadura orekatua eta segurua bermatzeko gai diren produktuetan oinarritutako eskaintza komertzialaren alde, eta, eskaintza horretan, behar jakinak dituzten kolektiboen eskakizun nutrizionalak estaltzea sartzen da; esaterako, gaixotasun zeliakoa dutenena.

Osasunaren eta elikaduraren inguruan egiten ditugun proposamenak bat datoz komunitate zientifikok aipatzen dituen behar eta lehentasunekin. Alde horretatik, EROSKI Fundazioak Zientzialari Batzordea du, zeina osasun arloko profesional espezializatuz osatua baitago, eta, 2020an berrituta, epe erdira eta luzera begirako estrategia zehazten digu elikadura osasungarriaren aldeko konpromisoa bete dezagun.



Elikaduraren kalitatea eta segurtasuna

EROSKI Taldearen Kalitatea Kudeatzeko Eredua giltzarritzko prozesu bat da, bezeroari produktu segurua bermatzeko orduan. Zenbait arau, prozesu, prozedura, tresna eta definizioen arabera egituratzen da; elementu horiek elkarri loturik doaz balio kate guztian, eta bermatzen dute merkaturatzen ditugun produktuek berme guztiak betetzen dituztela elikagaien segurtasunaren aldetik.

Aurten, pandemiak pandemia, bete ahal izan dugu ikuskaritzen eta produktuaren kontrol planaren jarduera, nahiz eta horietako batzuk idazki bidez egin behar izan diren. Hala, plataformetako ikuskaritzak bakarrik gelditu dira egin gabe.

Ikuskapenak saltokiei

Kalitatea eta higieena zaintzen ditugu gure saltoki eta plataforma logistiko guztietan, eta, hori bermatzeko, ikuskapen protokolo exhaustibo bat dugu. 2020an, 918 ikuskapen egin dituzte gure saltokietan, eta honako alderdi hauek kontrolatu dituzte:

-  Hotz katearen mantenimendua eta hornidura katearen kalitatea.
-  Egoitzen higieena eta garbiketa.
-  Produktuen kalitate mikrobiologikoa.
-  Trazabilitate sistemak produktu guztientzat.
-  Elikadura alertak kudeatzeko sistema eta produktuak kentzea.
-  Kalitatea kontrolatzeko sistemak eta tresnak.

ikuskapen saltokiei

918 auditoriak.

Ikuskaritzetan gorabeheraren bat detektatuz gero, ekintza zuzengarriak eta segimendu planak ezartzen ditugu gora-behera zuzentzeko.

Ikuskapena hornitzaileei

Gure balio katean sartzen da hornitzaileei ere helaraztea gure kalitate estandarrak eta produktuen eskakizunak. Europa mailako kalitate eta segurtasun estandarrak bultzatzen ditugu, hala nola International Food Standard ziurtagiria. Produktu freskoen kasuan, gure eskakizunak are zorrotzagoak dira; kasu horretan, garrantzi handikoa baita nola ekoizten, kontserbatzen eta garraiatzen diren.

Estandar eta eskakizun horiek behar bezala betetzen direla ziurtatzeko, ikuskaritzak egiten ditugu, eta ekintza planak ezartzen, onespenerik lortu ez duten kasuetan. Erremediatu direnean eta dagokien ikuskaritzak gaindituta, hornitzailea homologatu egin daiteke.

2020an, 274 ikuskapen egin genizkien marka propioko hornitzaileen ekoizguneei. Ikuskatutako hornitzaile guztien %89k ondo gainditu zuten azterketa. Gainerakoek neurri zuzentzaileak aplikatu zituzten, edo utzi egin zitzaion EROSKIn hornitzaile homologatu izateari. Horretaz gainera, beste marka batzuetako hornitzaileen 44 lantegi ikuskatu genituen, eta %79k gainditu zuten.

Nabarmentzekoa da bilakabide positiboa izan dugula lehen sektoreko ikuskaritzetan (haragiaren, barazkien eta arrainaren sektorean), zeinarekin kontrol programa espezifikoa abiatu baikenuen 2018an.

Marka propioa

274 ekoizgune ikuskatuak.

Beste marka batzuk

44 ekoizgune ikuskatuak.

Produktuen eta zerbitzuen kontrol analitikoak

Gure produktuen eta zerbitzuen kalitatea birritan bermatzen dugu, zeren eta, hornitzaileek eta fabrikatzaileek egiten dituzten kontrolez gain, guk geuk egiten ditugu kontrol analitiko exahustiboak. 2020an, EROSKI Talde osoan 15.427 lagin analizatu genituen, eta horietatik %95ek lortu zuten emaitza egokia. Hiru analisi mota egin ditugu:

- **Kimikoa:** osasunerako eta segurtasunerako esanguratsua den substantziarik ez dagoela edo kopuru egokietan dagoela bermatzen dugu.
- **Mikrobiologikoa:** ez dagoela patogenorik eta egoitzen higieneari eta freskotasunari eusten zaiela bermatzen dugu.

- **Genetikoa:** animalia eta landare espezieak identifikatzen ditugu, eta genetikoki eraldatuta dauden organismoak detektatu.

Urte hau esanguratsua izan da produktu berri bat gaineratu dugulako, maskara, zeinaren kasuan legedi aldetik aztertu beharra izan baita eta fitxa teknikoa eta etiketa gehigarriak egin.

Emaitza balekoa ez bada, hornitzaileari neurriak hartzeko eskatzen zaio, eta ondoren beste kontrol bat egiten da gorabehera horiek zuzenduta daudela ziurtatzeko. Elikadura segurtasunerako arriskurik balego, badaezpadako printzipioa aplikatzen dugu, eta berehala kentzen salmentatik.

Laginak programa analitikoaren arabera 2020an aztertutak

Programa analitikoak	Egindako analitikak
Olioak	82
Trans erako gantz azidoak	25
Akrlamida	174
Gehigarriak*	80
Ura	47
Alergenoak	437
Amonio kuaternarioak	13
Analisi sentsozial konparatiboak fruta	573
Campylobacter	47
Erregaiak	179
Listeriaren kontrola zoruetan	2.345
Zoruen kontrola dendetan	836
Drogeria eta kosmetika	109
Ontziratze propioak	276
Iraupenaren gaineko azterketak	115
Fruta EROSKI Natur fisiko-kimikoak	682
Izotza	193
Histamina	21
Arrautzak	67
Hezetasuna urdaiazpikoetan	34
Espezieen identifikazioa	77
Esnea	36
Listeria	210
Arriskua duten lokalak	1.485
Eskuztatuak	2.304
Maskarak	14

Programa analitikoak	Egindako analitikak
Metal astunak	66
Mikotoxinak	88
Mikrobiologia gaztetan (listeria eta estafilokozia toxina)	18
Mikrobiologia orokorra patogenoak eta higienea**	280
Eztia	11
Ontzien migrazioa	6
Maskor biko moluskuak	13
Elikadurakoak ez direnak	982
OGEak	39
Haragi prestakinak	1.675
Hondakin fitosanitarioak	363
Haragi-arrainetako medikamentu hondakinak	158
Salmonella	365
Fruta eta barazkien jarraipena	30
Palma gantzik gabea	80
Stand sush	72
Turroiak	23
Fitxa teknikoaren egiaztapena	624
Ardoak	6
Zukuak	67
Guztira	15.427
Ondo atera ez diren analitikak guztira	839
Ondo atera ez diren analitiken ehunekoa	5%

* koloratzaila artifizialak, sulfitoak krustazeoetan, nitratoak eta nitritoak.
**Haragiaren eta egositakoen deribatutak, IV gama, ketuak eta erdikontserbak, arrain freskoa eta gezatua, fruta zatikatua eta soluzio kulinarioak..

Elikadura osasungarria eta orekatua 417-1

Osasunarekin dugun konpromiso ukaezina dela eta, saltzen ditugun produktuen elikagaien segurtasuna bermatu baino gehiago egiten dugu. Hori dela eta, kontsumo aukera orekatsuagoak eta osasungarriagoak eskaintzeko lan egi-

ten dugu. Alde horretatik, etengabe berrikusi eta hobetzen dugu haren fitxa, osasun adituek emandako gomendioei jarraituz.

Produktuaren hobekuntza nutrizio aldetik

EROSKIn gure produktu guztien osagaietan lan egiten dugu nutrizio aldetik duten soslai etengabe hobetzeko. Oreka handiagoko produktuak bilatzearen poderioz, gure gizarteko patologia orokorrenak sorrarazten dituzten mantengulak gufxitu ditugu; patologia horietako batzuk dira, esaterako, bihotz-biriketako gaixotasunak eta gizentasuna. 2020an, 58 erreferentzia birformulatu ditugu helburu horrekin, eta gure markako gamaren %70ek baino gehiagok lortu dute A, B edo C balorazioa Nutri-Scoreren eskalan.

2020an, jarraitzen dugu marka propioko salmentak berregituratzen nutrizio kalitatearen aldetik; Nutri-Scoreren aurrealdeko etiketatzearekin adierazia dago, eta bezeroek ontzian edo prezioaren etiketan ikus dezakete gure markako elikagai produktu ontziratu guztietan. Bi urtean, Nutri-Score duten produktuen salmenta guztiaren %50 baino gehiago izan dira A eta B produktuak, eta hala %49,89ko salmentatik %52,35ekora pasatu dira (hau da, 2,46 puntu igo dira, %4,93).

Gainera, konpromiso batera heldu gara *jan-edan*en *Osara Hobetzeko Neurriak* eta *Bestelakoak* izeneko 2020rako

*Lankidetz*a *Planarekin*; plan hori sartuta dago Elikaduraren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziaren *Nutrizioa, ariketa fisikoa eta gizentasunaren prebentzioa sustatzeko estrategia*-ren barnean, eta horren helburua da azukreen, gantz saturatuen eta gatzaren mediana %10 jaistea. Hala, aurtan, marka propioko 125 erreferentzia birformulatzez bukatu dugu, helburua betetzeko falta zirenak.

2020an, aurrera egin dugu marka propioetik palma eta koko gantzak errofik kentzeko konpromisoan, eta 2021ean amaituko dugu. Aurtan 86 erreferentzian kendu ditugu osagai eztabaidagarri horiek.

2020an, 236 produktu izan ditugu gantz gutxikoak, 74 azukre gutxikoak, 35 gatz gutxikoak eta 128 zuntz askokoak.

Horiek praktikan jarrita, saiatzen gara hobekuntzak gure kontsumitzaileei jakinarazten, gure produktuen etiketan behar den informazioa ipinita.

Produktuek nutrizio eta oreka aldetik dakarten informazioa

EROSKIn konturatzen gara kontsumitzaileei ematen diegun informazioa zein garrantzitsua den haien interesak zaindu eta babesteko; izan ere, horrela bakarrik har ditzakete beren beharren araberrako erabakiak. Hori dela eta, informazio zabal, osoa eta egiantzekoa eskaintzen dugu haren edukiaz eta elikadura osasungarria edukitzearen garrantziaz.

Aldi oro, produktu bakoitzaren etiketen arloan dagoen lege-dia betetzen dugu, baita geure markari jartzen dizkiogun eskakizunak ere; gainera, informazio gehigarria ematen dugu alergenoko identifikatzea errazten duten piktogramekin eta nutrizio arloko informazio sistemekin, dela Semaforo Nutrizionala eta dela Nutri-Score. Informazio falta dela-eta arrisku sanitarioan sartzen bagara, produktua berehala kentzen dugu salmentatik. Ikuskapen horiek eginda eta kontsumitzaileei entzunda, etiketan informazioa nola eman optimiza dezakegu, errazago ulertzeko modukoa izan dadin.

Horretaz gainera, badira eskuorriak, dendako kartelak eta webgunea ere. Hala, haurrentzako produktuen publizitatea egokitu egin dugu PAOS Koderak (*Adingabeei zuzendutako elikagaien autoarautze kodea eta gizentasunaren eta osasunaren prebentzioa*), zeina Elikaduraren Nutrizioaren Espainiako Agentziaren NAOS estrategian ere badatorren.



EROSKiren nutrizio arloko informazio sistema aurreratua: Nutri-Score eta Semaforo Nutrizionala

2018an, 10.000 laguni entzun ondotik, aitzindariak izan ginen Nutri-Score etiketa gure markako produktuetan sartzan, eta merkatuan parekorik ez duen nutrizio eredu berezia eratu genuen. Horri esker, kontsumitzaileek erraz jakin dezakete nutrizio aldetik nolako balorazioa duen produktu bakoitzak, eta antzekoak diren beste batzuekin konparatuz onena aukeratu, semaforo nutrizionalak ematen duen informazioaren xehetasunik galdu gabe.

2020an, Nutri-Score ipini dugu dendetan, gure markako elikagai guztietan, eta, gainera, 1.700 produktu baino gehiagoren ontzietan, baita gure Bazkide Bezeroei proposaturiko errezeta guztietan ere. Hala, 2021ean, Nutri-Score ipintzez amaituko dugu dagokien marka propioko ontzi guztietan.

Nutri-Scoreren etiketa, Osasun Ministerioaren balidazioa duena, grafiko edo semaforo moduko bat da, elikagai ontziratutak sailkatzen dituen bost letrarekin eta koloreekin, nutrizio aldetik nola osatua dagoen, A berde ilunetik B berde argira (osasungarrienak) eta D laranjatik E gorriara (nutrizio aldetik kalitate txikiagoa dutenak), tartean C horia dagoelarik, erdibideko lekuan. Produktu bakoitzaren letra algoritmo batekin kalkulatu da, eta algoritmo hori literatur zientifiko askorekin egiaztatua dago, zeinak modu negatiboan sailkatzen baititu kaloriak, azukreak, gantz saturatuak eta gatzak, eta modu positiboan, beriz, zuntza, proteinak eta fruta, berdura, fruta lehorrak eta lekaleak, betiere produktuaren 100 gramo hartuta. Hala, kontsumitzaileek, erosketak egiten ari direla, elkarrekin konparatu ahaliko dituzte antzekoak diren elikagaiak edo produktu beraren marka diferenteak erkatu nutrizio kalitatearen aldetik.

2007tik darabilgu Semaforo nutrizionala marka propioko produktuetan, eta Nutri-Score haren osagarria izango da. Nutri-Scorek erraztu egiten du dietako kaloriak, gantzak, azukreak eta gatzak kontrolatzea, premiaren bat badago osasun motiboren bategatik (diabetesa, hipertentsioa, pisu gehiegia...). Hala, elikagaiaren zati batek mantenugai jakin bat zenbateko kopuruan ematen duen ikus daiteke, eta erraz interpretatu kopuru txikia den, tartekoa edo handia. Nutri-Score bezala, kolore sistema hau beti dago ontziaren aurrealdean, eta informazioa dakar kalorien kopuruari buruz

Nutrizio behar espezifikoak



eta osasunarekin loturik diren mantenugai garrantzitsuenei buruz (gantzak, gantz saturatua, azukrea eta gatzak) kontsumo errazio bakoitzeko.



Nutrizio arloko informazioa erosketetan oinarriturik

EROSKI Clubek osasun arloko programa aurrerari bat du, eta doan eskaintzen ditu informazio pertsonalizatua eta pizgarriak, zertarako eta elikadura eta erosketak osasungarriago eta orekatsuago bat eraman dezaten gure Bazkide Bezero guztiek. 2020an, 29.000 lagunek baino gehiagok erabili zuten nutrizio arloko zerbitzu hori, EROSKI Club txartela erabiltzen dutenen erosketetan oinarriturik ematen duena.

Informazio horrek analisi xehe eta pertsonalizatu bat ematen du, etxeko erosketak nola doitu dieta mediterraneora. Haren helburua da bezeroa orientatzea elikagaien buruz: zein kopurutan eta maiztasunekin erabili —bai berak eta bai etxeko gainerako kideek— elikadura orekatu bat eramateko.

Gainera, 2020an, EROSKI Clubetik maiztasunez bidali diete osasunari loturiko informazioa eta jarduerak 300.000 Bazkideri baino gehiagori, eta 25.000 Bazkidek baino gehiagok era aktiboan parte hartu dute elikadura osasungarriari loturiko erronketan. Nabarmenezkoa da Familia Chef, Basque Culinary Centerrekin batera garatuta, eta doako sukaldaritza ikastaro digital bat zekarrena EROSKI Clubeko bazkideei laguntzeko jateko ohitura osasungarriak garatzen.

Bereziki aintzat hartzen ditugu gaixotasunak direla-eta sortzen diren elikadura behar espezifiko batzuk, hala nola zeliakia, alergiak eta intolerantziak. Lan egiten dugu gure produktu eskaintza haintzat segurua ez ezik erosketak arrunt baterako behar bestekoa eta prezio egokikoa izan dadin. Alde horretatik, komunikazio arina dugu haiek ordezkatzan dituzten erakundeekin eta kolektiboekin; besteak beste, Espainiako Zeliakoen Elkartearen Federazioa eta Diabetesaren Espainiako Federazioa. Horrela, zuzenean jakin dezakegu nolako eskariak eta kezak dituzten, eta gure elikagaien gama zabaldu, beren eskariei arabera horretara erantzuteko. Gainera, zenbait entitaterekin dihardugu askotariko kanpainetan haien gaixotasunak ikusarazteko eta jendea kontzientziatzeko.

2020an, Lankidetzak Hitzarmena berri du Euskal Autonomia Erkidegoko Zeliakoen Elkartearekin eta Errioxako Zeliakoen Elkartearekin. Horretaz gainera, Lankidetzak Hitzarmen berriak egin ditugu Kataluniako Zeliakoen Elkartearekin eta Nafarroako Zeliakoen Elkartearekin. Guztira, 2020an, lau elkarte horietako 1.600 bazkidek baino gehiagok jaso dute hitzarmenon onura; besteak beste, %20ko deskontua espezifiko glutenik gabe ekoitzi diren 200 erreferentzian baino gehiagotan.

Gaur egun, eta kolektibo horrek dituen behar espezifikoekin dugun konpromisoaren ondorio, jarraitzen dugu glutenik gabeko produktuen eskaintza hobetzeko lanean, bai geure markarekin eta bai fabrikatzaileenarekin; hala, gaur egun

3.000 produktu inguru ditugu glutenik ez dutenak, horietatik 2.500 inguru marka askotakoak eta 530 baino gehiago gure markakoak.

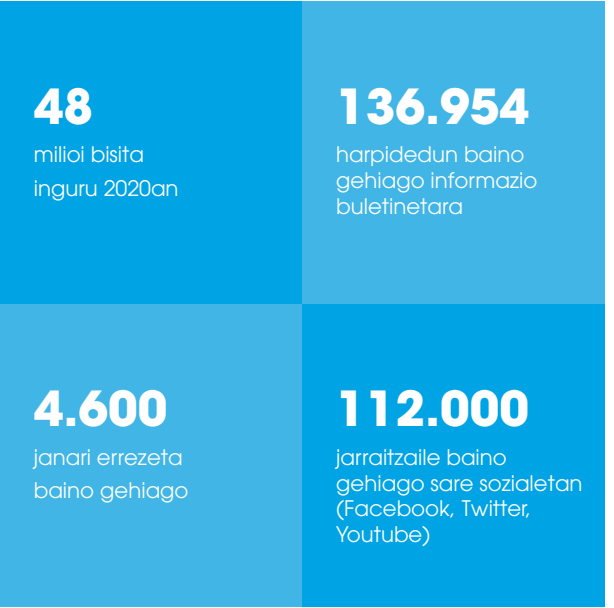
Horretaz gainera, hamar urte baino gehiago dira alergenoen gainera 2220/2004 Errege Dekretua bete ez ezik informazio gehigarria dakargula —aparte eta era ikusgarrian— ohartarazteko alergenoen trazak izan ote ditzaketen. 2020an, 536 produktu zenbatu genituen, marka propioan, glutenik gabekoak; beste 98 produktu, laktosarik gabekoak; 46, esnerik gabekoak; eta 6, arrautzarik gabekoak.

Osasunaren eta jasangarritasunaren gainera informazioa

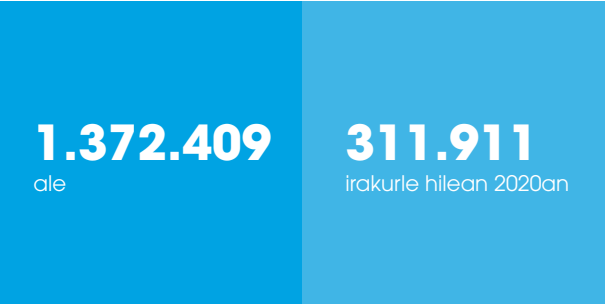
EROSKI Taldearen informazio proiektuak CONSUMER EROSKI du izena, eta harekin gure kontsumitzaileak formatuta eta informatuta eduki nahi ditugu haiei bizimodu osasungarria eta jasangarria nola egin errazteko egiazko informazio produktu independenteekin, praktikoekin eta arinekin.

Euskaraz, gaztelaniaz, katalanez eta galizieraz ateratzen den argitalpen honetan, gai askotarikoak lantzen ditugu, elikadurari, elikagaien segurtasunari eta osasunari loturik, baina baita gure kontsumitzaileen interesekoak diren beste gai batzuk ere: ingurumena, elkartasuna, maskotak eta haurtxoen mundua, aurrezpena eta etxeko ekonomia. 2020an gure irakurleei eta kontsumitzaileei zerbitzu emateko eta hobetzeko afanean jarraitu dugu, haren interesekoak diren atal berriak gaineratuta. Horietan, profesional askotarikoek ez ezik zenbait entitatek kolaboratzen dute, hala nola Diabetikoen Espainiako Federazioa, Minbizia Aurrerakuntza Espainiako Elkarteak, Zibersegurtasunaren Institutua Nazionala, UNICEF eta WWF.

Edizio digitala www.consumer.es



Papereko edizioa



Elikadura eta ohitura osasungarriak haurretatik 413-1

Informazioa eta formazioa funtsezko tresnak dira erabaki egokiak hartzeko elikaduraz denaz bezainbatean. Hori dela eta, haur gizentasunari aurre hartuko diogun elikadura sustatzen dugu, eta formazio tresnak eskaintzen ditugu hau-

rrentzat, beren elikaduraz erabakirik onenak har ditzaten modu kontziente eta dibertigarri batean.

Elikadura Eskola

EROSKI Fundazioaren ekimen hau 2013an jaio zen, eta haren helburua da elikadura orekatua eta ohitura osasungarriak sustatzea herritarrengan, baita topagune izatea ere osasunaren arloko profesionalentzat, hezitzaileentzat, gurasoentzat, ikasleentzat eta elikadura eta ohiturak hobetzearekin konprometitu dauden gainerako herritarrentzat.

www.escueladealimentacion.es

Kalitatezko informazioa ematen du, ezagutza zientifikoan eta berak landutako ikerketetan oinarritzen baita, osasun arloko profesionaletan bermatuta. Ekimenak aurrera eramateko, autonomia erkidegoetako gobernuekin jarduten da, eta osasunarekin eta kontsumo arduratsuekin erlazionatuta dauden erakundeekin.



EROSKI Taldearen Elikadura eta Ohitura Osasungarriei buruzko Heziketa Programak

Hazteko energia

Programa hau martxan jarri zen haur gizentasunaren tasa handiei aurre egiteko, eta hasiera batean 10 unitate didaktiko eta 3 tailer praktiko zituen, ikasgelatik kanpo gauzatzen zirenak (tokiko ekoizleen bisitetan, dendetan eta sukaldaritza ikasgelan); horien edukiak prestatzeko, Batzorde Zientifiko bat egon da alor askotako profesionalek osatua, medikuntzakoak, nutrizio eta dietetikakoak, psikopedagogia, pedagogia eta jasagarritasuna.

2020an, berriz diseinatu dugu programa, erakargarriagoa izan dadin, digitala, interaktiboa eta kostu aldetik eraginkorra. Diseinu berria 2020-2021ko ikasturte honetan aplikatu da lehenengoz.

Hauek dira aldaketa nabariak:

- Moduluak ditu egitura berriak, adin banatuak: izan ere, bizimodu osasungarria nola eraman ez da gauza bera adin batean eta bestean, eta gauza bera gertatzen da soluzioak proposatzeko orduan.
- Eduki espezifikoak ditu 3-6 urteko haurrentzat, ipuinekin, jarduera esperimentera eta sentsorialekin eta jolasekin.
- Eduki espezifikoak ditu 6-8 urteko haurrentzat, erronkak eta komikiak dituzten 5 saiorekin.
- Interakzio jolas bat du elikadura orekatua sustatzeko; maila bat baino gehiago izango du, adin tarte batzuetara egokituta: 6-8 urte, 8-10 urte eta 10-12 urte.
- Baliabide digital berriak (ipuina, jokoak, bideoak...) irakasleentzat eta gurasoentzat, tresna baliagarriak eta dibertigarriak izan ditzaten.
- Hobekuntzak egin zaizkio webean, programan modu errazagoan erregistratzeko eta ikastetxeek edukietara sarbidea izateko.
- Digitalizatuta daude 8-12 urtekoen gaur egungo programaren Unitate Didaktikoko zazpi saio.

COVID-19aren mugapenak direla eta, ohiko dendetara egiten diren bisita tailerren bideoak egin ditugu, bai ikasgelan eta bai familian ikusteko. Eta BCCk bertsio digital bat prestatu du bere Ikasgelako Chefa tailerrarena..

energiaparacrece.escueladealimentacion.es

Aukeratu ona, aukeratu sana, CAPRABOrena

Programa horrek, 2008an martxan jarria, aurrez aurreko online formatua du, eta haren asmoa da haurrei (2-3 urtekoak barne) modu osasungarrian jaten erakustea eta jateko ohitura orekatsuak sustatzea, nutrizioaren arloko profesional baten laguntzarekin; horrekin batera, besteak beste, garapen jasagarriaz, kontsumo arduratsuez eta gosea desagerarazteaz kontzientziatzea.

VEGALSA-EROSKI heziketa programak

VEGALSA-EROSKI beste programa batzuk ere gauzatzen ditu: Visita tu súper (Etorri supermerkatuta), ohitura osasungarriak eta erosketa arduratsua sustatzeko; Mates en tu súper (Matematikak supermerkatuan), dendara bisita eginez erosketak egiten ikasteko; eta Come Rico, Vive San (Jan gozo, bizi ondo), askotariko ekimenak batzen dituen proiektua, esaterako Sannifistas ikastetxeetan, eta proyecto nacional Prevención de la Obesidad. Aligera tu Vida (Gizentasunaren prebentzioa. Arindu zure bizitza) proiektu nazionalaren barnean sartzen da, zeina Gizentasunaren Azterketarako Espainiako Elkarteak baitarama.



EROSKI Taldearen heziketa programetako adierazle nagusiak 2019/2020 ikasturterako

126.002

ikasle parte hartzaileak

1.019

ikastetxe parte hartzaileak

438

dendara eginiko bisita tailerren kopurua

45

hornitzaileengana eginiko bisita tailerren kopurua

39

sukaldaritza ikasgelara eginiko bisita tailerren kopurua



5

Balio kate indartua

Babesa ematen diegu gure hornitzaileei eta haiekin lankidetzan ari gara

Gure salmenta guneetan hornikuntza bermatzen dugu

102-9; 102-10



Koronabirusaren krisiaren hasieran orokortutako ziurgabetasunak eta kezka orokorrak ezinegon kolektiboa eragin zuten, dendetan produkturik ez gelditzeko beldurragatik, eta horrekin batera, etxetik kanpoko kontsumoa desagertu zen. Ondorioz oinarrizko produktu jakin batzuen eskaria nabarmen handitu zen. Sortu ziren behar horiei ahalik eta hoberean erantzuteko eta dendan produktuak egongo zirela ziurtatzeko, EROSKIn gure gaitasun logistikoa areagotu genuen eta gure denden eta ekipoen hornikuntza indartu genituen.

Aplikaturako neurrien artean, eskariak berrikusi genituen, egunez eguneko eskariaren profileragokitzeko. Gure plataformetan segurtasun stockak areagotzeko, elikadura eta drogeria arloko eskaera handieneko mila erreferentziak identifikatu genituen, haien eskuragarritasuna indartzeko. Horrekin batera, lehenetsitako mila erreferentzia horien salmenta aurreikuspenak areagotu genituen gure entseina guztietan, eta produkzio formatu berriak ezarri genituen, batez ere denda txikienetan.

Gure plataforma logistikoaren gaitasuna ere handitu genuen, harrera prozesuetatik ekoizpen prozesuetara. Era berean, gure plataforma batzuek egokitu egin zuten lantzen zuten produktu aukera, gainerako sare logistikoari laguntzeko, eta zerbitzu deszentralizatua aktibatzen zen sal-

menta handiak zituzten erreferentzietarako eta gaueko txanda jarri zen guztietan. Gamak identifikatu eta hainbat plataformetan zentralizatu genituen. Era berean, hautsitako produktuen eta dendak betetzearen jarraipena egin genuen egunero. Gainera, beste zerbitzu aukera batzuk bilatu genituen gure hornitzaileekin plataformen gaitasunak arintzeko eta produktuak gure dendetara ahalik eta azkarren iristeko.

Era berean, gure online supermerkatuaren eskaria ikaragarri handitu zen. EROSKIn, etxeko eskariak bikoiztu genituen hainbat egunez, eta gure zerbitzua etenik gabe mantentzea lortu genuen. Eskariak gora egin zuen, hala-ber, online eskariak dendan (autoz edo oinez) jasotzeko gure zerbitzuetan; 40 gune baino gehiago genituen eskuragarri, eta denak erabilgarri izan genituen. Hori dela eta, gure online zerbitzuaren gaitasuna % 40 handitu genuen.

Bereziki eskertzen dugu gure nekazaritzako elikagaien katea osatzen duten enpresa eta pertsona guztien ahalegin handia, inoiz baino gehiago behar gaituen gizarteari irtenbiderik onena ematen lagundu baitigute. Erantzun bateratu onenen alde lan egiten jarraituko dugu, malgutasuna, borondatea eta egoki erantzutea bilatuz, gaur egungo egoera ezezagun eta aldakorrean.



Balio kate eraginkorra eta kolaboratiboa

"Zurekin" denda eredu, gure saltokietan eta gure bezeroekin harremanetan egoteko modu berri batean islatzen den estrategia izateaz gain, berrikuntza integralaren eta balio katearen optimizazioaren aldeko apustua ere bada. Gure kolaboratzaile nagusiek, enpresa hornitzaileek, estrategia eta ikuspegi komertzial horri jarraitu behar diote, modu aktiboan parte hartuz eta egunez egun elkarrekin eraikitzen lagunduz.

Geroz eta zabalagoa eta pertsonalizatuagoa den eta aurrezteko aukera handiagoa ematen duen produktu sorta bat lortzeko, balio kate bat dugu, gure marka propioari, beste marka batzuei eta tokiko ekoizpeneko elikagaien askotarikotasunari irekia, gure denda bakoitzetik gertu. Gainera, harreman komertzial onenak mantentzen ditugu kontsumitzaileei egiten diegun proposamena hobetzeko, prezioari dagokionez, eta nekazaritzako elikagaien ekoizpen sarearen askotarikotasuna indartzen jarraitzen dugu, tokiko sektorea jasangarria izan dadin. Horretarako, EROSKIn eta bezeroen arteko konpromisoaz baliatzen gara.

Hauk dira gure merkataritza lehiakortasuna hobetzeko gakoak



Optimizazioa

salmenta eta hornikuntza prozesuan, balio kate osoan eraginkortasun handiagoa lortzeko.



Berrikuntza

enpresa hornitzaileekiko eta elikaduran erreferentzia diren erakundeekiko lankidetzaren esparruan.



Prezio

egoki eta lehiakorragoak, merkataritza itunei eta promozio eta eskaintza pertsonalizatuen kudeaketari esker.



Aniztasuna

nekazaritzako elikagaien ehunaren ekoizpena, tokiko ekoizle txikiak sustatuz.



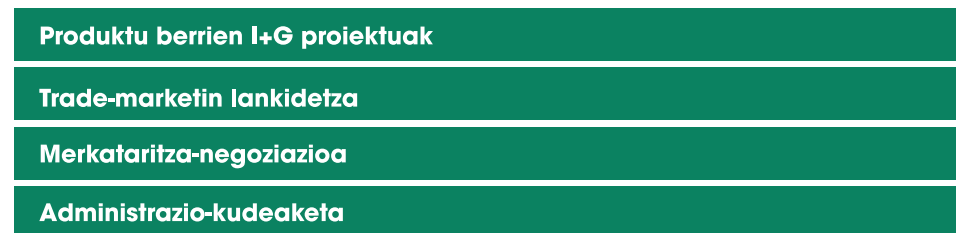
Erantzunkizuna

gizarte eta ingurumen enpresa hornitzaileak aukeratzeko irizpide gisa.



EROSKiren balio-katea

Hornitzailea



Hornitzaile
Bazkidea

AECOC
Estandarrak

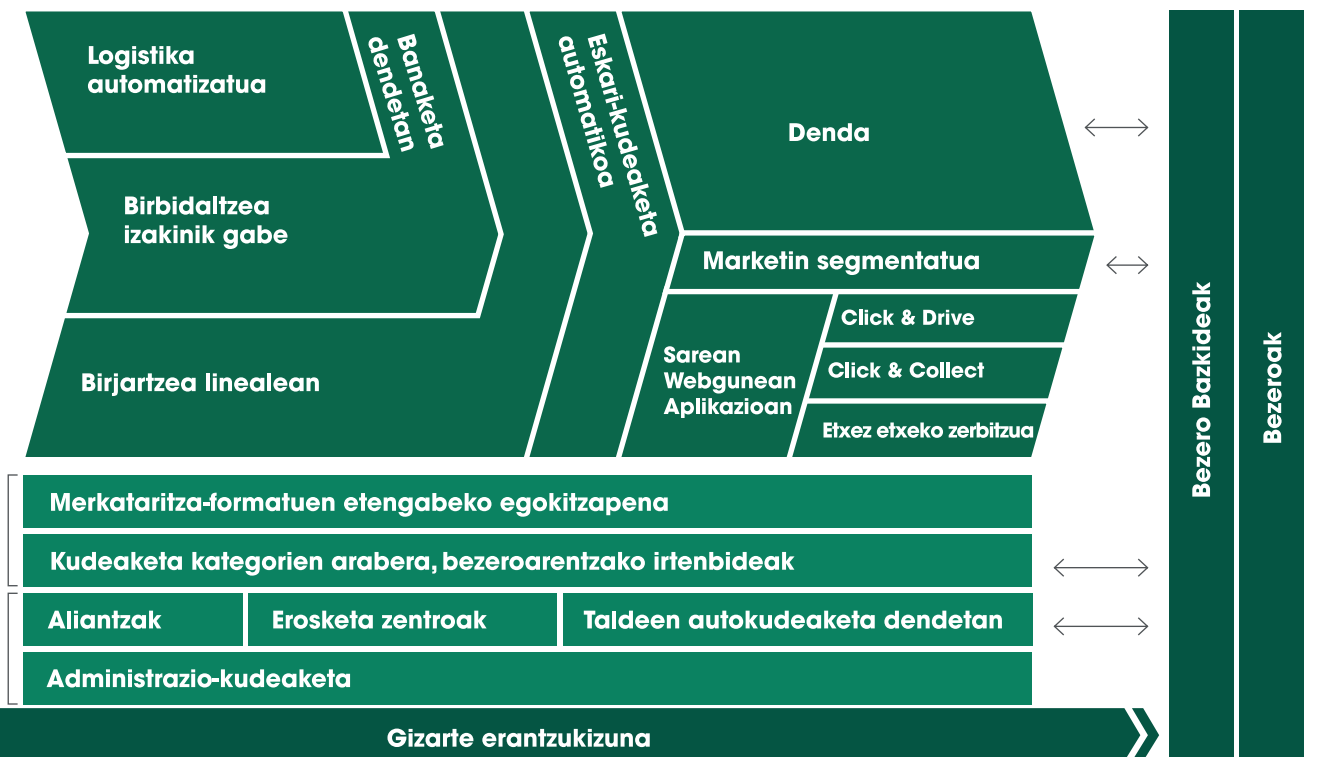
Gizarte erantzukizuna

Fabrikatzailearen
markako

Tokiko
hornitzailea

Marka
propioaren

EROSKI



Merkataritza-formatuen etengabeko egokitzapena

Kudeaketa kategorien arabera, bezeroarentzako irtenbideak

Aliantzak

Erosketa zentroak

Taldeen autokudeaketa dendetan

Administrazio-kudeaketa

Gizarte erantzukizuna

Bezero Bazkideak

Bezeroak

Gure hornitzaileak 204-1

EROSKIn, 10.000 merkataritza eta zerbitzu enpresa hornitzaile baino gehiagorekin egiten dugu lan. Eta haiekin, 2020an, 4.900 milioi eurotik gorako transakzio ekonomikoak egin genituen. Beste era batean esanda, azken ekitaldian 126.000 produktu baino gehiago saldu genituen. Konpromiso nabarmena dugu Espainiako ekoi-zen ehunarekin; izan ere, enpresa hornitzaileei egiten diegun gastuaren % 98 baino gehiago Espainiako lurraldeko enpresei dagokie. Gainera, hurbileko kontsumoa sustatzen saiatzen gara. Horretarako, gure merkataritza hornikuntzako katearen % 58tik gora tokiko eta eskualdeko enpresa hornitzaileak dira.

2017-2020 Plan Estrategikoaren barruan, Hornitzaileekiko Lankidetzaren Plan Orokor bat garatu dugu, gure erakundearen arlo guztiak barne hartzen dituen eta gure Osasun eta Jasangarritasuneko 10 Konpromisoekin bat datorrena. Planak 3 ardatz ditu: Bezeroa (arreta berezia jartzen dugu kontsumitzaileen beharretan), Osasuna (plan estrategikoaren palanka nagusietako bat da) eta Eraginkortasuna (apustu argia egingo dugu logistikaren aldetik).

Merkataritza eta zerbitzu hornitzaileak herrialdeka 2020

Espainia	10.072	Andorra	4	Hego Korea	1
Portugal	53	Bangladesh	4	Indonesia	1
Frantzia	49	Norvegia	4	Israel	1
Txina	45	Pakistan	4	Singapur	1
Alemania	26	Suedia	4	Taiwan	1
Erresuma Batua	25	Suitza	4	Turkia	1
Holanda	19	Grezia	3	Argentina	0
Belgika	18	Vietnam	3	Zipre	0
Irlanda	15	Luxenburgo	2	Eslovakia	0
AEB	13	Tailandia	2	India	0
Italia	11	kanada	1	Polonia	0
Danimarka	6	Kroazia	1	Tunisia	0
Enpresa hornitzaileak guztira				10.394	

Ilus adierazleen eranskineko 28. taula, aurreko urteekin alderatzeko

AGECORE, Europako negoziazio zentral handiena

Ingurune oso lehiakor batean, non, lehengaien merkatuak globalak diren eta marka lider handiak mundu mailakoak diren, EROSKIn indartu egin ditugu nazioarteko merkatuan ditugun aliantzak. Elementu erabakigarriak dira, gure lehiakortasunaren oinarri direnak eta kontsumitzaileei aurrezteko aukera berriak eskaintzeko aukera ematen dutenak.

AGECORE Europako erosketen zentrala da, hauez osatua: EROSKI, ITM Taldea (Frantzia), EDEKA (Alemania), COLRUYT (Belgika), CONAD (Italia) eta COOP (Suitza). Denek, enpresa independenteak sortzeko abiapuntutik, epe luzerako

ikuspegi estrategikoa partekatzen dute. Bere helburua da Europako kontsumitzaileei produktu sorta zabalagoa eskaintzea, aukeratzeko askatasun handiagoa izateko eta prezio onenak eskuratzeko. Era berean, gure enpresa hornitzaileei negoziatorako aukerak zabaltzen dizkie.

AGECOREren fakturazio globala 140.000 milioi eurora heldu da, eta haren merkataritza jarduera Europako 7 herrialdetan garatzen da (Alemania, Belgika, Espainia, Frantzia, Italia, Suitza eta Portugal).

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

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

Lan eta giza eskubideen arloetan eskatzen ditugun oinarritzko eskubideak Nazioarteko Lan Erakundeak eta Nazio Batuen Mundu Itunean (2002az geroztik haren parte gara) ezarritako eskakizunetan oinarrituta daude. Hauek dira:

Oinarritzko printzipioak:	1.	2.	3.	4.
	Haur lana baztertea eta ez erabiltzea.	Derrigorrezko eta nahitaezko lana baztertea eta ez erabiltzea.	Lan giro segurua eta osasungarria sortzea .	Elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiborako eskubidea errespetatzea .
5.	6.	7.	8.	9.
Edozer kausarengatik diskriminazioa baztertea eta ez gauzatzea.	Gorputz zigorrak, hertsadura mentala edo fisikoa, edo hitzezko abusuak baztertea eta ez erabiltzea langileekin.	Lanorduei eta jalegune bidezko legeak betetzen direla bermatzea .	Ordainsariak sektore bakoitzeko legeko araudiaren arabera izatea, langileen oinarritzko premiak betetzen direla eta bestelako gastu batzuetarako ahalmena ere izango dutela bermatuz.	Arauaren printzipioak betetzen direla eta erakunde barruan haien berri ematen dela bermatzen duen kudeaketa sistema bat ezartzea .

Gure enpresa hornitzaileen eta frankiziatuen % 100ek eskakizun horiek bete behar dituzte, eta haiekiko merkataritza harremanak bere horretan jarraitzeko, giza eta lan eskubideak bete behar dituzte. Jarraipen berezia egiten diegu arrisku handieneko enpresa hornitzaileei; hau da, Asian dauden ehungintza sektoreko eta elikagaiak ez diren produktuen sektoreko enpresei. Era berean, barne araudi bat dugu jarduera ustelak prebenitzeko neurriak sustatzeko, hornitzaileak eta kontratafak kudeatzearan.

Bidezko merkataritza

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

Logistika eraginkorra

Gure logistika sarea berezko 23 plataformaz osatuta dago. Edonola ere, Taldeko saltoki guztiak hornitzeko, gure kamioiek 34 plataforma erabiltzen dituzte, tartean, kanpoko enpresa batzuenak ere. Guztira, biltegiek 337.000 m²-tik gorako azalera dute eta, haietatik, milioi bat kaxa inguru banatzen ditugu egunero.

2020an, produktu freskoen plataformen mapa berriz diseinatzea helburu duen proiektu global batekin jarraitu genuen. Instalazio berrien estrategia nagusia da gure instalazioak fisikoki berritzea, punta-puntako teknologia ezarriz, produktu fresko bakoitza ezin hobeto tratatu ahal izateko, eta tratamendu, manipulazio eta biltegitratze tenperaturaren baldintzak bermatzeko. Gainera, hazteko gaitasun handiagoa izan nahi dugu, eta jatorriaren eta gure bezeroen artean igarotzen diren denborak murriztu. Horrela, gure "zurekin" ereduaren parte gisa dugun espezializazioa eta konpromisoa sendotzen ditugu, kalitate handieneko produktu freskoak eskaintzeko, tokiko produktuen aukera zabalenarekin batera.

Instalazio moderno eta eraginkor berri horiek, gainera, bezeroen etorkizuneko eskaerei erantzuteko prest egoteko aukera ematen digute (irekierak, gama zabaltzeak, online merkataritza, tokiko produktu gehiago, etab.). Produktu galkorretarako logistikaren modernizazioari, ingurumena gehiago errespetatzen duten instalazioak, hotz ganbera

eraginkorragoekin teknologia eguneratzea eta plataforman lan egiten duen giza taldearen laneko erosotasuna eta segurtasuna areagotzea gehitu behar zaizkie. Higiezinak ekoeraginkortasun eta jasangarritasun estandar zorrotzei jarraituz eraikita daude.

Sare logistikoa eraldatzeko oinarrietako bat 2020an El Prat de Llobregateko (Bartzelona) Jarduera Logistikoaren Ereman (JLE) CAPRABOren produktu freskoak banatzeko plataforma berri bat inauguratzea izan da. Cienciasekoaren orde. Plataforma berriak 24.000 m² inguruko azalera du eta, egindako balioespenen arabera, 20 milioi euroko inbertsioa egin da hura eraikitzeko. Nabea ekoeraginkortasun eta jasangarritasun estandar zorrotzei jarraituz eraiki da, eta, horri esker, LEED Gold ziurtagiria lortu dezakegu instalazioetarako.

Bestalde, 2020an, 17.600 m2 baino gehiagoko plataforma berri bat eraiki zen Jundizen, (Gasteiz), produktu freskoetarako; punta-puntakoa jasangarritasunaren ikuspuntutik, eta 20 milioi euroko inbertsioarekin. Banaketa zentral berriak Euskadiko gure 300 denda baino gehiago hornituko ditu, eta gaur egun Euskadin kudeatzen ditugun freskoen bi instalazio txikiago ordezkatzuko ditu (Bekolarra eta Jundiz).



EROSKI Taldeak erabiltzen dituen plataforma logistiko nagusien mapa



Fakturazioa errazten diegu gure hornitzaileei

EROSKI eta CAPRABO AECOCen 2020ko Benchmarking Supply Chain delakoaren hirugarren eta laugarren postuan kokatu ziren, hurrenez hurren, non fabrikatzaileek eta banatzaileek hornidura katearekin lotutako jardueren eraginkortasun maila ebaluatzen duten. Bereziki nabarmendu zituzten gure fakturazio sistema eta lankidetzeta eta plangintza prozesuak, bai eta gure truke sistema ere.

Fakturazioari dagokionez, duela bi urte proiektu bat jarri genuen abian, hornitzaileei erreferentzien inguruko desadostasunen berri emateko, ez fakturen ingurukoak, eta horrek nabarmen errazten dio kudeaketa hornitzaileari. Gaur egun, 102 hornitzailek erabiltzen dute fakturak linean erkatzeko zerbitzua, eta oso balorazio positiboa egiten dute. Modeloa gure plataformaren batean entregak egiten dituzten gainerako hornitzaileei zabaltzen jarraitzen dugu.

Hazten ari gara, gure ingurunearekin batera

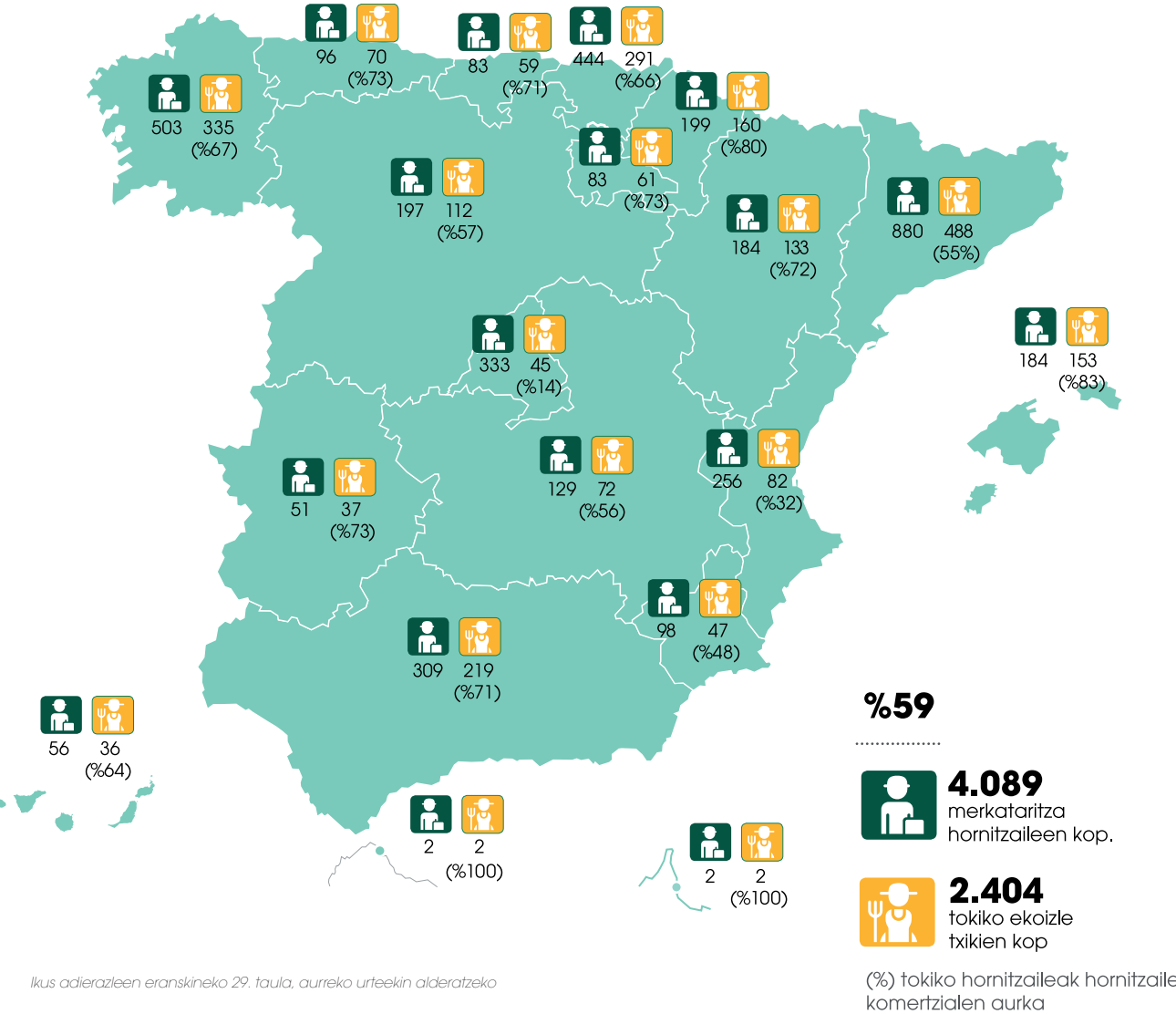
203-2; 204-1; 413-1

Ekoizpen sektore askotariko bat izateko aukera edukitzea, garapen jasangarria bideratua lehen sektoreko ETEen bidez, tokiko nekazaritzako elikagaien munduarekin dugun harremanaren elementu garrantzitsuenak da: gure kooperatiba geneetan daramagu askotarikotasun horrekin konprometitzea, lankidetzaz inguruneak sortzea eta enpresa hornitzaile askorekin lan egitea. Gure merkataritza politikak ahalik eta gehien bultzatzen ditu tokiko ekonomiak, ingurunean aberastasuna sortuz eta nekazaritzako elikagaien, ekonomia- eta gizartearen garapena bultzatuz. EROSKIn Espainian dituen 4.000 merkataritza enpresa hornitzaileen

erdiak baino gehiago tokiko ekoizpen enpresa txikiak dira.

Estrategia horren onurak hainbat dira. Alde batetik, enpresa ekoizle txikiek EROSKIn merkaturatze kanala dute beren salgaiak banatzeko, eta horrek eragin handia du enpleguan, landa garapenean eta paisaia naturalak mantentzeko. Bestalde, kontsumitzaileek produktu freskoagoak, jasangarriagoak, osasungarriagoak eta kalitate handiagoak aurkitzen dituzte EROSKIn.

Hornitzaileen eta ekoizleen kopurua, autonomia-erkidegoka 2020an



Lankidetza tokiko nekazaritzako elikagaien ekoizleekin

EROSKik hornitzaileekin duen elkarlana hiru ekintza konpromiso nagusitan ardatzen du, tokiko nekazaritzako elikagaien ETEekin:

- 1 Ekoizpen enpresa txikien produktuak kontsumitzaileen esku jartzea.
- 2 Mikroenpresa, ETE eta kooperatibak aintzat hartzen dituen merkataritza kudeaketa garatzea.
- 3 Profesionalizatzeko eta enpresak hazteko planetan parte hartzea.

2020an, 1.974 alta berri izan genituen tokiko/eskualdeko produktuetan; horietatik 1.083 freskoak dira, eta 891, berriz, elikagaiak. Alta berri horiek 20 milioi eurotik gorako salmentak sortu zituzten.

Gainera, erakunde sektorialekin ditugun lankidetza hitzarmenak berritzen eta berriak sortzen jarraitzen dugu, tokiko elikagaiak, jatorri deiturak (JD) eta adierazpen geografiko babestuak (AGB) sustatzeko. Gaur egun, JDBko edo AGBko 2.700 produktu baino gehiago ditugu: JDBko 1.700 ardo inguru eta 190 gazta baino gehiago, JDBko edo AGBko 180 landare kontserba, olio, lekale eta arroz baino gehiago, eta AGBko 200 haragiki baino gehiago.

Era berean, Barazki Plana: Lankidetzako Dibertsifikazio Jasangarria proiektuari jarraipena eman diogu. Lankidetza proiektu hori Eusko Jaurlaritzak eta Landa Garapenerako Europako Nekazaritza Funtsak (LGENF) finantzatzen dute, Euskadiko baratze ustiatzearen errentagarritasuna hobetzeko, dibertsifikazioaren eta labore berrien erabilera jasangarriaren bidez.

Tokiko nekazaritzako elikagaien enpresa ekoizleekin hitz egitea funtsezkoa da lankidetza eredu honetarako. Horregatik, aldian-aldian bilerak egiten ditugu haiekin, EROSKik eta ekoizle txikiak lehen sektorean aniztasuna sustatzeko duten estrategia komuna sustatzen eta berritzen jarraitzeko.



EROSKI suma tokiko ekoizleekin

2020an, Basque Culinary Centerrekin dugun lankidetzaren hitzarmena berritu genuen. Hitzarmen horren barruan, gure hornitzaileekin lankidetzan, EROSKI suma abian jarri da. Dibulgazio proiektu berri horren helburua da hainbat eragile biltzea elikaduraren eta gastronomiaren sektoreari eragiten dioten gaurkotasuneko gaiak, gai estrategikoei edo garrantzi sozialeko gaiak buruzko mahai inguruetan, ezagutza partekatzeko eztabaida ingurune bat sortzeko asmoz. Lehen edizioan (online egin zen, pandemiaren murrizketak direla eta), hain zuzen ere, gai horri heldu genion La mirada del productor local frente a la pandemia (Bertako ekoizlearen ikuspegia pandemiaren aurrean) kontuan hartuta.

Tokiko produktuen sustapena

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

Merkataritza dinamizazio horrek sasoiko produktu freskoetan jartzen du arreta, kontsumitzaileek bereziki estimatzen dituzte eta. Zentzu horretan, tokiko 50 kanpaina baino gehiago egin ditugu Espainiako zenbait eskualdetan eta autonomia erkidegotan, bai eta eskualdeko monografikoak ere.



Lehen sektoreari babesa COVID-19an

Tokiko ekoizleekiko lankidetzaren osasunaren eta jasangarritasunaren aldeko gure 10 konpromisoen ardatzetako bat da. COVID-19aren krisiak sukaldaritza negozioak itxia eragin zuen unetik, non nekazari eta abeltzain txikien ekoizpenaren zati handi bat erabiltzen den, EROSKin modu proaktiboan jarri ginen martxan lehen sektoreari laguntzeko. Gure esperientzia ekoizle txikien zerbitzura jarri nahi izan dugu, une hauek gainditzeko laguntzeko, eta ohiko merkaturatze bideak galdu dituzten familia ustiatzei gure dendak ireki dizkiegu. Geldialdiak fruta eta barazki ekoizleei, abeltzain txikiak, esne ustiatzei, gazta freskoen ekoizleei eta abarri eragin die, eta horiekin elkarlanean hasi gara, gauden autonomia erkidego guztietan beren produktuei irteera emateko. Gure ohiko hornitzaileen laguntzari esker, produktu horietako asko gure dendetara eraman ahal izan ditugu. Bestalde, zuzeneko komunikazio kanal bat ireki dugu, eta,

horren bidez, beren produktuei irteera emateko beharra duten ekoizle txikiak gurekin harremanetan jarri dira laguntza eskatzeko. Koiunturak eraginda eta azkar, alta eman diegu hornitzaile gisa, eta beren produktuei lekua egin diegu gure dendetan.

COVID-19ak eraginda, Euskal Autonomia Erkidegoan, Nafarroan, Katalunian, Balearretan eta Galizian lankidetzaren ekintza bereziak egin ditugu, ardoak, gaztak, arkumea, patatak, barazkiak, zainzuriak, orburuak, txahala, piperrak, olioak, eztiak eta esnekiak merkaturatzeko.





6

Ingurumenaren hobekuntzarekin inplikatuta

Garapen jasangarriaren bultzada

Ingurumenaren kudeaketa arduratsua



EROSKIn gero eta konprometitua gaudela jasangarritasunarekin eta ingurumenarekiko errespetuarekin. Arlo horretan aplikatzeko den legeria jardun eremu guztietan betetzen dela bermatzeko lan egiten dugu, eta, horrez gain, etengabe ahalegintzen gara inpaktu negatibo nagusien identifikazioa, karakterizazioa eta minimizazioa hobetzen eta gure jarduerak ingurumenean dituen inpaktu positiboak optimizatzen.

Garrantzitsua da aipatzea aurten, COVID-19aren krisian gure langileen eta kontsumitzaileen segurtasuna eta osasuna lehenetsita, behin erabiltzeko plastikoen gastua igo dugula, dendetan prebentzio neurriak hartzearen beharriari erantzuteko (maskarak, eskularruak, gel hidroalkoholikoa, etab.). Gainera, pandemia garaian hondakinak kudeatzeari buruzko araudi berriak onartu ziren, eta horiek eskularru horiek eskuarki egiten dugun moduan birziklatzea eragotzi digute aldi batez, COVIDarekin kutsatuta egoteko arriskua dela eta. Hala eta guztiz ere, ingurumenaren gaineko inpaktuak murrizteko ahaleginean jarraitzen dugu, energia eraginkortasun neurriak implementatuz, material ez-berriztagarrien kontsumoa murriztuz eta negutegi efektuko gasen isurpenak gutxituz.

Ingurumen politika

Konpromiso hori zeharka sartzen da erakunde osoan, ingurumenarekiko errespetua eta gizarte ongizatea gure helburu estrategikoekin lerrokatzen dituen Ingurumen Politika baten bidez. Politika horrekin gure jarduerak klima aldaketaren gainean duen inpaktua minimizatu nahi dugu, natura baliabideak babestu eta modu jasangarrian erabili nahi ditugu, eta hondakinak kudeatu nahi ditugu, ekonomia zirkularreko eta biodibertsitatea kontserbatzeko ereduaren bidez. Gure politikaren oinarritzko printzipioak honako hauek dira:

- 1 Jarrera proaktibo bat mantentzea, indarreko ingurumen araudia betetzen dela bermatzeaz gainera, gero eta konpromiso zorrotzagoak hartzera eramango gaituena.
- 2 Kutsadura prebenitzea gure ingurumen kudeaketaren sistematizazioaren bidez; hartara, gure jarduerari lotutako ingurumen inpaktua kontrolatu, neurtu, saihestu edo murriztu ahal izango dugu.
- 3 Ingurumena kudeatzeko sistema erakundearen alderdi garrantzitsuenen etengabeko hobekuntzan oinarritzea. Horretarako, helburu zenbagarriak finkatu, eta horiek lortzeko beharrezkoak diren baliabideak esleitzen ditugu.
- 4 Eskaintzen ditugun zerbitzu eta produktuen ikerketan eta garapenean ingurumen aldagaia sartzea, praktikan jartzen ditugun ekintzen errendagarritasuna bilatuz eta negoziazio aukera berriak identifikatuz.
- 5 Guztion arteko lankidetzak eta partaidetza jarrerak sustatzea, garapen jasangarria lortzeko. Horretarako ezinbestekoa da pertsonen prestakuntza eta informazioa, erakundearen maila guztietan.
- 6 Komunikazio bideak ezartzea agintariekin, tokiko komunitatearekin, erakunde sektorialekin, hornitzaileekin eta kontsumitzaileekin, gure jardueraren inpaktuen difusio iraunkorra eta gardena bermatzeko, baita horiek gutxitzeko erabiltzen ditugun baliabide eta teknologia ere.

Helburu jasangarriak

2018an, Osasunaren eta Jasangarritasunaren aldeko gure Konpromisoen parte gisa, ingurumen hobekuntzarako helburu batzuk finkatu genituen, eta hainbat lan ildo hedatu genituen, horiek lortzeari begira; 2020an, horiek lantzen jarraitu dugu, eta kapitulu honetan zehazten dira.



Gure CO₂ isuriak %25 murriztea 2025erako, gure jarduerak klima aldaketan duen inpaktua minimizatzeko. Horretarako, gure ekipo eta prozesuen eraginkortasuna hobetu, eta energia berriztagarrien erabilera areagotuko ditugu.



Merkaturatzen ditugun **plastiko konbentzionaleko ontzien tonak %20 murriztea** 2025ean, material horren bidez itsasoa eta lurra kutsatzeko egin dezakegun jarduera oro murriztu ahal izateko.



Gure prozesuak **zero hondakinera** eta **ekonomia zirkulararen** printzipioetara orientatzea, elikadurarik alperrik xahutzen ez dela bermatzeko, horrek sortuko lukeen ingurumen eta gizarte inpaktua saihestuta. Helburu horrekin, gure ontziak eta bilgarriak ekodiseinatzeko ari gara, 2025ean guztiz birziklagarriak izan daitezkeen.



Ingurumena eta animaliak gehiago errespetatzen dituzten moduen bidez ekotizitako produktuak bultzatzea, gure **EROSKI Natur produktu guztietan ingurumen ziurtagiriak** eskatuta eta produktu ekologikoen gama zabalduz (animalien ongizate ziguila...). Horrez gain, gure hornitzaileekin lankidetzan dihardugu hainbat proiektuen bidez, beren prozesuetan ingurumena hobetzeko irizpideak sar ditzaten bultzatzeko.



Ingurumen arriskuak eta klima aldaketa

Eroski Taldean konpromiso sendoa dugu jasangarritasunarekin, ingurumenaren errespetuarekin eta negutegi efektuko gas isurpenen murrizketarekin. Hori dela eta, gure ustez ezinbestekoa da ingurumen arriskuak eta haien finantza inpaktua zuzen identifikatzea eta kudeatzea, gure konpainiaren eboluzioa eta zeregina egokiak izan daitezkeen. Natura baliabideen eta ingurumenaren aurkako delituei dagokienez, EROSKIn hainbat departamentuk egin ditzaketen arrisku jardura jakin batzuk aurreikusten, eta horiek saihesteko prebentzio neurriak finkatzen dira, baita eta horien gaineko kontrol espezifikoak ere. Horrez gain, Ingurumen Erantzukizuneko poliza bat dugu, estaldura guztietarako 10 milioi euroko muga gehitua duena eta ezbehar bakoitzeko 5 milioi euroko muga bat estaldura guztietarako.

Bestalde, klima aldaketak funtsezko eragina du balio kate osoan, eta gehienbat arrisku fisikoak eragiten ditu, hala nola muturreko gertaera klimatikoak eta tenperaturen pixkanakako igoera, horiek guztiek eragina izan dezaketelako Eroski Taldearen zereginetan. Ostera, konpainiaren hornitzaileek % 59 tokikoak dira, eta gehien-gehienak estatukoak; horrela, azpiegiturak kaltetu edo saldu beharreko produktuen garraioa eta banaketa bideetan nahasmenak sor ditzaketen muturreko gertaeretatik —hala nola uholdeak eta ekaitzak— erator daitezkeen arriskuak gutxitzen dira. Era berean, EROSKIn jardun eremu nagusia Espainiako iparraldean kokatzen da, non txikiagoa baita lehorte arriskua eta tenperaturen igoera apalagoa aurreikusten baita. Harene, nekazaritza ereduaren aldaketek eta lehengaien urritasunak eragina izan dezakete produktuen eskaintzan; hori dela eta, gure hornidura kateak egokitzeko jarraitu beharko dugu, gertaera klimatiko horien eragina txikiagoa den eskualdetatik hornitzeko. Azkenik, tenperaturen igoerak ekar lezake, alde batetik, produktuak garraiatu bitartean hotz kateari eusteko arrisku bat, eta, bestetik, instalazioetan eta saltokietan klimatizazioak hobetzeko beharra. Horri dagokionez, EROSKIn banaketa zirkuitu laburrak ditu, bere logistika zentro nagusiak penintsularen iparraldean kokatuta, eta energia eraginkortasuna hobetzeko neurriak ere baditu, inpaktu horien eragina gutxitzeko.

Era berean, EROSKIn konpainiak izan ditzakeen trantsizio arriskuez jabetzen gara: erreputazio arriskuak, kontsumitzaileen lehentasunen aldaketari lotutakoak, eta araudi aldaketak. Bezeroak gero eta kontzientziatuago daude erosten dituzten produktuen jatorri eta kudeaketa jasangarriarekin; hortaz, jasangarritasun estrategia eta laneko adierazle argi, garden eta publikoarentzako eskuragarri batzuk definitzea ezinbestekoa da, erreputazio arrisku hori minimizatu ahal izateko. Horren harira, EROSKIn kontsumitzaileen portaera aldaketetara egokitzeko lan egiten du, produktuen eskaintza mailan, eskaintzako ondasunak bezeroen lehentasun berrietara ez egokitzearen ondoriozko salmenten jaitsierak izan dezakeen finantza inpaktua minimizatzei begira. Amaitzeko, etorkizun hurbilean, estatuko eta Europako araudiek gardentasunari garrantzi handiagoa eman go diote, konpainiek jasangarritasunaren aldeko ekintzak komunikatzeko garaian, eta txosten zorrotzagoak eskatuko dituzte. Ildo horretan, EROSKIn lanean jarraitzen du klimaren aldeko lanaren eta konpromisoen gardentasunaren alde.

CO₂ **Negutegi efektuko gas isuriak (NEG) - EROSKIren karbono orratza** 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5

Memoria honetan sartutako NEG isuri motak eta jatorrizko iturriak

Aintzat hartutako negutegi efektuko gasak
CO₂, CH₄, N₂O, HFC

Zuzeneko isuriak	Zeharkako isuriak	
1. irismena - Erregaiaren kontsumoa errepidez eta itsasoz eginiko garraio logistikoa. - Hozgarrien ihesak hotz sistemetan. - Gas naturalaren errekuntza instalazio propioetan.	2. irismena Energia erabilera propioarako sortzea.	3*. irismena - Laneko bidaiak errepidez eta hegazkinez (erregai kontsumoa eta hoteletako gauak). - Errepideko garraioan kontsumitutako diesel produkzioa, logistikan eta laneko bidaietan. - Edateko uraren kontsumoa; paperaren kontsumoa egoitzan, publizitatean eta aldizkarietan.

Isurketak guztira
267.092
baliokidearen CO₂ eq.

-%9
2019
arekiko**

Berotegi efektuko gasen isurien intentsitatea

	Azalera komertzialen kg CO ₂ eq/m ²	Salmenta garbien g CO ₂ eq/€
1. irismena	128,0	31,7
2. irismena	77,0	19,0
1+2 irismena	205,0	50,7
3. irismena	19,6	4,8
Guztira	224,6	55,5

Ikus adierazleen eranskineko 30. eta 31. taulak aurreko urteekin alderatzeko.

*3. irismeneko zeharkako isuriak EROSKIren jardueraren ondorio bat dira, baina EROSKI ez da haien jabea eta ez du haien gaineko kontrolik. Orotara, 15 kategoria daude (erositako artikuluak eta zerbitzuak, sortutako hondakinak, saldutako produktuen erabilera, etab.), baina memoria honetan soilik horien zati txiki bat sartu da, datuen eskuragarritasuna dela eta. 2020an, itsas garraio logistikoa gehitu zailo 1. irismenari, eta laneko bidaietan hoteletan igarotako gauak, berriz, 3. irismenari. Datozen ekitaldietan EROSKIren karbono orratzaren 3. irismenean sartutako jardueren kopurua areagotzen jarraitzea aurreikusten dugu.

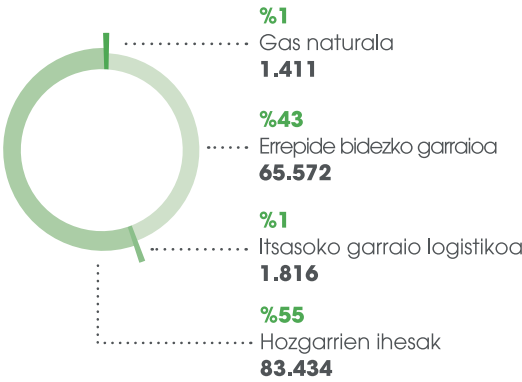
**Murrizketa gertatu da batez ere hozgarrien ihesak gutxitu direlako eta horiek berokuntza globalean ahalmen txikiagoa dutelako; baita elektrizitate kontsumoa jaitsi delako eta COVID-19aren ondorioz laneko bidaien kopurua gutxitu delako ere.

Berotegi efektuko gasen isurketak, irismenaren arabera

1. irismena
Igorpen zuzenak
152.233 tona
CO₂ baliokidearen

-%8
2019 arekiko

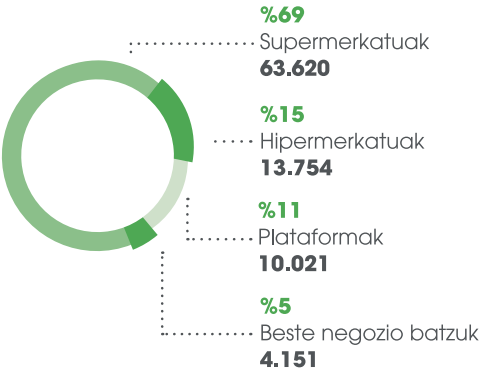
%57



***2. irismena**
Kontsumo elektrikoaren zeharkako isurketak
91.546 tona
CO₂ baliokidearen

-%8
2019 arekiko

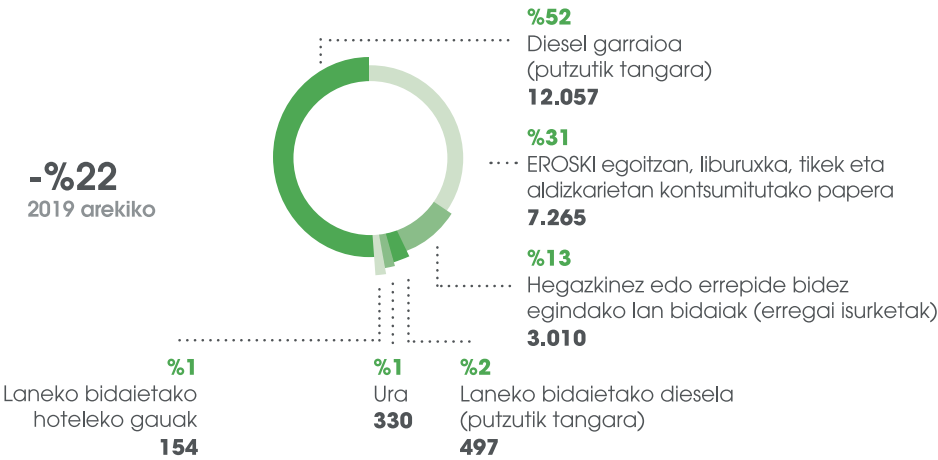
%34



3. irismena
Zeharkako beste igorpen batzuk
23.313 tona
CO₂ baliokidearen

-%22
2019 arekiko

%9



*2. Irismeneko isurketak kalkulatzeko, kontratatutako merkaturatzaileen isurketa faktorea erabili da. Mix nazionalarekin kalkulaturako isurketak Eranskineko 30. Taulan jaso dira, eta aurreko urteetako datuekin alderatu da.

Ingurumen jasangarritasuna bultzatzeko ekintzak

Gure Ingurumen Politikarekin eta gure jarduerari lotutako ingurumen alderdi garrantzitsuenekin bat etorrira, EROSKI etengabeko hobekuntzan oinarritzen diren lan ildo batzuk ditugu, gure helburu estrategikoekin bat datozenak. Horietako asko jasotzen dira kontsumo arduratsuagoa sustatzeko 5. konpromisoan, tokiko produktu gehiago eskaintzeko 6. konpromisoan eta bizitza osasungarriagoa eta jasangarriagoa errazteko 10. konpromisoan. Hobekuntza ekintza horiek gure produkzio ibilbidearen hainbat etapatan eragiten dute; hortaz, gure erakundetik kanpo dauden eragileak ere inplikatzeko ditugu, gure ingurumen aztarna murrizten lagunduko dezaketen neurrian.

Produktuak

EROSKIn ezinbestekoa iruditzen zaigu garapen jasangarriarekin dugun konpromisoa partekatzen duten enpresa hornitzaileekin lankidetzan aritzea, gure eskaintzan ingurumen faktorea txertatzeko. Prozesu guztiek, ekoizpenaren jatorritik hasi eta dendako eragiketetaraino, eraldaketa eta manipulazio guztiak barne hartuta, ingurumen inpaktua murrizten dutela zaintzen dugu. Horren barruan sartzen dira honako hauek: uza osteko tratamendu fitosanitarioak desagerraraztea, gure arrandegiak jasangarritasun zigiluekin ziurtatzea, antibiotikoen erabilera kontrolatzea, animalien ongizatea bermatzeko jardunbideak txertatzea edo gama ekologikoak sustatzea.

Gure bezeroek ingurumen portaera hobea duten produktuez goza dezaten, funtsezko hiru lan ildotan jarduten dugu: produktuen jatorri jasangarria bermatzea, tokiko produktuak eta hurbileko kontsumoa sustatzea, eta gure merkato ontzien eta produktuen ekodiseinua.

Erosketa pribatu berdea

2020an elkarlanean aritu gara IHOBErekin eta Basque Ecodesign Centerrekin, erosketa berde pribatua sustatzeko proiektu batean. Ingurumen profil hobea duten hornitzaileak hautatu eta saritu nahi ditugu, gure balio kate osoa garapen jasangarriago baterantz bultzatzeko. 2021ean, gure erakundearen adarretan ere ingurumen aztarna hobetzeko hainbat proiekturekin jarraituko dugu.

Jatorri jasangarri ziurtatua

Badira hamarkada batzuk kontsumitzaileei aukera osasungarriagoak eta jasangarriagoak eskaintzeko lanean ari gara. Hala, hainbat ziurtagiri, etiketa eta marka ditugu, gure produktuen jatorri jasangarria ziurtatzen dutenak eta gure merkataritza eskaintzaren eraketan lurreko eta itsasoko biodibertsitatea babesteko helburua txertatzea ahalbidetzen digutenak.

Ingurumen ziurtagiriak dituzten produktuak

- **1.100 produktu** ekologiko baino gehiago, 68 EROSKI Bio eta EROSKI Eco marka berrikoak.
- MSCk eta GGNk ziurtatutako arrantzako **461 salmahai eta 8 plataforma logistiko**.
- **Gure kontserbako atun guztiak** ISS-Fren printzipioak betetzen ditu.
- **457 EROSKI NATUR produktu**, hainbat ziurtagiri dituztenak, hala nola GlobalG.A.P., Ekoizpen Integratua, eta animalia ongizatea.
- **24 belle Natural produktu**, ECOCERTen COSMOS Natural ziurtagiria dutenak.
- FSC®, PEFC, Oeko-tex edo SFI zigilua duten **402 produktu**.

Produktu ekologikoak

Nekazaritza eta abeltzaintza ekologikotik datozen elikagaiak eskaintzen ahalegintzen gara, ingurumen jardunbide onenak bermatzen dituen ekoizpen eredu baina. Eredu horrek jatorri sintetikoa duten substantzia kimikoak eta gehigarri artifizialak erabiltzea saihesten du, eta bioaniztasuna eta baliabide naturalak babesten eta animalien ongizatea errespetatzen ditu. 2020an, gure eskaintzak hainbat ziurtagiriren bidez egiaztatutako 1.000 produktu ekologiko bildu zituen; horien artean, Europako logoa nabarmentzen da.

2020an, elikagai ekologikoen EROSKI Bio eta EROSKI Natur Bio eta drogeria produktu ekologikoen EROSKI Eco marka propioak merkaturatu ditugu fruta, barazki eta bestelako elikagaien eta garbitasun eta higiene produktuen 68 erreferentziarekin.

Konprometituak animalien ongizatearekin

- Gure dendetan saltzen ditugun lurreen hazitako oiloen arrautzen bolumena gure salmenten % 44 da dagoeneko. COVID-19aren eraginez, gure dendetako eskariak gora egin du, eta, ondorioz, apur bat moteldu da kaiolatik kanpo hazitako oiloen arrautzen salmentaren hazkundea. Dena den, 2024an denda sare osoan merkaturatutako arrautza guztiak horrelakoak izateko helburua beteko dugu.
- Welfair™ Animalien Ongizatearen ziurtagiri berria erantsi diogu EROSKI Natur-en Aragoiko txerri haragiari, oilaskoari eta txahalari, Animal Welfare printzipioetan oinarritutako estandar zorrotzak barneratuta, besteak beste, elikaduran, ostatuan, osasunean eta portaera naturalean. Horrez gain, gure EROSKI Natur oilaskoak European Chicken Commitment-en baldintza guztiak betetzen ditu, tartean, espezieei, ostatuen ezaugarriari eta hilketari lotutako baldintzak.
- Era berean, animalien ongizate baldintza are zorrotzagoak eskatzen dituen EROSKI Natur-eko landako oilaskoa merkaturatu dugu.
- Animalien ongizatearen zigiluak sartu ditugu hainbat lurraldetako (Galizia, Euskadi, Balearrak, etab.) EROSKI esnean.
- EROSKI Natur hazkuntza arrainak akuikulturako GlobalG.A.P. ziurtagiria du, zeinak arrainen animalia ongizateari buruzko betekizun espezifiko eta zorrotzak baititu bai hazkuntzan, bai garraioan eta hiltzeko moduan.



Arrantza jasangarria EROSKI

Ozeano eta itsasoetako bioaniztasunaren kontserbazioaren alde lanean jarraitzeko, itsas baliabideen aprobetxamendu arrazional baten bidez, 2017ko apirilean, EROSKIren Arrantza Jasangarriaren aldeko Politika onartu genuen. Arlo honetan hartutako konpromisoei erantzuteko, 2020an arrantza jasangarriaren aldeko lanean jarraitu dugu, nazioarteko erreferentziatzko erakundeen eskutik.

Beste urte batez ongi gainditu dugu arrantzaleku jasangarrietatik datorren arrainerako Marine Stewardship Council-en (MSC) zaintza katearen ziurtagiriaren auditoria, eta, horrela, arrandegiko salmahai ziurtatuak dituen Espainiako txikizkako banatzaile handi bakarra izaten jarraitzen dugu. Era berean, hazkuntzako arrainerako akuikulturako GlobalG.A.P ziurtagiria mantendu dugu. 2020an, ziurtagiriaren irismena CAPRABO dendetara zabaldu dugu, eta, beraz, dagoeneko arrandegiko 461 salmahai eta ziurtatutako 8 plataforma ditugu.

2020an, 3.600 tonen kopurua gainditu ditugu, jasangarritasun ziurtagiria duen arrainaren erosketan. Kopuru osofik, 2.000 tona inguru arrantzaleku jasangarrien jatorria bermatzen duen Marine Stewardship Council-ek ziurtatutako arrainari dagozkio, eta 1.600 tona, berriz, GGN (GLOBALG.A.P. Number) zigilua duen akuikulturako arrainari. 2020an, gainera, arrain

jasangarriaren erreferentzia berri bat merkaturatu dugu: GGN ziurtagiria duen EROSKI Natur langostinoa. Horrez gain, nabarmentzekoak dira kanaberaz arrantzatutako hegaluzeak (920 tona) eta AENORen Atun Arrantza Arduratsua (APR) ziurtagiria dutenak (1.288 tona).

Arrantza tresna jasangarriagoak erabiltzearen aldeko erronkan, hitzarmen bat dugu gure kontserbako atun hornitzaileekin, eta, horren bidez, Arrantza Jasangarriko Nazioarteko Fundazioaren (ISSF) printzipioen arabera jarduteko konpromisoa hartzen dute. Soilik arrantza tresna jasangarriagoak (kanabera, APR, FAD objekturik gabe, MSC eta FIP) erabiliz arrantzatutako atunaren kopurua areagotzen ari da; hala, erositako kontserbako atun guztiaren % 77 arrantza jasangarri eta arduratsuaren bidez lortu da. EROSKI bere arrantza jasangarriaren politika sinatu duten hornitzaileekin soilik egiten du lan; horren arabera, hornitzaile horiek ez dute onartzen EBk txartel horia ezarri dien herrialdeetatik datorren atuna, Eskualde Erakundeek onartutako neurriak betetzen ez dituztelako eta legez kanpoko arrantzarekin amaitzeko neurririk hartu ez dutelako.

Gure Arrantza Jasagarriaren Politikak hamabi printzipio ditu, eta horren barruan sartzen dira bai egun martxan ditugun jardunbide egokiak, bai etorkizunerako ezarri ditugun erronkak.

Printzipioak eta konpromisoak EROSKIren Arrantza Jasangarriaren aldeko Politikan

Arrantza aparailu eta arrain jasangarriak gure merkataritza eskaintzan

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

Hornidura katearen jasangarritasuna

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

Gardentasuna eta gobernantza

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



Ontzi eta bilgarrien ekodiseinua

EROSKI ondo ezagutzen dugu gizarteak plastikoen kutsadurarekin duen kezka gero eta handiagoa, eta urteak daramatzagut kutsadura hori txikitzeko jarduerak egiten. Gure marka propioa sortu genuenetik, gure produktuen ontziak hobetzeko egin dugu lan, eta 2013an Basque Ecodesign Center-ekin bat egin genuen. Bertan, enpresa pribatuek eta IHOB-Ingurumen Jarduketarako Sozietate Publikoak lankidetzan dihardugu ekodiseinuko proiektu berritzaileak kontzeptualizatzen eta abiarazten; elkarlanean ari gara ere Euskal Herriko Unibertsitatearekin (UPV-EHU) eta nazioarteko ezagutza zentro liderrekin.

2018an helburu hauek ezarri genituen: 2025. urterako gure ontzi guztiak ekodiseinatzea, % 100 birziklagarriak izan daitezen, gehiegizko ontziak kentzea, eta material birziklatuen eta jatorri jasangarriko materialen erabilera sustatzea. Hori lortzeko, 2020an marka propioko 2.000 ontzi baino gehiago aztertu ditugu, gure azterna plastikoa murriztea ahalbidetuko duten hobekuntzak identifikatu eta aplikatu ahal izateko.

Ekodiseinurako aztertutako marka propioko ontzien datuak

2.025 erreferentzia aztertu dira. marka propioko 314 hornitzaile aztertuta

Marka propioko etxeko ontzien azterna plastikoa orotara: 7.590 tona urtean % 14 material birziklatua edo bioplastikoa da (konpostagarria edo jatorri berritzailekoa).

Sortzailearen Erantzukizun Hedaturako Sistema Kolektiboai aitortutako produktuetan eta ontzietan erabilitako materialak.

2.875 tona Ontziak eta bilgarriak

Berriztaezinak	Berriztagarriak
Altzairua 389	Kartoia/Papera/Edarietako kartoia 1.118
Plastikoa 1.213	Zura/artelazkia 1
Aluminioa 63	Zeramika 6
Beste batzuk 1	Beira 84
Guztira 1.666	Guztira 1.209

*Gure ontzi gehienak fabrikatzaileek deklaritzen dituzte; hori dela eta, marka propioaren gure ekodiseinu proiektuan kalkulaturako datua osatuago dago.

119 tona Pilak

0 tona Lanpara fluoreszente konpaktuak

1 tona Olia

937 tona Tresna elektriko eta elektronikoak

Ikus adierazleen eranskineko 32. taula, aurreko urteekin alderatzeko

Ekodiseinuko ekintza nabarmenak

2018an helburu hau finkatu genuen: 2025erako ontzietan erabilera bakarreko plastiko konbentzionaleko tonak % 20 murriztea, gutxienez, eta 2021erako dendan ontziratutako gure produktu freskoen plastiko konb

2018az geroztik, ekodiseinuko 145 ekintza baino gehiago ezarri ditugu marka propioko gure ontzietan.

Lehenik eta behin, ontzia kentzeko neurriak ezartzen saiatzen gara; hori dela eta, produktu freskoak soltean saltzearen aldeko apustu garbia egiten dugu. Hala, gure fruta eta barazkien % 60 inguru ontzirik gabe saltzen da, eta beste atal batzuetan soltean saldutako produktuen portzentajea are handiagoa da, hala nola arrandegian % 85etik gorakoa da.

Horrekin batera, gure bezeroen artean berrerabilera bultzatzeko ekintzak egiten ditugu. Hala, bezeroari harategian eta arrandegian bere ontzi berrerabilgarriak erabiltzeko aukera ematen diogu, hala nola taperrak eta zakote ontziak, edo gure sare erako poltsa berrerabilgarri berria erabili daiteke, erabilera bakarreko plastikozko poltsaren ordez, fruta eta barazkiak soltean erosteko. Halaber, CAPRABOtik, Europako LIFE programako ReWINE berrikuntza proiektuan parte hartu dugu, ardo botilen berrerabilera erazteko.

Horrez gain, plastikoa ingurumen inpaktu gutxiago duten beste material batzuekin ordezkatu nahi dugu marka propioko ontzietan. Adibidez, 20 fruta eta barazkitan plastikozko erretiluak kendu, eta jatorri arduratsua bermatzen duen FSC® ziurtagiria duten kartoizko erretiluak jarri ditugu.

Gainera, erabilgarritasunari edo elikagaien segurtasunari dagokionez ontzietan ezinbestekoak ez diren elementuak kentzen, eta material birziklatuen erabilera sustatzen ari gara, ekonomia zirkularraren ereduarekin dugun konpromisoa beteta. Horiek horrela, haragi eta arrainen erretiluen plastikoaren % 80 baino gehiago birziklatua da; opilgintzako poliestirenozko erretiluen ordez PET % 80koak jarri ditugu; eta, jatorri fosileko plastikozko poltsa, 15 erabilerakoa, aldatu, eta horren ordez % 55etik gora plastiko birziklatuarekin egindako poltsa jarri dugu.

2020an, gainera, gure dendetatik erabilera bakarreko plastiko konbentzionaleko poltsak kentzen amaitu dugu. Hala, kutxetako poltsa sorten aldatuta amaitu dugu, eta horien ordez, paperezko aukera berriak, % 55ean material birziklatuz eginiko poltsak eta poltsa konpostagarriak jarri ditugu. Hori guztia dagoeneko eskura dauden oihalezko poltsa berriztagarriei batu behar zaie.

Horrez gain, produktu freskoen ataletako poltsa guztiak ordezkatzeko amaitu dugu, eta orain paperezko poltsak edo landare jatorriko materialez eginiko poltsa konpostagarriak daude.

Ekintza horiei guztiei esker, dendan ontziratutako gure produktu freskoen ontzietan plastiko konbentzionala %21 murrizteko helburua lortu dugu 2021ean, murrizketa %30etik gorakoa izan baita.



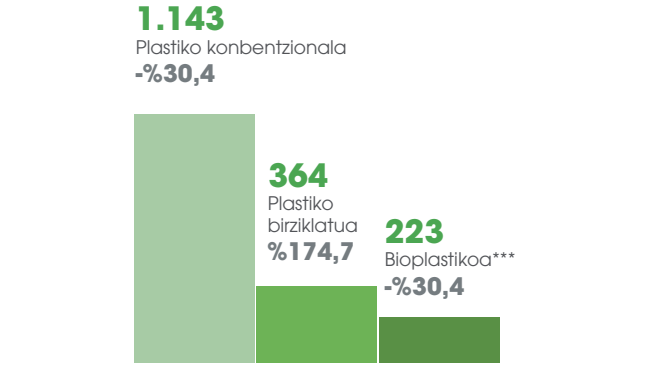
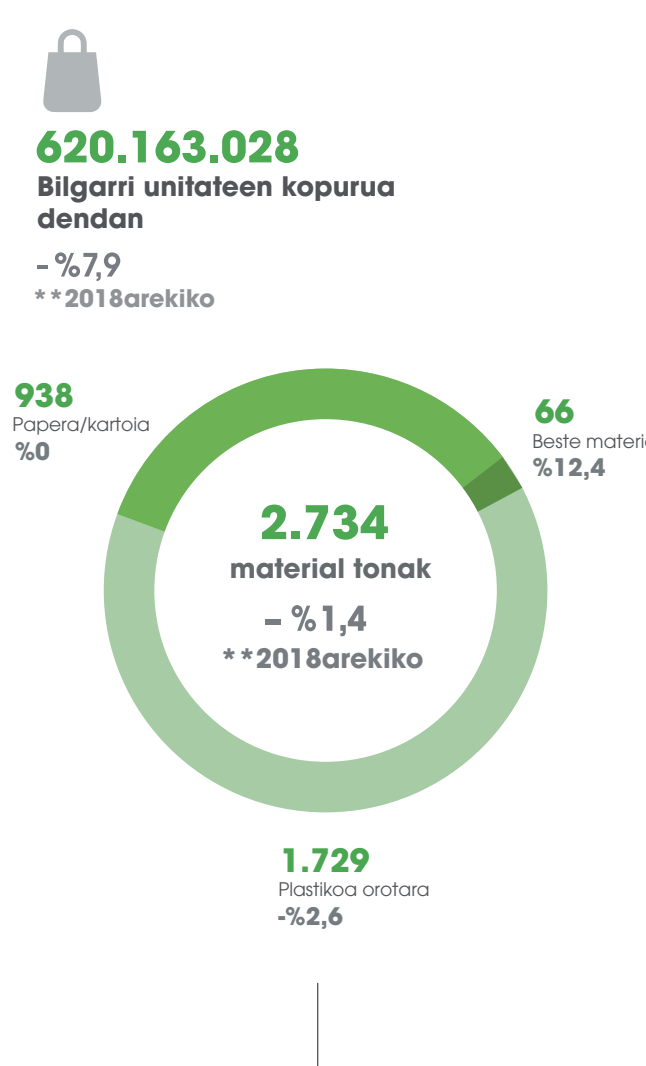
Kutxa-lerroetan merkaturatutako poltsak



Ikus adierazleen eranskineko 33. taula, aurreko urteekin alderatzeko.



Dendan ontziratutako bilgarriak (poltsak, filma eta freskoen erretiluak)



** 2018a erabiltzen dugu oinarri urte gisa, 2021erako dendan ontziratutako plastiko konbentzionala % 21 murrizteko konpromisoa urte hartan hartu genuelak, *** 2018a ez genuen bioplastikorik erabili

Ikus adierazleen eranskineko 34. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Fruta eta barazki itsusiak, elikagaien zarrastelkeriaren kontra

Elikadura eta Nekazaritzarako Nazio Batuen Erakundeak (FAO) emandako datuen arabera, munduan ekoizten diren elikagaien herena zaborretara joaten da. EROSKIn, nekazaritza sektorearen jasangarritasunaren alde eta elikagaien zarrastelkeriaren kontra hartu dugun konpromisoaren baitan, itxuragatik edo tamainagatik *itsusiztat* jotzen diren fruten eta barazkien barietateak merkaturatzea erabaki dugu. 2020an, guztira, 586 tona *fruta eta barazki* itsusi merkaturatu genituen sarean

Aitzindariak marka propioko elikagaien ingurumen adierazpenak argitaratzen.

EROSKI izan da marka propioko elikagaien ingurumen adierazpenak argitaratu dituen kontsumo handiko lehen banaketa katea; adierazpen horiek AENOR GlobalEPD programan egiaztatu dira, EPD System nazioarteko programak ezarritako Produktuen Kategoría Arauen arabera (PKA). Ingurumen adierazpenak lankidetzan egin dira Euskadiko baserriko arrautzen hornitzaileekin (Euskaber), esne hornitzaileekin (Karrantza Harana ENS, ontziratzeaz arduratzen den Lácteos de Santander enpresarekin) eta Basque Ecodesign Center-ekin. Proiektu horrek Cerda Institutuaren Kontsumo Handiko Berrikuntza Behatokiaren aitortza jaso du, 2020an sektorean izandako berrikuntza nabarmen modura. Era berean, proiektuak ekoizleei beren produktuen ingurumen inpaktu zehatzak ezagutzen laguntzen die, eta horrela inpaktuak gutxitzeko hobekuntzak identifikatu ditzaizkete. Horrez gain, kontsumitzaileek informazio gardena, alderagarria eta egiaztatua jasotzen dute. Produktuaren ingurumen adierazpenak argitaratzea EROSKIk gardentasunarekin eta kontsumitzaileen prestakuntzarekin hartu duen konpromisoetako bat da, kontsumo jasangarriagoa bultzatze aldera.

Euskadiko EROSKI esnearen ingurumen adierazpena

Euskadiko EROSKI Natur arrautzen ingurumen adierazpena

EROSKIn gure produktuen ingurumen profila egiten jarraituko dugu, eta horretarako adituekin eta hornitzaileekin elkarlanean arituko gara, bezeroei ingurumenari lotutako informazioa ematen lagun diezaguten. Hala, 2020ko martxoaren amaieran EUSKO-PEF proiektua bukatu dugu, AZTI-ren eta Euskadiko zenbait ETEn partaidetzarekin. Bertan, sistema aurreratu bat garatu dugu Euskadiko elikagaien ingurumen azterna kalkulatzeko, informatzeko eta egiaztatzeko. Proiektu horiek Eskualde Garapeneko Europako Funtsoak (EGEF) eta lhobek finantzatu dituzte, proiektu ekoberritzaileak egiteko laguntza gisa.

Logistika

EROSKIk *LEAN & GREEN* proiektuaren lehen izarra eskuratu du Ekoizleen eta Banatzaileen Elkartearen (AECOC) eskutik, bost urteko epean bere CO₂ isuriak gutxienez %20 murrizteko ekintza planari esker. Azken lau urte hauetan, EROSKIk bere eragiketa logistikoen isuriak %25 baino gehiago murriztea lortu du, 2025erako ezarritako murrizketa helburua nabarmen gaindituta. *LEAN & GREEN* Europa mailako lankidetzako plataformarik handiena da, eta hornidura kateko isuriak murriztea du helburu.



Plataforma ekoeraginkor berriak

Caprabok El Prat de Llobregaten jarduera logistikoen eremuan duen zentro logistiko berriak, produktu freskoaren kudeaketa osoa hartzen duenak, Capraboacasa plataformak eta egoitza nagusi berriak *LEED Gold* ingurumen ziurtagiria eskuratu dute, aitortza bat, energia efizientziaren arloko eraikin liderrek bakarrik eskuratzen dutena. Capraboren plataforma berriaren *LEED Gold* eraikuntza irizpideek, 2021ean inauguratuko den Gasteizko Jundiz Berria plataforman ere aplikatuko direnek, alderdi hauek jasotzen dituzte: ur kontsumoaren aurrezpena, energia fotovoltaiakoaren ekoizpena eta ur bero sanitarioaren sorrera. Horiez gain, beste neurri batzuk ere jasotzen dira, hala nola kontsumoen monitorizazioa, hozgarri ekologikoak, bertako espezieen lorategiak eta eraikuntzan erabiltako materialen birziklapena.

EROSKIk bere isuriak minimizatzeko lanean jarraitzen du helburu berri bat finkatuta: hiru urtean isuriak % 10 murriztea 2019. urtearekiko. Hori lortzeko neurri nagusiak honako hauek izango dira.



Aprovisionamiento más Horniketa efizienteagoa

- Logistikaren berrantolaketa: 2020an, ZAL plataforma berriak irekitzea; 2021ean, Jundiz Berria amaitzea; eta, 2022an freskoen banaketa berria egitea VEGALSA-EROSKIn.
- Efizientzia prozesuak hobetzea, kamioiak gehiago betetzeko eta kilometroak murrizteko.
- Hornitzaileekin kolaboratzea ibilbideak optimizatzeko.



Gutxiago kutsatzen duten ibilgailuak eta gidaritza

- Ibilgailuak berritzea, pixkanaka kamioi zaharrenak kenduz.
- Ibilgailu elektrikoak sartzea.
- Erregai alternatiboak darabilten ibilgailuak jartzea, hala nola gas natural likidotuta eta konprimatuta.
- Errepideko garraioaz arduratzen diren gidariei modu ekologikoan gidatzen irakastea.



Plataforma jasangarriagoak

- Energia berdea erostea.
- LED argiak, mugimendu detektagailuak eta tenperatura robotak erabiltzea eta argi naturalaz baliatzea, plataformetako energia efizientzia hobetzeko.
- Eguzki plakak instalatzea ingurumenean inpaktu txikiagoa izango duen argindarraz hornitzeko.
- Bilgarrietarako erabiltako material kopurua, gutxitzea



Alderantzizko logistika

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



Berrerabilitako ontzi logistikoak 301-3



5.085.707
Berrerabilitako ontzi logistikoak



45.584.346
Plastikozko kaxa berrerabiliak

Ontzi logistikoaren haustura % 0,3-30 artekoa da, ontzi motaren arabera. Haustura guztiak aintzat hartuta, ontzi logistikoen % 2 baino ez dira.

Ontzi logistiko hauek berrerabiltzean, CO₂ baliokidearen 10.000 tona baino gehiago igortzea ekiditen dugu.

Ikus adierazleen eranskineko 35. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Denda ekoeraginkorrak

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

Ekoberrikuntza EROSKI denden ezaugarri nagusietako bat izan da hasieratik. Horren froga gisa, hona adibide bat: duela 20 urte baino gehiago, Espainian ISO 14001 ziurtagiria lortu genuen, eta, hala, ingurumen kudeaketako lehen sistema ezarri genuen Arteako gure hipermerkatuan, Leioan (Bizkaia). Gure nahia da energia berriztagarri hornitzen diren eta CO₂-aren balantze neutroa lortzen duten supermerkatuak izatea.

Horretarako, I+G+b proiektuak egiten ditugu gure dendetan. Ildo horretan, adibide esanguratsua da Oñatiko (Gipuzkoa) zero igorpen denda, zeinak 2019an berriitu baitu bere ISO 50001 energia ziurtagiria. Denda horietan ikasitako jardunbide onek eredu berri bat definitzea ahalbidetu ziguten energia efizientzia hobetzeko hotz, klimatizazio eta argiztapen sistema berrien eta ekipamendu eraginkorren bidez, eta

jardunbide berberak aplikatzen ditugu irekitzen edo eraberritzen ditugun supermerkatu eta hipermerkatu guztietan.

Energia efizientziak eta zero hondakinen kudeaketak bat egiten dute, eta horri esker, Eroski «zurekin» dendak punta-puntako establezimenduak dira, jasangarritasun eta ingurumen politiketan.

Jasangarritasunez eraikitzea eta hornitzea

Energia gutxiago kontsumitzen duten eta ingurumen eragin txikiagoa duten diseinu eta ekipamenduen alde egiten dugu. Horren bidez, 2020an 2019arekiko % 8 murriztu dugu gas naturalaren eta elektrizitatearen kontsumoa EROSKI osoan. 2018. urteaz geroztik, % 22ko eta % 16ko murrizketak izan dira, hurrenez hurren.

Energia efizientzia hobetzeko ezarritako neurriak

Argiztapena optimizatzea eta LED argiak

Argi guztiak azken belaunaldiko LED motakoak dira. Argi mota hori birziklatu egin daiteke, eta ez du merkuriorik, berunik, tungstenorik edo beste material kutsatzailearik. Horrez gain, gehiago irauten dute, argi kutsadura txikiagoa eragiten dute, eta berehalakoan pizten dira.

Argi horiek automata batetik ere piztu daitezke, eta horrela erabilera optimizatuen dugu, eta gaueko argi kutsadura gutxitzen. Gainera, kanpoko eta inguruko argiak pizteko eta itzaltzeko prozesua optimizatzeke, fotozelulak edo detektagailu krepuskularrak instalatzen ari gara, ekipamenduak benetan beharra dagoenean pizteko; hala, behar ez denean itzalita egongo dira.

Halaber, egunez, sabai leihoak dituzten zentroetan kanpoko argia aprobetxatzen dugu, argi maila hautematen duten zunden bidez, eta erregulazio proportzionaleko begizta baten bitartez salmenta aretoko argien intentsitatea erregulatzen da.

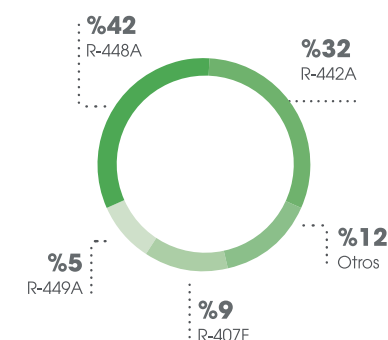
Hotz instalazio eraginkorrak eta gutxiago kutsatzen duten gasekin

Oro har, ozono geruza agortzeko ahalmen nulua, atmosfera berotzeko potentzial txikia eta energia eraginkortasun handia konbinatzen duten gas hozgarriak erabiltzen ditugu. Gainera, DNI detektagailu sistema adimenduna instalatu dugu, 27 zentro baino gehiagotan, horrelako gasen isuririk ahalik eta gehien gutxitze aldera.

Hotzerako altzariak azken belaunaldikoak dira, beiraz hornitutako ateekin, dendako korridoreak ez hozteko eta produktuen kontserbazio hobea bermatzeko, tenperatura zorroztz mantenduz; gainera, horrek bezeroen erosotasunari ere mesede egiten dio. Hotzerako altzariak ixtean energia kontsumoa % 58-63 artean murriztu daiteke.

Ihesak konpentsatzeko kontsumitutako hozgarriak

52 tona Hozgarrien kontsumoa



Ikus adierazleen eranskineko 39. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

EROSKik 2020an ihesak konpentsatzeko kontsumitutako hozgarriek ez dute ozonoa agortzeko potentzialik (substantziok ez daude *Montrealgo* Protokoloko A, B, C eta E eranskinetan).

Klimatizazioa

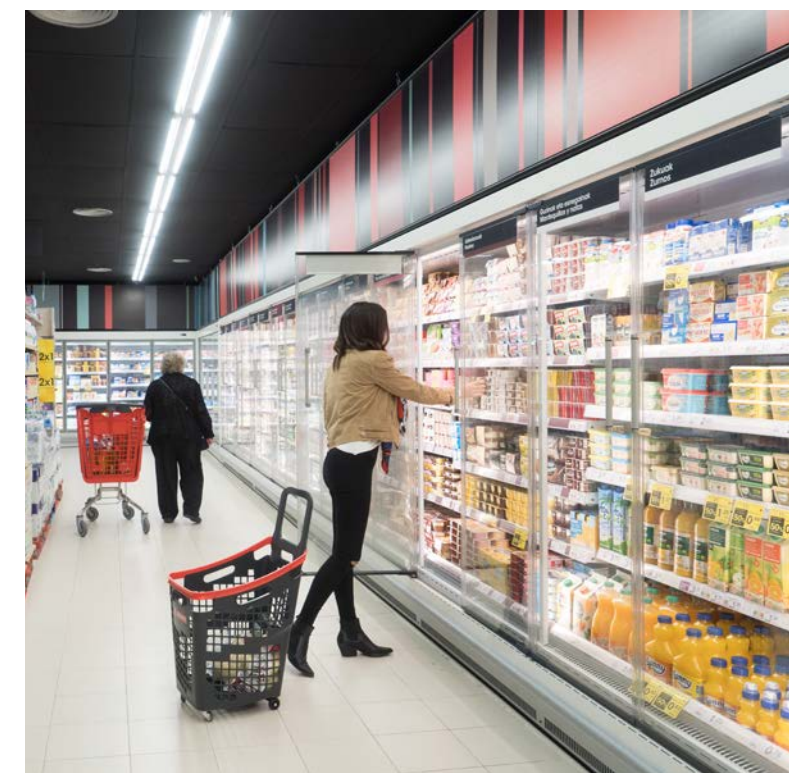
Klima kudeaketa sisteman integratuta dago, eta horrek airearen tenperatura, hezetasuna eta kalitatea kontrolatzen ditu, urruneko zaintza sistema baten bidez, kontsumo elektrikoa handitzen duten gertakariak izaten direnerako. Instalazioak sare analizatzaileak ditu, kontsumoa kontrolatzeko, analisi software propio batean integratuta. Softwarea EROSKiko Energia lantaldeak egin du, eta funtzionamendu alarmak sortzen ditu kontsumo elektrikoa aurreikuspenetatik aldentzen denean.

Horrez gain, instalazio berriak bero hondarraz baliatzen dira dendaren klimatizaziorako. Horrek berokuntza energiaren kontsumoa nabarmen murrizteko aukera ematen du.

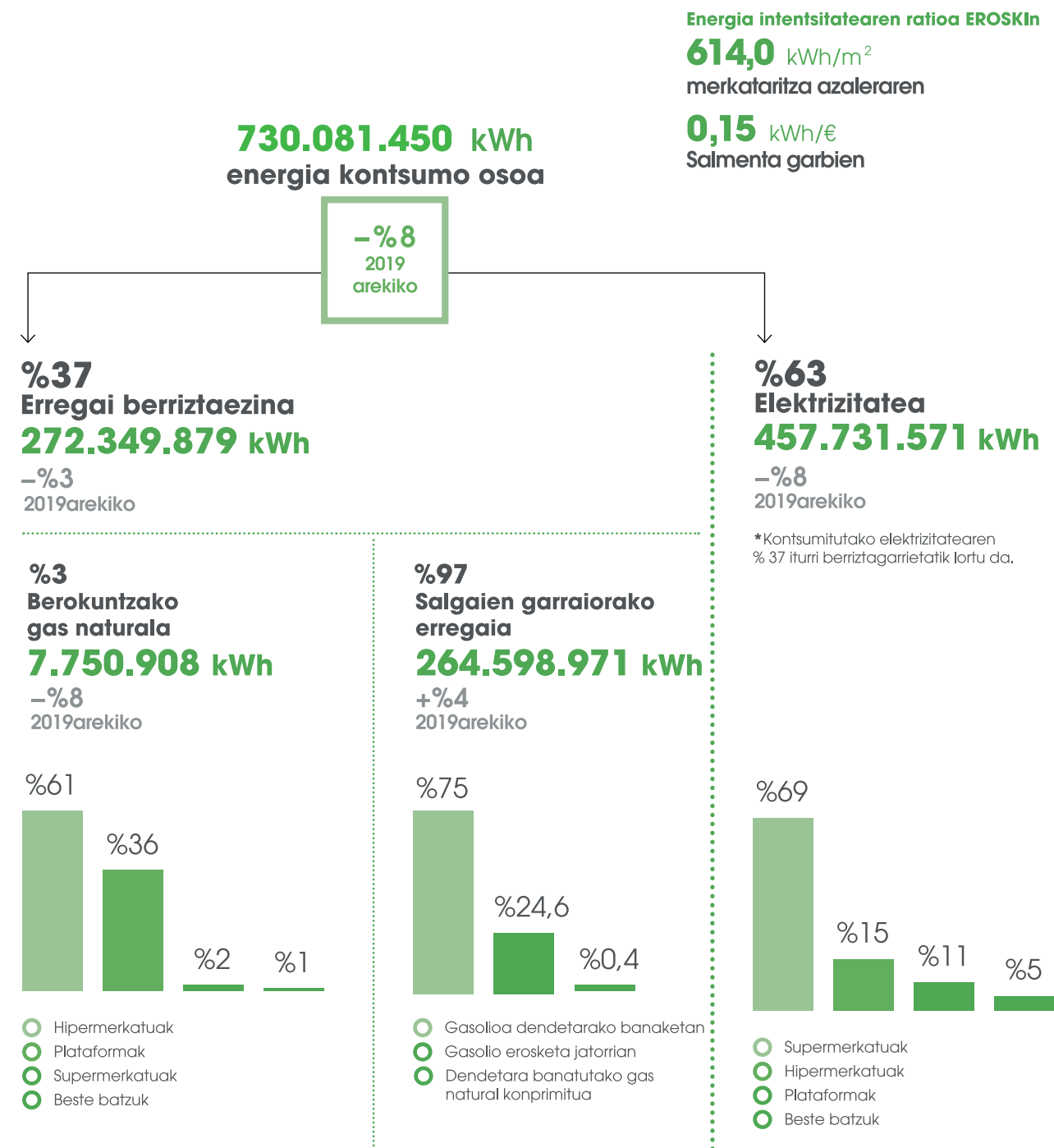
Energia berriztagarrien sorrera

Zentro batzuetan, 2020an Zizur Nagusian inauguratutakoan esaterako, estalkietan jarritako panel fotovoltaikoetan oinarritutako autokontsumoko instalazioak hasi gara jartzen. Horien bidez, sare elektriko tradizionalaren kontsumoa gutxitzeaz gainera, klima aldaketaren efektuak ere murrizten dira, energia garbian oinarritutako eredu baterako trantsizio energetikoan.

Era berean, ibilgailu elektrikoak kargatzeko puntuak ditugu 10 dendetan, gure bezeroen artean mugikortasun jasangarria bultzatzeari begira.



Energia kontsumoa erakundearen barruan



Energia kontsumoa erakundetik kanpo 302-2

10.868.322 kWh

Hegazkinen egindako lan bidaetan kontsumitutako kerosenoa, errepidez zein trenen egindakoetan kontsumitutako diesela, eta trenen egindako lan bidaetako elektrizitatea.

Ikus adierazleen eranskineko 36, 37. eta 38. taulak aurreko urteekin alderatzeko.

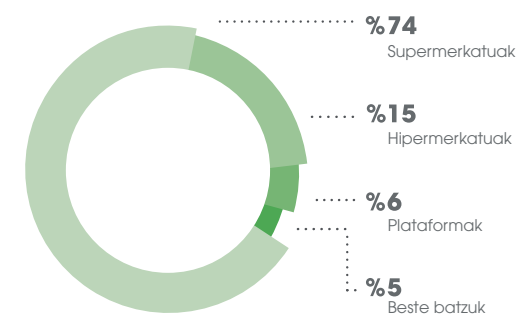
Uraren kudeaketa 303-5

Kudeaketa telematikoko ur kontagailuak jarri ditugu, gure sarean egon daitezkeen ur isuriak denbora errealean hauteman eta minimizatu ahal izateko; horrela, ur kontsumoa murriztuko dugu. Horrez gain, lanean ari gara gure zentroetan ur grisak berrerabiltzeko aukera emango duten instalazioak jartzeko.

Gure denda, plataforma eta egoitzetan erabiltako ura edateko ura hornitzeko udal sareetatik eskuratzen da, eta sare horietan kudeatzen da banatutako uraren harrera eta potabilizazioa.

Ur kontsumoa

1.118.748 m³



Ikus adierazleen eranskineko 40 taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Isurketa eta isurien prebentzioa eta kontrola 303-2; 303-4; 306-3

Sortutako hondakin ura

1.107.561 m³

Sortzen dugun hondakin ura gure jardun eremua kokatuta dagoen udalerrietako ur araztegietan tratatzen dute. Estimazioen arabera, 2020an sortutako hondakin uraren bolumena 1.107.561 m³-koa izan zen. EROSKik kontrolik gabeko isurketa eta jarioen prebentzioari eta kontrolari buruz indarrean dauden legeak betetzen ditu, eta 2020an ez da isurketa edo jario adierazgarriak egon.

EROSKiren gasolindegia guztiek ihesak hautemateko sistema bat daukate, baina ez da horrelako ihesik erregistratu. Sareak mantentze-lan prebentiboetarako kontratu bat sinatu du petrolio instalazioen mantentzeaz arduratzen den enpresa batekin, instalazioaren funtzionamendu egokia zaintzeko. Gainera, estankotasun proba guztiak ondo atera dira, bai tangetan bai hodietan. 2020an, piezometroen sare bat jarri dugu Lugoko gasolindegian, Galiziako Xuntaren eskaerari

erantzunez; horren bidez, lurpeko uraren kalitatea kontrolatu ahal izango dugu. Sistema horrek uraren kalitatearen gaineko kontrolak maiztasun batez egitea ahalbidetuko digu.

2019an Usurbilen eta Abadiñon hautemandako uraren edo lurzoruen afekzioen bi kasuetarako, administrazioak zuzentzeko planak onartu ditu dagoeneko, eta ekipoak 2021eko martxoan martxan jartzea aurreikusten dugu. Horrez gain, aurreko ekitaldietan hautemandako bi kutsadura kasuetarako (Velez-Málaga eta Albacete) zuzentze planak amaitu dira, eta Jacako lurpeko uraren eta lurzoruen kutsadura konpontzen jarraitzen dugu, 2022an amaitzeko asmoz.

Gure zentroen kokalekua, bioaniztasuna babesteko. 304-1

Gure zentro guztiak hiriguneetan daude eta horiek kokatzeko garaian ingurumenari eta bioaniztasunari buruzko legedian ezarritakoa betetzen dugu; hortaz, gure jardueraren garapen egokia bermatzen dugu, ingurunea eta natura errespetatuz. Edonola ere, hainbat autonomia erkidegoetan, adibidez Galizia edo Balearretan, lurraldearen eremu handi bat bioaniztasunerako balio handiko espaziotzat hartzen da; hori dela eta, gure zentro batzuk babes figuren eraginpean dauden kokalekuetan daude. 2020an irekitako zentro propioen artean, bakar bat ere ez dago babes figura garrantzitsu baten eraginpean.

Horrez gain, ingurumen inpaktua gutxitzeko eta bioaniztasuna babesteko duten neurriak bultzatzeko lan egiten dugu hainbat ekintzen bidez; esate baterako, arrantza jasangarria bultzatzen dugu, eta 2007az geroztik ingurumenaren babesaren arloan munduko aditua den WWF (World Wildlife Fund for Nature) erakundearekin lankidetzan jardun dugu. Elkarlanean bideratutako ekintzen artean, honako hauek nabarmenak dira: arrantzako produktuei buruzko jasangarritasun politika eguneratzea eta kontsumo arduratsua sustatzea Elikadura Eskolaren bitartez.



Hondakinen kudeaketa zirkularra

Hondakinen kudeaketa eta balorizazioa prebentzioan eta ekonomia zirkularreko eredu baten erabilieran oinarritzen ditugu. Gure ingurumen eragina murrizteko funtsezko ardatzetako bat denez, ahalegin handiak egiten ditugu sortzen ditugun hondakinen prebentzioan, kudeaketan eta balorizazioan.s.

Hondakinak gutxitzea

Gure jardueran sortzen diren hondakinak gutxitzeko lan egiten dugu. Besteak beste, ekodiseinua aplikatzen dugu marka propioko produktuetan, iraungitze data hurbil duten produktu freskoen promozioa egiten dugu, eta kontsumorako egokiak izan arren salmentatik kendu diren elikagaiak eman egiten ditugu gizartean baztertuta geratzeko arriskuan diren pertsonentzat, *Zero Hondakin* programaren bitartez. Horrela, bada, 2020. urtean 20.000 tona produktu saldu genituen deskontuekin iraungitze data edo kontsumo lehenetsiaren data hurbil zutelako, eta elikagaien eta behar-beharrezko produktuen 4.400 tona baino gehiago eman genizkien gizarte erakundeel.

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

Gainera, 2019an tiket digitala ezarri genuen gure bezeroek erosketari buruzko informazioa zuzenean EROSKIren APPan izan dezaten, papera kontsumitu behar izan gabe. 2020an, tiketetako papera % 11 murriztea lortu dugu, 32 tona paper aurreztuz.

EROSKIren egoitza sozialean, tiketetan, aldizkarietan eta publizitatean kontsumitutako papera 301-1

3.919 tonak
Papera

Material berriztagarria	
Publizitate liburuxkak	3.265
Aldizkariak (PEFC)	391
Egoitza (EU Ekolabel)	10
Erosketa tiketak	253

Publizitatean erabilitako paper guztiak PEFC % 70 (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes) ziurtagiria du, hau da, modu jasangarrian kudeatutako basoetatik datorrela bermatuta dago. CONSUMER EROSKI eta EROSKI Club aldizkarietako papera basoen kudeaketa arduratsua bermatzen duen PEFC ziurtagiria du. Egoitzan, EU Ekolabel zigilua duen gramaje txikieneko papera erabiltzen dugu.

Ikus adierazleen eranskineko 41 taula, aurreko urteekin alderatzeko.

Hondakinen kudeaketa eta balorizazioa

EROSKI, gure instalazio eta dendetan sortutako hondakinak behar bezala kudeatzeaz eta balorizatzeaz arduratzen gara, eta birziklatzea eta berrerabilera sustatzen ditugu, lehentasunezko tratamendutzat. Ekonomia zirkularren ikuspegitik, alderantzizko logistikako prozesuak bultzatzen ditugu, dendetatik plataformetara eta enpresa hornitzaileetara, sortzen ditugun hondakin organiko eta ez-organikoak behar bezala berrerabili eta birziklatu ahal izateko. Horrek zera esan nahi du, hondakin kantitatea minimizatzeaz gain, beste prozesu produktibo batzuetan lehengai birjinarik ere ez dela erabiltzen.

Hondakin organikoak

Alderantzizko logistika erabiliz edo baimendun kudeatzaileen bitartez, gure dendetan sortutako hondakin organikoak jasotzen ditugu, irinak eta animalia olioak zein animaliei jaten emateko pentsuak egiteko lehengai gisa erabiltzearren..

Hondakin ez-organikoak

Marka propioaren ekoizleak garen aldetik, urtero gure produktuen ontzien, gailu elektrikoek, pilen, olioek eta argien aitorpena egien diegu Sortzailearen Erantzukizun Hedatuko Sistema Kolektiboek, hala nola, ECOEMBES eta ECOVIDRIO erakundeek. Gure produktuak erabiltzean sortutako hondakinak behar bezala berreskuratu eta kudeatzen direla bermatzen dute erakunde horiek. Gainera:

- Gure instalazioetan sortutako kartoia, plastikoa, papera eta zura birziklatzen ditugu. Horretarako, gure dendetan baztertutako materialak jasotzen ditugu, eta haiek tratatzeko baimena duten Kudeaketa Sistema Integratuekin elkarlanean aritzen gara.
- Gure banaketa eragiketetan, ontzi logistikoak berrerabiltzen ditugu.
- Kontsumitzaileei beren hondakinak birziklatzeko aukera ematen diegu. Horretarako, gure dendetan garbiguneak jartzen ditugu pilak, gailu elektrikoak, lanparak, arropa, etxeko olio eta tonerrak, besteak beste, jasotzeko.s.

Kafe kapsulak birziklatzea

2020an, CAPRABOra ere zabaldu dugu EROSKI 2019an ezarri genuen kafe kapsulak biltzeko sistema, betiere kapsula horiek birziklatzeko. Ekimen aitzindaria da Espainiako banaketa handian eta, horri esker, 2020. urtean kafe kapsulen 84 tona baino gehiago berreskuratu ahal izan ditugu.

Berrikuntza elikadura hondakinen kudeaketa zirkularrerako

2020an LIFE CITRUSPACK proiektua bukatu dugu; 2017ko uztaillean abiarazi zen proiektua, ekonomia zirkularrean erre-balorizazio estrategiak bilatzeko asmoz, ontzietan eta kosmetiko berdeetan hondakin zitrikoak erabil zitezen.

Halaber, Ausolan, Gaiker, BCC eta ISEArekin batera *NU-TRACEUTICAL OMNIUM* proiektuan jarraitzen dugu. HAZITEK 2020 programaren barruan finantzatuta dagoen proiektua da, eta elikadura hondakinekin neutrazeutikoak ekoiztea du xede.

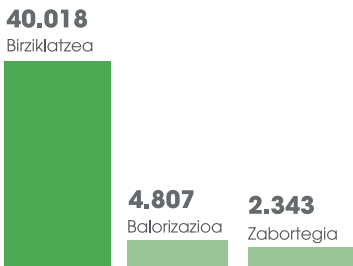
Eta Robin Food proiektua abiarazi dugu, gizartean baztertuta geratzeko arriskuan dauden pertsonen gizarteratzea elikagai soberakinen balorizazioarekin eta merkatuan berriz txertatzearekin uztartzen duena.



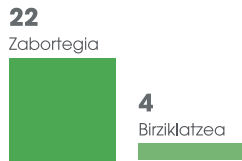
Memoria honetako datuak hondakin hauei dagozkie: alde-
rantziko logistikaren edo kanpoko kudeatzaile baten bitar-
tez biltzen diren eta elikaduraren esparruko gure negozioe-
tan sortzen diren hondakinei.

Kudeatutako hondakinak 306-2

Hondakin ez arriskutsuak
47.168 tonak



Hondakin arriskutsuak
26 tonak

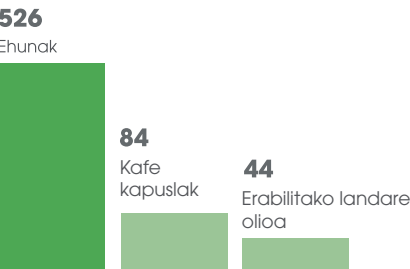


Sortutako hondakinak, guztira
47.194 tonak

Ikus adierazleen eranskinen 42. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

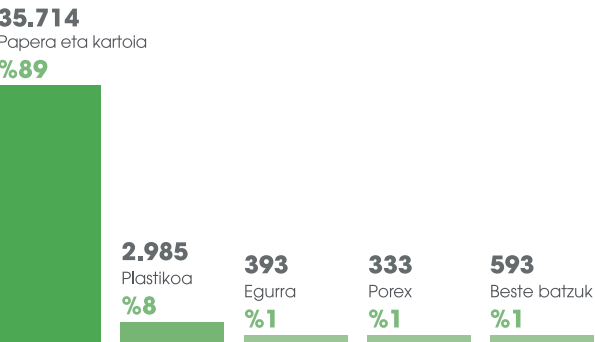
Gure bezeroengandik jasotako
hondakinak, birziklatzeko

Hondakin ez arriskutsuak
654 tonak

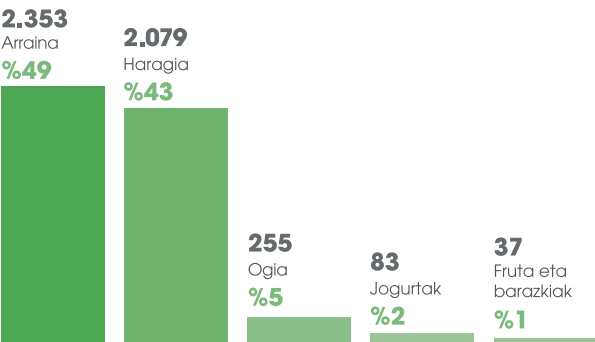


Ikus adierazleen eranskinen 43. taula, aurreko urteekin alderatzeko.

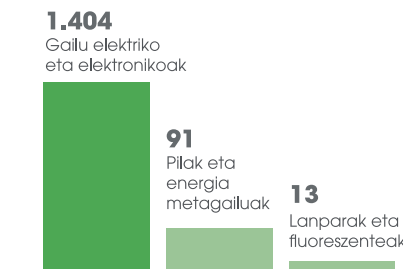
Birziklatutako hondakin ez arriskutsuak
40.018 tonak



Balorizatutako hondakin organikoak
4.807 tonak



Hondakin arriskutsuak
1.508 tonak



Kontsumitzaileen sentsibilizazioa eta prestakuntza

EROSKIn, ondo dakigu pertsona bakoitzak ingurumena ba-
besten lagundu dezakeela, kontsumo eredu jasagarri eta
arduratsu bat aukeratuz gero. Kontsumitzaileen prestakun-
tzara eta kontzientziara bideratzen dugu gure ahalegina,
sentsibilizazio kanpainak eginez eta eduki pedagogikoak

argitaratuz gure web-plataformetan eta beste euskarri in-
formatibo batzuetan. Gainera, helburu horrekin bat, beze-
roekin, langileekin eta erakundeekin elkarlanean jarduteko
ekimenak sustatzen eta garatzen ditugu.

Planetaren Ordua

Ondoz ondoko bederatzigarren urtez, EROSKik bat egin du
Planetaren Ordua ekimenarekin. WWF elkarteak antolatu
eta Nazio Batuek babesten dute ekimena, eta guk ere bat
egiten dugu ingurumenaren aldeko ekimen sinboliko globa-
lik handienarekin: ordubeteko itzalaldia. Aurtengo leloa *Ko-
nekta zaitez naturarekin* izan da, eta, COVID-19a dela eta,
digitalki egin da.

Camiño a Camiño ingurumen programa

VEGALSA-EROSKik, beste behin ere, Vigoko Concello-aren
ingurumen ibilbideen *Camiño a Camiño* programan par-
te hartu du. Programa horren bitartez, biztanleak eskualde
horretako flora eta fauna hurbildu nahi dira, eta ohitura
osasungarri eta jasagarriak sustatu.

Hondakinak Prebenitzeko 2020ko Europako Astea
CAPRABOn

CAPRABOn bat egin dugu Hondakinak Prebenitzeko 2020ko
Europako Astearekin, kontzientziatze eta sentsibilizatze jar-
dueren bitartez, arroparen eta oinetakoen berrerabilera
eta birziklapena sustatzeko eta zabortegetan sortzen duten
zaborra gutxitzeko.

CONSUMER EROSKIren kontsumo arduratsuko gida

2020. urtean, EUSKOPEF berrikuntza proiektuaren barruan,
kontsumo jasagarriko gida bat argitaratu dugu kontsumit-
zaileentzat; comprasostenible.consumer.es webgunean
aurki daiteke jada. Gainera, ingurumeneari espezializatu-
tako kanal bat ere badugu www.consumer.es webgunean,
pertsonei kontsumo ohitura jasagarriak irakasteko. Horre-
tarako, besteak beste, naturari, hiriko ingurumenari, parke
naturalei, energiari eta zientziari buruzko edukiak argitarat-
zen ditugu.

EROSKI Elikadura Eskola

EROSKI Elikadura Eskolako Elikadura eta Ohitura Osasunga-
rrii buruzko Heziketa Programan jasagarritasunari buruzko
modulu espezifiko bat dago, eta WWF erakundeak ere
parte hartzen du bertan, edukiak eskainita. Gainera, gure
www.escueladealimentacion.es webgunean elikagaiak al-
ferrik galtzea nola saihestu daitekeen azaltzen duen edukia dago.

Berraktibatu+ programa

Bizkaiko Foru Aldundiak sustatzen duen *Berraktibatu+* pro-
graman parte hartzen dugu. Ekimen hori Global Action Plan
(GAP) nazioarteko programan dago oinarrituta, eta herrita-
rrek ingurumen jasagarritasunaren alde egitea du helburu,
kontsumo ohitura egokien bitartez. Gure bezero eta langi-
leek izena eman dezakete www.reactivatemas.eus webgu-
nean, EROSKIren kode hau erabilita: 64007.





7

Lankidetzan ari gara gizartearekin

Babesa eta elkartasuna gure inguruarekin

Gure ekarpena komunitateari 203-2; 413-1



EROSKIn, sortu ginenetik, gizarte ekintzan dihardugu, modu batera baino gehiagotara, gizarte bidezkoago eta solidarioago bat posible egiten laguntzeko. Horretarako, langileak inplikatzan ditugu, eta, aldi berean, bezeroen parte hartzea sustatzen dugu kanpainak eta gizarte ekintzak arlo lokalean eta nazionalen proposatu eta garatzeko orduan. Horrela bideratzen dugu gizarte ekintza gure interes taldeen premia eta joeretara

Gizartearen aldeko ekintzak gauzatzeko, gutxienez gure etekin %10 darabilgu Heziketa eta Promozio Kooperatiborako Nahitaezko Ekarpen Funtsean eta Interes Publikoko Beste Helburu Batzuetan. Baliabide ekonomiko horiek EROSKI FUNDAZIOAREN bidez kanalizatzen dira; 1997an eratu zen, eta lau ardatz handiren inguruan jarduten da:

1. Kontsumitzaileen formazioa eta informazioa.
2. Heziketa, kultura eta lanbide arloak sustatzea, bereziki kontsumerismoaren gaian eta ingurunearen eta ingurumenaren aldeko konpromisoan.
3. Elkartasun eta sustapen asistentziala.
4. Kontsumerismoari, elikadurari, ingurumenari eta bizi ohitura osasungarriari loturiko ikerketa, garapena eta berrikuntza lantzea.

Ardatz horiek artikulatzeko, FUNDAZIOAK talde tekniko bat du diziplina anitzetako adituz osatua; hala, kontsumitzaileen aldeko ekintzak sustatzen ditu, zabalpen kanpainak egiten ditu eta aldizkariak eta gidak argitaratzen ditu, bekak eta laguntzak eskaintzen ditu eta gizarte erakundeekin kolaboratzen du. Hala, fundazioko patronatuak ziurtatzen du urtero prestatzen den Jarduera Plana aurrera ateratzen dela honako printzipio hauek kontuan izanik: inpartzialtasuna, independentzia, gardentasuna, efizientzia eta erantzukizuna.

Horrenbestez, ekimen propioz zein hirugarrenekin egindako hitzarmenen bidez bultzatzen dugu gure ingurunearen garapen sozial eta kulturala.

EROSKI osatzen dugunontzat harrotzeko modukoa da 2020an nolako erantzuna eman genuen COVID-19aren pandemiak eragindako krisi ekonomikoagatik gure ingurunea premiarik gorrienean zenean. Hala, Gurutze Gorriaren eta Elikagaien Bankuen aldeko kanpainak gauzatu ditugu, helburu gisa harturik kolektiborik zaurgarrien premiazko beharrak estaltzea gure jarduera garatzen dugun probintzietan.

2020an ingurunea garatu eta hurbileneko kolektiborik behartsuenak babesteko egindako ekarpen ekonomikoak 12.419.918 eurokoak izan ziren guztira, honako gizarte ekintza hauetan banatuta:

■ Gizarte ekintzarako ekarpenen banaketa

	8.425.550 € Solidaridad Elikadura arloko elkartasuna	873.298 € Gizarte bazterketan diren pertsonak (elikagaiak ez diren dohaintzak)	1.961.152 € Familiei laguntzea	266.244 € Larrialdia, nazioarteko kooperazioa eta errefuxiatuak
138.878 € Haurtzarora	40.000 € Droga mendetasuna	89.140 € Bestelako gaitasunak edo gaitasunak	615.669 € Kultura, aisia eta ingurune lokala	9.987 € Beste kolektibo batzuk



COVID-19ak eragindako larrialdiaren erantzuna

Familia askorentzako pandemia eta zailtasun ekonomikoko garaiak diren hauetan eta hilabete gutxian beren enplegua eta diru sarrerak galdu zituzten honetan, elkartasunak garrantzi handia hartu du aurrera ateratzeko. Urte honetan, COVID-19ak sorrazitako krisi soziosanitarioak are larriago

utzi du jende zaurgarriena, eta gosearen ilarak biderkatu egin dira herri eta hirietan. Testuinguru horretan, EROSKI bere elkartasun ekimenak indartu ditu gehien behar dutenen oinarriko nutrizio eta higiene beharrak estaltzeko.

Elkartasun kanpainak dendetan

EROSKik martxoan kanpaina bat jarri zuen martxan **Gurutze Gorriaren RESPONDE Planaren** alde; hari esker, 120.000 euro eman zituzten dohaintzan gizarte bazterketa jasateko arriskuan diren haurrak eta familiak elikatzen laguntzeko. EROSKI ere gure bezeroek emandako kopurua berdindu zuen.

Ondoren, apirilean, **Miloi bat otordu FESBALen alde** erronka abiatu genuen, eta uda aurretik lortu genuen, udaberriko Kilo Operazioa amaitu ondoren. Ekintza horri esker, 1,4 milioi otordu baino gehiago eman zituzten dohaintzan Elikagaien Bankuentzat.

Azaroan, urtero bezala, **Elikagaien Bilketa Handia** antolatuta genuen FESBALen alde; dena den, aurten bilketa fisikorik gabe gure denda gehienetan COVID-19aren mugak direla medio. Hala ere, gure bezeroek dena eman zuten, eta ekimenarekin eta EROSKI ipinitakoarekin ia 2 milioi euro bildu ziren lehen mailako elikagaiak erosteko.

EROSKI eta haren bezeroek 6,5 milioi otordu baino gehiago eman dituzte 2020an Elikagaien Bankuen aldeko kanpainetan, eta hala 2.400 familia elikatzea lortu dute urtebetez.



Maskaren dohaintza kolektibo zaurgarrientzat

Maskarak lehenengo mailako behar bihurtu dira. Hori dela eta, apirilean, 100.000 maskararen aurreneko dohaintza bat egin genuen Euskal Autonomia Erkidegoko zahar etxeetarako foru aldundien bitartez; izan ere, une horretan material eskasian ziren, eta COVID-19ak gogorren jo dezakeen kolektiboak arriskuan zuen osasuna. Gainera, azarotik lan egin dugu milioi bat maskara inguru dohaintzan emateko gizarte bazterketa jasateko arriskuan direnei. Dohaintza ekitaldiaren amaieran gauzatu da, 70 toki eta gizarte erakunderen

laguntzari esker, zeinak ohiko kolaboratzaile baititugu erosketa txartela erabiltzen dutelako gizarte xedeetarako eta Zero Zabor programan elkarrekin aritzen garelako.

Ekintza horretaz gain, maskararen prezio beheraldiak egin ditugu maiz publiko ororentzat, eta hala kontsumitzaile guztiek hura erosteko erraztasuna izan dute.

Gizarte xedeetarako erosketa txartela

COVID-19ak eragin duen krisia dela eta, EROSKI bikoiztu egin du helburu sozialetan erabiltzeko erosketa txartela eskatzen dioten administrazio publikoen eta gizarte eragile kopurua. Entitate horiek bideratzen dituzte, larrialdian diren herritarrei eta familiei laguntzeko. Tresna horrek haien helburua errazten du, hau da, gizarte bazterketa jasateko arriskuan diren oinarriko elikadura eta higiene beharrei erantzutea. Txartel pertsonal bat ematen zaio norbakoari, hasierako diru kopuru jakin batekin, eta aukera du era automatikoki diru sartzeko maiztasun pertsonalizatuen bidez, erakundeak adierazten duenaren arabera.

EROSKiren opari txartelen edo fidelizazio txartelen antza du, eta modua ematen du oinarriko premiak era integratzailean eskuratzeko eta ez soilik bertaratu.

2020an, 70 administrazio eta gizarte erakunderekin baino gehiagorekin kolaboratu dugu larri dabilen herritarrei eta familiei laguntzak bideratzeko, gizarte xedeetarako 15.000 erosketa txartel pasaren bitartez.

FORUM SPORTEk dohaintzan emandako babes ekipoa eta berokiak

Pandemiaren unerik kritikoenean, behar beste babes ekipoa ez zegoenean osasun langile guztientzat, FORUM SPORTEk urpean aritzeko maskarak eta lurraren aurkako espraiak eman zizkien dohaintzan Galdakaoko Ospitaleko zainketa intentsioetako unitateari prebentzio eta babes gisa erabil zituzten koronabirusari aurre egiteko orduan. Horretaz gainera, 400 beroki eman dizkiogu Bizkaiko Gurutze Gorriari, etxerik ez zutenen eta aterpeetan konfinatuta egon diren artean banatzeko.



Pertsonekin konprometituta

Elkartasun Zentimoen programa berria

Behartsuenen aldeko konpromiso eta elkartasun lerro horretan, EROSKI *Elkartasun Zentimoak* jarri ditu martxan; programa berri bat da etengabe laguntzeko gizarteko kausa askotarikoetan. Helburua da gehien behar dutenei laguntzea bezeroek modu errazean ordainleku egindako dohaintza txikien bidez

Maiztasun batekin, laguntza jasotzen duten erakundeak aldatu egiten dira boladaka, eta, haiek hautatzeko, bazkide-bezeroak gehienbat zein kausak kezkatzen dituen jasoko du EROSKI. Hona hemen kooperatibak Elkartasun Zentimo-ekin laguntzen dituen kausetako batzuk: haurtzaroaren beharrak, ingurumenaren zaintza, gizarte bazterketa jasateko arriskuan diren kolektiboak edo minbiziak edo beste gaitz batzuk jota daudenak, nazioarteko kooperazioa eta genero indarkeriaren biktimak. EROSKIko bazkideei galdetuta, kausa horien alde egin zuten 3.500 lagunek párrafo 2: Maiztasun batekin, laguntza jasotzen duten erakundeak aldatu egiten dira boladaka, eta, haiek hautatzeko, bazkide-bezeroak gehienbat zein kausak kezkatzen dituen jasoko du EROSKI. Hona hemen kooperatibak Elkartasun Zentimo-ekin laguntzen dituen kausetako batzuk: haurtzaroaren beharrak, ingurumenaren zaintza, gizarte bazterketa jasateko arriskuan diren kolektiboak edo minbiziak edo beste gaitz batzuk jota daudenak, nazioarteko kooperazioa eta genero indarkeriaren biktimak. EROSKIko bazkideei galdetuta, kausa horien alde egin zuten 3.500 lagunek baino gehiagok.

2020an lagundutako kausak

Azaroaren 5ean abiatu zen ekimena, eta aurren-aurren El-kagaien Bankuaren Espainiako Federazioak jaso zuen EROSKIren bezeroen ekarpena; kooperatibak 20 urte baino gehiagok daramatza harekin lankidetzan. Emandako dirua, 670.000 euro baino gehiago, tokian tokiko El-kagaien Bankuei eman zitzaion, osasun larrialdian zaurgarri gelditu diren familiei elikagaiak banatzeko.



Bigarren elkartasun kausa, Mugarik Gabeko Medikuentzat eta ACNURentzat izan zen; horrekin, EROSKI lagundu du garapen bidean diren herrialdeetako haurrak txertatzen. Kanpaina horretan —indarrean urtarilean egon dena—, 100.000 haur txertatzen lagundu da askotako gaitzen aurka, hala nola elgorria, polioa eta kolera; besteak beste, Kongoko Errepublika Demokratikoan eta Txad ekialdeko eremuetan.

EROSKI eta haren bezeroek jada milioi bat euro bideratzea lortu dute Elkartasun Zentimoak programarekin, eta zazpi milioi dohaintza baino gehiago egin dituzte elkartasun kausen alde.

Borondatezko dohaintza anonimoa

Elkartasun ekintza honetan parte hartzea oso erraza da. Programarekin bat egin duten 1.000 saltokietako —supermerkatuak, hipermerkatuak eta EROSKIren frankiziak, Vegalsa eta Caprabo— ordainlekuetan txartelarekin edo sakelakoarekin ordaintzean, dohaintza txiki bat egin ahalko duzu aukeraturiko ongintzako kausaren alde. Dohaintza, betiere borondatezkoa eta isilpekoa, kopuru finko bat da tiketeko zenbatekoaren arabera aldatzen dena. 5-30 euro bitarteko erosketetarako, 10 zentimo. Eta 20 zentimo, berriz, 30 eurotik gorakoetarako. EROSKI ez ditu gordetzen emandako zentimoak, eta zuzenean bidaltzen ditu bezeroaren bankutik indarrean den elkartasun kanpainako kontura (erosketa egin duen dendan aktibatuta dagoen kontu jakinera.

Bankuko txartelarekin edo PayPalekin ere lagundu daiteke, **eroski.worldcoo.com** edo **caprabo.worldcoo.com** webetan; hortik ekarpena handitu ahal da. Horretaz gainera, web honetan, dohaintzaren ziurtagiri bat eskatu ahal da, eta zerga kenkariak eduki errenta aitortpenean.

EROSKIren Osasun eta Jasangarritasun arloko 10 Konpromisoe-tan sartuta dago *Elkartasun Zentimoak* programa, eta horien xedea da EROSKIren kontsumo arduratsurako politika batzea eta beren dendetan ingurune hurbilago bat garatzea.

Zero Hondakin programa

EROSKI, jarraitzen dugu janaririk ez alferrik galtzeko borrokan, nola eta jarduera protokolo bat artikulatuta ziurtatzeko emandako elikagai guztiak freskoak eta jateko moduan daudela. Hala, gure bezeroekin freskotasan maximoaren eta ontzia iren itxuraren konpromisoa betetzen ditugu. Hotz-katea behar bezala mantentzen dela ziurtatzen dugu dohaintza hartzen duten erakundeetan instalazioetan, eta berme berak ziurtatzen ditugu haien garraioan, elikagaia kontsumitua den arte.

EROSKI, jarraitzen dugu janaririk ez alferrik galtzeko borrokan, nola eta jarduera protokolo bat artikulatuta ziurtatzeko emandako elikagai guztiak freskoak eta jateko moduan daudela. Hala, gure bezeroekin freskotasan maximoaren eta ontzia iren itxuraren konpromisoa betetzen ditugu. Hotz-katea behar bezala mantentzen dela ziurtatzen dugu dohaintza hartzen duten erakundeetan instalazioetan, eta berme berak ziurtatzen ditugu haien garraioan, elikagaia kontsumitua den arte.

Programaren beste helburu bat kontsumo arduratsua sustatzea da. Horretarako, elikagaien dohaintzarekin batera, kontsumitzaileak kontzientziazteko kanpainak egiten ditugu, informazioa zein prestakuntza emateko. CONSUMER EROSKIren bitartez, EROSKI ezagutzak, baliabideak eta tresna praktikoa ipintzen ditu kontsumitzaileen esku, erosketa arrazionalizatzeko, ahalik eta gehien aprobetxatzeko eta etxean elikagaien zarrastelkeria ahalik eta txikiena izateko; horrek, gainera, aurrezpena ekarriko die gizarteari zein familien ekonomiei.

Zero Hondakin programa garatzeko, EROSKI gizarte erakunde askorekin jarduten da; besteak bestea Elikagaien Bankuak eta Caritas.

2020. urtean, EROSKI eta haren bezeroek 9 milioi otordu baino gehiago eman dituzte behar gehien duten kolektiboentzat. Kopuru horrekin, 3.000 familia mantendu daitezke urte oso batez.

Gainera, 2020an, beste behin parte hartu genuen AECOCek antolatzen duen elikagaien zarrastelkeriaren aurkako as- tean, jardunbide onak partekatuz kontsumitzaileekin.

EROSKI kooperatibak egin duen lana aitortu izan du Elikagaien Bankuen Espainiako Federazioak, eta **Urrezko Galburua saria** eman izan dio; hain zuzen, hori da Federazioaren saririk handiena, sobera gelditu diren elikagaiak banatzen nabarmendu diren erakundeetara ematen diena.



Bestelako gaitasunak dituzten edo gaixorik diren pertsonekin lankidetzan aritzea

EROSKIn, ondo dakigu egunero zer erronka dituzten beste-lako gaitasunak dituzten edo gaixotasun baten ondoriozko behar bereziak dituzten pertsonak. Hori dela eta, lankidetzak estua daukagu pertsona horien ongizatea eta bizi kalitatea hobetzeko lan egiten duten dozenaka erakunderekin. Hala, 2020an, lankidetzan aritu gara, besteak beste, Esklerosi Anizkoitzeko Euskal Fundazioarekin, Down Galiciarekin, Bizkaiko Eritasun Neurom.

Minbiziaren aurkako borroka

EROSKI beste urte batez aritu da Minbiziaren Aurkako Espainiako Elkartearekin ekintza askotarikoetan, nahiz eta aurten desberdina izan den bularreko minbiziaren aurkako lasterketak egiteko modurik izan ez delako. Horren ordez, elastikoak saltzeko kanpaina bat egin dugu kausa horren alde, eta larruazaleko minbiziari aurrea hartzeko udako kanpainan lagundu dugu. AECC ere onuradunetako bat izan da gure *Elkartasun Zentimoen* programan. Hala berean, Ibizako Elena Torres minbiziaren aurkako Elkartearekin jardun gara.



CAPRABO Alzheimerren aurkako borroka

CAPRABO laguntzen ari da PENSA proiektuan, zeina orientatua baitago analizatzen ea dementzia galarazterik ote dagoen agerpenaren aurreko estadioetan, eta konbinatzen ditu elikagai prestakin bat hartzearen eta bizitzeko ohituren esku hartze programa bat. Ekimena elkarrekin darumate Ikerkuntza Medikoen Hospital del Mar Institutuak eta Barcelonaβeta Brain Research Centerrek, Pasqual Maragall Fundazioaren ikerketa zentroa bera, zeinarekin CAPRABO jarduten baita joan deneko 7 urtean.

Elkartasun poltsaren bitartez eginiko kolaborazioa

2020an, EROSKIk ehun berrerabilgarritz eginiko 140.000 elkartasun poltsa baino gehiago saldu ditugu. Horri esker, lankidetzan jardun ahal izan gara besteak beste honako entitate hauekin: AECC, ONCE, Eugenia Epalza Esklerosi Anizkoitzeko Euskal Fundazioa eta Bizkaiko Eritasun Neuromuskularren Elkarte.

Nazioarteko lankidetzak

EROSKIn uste dugu elkartasunak gainditu egin behar dituela mugak, eta horregatik, gugandik urruti dauden beharriaz-nei erantzuteko ere egiten ditugu kanpainak.

Mundukiderekin dugun hitzarmenez eta Elkartasun Zentimoen kanpainaz gain, aurten ere jarraitu dugu elikagaiak ez diren kontsumogaiak dohaintzan ematen (jostailuak, oinetakoak, arropa, eskolako materiala eta optikako produktuak besteak beste) Latinoamerikako haurrentzat **Munduko Haurrak Federazioaren bitartez**, giza garapen jasangarriaren eta nazioarteko kooperazioaren alde diharduen erakundea bera. 2020an, 105.000 eurokoak izan ziren dohaintzak.

Beste elkartasun ekintza batzuk

Elikadura arloko elkartasunaz gain, beste kanpaina batzuk ere egiten ditugu: gizarte egoera ahulean diren kolektiboek laguntzen diegu, eta ingurumenaren aldeko konpromisoa sustatzen dugu kontsumo ohituren bitartez baliabide naturalak zainduta.

Gizakia Helburu kanpaina Balearretan

2020an, *Zurekin bizitzak kolorea hartzen du* kanpaina egin dugu Balearretan; hala, bezeroei objektu original bat eskaini diegu euro baten truke, Gizakia Helburu fundazioan kolaboratzearen truk. Erakunde horren alde 40.000 euro bildu genituen, eta drogen mende daudenei laguntzeko uhar-tean dituen programetan erabiliko dute.

Ehun hondakinen kudeaketa solidarioa eta jasangarria

Urtero bezala, Koopera, Humana Fundacion Pueblo para Pueblo eta INS3RTEGA erakundeek kudeatu dituzte bezeroek gure dendetara eramaten dituzten arropak eta oinetakoak, berrerabiliak izateko edo birziklatzeko, eta etekinak gizarte proiektuetara bideratu dira. Adibidez, Bartzelonan Hort al terrat ekimenean erabili da bildutako dirua; desgaitasuna duten 120 lagunek parte hartzen dute hartan.

Familiei laguntzea

EROSKIk familia ugariet laguntzeko lankidetzak hitzarmenak ditu hainbat erakunderekin, hala nola Hirukiderekin, Fannoc-ekin eta Familia XLrekin. Horretaz gainera, familia mota horren behar partikularrak aintzat hartuta, abantaila bereziak eskaintzen ditugu gure fidelizazio txartelen bitartez. Hala, 2020an **12.000 familia ugari 1,4 milioi euro baino gehiagoko aurrezpena lortu dute**.

Horrez gain, badago familiei laguntzeko beste programa bat: *Ongi etorri, haurtxoa*. Iaz, programa horretan, 18.759 saskitxo eman genituen, baita haurtxoaren lehen urtean beharrezkoak diren produktuak lortzeko deskontuak eta promozioak ere. Programa hori osatzeko, *Ongi etorri, emagina* online tresna dago. Haren bidez, gurasoek erantzun guztiak aurkituko dituzte haurdunaldian, erditzean eta haurtxoaren lehen urteetan sor daitezkeen galderak eta zalantzak argitzez. Ekimen horrek zenbait talderen laguntza izan du, hala nola Emaginen Elkartearen Espainiako Federazioa, Espainiako Emaginen Elkarte eta J. Mateu Sancho peditra doktorea.

VEGALSA-EROSKIn, familiei laguntzeko beste pauso bat eman dugu, 2016an Galiziako Xuntaren *Tarxeta Benvida* programara atxikita. Horri esker, Galiziako EROSKI Center eta Familia establezimenduen eta EROSKI hipermerkatuen sarean erosketak egitean txartela aurkezten duten pertsonak %2,5eko zuzeneko deskontua dute. 2020an, 171.732 euro transferitu zaizkie familiei ekimen horren bitartez.

Kultura, aisia eta tokiko ingurunea sustatzea

Ekimen lokalagoak sustatzearekin, EROSKIk gure sare komertzialaren hurbileko jendearen ongizatean lagundu nahi du, eta balioan jarri hurbilagokoak diren kultura eta tradizioak.

Tokian tokiko hizkuntzen sustapena eta hedapena

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

Euskararen kasuan, Durangoko Liburu eta Disko Azokan parte hartu dugu, hizkuntzaren arloan hain azoka garrantzitsua dena. Gainera, 2020ko abenduan, Ikastolak Herriari ekitaldian parte hartu genuen *Ikastolen Elkartearen* alde, ohiko aurrez aurreko ikastolen festa tradizionalen ordez. Urtero aritu gara laguntzen, eta, COVID-19a dela eta, ezin izan zuten egin.

Galiziako kultura eta hizkuntza ere balioesten ditugu. Alde horretatik, Galiziako gizartearekin lotura estua duten ekimen guztiekin egiten dugu bat. Esate baterako, aurreko ekitaldietan bezala, Dia das Letras Galegas ekimena babestu genuen 2020an ere.

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

Aisia eta kultura

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

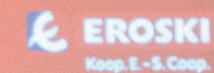
VEGALSA-EROSKIk beste behin kolaboratu du Emalcsa Fundazioaren *Cultura Accesible Inclusiva* programan, zeinak asmoa baitu aukera berdintasuna lortzea Coruña kultur ondareez gozatzeko sarbidea izateko orduan eta trabak kentzea herritar guztiek parte har dezaten, desgaitasunak dituztenetan arretra jarrita batik bat.

Beste maila batean, kirolak gaur egungo gizartean eta bizimodu osasungarria izateko zer-nolako garrantzia duen jakinda, gure ingurune hurbilenean antolatzen diren kirol jarduerak ere babesten ditugu.

Euskal Herrian, Artxandako igoera eta FORUM SPORT lasterketa ospetsuetan lagundu genuen; eta, *Bizkaian Kosta Trail* egin ezin izan bazen ere, bai egin ahal izan da *Bilboko Gaueko Maratoia*. Gainera, konfinamenduan, FORUM SPORTen lanean jardun ginen jendeak aktibo jarrai zezan murrizketak murrizketa. Hala, **#yomeentrenencasa** hashtagaren bitartez, entrenamendu bideoak egin genituen, baita edukiak ere blogetan eta sare sozialetan askotariko jendearentzat. Gainera, running kontsultategi bat atera genuen, eta beste bat nutrizio arlokoa, zeinetan Instagrameko jarraitzaileek galderak egin ziezazkieketen gure entrenatzaileei elikaduraren eta entrenamenduaren gainean.



Delegatuen Batzar Nagusia
Asamblea General de Personas Delegadas
2020ko Uztailaren 15a • 15 de Julio de 2020



8

Gardentasunarekin konprometituak

Prestatzeko irizpideak eta
informazio gehigarria

Memoriaren irismena eta prestatzeko printzipioak

EROSKIn, gure interes taldeei urtero aurkezten diegun jardunari buruzko informazioa hobetzeko eta zabaltzeko lan egiten dugu, erakundearen barruan eta kanpoan garden-tasunarekin dugun konpromisoaren barruan. Horregatik, Global Reporting Initiative (GRI) erakundearen estandarretan oinarrituta egin dugu. Erakunde hori 1997an sortu zen, eta jasangarritasunari buruzko txostenetan munduan gehien erabiltzen den erreferentzia-esparrua da. Global Reporting Initiative erakundearen estandarretan jasotako irizpideak eta printzipioak aplikatzean, memoriaren kalitatea eta edukia gure interes taldeek espero dutenarekin bat etortzea bermatu nahi dugu, eta, horretaz gain, emandako adierazleak hurrengo urteetako gure emaitzekin eta beste erakunde batzuek aurkeztutako txostenekin alderatzeko aukera ematen digu.

Memorian hainbat sozietateri buruzko datuak bildu ditugu;

hain zuzen ere, Informazio ez-finantzarioari eta dibertsitateari buruzko 11/2018 Legearen eraginpekoenak. Hau da, Finantza egoera bateratuei buruzko I. eranskinean sartzen diren 23 sozietateak, integrazio globala dutenak, baina denek ez dute eragiten memorian jasotako alderdi ez-finantzario guztietan. Finantza egoerei buruzko II. eranskineko enpresak –sozietate elkartu ere esaten zaie– ez dira sartzen, ez dugulako kontrolik sozietate horien gainean, betiere Merkataritza Kodearen 42. artikulua arabera ulertuta, eta, gainera, sozietate horietako gehienek ez dute langilerik eta ez dute inolako jarduerarik egiten. Horregatik, arrisku ez-finantzarioirik ez dutela jotzen da, eta dokumentu honetatik kanpo geratzen dira.

Honako taula honetan, Finantza egoera bateratuei buruzko I. eranskineko sozietateen xehakapena jaso da, adierazitako alderdi materialen taldeen arabera.

Sozietatea	Alderdi ekonomikoak eta datuen babes	Ingurumen alderdiak	Gizarte/lan/ produktu-bezero alderdiak
EROSKI, S.COOP.			
CAPRABO, S.A.			
CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.			
CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.			
EQUIPAMIENTO FAMILIAR Y SERVICIOS, S.A.			
EROSKI HIPERMERCADOS, S.COOP.			
FORUM SPORT, S.A.			
GRUPO EROSKI DISTRIBUCIÓN, S.A.			
PENINSULACO, S.L.			
VEGONSA AGRUPACIÓN ALIMENTARIA, S.A. y sociedades dependientes			
VIAJES EROSKI, S.A.U.			
APORTACIONES FINANCIERAS EROSKI, S.A.			
CECOGOICO, S.A.			
CECOSA DIVERSIFICACIÓN S.L.			
CECOSA INSTITUCIONAL, S.L.			
DESARROLLOS COMERCIALES DE OCIO E INMOBILIARIOS DE ORENSE, S.A.			
DESARROLLOS INMOBILIARIOS LOS BERROCALES, S.A.			
GESTIÓN DE PARTICIPACIONES FORUM, S.C.P.			
INMOBILIARIA RECARÉ, S.A.U.			
JACTUS SPAIN, S.L.			
NEWCOBECO, S.A.			
SOCIEDAD FRANQUICIAS EROSKI CONTIGO, S.L.			
SUPRATUC2020, S.L.			

Sozietate horietako batzuen ingurumen edo gizarte informazioaren berririk ez izatearen arrazoia da ez dutela langilerik edo kontsumitzaileekin zuzeneko jarduerarik, eta horregatik, ez dute inolako eraginik ez-finantzarioak diren alderdi horietan. Horretaz gain, EROSKI Fundazioak Tokiko komunitateen GRI-413 estandarrarekin lotuta egiten dituen ekintzei buruzko informazioa erantsi da.

Sozietate horietatik, honako hauek dira establezimenduen jabe direnak 2. kapitulan (merkataritza sarea eta "zurekin" eredu) aurkeztu ditugun negozioetarako:

Sozietatea	Hiper-merkatuak	Super-merkatuak	Gasolin degiak	Aisia eta kirola	Bidaia agentziak	Optikak	Online dendak
EROSKI, S.COOP.							
CAPRABO, S.A.							
CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.							
CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.							
EQUIPAMIENTO FAMILIAR Y SERVICIOS, S.A.							
FORUM SPORT, S.A.							
GRUPO EROSKI DISTRIBUCIÓN, S.A.							
PENINSULACO, S.L.							
VEGONSA AGRUPACIÓN ALIMENTARIA, S.A.							
VIAJES EROSKI, S.A.							



Gure interes taldeak

Gure jarduerak eraginak sortzen ditu hainbat interes talde-tan, eta alderantziz. Pertsona, talde, kolektibo eta elkarte horiek oso garrantzitsuak dira guretzat, elkarrenganako interakzio eta lankidetzak baitago, urteekin indartua eta lan-dua. Hortaz, gure Gizarte Erantzukizuna garatuko badugu eta gure eraginak kontrolatuko baditugu, funtsezkoa da in-teres taldeak ulertzea, baita gure jarduera eta erabaki guz-tietan inplikatzeko ere. Gaur egun, gizarte eta enpresa tes-tuinguruaren konplexutasuna eta dinamismoa direla eta, ezinbestekoa da interes talde guztiekin konpromiso sendo bat ezartzea, haien itxaropenak eta erronkak ezagutze al-dera. Hala, aurten gure interes taldeen berrikuspena egin dugu eta honako ezaugarri hauek betetzen dituzten kolek-tiboekiko harremana eguneratu dugu:

- gure erakundean eragin zuzena edo zeharkakoa dute
- gure jardueraren, zerbitzuen edo produktuen era-ginak jasaten dituzte
- gure jardueragatik interesa dute

Hala, barneko interes taldeak eta kanpokoak bereizten di-tugu. Barnekoak EROSKI Taldearen zati diren talde edo per-sonak dira, eta kanpokoak, gure bezeroak, zein gobernua edo gizarte erakundeak:

 Barneko interes taldeak	Bazkide kontsumitzaileak
Bazkide langileak	Langileak (ez bazkideak)

 Kanpoko interes taldeak	Bezeroak eta bazkide bezeroak
Kontsumitzaileak	Enpresa hornitzaileak
Ekintzaile frankiziatuak	Finantza erakundeak
Gobernuak	Hedabideak
Inbertitzaileak	Hirugarren sektorea

Komunikazio mekanismo espezifikoak, eta interes talde bakoitzaren kasuan identifikaturiko funtsezko gaiak eta kezak 102-44

Interes taldea	Komunikazio mekanismo espezifikoak	Funtsezko gaiak eta kezak
Bezeroak eta Bazkide / Bezeroak	Bezeroarentzako arreta zerbitzua (dendan, telefono bidez eta webgunean) EROSKI Club aldizkaria CAPRABOren Sabor aldizkaria Bezeroen poztasunari buruzko azterketak Bezeroei entzuteko programak Sustapen liburuxkak EROSKI aplikazioa Newslettarrak	Berrikuntza Araua betetzea Gizarte mailan arduratsua den enpresa Bezeroen segurtasuna eta osasuna Datuen babesa Produktuaren trazabilitatea Merkatuko lehiakortasuna Elikagaiak alferrik galtzea
Kontsumitzaileak	CONSUMER EROSKI aldizkaria eta www.consumer.es Elikadura Eskola (www.escueladealimentacion.es) Espainiako Herritarren Nutrizio Inkesta (ENPE) Sentsibilizazio kanpainak (osasuna, elkartasuna eta ingurumena) Erakunde publikoak eta kontsumitzaileen interesak zaintzen dituzten erakundeak (Kontsumobide, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Kontseilua, AECOSAN eta abar) por los intereses de los consumidores (Kontsumobide, Consejo de Consumidores y Usuarios, AECOSAN, etc.) Prensa oharrak eta prentsaurrekoak	Bezeroarentzako arreta zerbitzua Merkatuko lehiakortasuna Bezeroen segurtasuna eta osasuna Kontsumo ohitura osasungarri eta jasan-garriak sustatzea Gizarte mailan arduratsua den enpresa Marketina eta etiketak Elikagaiak alferrik galtzea Produktuaren trazabilitatea
Langileak	Argitalpenak: Nexo, Néctar, La Parrapla, intranetak (Prisma, ForumNet), aktak, egoitzako jakinarazpenak Ebaluazio elkarrizketak Laneko kulturari buruzko inkestak Audiforetzak (Kode etikoa) Salaketa kanala	Araua betetzea Datuen babesa Laneko osasuna eta segurtasuna Bezeroen segurtasuna eta osasuna Enplegua Lana eta familia bateragarri egitea Ustelkeriaren aurka egitea Kudeaketa etikoa eta arduratsua
Bazkide langileak	Sozietatean parte hartzeko organoak Harrera eskuliburua Langileen berezko mekanismoak	Langileei dagozkien gaiak
Bazkide kontsumitzaileak	Sozietatean parte hartzeko organoak Newslettarrak Bazkide, bezero eta kontsumitzaileen mekanismoak	Kontsumitzaileei eta bezero bazkideei dagozkien gaiak
Enpresa Hornitzaileak	Hornitzaileentzako arreta zerbitzua Argitalpenak: Nexo Logística EROSKI Hitzaurreak ETEekin Lankidetzak hitzaurreak Sektoreko mahaia Tokiko produktuak sustatzeko kanpainak Audiforetzak (kalitatearen kontrola...) Foro iraunkorrak eta behin-behinekoak	Ustelkeriaren aurka egitea Araua betetzea Produktuaren trazabilitatea Jardun ekonomikoa Lehia desleiala Merkatuko lehiakortasuna
Finantza erakundeak/ Inbertitzaileak	Gobernu korporatiboaren txostena Urteko kontu bateratuen txostena Prensa oharrak eta prentsaurrekoak CNMVren eta EROSKIren webgunea	Berrikuntza Klima aldaketa Kudeaketa etikoa eta arduratsua Bezeroarentzako zerbitzua Enplegua
Ekintzaile frankiziatuak	<i>Zurekin frankizian</i> programa Zuzeneko komunikazioa Sareko Zuzendaritza Nagusiko Frankizia Zuzendaritzako langileekin	Merkatuko lehiakortasuna Tokiko hornitzaileak indartzea Bezeroarentzako arreta Inguruko gizartearen eta ekonomiaren garapena Produktuaren trazabilitatea Araua betetzea
Gobernuak	Lankidetzak akordioak eta hitzaurreak Bilerak ordezkari publikoekin Enpresa elkarteak eta kontsumitzaileen kooperatiben elkarteak (ACES, ANGED, AECOC eta abar)	Kudeaketa etikoa eta arduratsua Klima aldaketa Genero berdintasuna eta aniztasuna Enplegua Laneko segurtasuna eta osasuna
Hirugarren sek-torea etabeste gizarte eragile batzuk	Bilerak hainbat erakundetako ordezkariekin EROSKI FUNDAZIOAREN Batzorde Zientifikoa Unibertsitateak: hitzaurreak, bekak. GKEak: lankidetzak hitzaurreak, babesleak, jardunaldiak, standak.	Irisgarritasuna Araua betetzea Elikagaiak alferrik galtzea Gizarte ekintza eta elkartasuna Gizarte mailan arduratsua den enpre-sa Enplegua

Materialtasunaren azterketa

GRI Standards-ek 2020ko Jasangarritasun Memoriaren edukiak definitzeko ezarritako printzipioei jarraikiz materialtasun azterketa eguneratu egin dugu EROSKlrentzat eta haren interes taldeetarako garrantzitsuak diren gaiak sartu eta zehazteko. Era berean, azken urtean bizi izan dugun osasun egoera dela eta, COVID-19aren pandemiaren eragina ere aintzat hartu dugu.

Azterketan, EROSKik ekonomian, ingurumenean eta gizartean dituen inpaktuak adierazteko garaiari garrantzitsuak diren galak identifikatu ziren, baita interes taldeen erabakietan eragina duten gaiak edo ekonomian, ingurumenean eta/edo gizartean inpaktua eragiten dutenak ere.

2020ko materialtasun matrizea egiteko prozesua honako urrats hauei jarraituz egin dugu:

1. Gai materialak aztertzea eta identifikatzea. Potentzialki materialak (garrantzitsuak) diren gaiak identifikatzeko, joera globalak eta sektorekoak aztertu ditugu, sektoreko gai materialei buruzko benchmarking bat egin dugu eta erreferentziako estandarrak hartu genituen kontuan, hala nola GRI estandarrak, Nazio Batuen Mundu Itunaren printzipioak, Informazio ez-finantzarioari eta dibertsitateari buruzko 11/2018 Legea eta Sustainability Accounting Standards Board (SASB) estandarrak.

EROSKlren 2020ko materialtasun matrizea

Eragina interes taldeen ebaluazioetan eta erabakietan	Handia	 Hondakinen kudeaketa zirkularra  Eraldaketa digitala*  Klima aldaketa eta baliabideen kontsumo arduratsua (materialak, energia eta ura)  Produktu lehiakorrak kalitate/prezioan  Bezeroarentzako harrera zerbitzua*  Bezeroen osasuna eta segurtasuna  Tokiko hornitzaileen bultzada  Marketing eta etiketatze arduratsuko jarduerak  Elikagaien zarrastelkeria  Laneko segurtasuna eta osasuna  Dibertsitatea, berdintasuna eta inklusioa  Portaera etikoa, gardeneta eta arduratsua	
	Ertaina	 Gizarte ekintza eta inpaktua ingurunean  Jasangarritasuna eta trazabilitatea hornitzaileen katean  Kalitatezko enplegu egonkorra eta garapen profesionala  Produktuen eta zerbitzuen ekodiseinua, jasangarriagoak izan daitezen  Jarduera ekonomiko arduratsua  Kontsumo ohitura arduratsuak sustatzea eta horretan trebatzea  Datuen babesa eta informazioaren segurtasuna*	
	Txikia		
		Txikia	Ertaina
Ekonomia, ingurumen eta gizarte inpaktuen garrantzia EROSKlirako			

-  Konpromiso, Politikak eta Kudeaketa arduratsua
-  Ingurumen kudeaketa
-  Bezeroak, kontsumitzaileak eta produktu erantzukizuna
-  Enplegua eta lan harremanak

*Batekin markatu dira gai material berriak

Gai materialen zerrenda eta horien estaldura

Jarraian ageri den taulan, gai garrantzitsuenak sartu dira, baita EROSKlren jarduerarekin lotura eta garrantzia duten gaiak ere. Taulan honako alderdi hauek laburbiltzen dira: gai

materialaren inpaktua non gertatzen den (erakundearen barruan edo kanpoan), EROSKlren inplikazioa (zuzena eta zeharkakoa), gaia zergatik den materiala EROSKlrentzat eta, azkenik, inpaktu probabilitatea sintetizatu dugu, EROSKik, bere eraldaketa gaitasunaren bitartez, ingurunean duen inpaktuarekin batera.

Gai materiala	Non soritzen da inpaktua	EROSKlren inplikazioa	Materialtasunaren arrazoia	Eraldaketa gaitasuna
Bezeroarentzako arreta zerbitzua	Erakundetik kanpo	Zuzenekoa	Bezeroak dira gure lehentasunezko interes taldeetako bat; horregatik, entzute aktiboa egiten dugu, etengabe berritzen gara, produktu guztien kalitatea bermatzeko hainbat jarduera garatzen ditugu eta elikadura orekatua eta osasungarria bermatzean oinarritutako merkataritza eskaintza egiten dugu.	Bezeroen eskakizun berriei erantzutea eta, horretarako, honako hauekara egokitzea: kanal anitzeko salmentak, online erosketak, etxerako bidalketaren eskaeraren gorakada, seniorren beharrak, osasunaren arreta, produktu osasungarriagoen eskaintza, erosketa esperientzialak edo merkatu jasangarriaren edo tokikoaren hazkundea.
GRI 102; 416; 417				
Bezeroen segurtasuna eta osasuna	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzenekoa eta zeharkakoa	Konpromiso sendoa dugu gure bezeroen osasunarekin eta ongizatearekin. Guretzat lehentasunezkoa da produktu osasungarriagoak eta dieta berezietara egokitutako produktuak eskaintzea, behar adinako aniztasunarekin eta hornikuntzarekin, bezeroen osasuna bermatzearen.	Establezimenduetan segurtasun eta osasun neurriak ezartzea lehentasun bihurtu da bezeroen eta kontsumitzaileen ongizatea ziurtatzeko. EROSKlren salmenta eremuak osasun premia berrietara egokitu dira, hau da, kupoak aldatu dira, garbiketaren maiztasuna areagotu da eta kolektibo kalteberak lehenetsi dira, besteak beste. Premia bizi-ko produktuen hornitzaile garen aldetik, gure jarduera eta kalitatea bermatu dira.
GRI 416				
Tokiko hornitzaileak indartzea	Erakundetik kanpo	Zuzenekoa	Dugun erosketa bolumenak eta hornitzaile kopuruak eragin nabarmena dakar tokiko hornitzaileen garapenean.	Tokiko hornitzaileen produktuak banatzean, inpaktu zuzena lortzen da ingurune-ko enpleguari eta landa garapenari dagokionez. EROSKik tokiko hornitzaileei egindako erosketen bolumen handia du. Lankidetzara horri esker tokiko ekonomia indartzen dira, eta horrek aberastasuna sortzen du, ingurunea eraldatzen du eta nekazaritzako elikagaien, ekonomia-aren eta gizartearen garapenari laguntzen dio.
GRI 204				
Marketineko eta etiketatutako arduratsuko jardunbideak	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzenekoa eta zeharkakoa	Marketineko eta etiketatutako jakinazpenetan irizpide etikoak eta erantzukizunekoak aplikatzeak, arreta berezia eskaintzeak eta marketin indibidualizatuak garrantzi handia dute gure bezeroentzat.	Sektorean gero eta garrantzitsuagoa da kontsumitzaileei informazioa eskaintzea, erabaki informatuak eta haien beharrei bat datozenak hartu ahal izan daitezaten. EROSKik funtsezko zeregina betetzen du enpresa arduratsuei, elikagai osasungarriagoi eta elikadura murrizketei balioa emateko eta ikusgarritasuna emateko, kontsumo informatua sustatuz.
GRI 417				
Elikagaiak alferrik galtzea	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzenekoa	Nekazaritzaren jasangarritasunaren aldeko eta elikagaiak galtzearen aurkako konpromisoa dugu, kontsumitzeko prest dauden eta seguruak diren elikagaiak botatzeko saihesteko neurrien bitartez, bai eta hirugarren sektoreko erakundeei dohaintzak egiten zaizkienean elikagaien segurtasuna bermatzeko jarduketa protokoloak ezarrita ere.	Supermerkatuak balio katearen katebegi bat dira, eta eginkizun estrategikoa betetzen dute gainerako eragileekin koordinatzeko unean, baliabideen aprobetxamendua bermatzeko eta elikagaiak alferrik galtzearen aurka borrokatzeko.
GRI 306				

Gai materiala	Non sortzen da inpaktua	EROSKlren inplikazioa	Materialtasunaren arrazoa	Eraldaketa gaitasuna
Laneko segurtasuna eta osasuna GRI 403; 404	Erakunde barruan	Zuzenekoa	Langileak gure lehentasunezko interes taldeetako bat dira; horregatik, laneko arriskuak prebenitzea eta langileen osasuna eta segurtasuna sustatzea funtsezkoak dira erakunde	Laneko arriskuak eta langileen osasuna eta segurtasuna funtsezko alderdi bihurtu dira, eta elkagaien banaketaren sektorea eraldatu dute. EROSKIn, langileentzako babes eta prebentzio neurri berrietara egokitzea funtsezkoa da epe labur eta ertainean.
Aniztasuna, berdintasuna eta inklusioa GRI 405; 406	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzenekoa	Bazterkeriarik ez izateko politikak edukitzea eta aniztasunean, kultur aniztasunean eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasunean oinarrituriko lan ingurune inklusiboa izatea gure erakundearen oinarritzko konpromisoa dira.	Aukera berdintasuna eta aniztasuna sustatzea irizpide estrategikoa dela egiaztatu da eta eboluzionatu egin du enpresen kultura korporatiboaren parte izatera iritsi arte. Idazketan, EROSKik bazterkeriarik ezaren printzipioari jarraitzen dio, eta aniztasunean, kultur aniztasunean eta guztiontzako aukera berdintasunean oinarritutako lan ingurune inklusiboa sustatzen du.
Jokabide etiko, garden eta arduratsua GRI 101; 205	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzenekoa	Enpresa gisa jokabide etiko eta arduratsua izatea lehentasuna da gure interes taldeetarako; horretarako, ustelkeriaren eta eroskeriaren aurka borrokatzeko neurriak hartzen ditugu.	Eredu ekonomiko etikoago eta gardenago bati ekarpenak egiteko erantzukizuna eta gaitasuna dute enpresek. Funtsezko zutabeak dira, eta segurtasun ekonomikoa ematen dute, hazkunde jasangarria sustatzen dute eta interes taldeekin konfiantzazko harremana ezartzeko oinarria dira.
Klima aldaketa eta baliabideen (materialak, energia eta ura) kontsumo arduratsua GRI 301; 302; 303; 305	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzenekoa eta zeharkakoa	Berotegi efektuko gasek gizakien osasunaren eta klimaren gainean duten inpaktua da egungo arazo handi eta garrantzitsuenetako bat interes talde desberdinentzat.	Klima aldaketa erronka bat da enpresetarako, haien prozesuetan, kostuetan, lehengaien erabileran edo hornidura kateen etenaldian eragina izan dezakeelako. Horregatik, EROSKlren ustez ezinbestekoa da ingurumen arriskuak eta horien finantza inpaktua behar bezala identifikatzea eta kudeatzea, konpainiaren bilakaera eta jarduna egokilak izan daitezen. Era berean, ingurumenarekiko errespetuarekin eta isurketak murriztearekin konpromiso sendoa du.

Gai materiala	Non sortzen da inpaktua	EROSKlren inplikazioa	Materialtasunaren arrazoa	Eraldaketa gaitasuna
Jardun ekonomiko arduratsua GRI 201	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzenekoa eta zeharkakoa	Enpresaren kudeaketa ekonomikoak eragin handia du haren interes taldeetan. Sortutako langile kopuruari eragiten dio, produktu eta zerbitzuen erosketari, merkataritza sareari, enpresa estrategiari, zorraren kudeaketari eta mozkinen banaketari, besteak beste.	EROSKlren jardun ekonomiko arduratsuak enplegua eta kontsumo pribatua (BPGren funtsezko osagaia) dinamizatzen ditu, pertsonen ondasun multzo zabala eskuratzea ahalbidetzen die, eta lehen eta bigarren sektoreko traktzio lana egiten du, tokiko hornidura kateak bultzatzeaz gain.
Gizarte ekintza eta inpaktua ingurunean GRI 413	Erakundetik kanpo	Zuzenekoa	Gizartean aktiboki parte hartzea jarduten dugun komunitateetako ekonomiaren eta gizartearen garapena bultzatuko duten gizarte ekintzako programen bitartez.	Aldaketa eragile den aldetik, EROSKik gaitasun handia du pertsonengan eta ingurunean eragiteko, bere ekimen eta jardura solidarioen ondorioz. Konpainiak gizartean aktiboki parte hartzen du komunitateko ekonomiaren eta gizartearen garapena bultzatuko duten gizarte ekintzako programen bitartez.
Jasangarritasuna eta trazabilitatea hornitzaileen katean GRI 308; 414	Erakundetik kanpo	Zuzenekoa eta zeharkakoa	Hornitzaileen katea arduraz kudeatzeak eta irizpide sozialak, ingurumenekoak eta etikoak txertatzeak balio kate osoan erantzukizun politikak ezartzen laguntzen du.	Banaketa sektoreak zeregin garrantzitsua betetzen du hornidura katean jardunbide egoki jasangarriak hedatzeko orduan. EROSKik enpresa hornitzaileetara zabaltzen ditu jasangarritasunaren arloko konpromiso guztiak; horrela, bada, plantillaren kudeaketa arduratsua izatea eskatzen die eta ingurumen kudeaketako sistemak ezartzen dituzten enpresak indartzen ditu.
Enplegu egonkorra, kalitatekoa eta lanbide garapena GRI 401	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzenekoa	Enpleguaren egonkortasuna eta kalitatea, baita lanbide garapena ere, funtsezkoak dira EROSKI bezalako enpresa batean, zeinetan langile asko kooperatibaren jabe ere badiren.	EROSKik balio kate osoan zuzeneko eta zeharkako enpleguak sortzeko gaitasun handia du. Idazketan, EROSKik kalitatezko enplegu jasangarria sortzeko printzipioari jarraitzen dio.
Produktu eta zerbitzuen ekodiseinua, jasangarriagoak izan daitezkeen GRI 301	Erakundearen barruan eta kanpoan	Zuzenekoa eta zeharkakoa	Ontzi eta bilgarriak fabrikatzeak, erabiltzeak eta eskaintzeak eragin handia izan dezake ingurumenean. Horregatik, materialen kontsumoa optimizatzea eta jasangarritasun irizpideak txertatzea ezinbestekoa da gure bezeroentzat eta, oro har, gizarterako.	Kontsumitzaileen kontzientizazioak gora egin du azken urteotan, eta kontsumo arduratsuak goranzko joera hartu du. EROSKik berebiziko garrantzia du materialen erabilera optimizatzean, ontzien eta bilgarrien diseinuan irizpide jasangarriak txertatzean eta plastikoen erabilera murriztean.

Adierazleen kalkuluari buruzko informazio osagarria

Adierazlea	Irismena	Kalkulatzeko metodologia/iruzkinak
Zuzeneko langileei buruzko informazioa	EROSKI Taldea	Zuzeneko langileen eta bazkide langileen kopurua 2020ko ekitaldiko azken hilabetean (2021eko urtarrila) erregistratutako datuen batez bestekoa da.
102-8; 405-1		Kontratu motaren, lanaldiaren, adinaren, generoaren eta kategoria profesionalaren arabera ehunekoak 2021eko urtarrilaren 31ko (ekitaldiaren amaiera) datuei dagozkie. Ehuneko horiek guztira adierazitako langile kopuruari (29.806) aplikatu zaizkie.
		Txandakatze kopurua eta indizea erakundea honako arrazoi hauengatik utzi duten langileei dagokie: beren borondatez, kaleratzegatik, erretiroagatik edo heriotzagatik.
Ordainsariei buruzko informazioa	EROSKI Taldea	EROSKI Koop. E.-ri eta Taldeko gainerako sozietateei buruzko informazioa eskaini da, ordainsariekin lotutako aldean arabera bereizita. Emandako datuak 2020 urte naturaleko ordainsari finkoari dagozkio, eta Bazkide eta langile finkoari buruzkoak baino ez dira. EROSKI Koop. E.-ko Kontsumo Gordinaren Aurrerapenari buruzko datuak erabiltzen dira, eta galnerako sozietateetako urteko ordainsari gordinari buruzkoak. Kontsumo Gordinaren Aurrerapena honako hauen arteko batura da: ordainsari garbiaren eta PFEZ atxikipenen (Gizarte Segurantzari eginiko ekarpenak gehitu gabe) artekoa.
102-34; 102-35; 102-36; 102-37; 102-38, 102-39; 202-1; 405-2		Ibex 35eko enpresekin alderatzeko erabilitako datuak Primero de Mayo fundazioak 2019ko ekitaldiko gobernu korporatiboaren adierazleen txostenetik atera dira (2021ean argitaratu zen).
Istripu tasari buruzko informazioa eta LAPI buruzko prestakuntza		2020 urte naturaleko datuak.
403-2; 404-1	EROSKI Taldea	
Materialak	EROSKI Taldea	SCRAPSi egindako deklarazioetako datuak 2020 urte naturalari dagozkio.
301-3		2020ko ekitaldian EROSKI, CAPRABO eta VEGALSA-EROSKiren plataforma erabilitako paletai eta plastikozko kaxei buruzko datuak. Isuriaren murrizketaren eta zehaztutako datua CHEP, LPR eta PLS Pooling erakundeek eman dute, eta Bizitza Zikloaren Azterketa (BZA) oinarri hartuta kalkulatu da.
Berrerabilitako ontzi logistikoak	EROSKI Taldea (elikadura arloa)	Ez dago erabileren arabera xehakaturiko elektrizitate kontsumoari buruzko daturik.
301-3		Kalkuluan erabilitako bihurtutako faktoreak: • Kilowatt ordua Megajoule bihurtzeko: 1 kWh = 3,6 MJ. • Erregai kontsumoa garraio eragiketetan (Iturria: EROSKIk berak egindako estimazioak, flotaren arabera). • Gasolio litroak Gigajoule bihurtzea (Iturria: <i>Isurpen faktoreak. Karbono aztarnaren erregistroa, konpentsazioa eta karbono dioxidoa xurgatzeko proiektuak</i>. MAPAMA, 2019): - Dieselaren dentsitatea: 832,5 kg/m³ - Dieselaren bero ahalmena: 43 GJ/t.
Erakundearen energia kontsumoa	EROSKI Taldea	Erakundearen energia kontsumo erlatiboa eta isuriak kalkulatzeko erabilitako adierazleak:
302-1		• Merkataritza azalera: 1.189.010 m ² (2021eko urtarrilaren 31n)
		• Salmenta garbiak: 4.807 milioi euro
Energia intentsitatea	EROSKI Taldea	
302-3		
BEG isuriaren intentsitatea		
305-4		

Adierazlea	Irismena	Kalkulatzeko metodologia/iruzkinak
Ur kontsumoa iturriaren arabera	EROSKI Taldea	2020ko ekitaldiko kontsumoa kalkulatzeko edateko uraren gastutik abiatu gara. Ez dago EROSKI hornitzen duten udalerriek ura ateratzeko erabiltzen dituzten iturri guztien erregistrorik.
303-1		
Ur isuriak	EROSKI Taldea	Estimazioen arabera, isuritako ura kontsumitutako ur edangarriaren % 99 da.
303-4		
		Informazio iturria: Trantsizio Ekologikorako Ministerioa. Denda frankiziatuak ez dira aintzat hartu.
		Honako babes figura hauek aztertu dira:
		• NB (Naturagune Babestuak)
Biodibertsitatea	EROSKI Taldea	• IBA (Espainiako hegaztien eta biodibertsitatearen kontserbaziorako garrantzitsuak diren eremuak)
304-1		• Natura 2000 Sarea (BGL, KBE eta HBBE)
		• Biosferaren Erreserbak
		• IEZH (Espainiako Hezeguneen Inbentarioa)
Erakundetik kanpoko energia kontsumoa GRI 302-2	EROSKI Taldea	Ikusi taula "Karbono-aztarna kalkulatzeko isurketa-faktoreak "
BEGen zuzeneko isuriak (1. irismena) 305-1		
BEGen zeharkako isurkiak energia sortzean (2. irismena) 305-2		
BEGen zeharkako beste isuri batzuk (3. irismena) 305-3		
BEG isuriak murriztea GEI 305-5	EROSKI Taldea	2017a hautatu da berotegi efektuko gasen isurketen murrizketak aurkezteko oinarritzko urteztat, GRI irizpideen arabera egin dugun lehen jasangarritasun memoriaren ekitaldia delako, eta gure Osasunaren eta Jasangarritasunaren aldeko 10 konpromisoak argitaratu aurreko urtea delako.
Hondakinak	EROSKI Taldea	Txosten honetan aurkezturiko EROSKIk sortutako hondakinak kudeatzailerak espezializatuek tratatutakoak dira, eta kasu gehienetan aplikatuko den tratamendua birziklatzea eta berreskuratzea izateko irizpidearekin hautatuak.
306-1; 306-2		CAPRABOk udal zerbitzuen bitartez kudeatzen ditu, oro har, hondakin organikoak. Nafarroako dendetan, aitzitik, badute alderantzizko logistika zerbitzua. Autonomia erkidego horretako datuak ere jaso dira txosten honetan emandakoetan.
Bezeroek utzitako hondakinak	EROSKI Taldea	Pilen, argien, gailu elektriko eta elektronikoen, eta ehungaien datuak 2020 urte naturalari dagozkio.
306-1; 306-2		
Zero Hondakin programaren bidez dohaintzan emandako elikagaiak.	EROSKI Taldea	1,06€ PVP = oinarritzko elikagaien 1kg bihurtutako faktorea erabili da Zero Hondakin tonak kalkulatzeko, FESBAL erakundeak adierazitako irizpideari jarraituz. Aurreko ekitaldietan, 1€=1kg bihurtutako faktorea erabili izan da.
		10 euro PVP = 20 otordu bihurtutako faktorea erabili da dohaintzan emandako otorduak kalkulatzeko, FESBAL erakundearekin 2020ko ekitaldietarako adostutakoari jarraituz.
EROSKI CONSUMER aldizkariaren irakurleak	Aldizkariaren argitaraldi osoa	Aldizkari bakoitza batez beste 2,5 pertsonak irakurtzen dutela jo da, eta hileko 124.764 ale inprimatzen dira.

Karbono-azterna kalkulatzeko isurketa-faktoreak

	Energia iturria	Faktorea	Informazio iturria
1. irismena	Garraio logistikoko gasolioa	2,467 kg CO ₂ /litro B7	Isurpen faktoreak. Karbono aztarnaren erregistroa, konpentsazioa eta karbono dioxidoa xurgatzeko proiektuak 2019. MITECO, 2020ko apirila
	Gas natural konprimatua	0,182 kg CO ₂ /kWh PCS	Isurpen faktoreak. Karbono aztarnaren erregistroa, konpentsazioa eta karbono dioxidoa xurgatzeko proiektuak 2019. MITECO, 2020ko apirila
	Itsas garraioa		Itsas garraioko enpresak emandako datua
	Berokuntzarako gas naturala	0,202 kg CO ₂ / kWh PCI 1 kWh PCI = 0,901 kWh PCS	Isurpen faktoreak. Karbono aztarnaren erregistroa, konpentsazioa eta karbono dioxidoa xurgatzeko proiektuak 2019. MITECO, 2020ko apirila
	Hozgarriak		IPCC 2013, CMLn jasotzen denez, 2016ko abuztuko bertsioa. Nahasteetarako, hozgarrian gas bakoitzak duen proportzioaren arabera kalkulatu da
2. irismena	Elektrizitatea	Mix nazionala: 0,31 kg CO ₂ / kWh Mix merkaturatzaileak EROSKI: 0,20 kg CO ₂ /kWh	Elektrizitatearen etiketatuari buruzko akordioa, 2019. urtean sortutako energiari dagokionez, CNMC, 2020ko apirilean argitaratua
3. irismena	Diesel	0,455 kgCO ₂ /L	Ecoinvent: Diesel {Europe without Switzerland} market for Cut-off, S
	Kerosenoa	0,437 kgCO ₂ /L	Ecoinvent: Kerosene {Europe without Switzerland} market for Cut-off, S
	Hegazkin. lan bidaien isuriak	0,143kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER} Intracontinental Cut-off, U
	Hegazkin. lan bidaien erreg.	0,0552L de queroseno/km	Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER} Intracontinental Cut-off, U
	Auto. lan bidaien isuriak	0,176 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, diesel, EURO 5 {RER} Cut-off, U
	Auto. lan bidaien erreg.	0,06684 L/km	Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, diesel, EURO 5 {RER} Cut-off, U
	Furgoneta lan bidaien isuriak	1,25 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing Cut-off, U
	Furgoneta lan bidaien erreg.	0,38452 L/km	Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing Cut-off, U
	Tren. lan bidaien isuriak	0,00718 kgCO ₂ /km	Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing Cut-off, U
	Tren. lan bidaien erreg.	Diesel: 0,00269 L/km Electricidad: 0,05726 kWh/km	Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing Cut-off, U
	Ura	0,295 kgCO ₂ /m ³	Ecoinvent: Tap water {Europe without Switzerland} tap water production, conventional treatment Cut-off, U
	Publizitate liburuxketako papera	Paper iztukatu arina: 1,11 kgCO ₂ /kg	Paper motaren arabera faktore bat edo beste erabiltzen da.
		Paper satinatua: 1,11 kgCO ₂ /kg	Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER} market for Cut-off, S
		Biziklatutako LWC papera: 1,63 kgCO ₂ /kg	Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER} market for Cut-off, S
		Paper iztukatua bolumena: 1,11 kgCO ₂ /kg	Ecoinvent: Paper, woodcontaining, lightweight coated {RER} market for Cut-off, S
		Pasta kimikoko papera: 1,77 kgCO ₂ /kg	Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER} market for Cut-off, S
	Aldizkarietako papera	Soilik inprimatzeko: 0,692 kgCO ₂ /kg	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
		2,09 CO ₂ /kg	Ecoinvent: Printed paper, offset {RoW} offset printing, per kg printed paper Cut-off, S

Kexatzeko eta erreklamatzeko mekanismo formalak

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

Bezeroak

EROSKlren bezeroaren arretarako telefonora jo dezakete 944 943 444, astelehenetik larunbatera, 09:00-22:00 ordutegian, edo honako webgune honetan eskuragarri dagoen formularioa bete: **www.eroski.es/contacto**. CAPRABOrekin harremanetan jarri nahi izanez gero, 932 616 060 telefono zenbakiaren bidez egin daiteke, ordutegi berean, edo honako webgune honen bitartez: **www.miclubCAPRABO.com/atencion-cliente**. FORUM SPORTek 944 286 618 telefono zenbakia jartzen du bezeroen eskura, ordutegi berarekin, eta honako helbide elektronikoa hau: forumsport@forumsport.es. Kanal horietako edozeinetan erregistra daiteke kexa edo erreklamazioa eta erakunde barruan dagozkien ardura-dunei helaraziko zaie, ahalik eta azkarren konponbide edo konpentsazio bat eskaini ahal izateko

Kontratua edo legea betetzea

Arauk edo kontratuak ez betetzearekin lotutako jakinarazpenak edo errekerimenduak dagokion zentzora edo arlora bidaltzen dira, edo zuzenean EROSKlren sail juridikora. Azken kasu horretan, gaiaren arabera, sail juridikoak dagokion kudeaketa arlora bidaliko du erantzuna jasotzeko idazkia. Horren arabera egingo du erantzun idazkia, Administrazio Prozedurako Legearen arabera. Gainera, hala badagokio, erreklamazioa eragin zuen ez-betetzea konpontzeko ekintzak jarriko lirateke abian.

Langileak

Kudeaketa administratiboekin edo lanpostuarekin lotutako kexak edo erreklamazioak egiteko, langileek Departamentu Sozialarekin jar daitezke harremanetan, nagusiaren edo pertsonen eskualdeko arduradunaren bidez, edo Pertsona Administrazioaren arduradunarekin. Jokabide Kode Korporatiboa edo Arrisku Penalak Prebenitzeko Plana ez betetzearen inguruko salaketak egiteko, honako bide hauek ditugu: harremanetarako telefono zenbaki bat (94 621 12 34), postontzi elektronikoa bat (canaldenuncia@eroski.es; canaldedenunciavegalsa@gmail.com) eta fisikoki entrega daitekeen formulario bat. Betearazpen Bulegoko arduradunak Kontseilu Errektorearen Auditoretza eta Betetze Batzordeari emango dizkio salaketa kanalaren eta Arlo Sozialaren bidez jasotako salaketak. Auditoretza Batzordea arduratuko da kontsultak eta jakinarazpenak hartzeko ezarritako prozeduren funtzionamendua gainbegiratzeaz, eta emandako

erantzunak balioztatuko ditu. Gainera, laneko sexu jazarpena eta sexuagatiko diskriminazioa tratatzeko protokolo espezifiko bat dugu. Ustezko biktimak esku-hartzea eskatzen duenean aktibatzen da protokolo hori; nagusiaren, pertsonen eskualdeko arduradunaren edo Gizarte Kontseiluko kide baten bidez egin dezake eskaera hori. Kasu horretan, Instrukzio Batzorde bat sortuko da, eta horrek dagokion isilpeko ikerketa espedienteari emango dio hasiera. Espedientearen amaitutakoan, ondorioen txostena egin eta Pertsona Zuzendaritzara bidaliko da, proposatutako neurrietatik ego-kitzat hartzen dituenak martxan jar ditzan.

Enpresa hornitzaileak

Enpresa hornitzaileei arreta emateko zerbitzuak kontabilitatearen eta finantzen arloan ematen die zerbitzua. Alegia, EROSKik jaulkitako fakturen, epemugen, ordainketen edo karguen egoera zein den. Enpresa hornitzaileek bide hori erabiltzen badute beste gai batzuei lotutako zalantzak edo arazoak helarazteko, gai bakoitzari dagokion pertsonarengana eta sailera bideratuko dira. Merkataritza kudeatzaileren zalantzak ere argitzen ditu zerbitzu horrek, hornitzailleren batekin arazoren bat izan badute edo kontuaren egoerari buruzko informazioa behar badute. Enpresa hornitzaileak SIP Hornitzailearen Informazio Sistemarekin harremanetan jar daitezke, bai telefonoz (08:30etik 13:30era eta 15:00etatik 16:00etara), bai posta elektronikoz. Posta elektronikoa berrikusten eta kudeatzen joaten da, gehienez 2 eguneko atzerapenarekin, sasoiaren arabera (ordainketak egin aurreko egunak, etab.). Gainera, enpresa hornitzaileak doan atxiki daitezke eskura duten webgunera, eta, horren bitartez, fakturen egoera, karguak, 5 urte arteko mugimenduak eta abar kontsultatu ahal izango dituzte. 2020an, hainbat hobekuntza egin dira atarian: besteak beste, SAP ingurunetik jaulkitako karguen kopiak egiteko aukera nabarmentzen da, eta lehen hornitzaileek administrazioan eskatu behar izaten zituzten.

Zerbitzu horren eraginkortasuna baloratze aldera, hainbat estatistika egiten dira: urte sasoiaren eta ordu tartearen arabera jasotzen diren deiak, erantzundako deiak, erantzun ez diren deiak eta arreta orduetatik kanpo jasotako deiak. Gainera, jasotako mezu elektronikoen kopurua eta enpresa hornitzaileek mezuak bidaltzeko datak kontrolatzen dira, atzerapenik ez izateko. COVID-19ak areagotu egin du jasotako kontsulten kopurua, eta hornitzaileei prozesuetan izan diren aldaketan berri eman beharra eragin du, alarma egoeran hornikuntzan arinagoak izatearren. Hala ere, hornitzaile guztiei eman zaie zerbitzua, gorabehera handirik gabe, atarieren bidez edo telefonoz.

Mundu Itunaren printzipioak eta GJH

Hurrengo taulan, txosten honetako GRI adierazleak erakusten ditu; hain zuzen ere, Mundu Itunaren 10 printzipioak eta Nazio Batuen Garapen Jasangarrirako Helburuak betetzea-ri buruzko informazio garrantzitsuena ematen duten adierazleak. Taulako aurkibideari erreparatuta, EROSKIren aurre-
rapen maila zenbatekoa den ebaluatu daiteke, aipatutako printzipioei dagokienez.

	Mundu Itunaren printzipioak	GJH	GRI estandar garrantzitsuenak
Giza Eskubideak	1.Enpresek nazioartean onartutako oinarritzko giza eskubideak babestu eta errespetatu behar dituzte, beren eragin eremuan.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17	Segurtasunaren arloko jardunbideak: 410-1 Herri indigenen eskubideak: 411-1 Giza eskubideen ebaluazioa: 412-1 Tokiko komunitateak: 413-1, 413-2
	2. Enpresek ziurtatu behar dute beren enpresak ez direla giza eskubideen urraketen konplize.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17	Giza eskubideen ebaluazioa: 412-3 Hornitzaileen gizarte ebaluazioa: 414-1
Lan arloko arauak	3.Enpresek afiliazio askatasuna eta negoziazio kolektiborako eskubidearen benetako aitortza babestu behar dituzte.	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	Negoiazio kolektiboko akordioak: 102-41 Langileak-enpresa harremanak: 402-1 Elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektibok: 407-1
	4.Derrigorrez edo behartuta egindako lan mota oro desagerrarazten lagundu behar dute enpresek.	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	Derrigorrezko edo nahitaezko lana: 409-1
	5.Enpresek haurren lana desagerrarazten lagundu behar dute	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	Haurren lana: 408-1
	6. Enpleguan eta okupazioan bazterkeriako jardunbideak deuseztatzen lagundu behar dute enpresek.	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	Enplegatu eta langileei buruzko informazioa: 102-8 Presentzia merkatuan: 202-1, 202-2 Enplegua: 401-1, 401-3 Prestakuntza eta irakaskuntza: 404-1, 404-3 Aniztasuna eta aukera berdintasuna: 405-1, 405-2 Bazterkeriarik eza 406-1
Ingurumena	7. Ingurumenari mesede egingo dion prebentzio ikuspegia izan beharko dute enpresek.	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	Materialak: 301-1, 301-2, 301-3 Energia: 302-1, 302-2, 302-3, 302-4 Ura: 303-1 Isuriak: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6 Efluentek eta hondakinak: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5
	8.Ingurumen erantzukizun handiagoa sustatzen duten ekimenak sustatu behar dituzte enpresek.	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	Materialak: 301-1, 301-2, 301-3 Energia: 302-1, 302-2, 302-3, 302-4 Isuriak: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6 Efluentek eta hondakinak: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5 Ingurumen arloko betetzea: 307-1 Hornitzaileen ingurumen ebaluazioa: 308-1
	9. Ingurumena errespetatzen duten teknologiak garatzen eta zabaltzen lagundu behar dute enpresek.	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	Energia: 302-4 Isuriak: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6 Efluentek eta hondakinak: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5
Ustelkeriaren aurka egitea	10.Enpresek ustelkeria mota guztien aurka lan egin behar dute, estortsioa eta eroskeria barne.	3, 10, 16, 17	Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide arauak: 102-16 Ustelkeriaren aurka egitea: 205-1, 205-2, 205-3 Politika publikoa: 415-1

GRI Edukien Aurkibidea102-55

GRI estandarra	Edukia	Erantzuna/iruzkina	Orrialdea
GRI 102: Eduki Orokorrak 2016			
1. Erakundearen profila			
102-1	Erakundearen izena		14-15
102-2	Jarduerak, markak, produktuak eta zerbitzuak		14, 36-39, 42-46
102-3	Egoitzaren kokapena	San Agustin auzoa zk./gb. 48230. Elorrio, Bizkaia	
102-4	Eragiketen kokapena		37-39, 95
102-5	Jabetza eta forma juridikoa		15
102-6	Zerbitzatutako merkatuak		36-39
102-7	Erakundearen tamaina		14-15, 40-41, 52
102-8	Enplegatuei eta beste langile batzuei buruzko informazioa		52-54
102-9	Hornidura katea		88-92
102-10	Erakundean eta erakundearen hornidura katean izandako aldaketa esanguratsuak	Ez da aldaketa esanguratsurik gertatu hornidura katean.	17, 24-28, 44-45, 84-85
102-11	Zuhurtziaren ikuspegia edo printzipioa		30-31, 79-80, 102-105
102-12	Kanpoko ekimenak		16, 146
102-13	Elkarreketako kideak		162
2. Estrategia			
102-14	Erabakiak hartzeaz arduratzen diren goi kargudunen adierazpena		6-9
102-15	Inpaktu, arrisku eta aukera nagusiak	Isilpeko informazioa. 1. kapituluaren laburpena dago.	30-33
3. Eтика eta integritatea			
102-16	Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide arauak		29, 31
4. Gobernantza			
102-18	Gobernantza egitura		24-28
102-29	Ekonomiako, ingurumeneko eta gizarte arloko inpaktuak identifikatzea eta kudeatzea		24-28
102-30	Eraginkortasuna arriskua kudeatzeko prozesuetan		30-33
102-31	Ekonomiako, ingurumeneko eta gizarte arloko gaiak ebaluatze		24-28
102-35	Ordainsarien politikak		60-61
102-36	Ordainsaria zehazteko prozesua		60-61

GRI estandarra	Edukia	Erantzuna/iruzkina	Orrialdea
102-37	Interes taldeak ordainsarian inplikatzea		60-61
102-38	Urteko guztizko konpentsazioaren ratioa		60-61
102-39	Urteko guztizko konpentsazioaren portzentajezko igoyeraren ratioa		60-61
5. Interes taldeen parte-hartzea			
102-40	Interes taldeen zerrenda		136-137
102-41	Negoiazio kolektiboaren akordioak		52
102-42	Interes taldeak identifikatzea eta hautatzea		136-137
102-43	Interes taldeen parte hartzerako ikuspegia		136-138
102-44	Aipatutako funtsezko gai eta kezkak		136-138
6. Txostenak egiteko jardunbideak			
102-45	Finantza egoera bateratuetan sartutako entitateak		134-135
102-46	Txostenen edukiak eta gaiaren estaldurak zehaztea		134-135, 139-141
102-47	Gai materialen zerrenda		138-141
102-48	Informazioaren berradierazpena	Azaleren analisien lagin kopuruaren berri emateko irizpidea aldatu da, datuak hobeto harmonizatzeko sozietateen artean. Egungo datuak aztertutako denden kopurua adierazten du, aurreko urteetan guztira hartutako laginen kopuruaren aldean. Itsas garraioa sartu da 2019ko berotegi efektuko gasen isurietan, 2020arekin alderatzea errazagoa izan dadin. Errata bat zegoen 2019an 2. irismeneko isurietarako erabilitako isurpen faktorean; merkaturatzailearen mix-aren kasuan 0,20 kg CO2/kWh faktorea erabili zen, ez 0,27, gardentasun kapituluaren adierazten zen bezala. 2019an eta 2018an merkaturatutako kutzako poltsen datua eguneratu da, VEGALSA-EROSKIn sistemako datuak ateratzeko irizpidea aldatu delako. Zero Hondakinen datuak eguneratu dira, FESBALekin 2020an adostutako euroak tona bihurtzeko irizpideari jarraituz.	134-135
102-49	Aldaketak txostenak egitean		138-141
102-50	Txostenaren xede den aldia	2020ko ekitaldia: 2020ko otsailaren 1etik 2021eko urtarrilaren 31ra	
102-51	Azken txostenaren data	2020ko ekainaren 16a, 2019ko ekitaldiari dagokio	
102-52	Txostenak egiteko zikloa	Urtea	
102-53	Txostenari buruzko galderak egiteko harremanetarako puntua	sostenibilidad@eroski.es	
102-54	Txostena GRI estandarren arabera egin izanaren adierazpena	Txosten hau GRI estandarren arabera egin da: Oinarritzkoa aukera	

GRI estandarra	Edukia	Erantzuna/iruzkina	Orrialdea
102-55	GRI edukien aurkibidea		147-158
102-56	Kanpoko egiaztapena		159-164
GRI 200: Gai ekonomikoak 2016			
GRI 201: Jardun ekonomikoa 2016. Gai materiala.			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		139-141
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		40-41, 145
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa		40-41
201-1	Zuzenean sortutako eta banatutako balio ekonomikoa		40-41
201-2	Klima aldaketaren ondoriozko inplikazio finantzarioak eta bestelako arrisku eta aukerak		103
201-3	Mozkin planeko eta beste erretiro plan batzuetako obligazioak	EROSKI Koop. E.-ko zenbait bazkidek ekarpenak egiten dizkiote Lagun Aroko gizarte aurreikuspeneko plan bati, kontsumo gordinaren aurre- rapenaren arabera. Ekarpenaren zenbatekoa aldatu egiten da. Gainera, CECOSA Supermercados-eko langileek ekarpen gehigarri bat ere egiten diete ekarpen zehaztuko planei.	
201-4	Gobernutik jasotako finantza laguntza		165
GRI 202: Presentzia merkatuan 2016			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		60-61, 145
202-1	Hasierako kategoria estandarreko soldata ratioa sexuaren arabera, tokiko gutxieneko soldatarekin alderatuta		60-61
GRI 203: Zeharkako inpaktu ekonomikoak 2016			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		40-41, 96-99, 145
203-2	Zeharkako inpaktu ekonomiko esanguratsuak		46-47, 96-99, 124
GRI 204: Erosketa praktikak 2016. Gai materiala.			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		139-141
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		96-99, 145
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa		96-99
204-1	Tokiko hornitzaileetan egindako gastuaren proportzioa	EROSKIn tokiko hornitzaileetat jotzen ditugu helbidea autonomia erkidego horretan dutenak eta 2020an tokiko edo eskualdeko produktuen erreferentziak eman dituztenak. Erreferentzia horiek autonomia erkidego horretan bakarrik merkaturatzen direnak dira (hurbiltasuneko kontsumoa). Eragiketa esanguratsuak dituzten kokapenak EROSKI Taldeko dendak dauden lekuak dira. Hau da, gure merkataritza jarduera gauzatzen dugun lekuak.	96
GRI 205: Ustelkeriaren aurka egitea 2016. Gai materiala.			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		139-141
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak	Arrisku Penalak Prebenitzeko Planaren irismena erabatekoa da EROSKI Taldean, VEGALSA-EROSKI kenduta, zeinak berezko plana duen.	30-33, 145
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa		30-33

GRI estandarra	Edukia	Erantzuna/iruzkina	Orrialdea
205-1	Ustelkeriarekin lotutako arriskuetaarako ebaluatutako eragiketak	Arrisku Penalak Plana lantzerakoan EROSKI Taldearen eragiketa guztiak aztertu dira, VEGALSA kenduta, zeinak berezko plana duen. Identifikaturiko ustelkeria arriskuak honako hauekin daude lotuta: hornitzaileak, kontratistak, merkataritzako kideak edo kanpoko lan-kideak hautatzeko eta kontratatzeeko prozesuak; EROSKI Taldea dagoen merkatuetan lehia askea babesten duten hornitzaileekin eta lehiakideekin loturiko merkataritzako harremanak; edozer pertsona edo erakunde, publiko zein pribaturi, ordainketak, opariak eta arreta ez bidezkoa ematea edo halengandik halakorik jasotzea edo zin egitea, negoziok edo bestelako onura edo abantailak izan edo haiei eusteko asmoarekin.	
205-2	Ustelkeriaren aurkako politika eta prozedurei buruzko prestakuntza eta komunikazioa	2018ko martxoan honako hauek jakinarazi zitzaizkien langile guztiei, VEGALSA-EROSKikoel izan ezik: Arrisku Penalak Prebenitzeko Plana eta Compliance plana onetsi zirela, BKO eta betearazpen bulegoa sortu zirela, eta salaketa kanala eta Jokabide Kodea existitzen zirela. Plan hori Zuzendaritza Kontseiluak eta Auditoretza eta Betearazpen Batzordeak onetsi eta Kontseilu Errektoreak berretsi zuen 2018an. Era berean, hornitzaileekin egiten diren kontratuetan klausula bat txertatzen da alderdi horien berri ez ezik, honako hauen berri ere emateko: Jokabide Kode Korporatiboa, Barne Kontrolleko Organoaren Araudiaren laburpena eta Salaketa Kanalaren Araudiaren laburpena; horiek guztiak www.eroski.es webgunean daude, edonoren esku. VEGALSA-EROSKiko langileei beren planaren berri 2019ko maiatzean eman zitzairen; beraz, Taldeko langile eta gobernu organoen % 100ak jaso du jada horri buruzko komunikazio bat. EROSKI Taldeko gobernu organoetako kideen % 100ak prestakuntza jaso du. Langileei dagokienez, Taldearen egoitzako eta plataformetako langile guztiei eman zaie prestakuntza (CAPRABO, FORUM eta VEGALSA sartuta, baina ez EROSKI BIDAIAK). 2021. urtean prestakuntza EROSKI BIDAIAKeko langileei eta salmenta puntuko langileei ematea aurreikusi da, baina atzeratu egin behar izan da COVID-19a dela eta.	
205-3	Baieztatutako ustelkeria kasuan eta hartutako neurriak	Ez da ustelkeria kasurik hauteman langileen artean 2020an, eta betearazpen bulegoak ere ez du ustelkeria kasurik jaso.	
GRI 300 Ingurumen gaiak 2016			
GRI 301: Materialak 2016. Gai materiala.			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		139-141
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		109-111, 145
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa		109-111
301-1	Erabiltako materialak pisuaren edo bolumenaren arabera	Memorian bildutako ontzien materialei eta produktuei buruzko datuak Sortzailearen Erantzukizun Zabalduko Sistema Kolektiboel (ECOEMBES, ECOTIC, ECOPILAS, SIGAUS eta AMBILAMP) aitorturiko materialei bakarrik dagozkie. Ez dago informazio zentralizaturik merkaturaturiko bestelako 100.000tik gorako artikuluetan -fabrikatzailearen markak ere badira tartean- erabiltako material kantitateari eta motari buruz. Aurten, marka propioaren etxeko ontziek kontsumitutako plastikoari buruzko informazioa sartu da.	109, 118
301-2	Birziklatutako intsumoak	EROSKI markako produktuen gure ontzietako batzuek material birziklatuak dituzte (haragi eta arrainetarako erretiluak, arrautza ontziak, eta abar). Alabaina, ez dago informazio zentralizaturik merkaturaturiko bestelako 100.000tik gorako artikuluetan -fabrikatzailearen markak ere badira tartean- erabiltako material kantitateari eta motari buruz. Aurten, marka propioaren etxeko ontziek kontsumitutako plastikoari buruzko informazioa sartu da, eta birziklatutako plastikoaren eta bioplastikoaren zenbateko ehunekoa erabili den adierazi da.	
301-3	Berrerabiltako produktuak eta ontziratzeak		113

GRI estandarra	materialak	Erantzuna/iruzkina	Orrialdea
GRI 302: Energia 2016.			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		116, 145
302-1	Erakunde barruko energia kontsumoa		116
302-2	Erakundetik kanpoko energia kontsumoa		116
302-3	Energia intentsitatea		116
302-4	Energia kontsumoa murriztea		116
GRI 303: Ura eta efluentek 2018.			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		117, 145
303-2	Ur isuriek lotutako inpaktuen kudeaketa		117
303-3	Ur erauzketa	Ez da ur erauzketarik egin.	
303-4	Ur isuria		117
303-5	Ur kontsumoa		117
GRI 304: Biodibertsitatea 2016.			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		117, 145
304-1	Babestutako eremuen barruan nahiz ondoan edo, babestutako eremuetatik kanpo, biodibertsitaterako balio handiko guneetan kokatutako eragiketa zentroak, jabetzan, errentan edo kudeatutakoak		117
304-2	Jarduera, produktu eta zerbitzuek biodibertsitatean eragindako inpaktu esanguratsuak	Ez dago informazio hori ingurumen jasagarritasuneko zigilua duten produktuez haratago.	
GRI 305: Isuriak 2016. Gai materiala.			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		139-141
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		103-105, 145
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa		103-105
305-1	BEGen zuzeneko isuriak (1. irismena)		104-105
305-2	BEGen zeharkako isuriak energia sortzean (2. irismena)		104-105
305-3	BEGen zeharkako beste isuri batzuk (3. irismena)		104-105
305-4	BEG isuriaren intentsitatea		104-105
305-5	BEGen isuriak murriztea		104-105
GRI 306: Efluentek eta hondakinak 2016.			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		117-120, 145
306-2	Hondakinak motaren eta desagerrarazte metodoaren arabera		118-120
306-3	Isuri esanguratsuak		117

GRI estandarra	Edukia	Erantzuna/iruzkina	Orrialdea
306-5	Ur isuri	er	117
GRI 307: Ingurumen arloko betetzea 2016			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		103, 145
307-1	Ingurumen arloko lege eta arauak ez betetzea	Ez da inon ageri 2020. urtean ingurumenaren arloko arau edo legeak ez betetzeagatik isun edo diruzkoa ez den zehapen adierazgarririk jaso izana. Zehapen adierazgarritzat jotzen dira zehapena ematen duen Administrazioak oso astuntzat hartzen dituenak.	
GRI 308: Hornitzaileen ingurumen ebaluazioa 2016. Gai materiala.			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		139-141
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		106-108, 145
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa		106-108
308-1	Ingurumen irizpideei jarraikiz, ebaluazioko eta hautaketako iragazkiak gainditu dituzten hornitzaile berriak	Jasangarritasun zigiluak –hala nola FSC, MSC edo GGN- dituzten produktuen edo produktu ekologikoen 445 hornitzailek bete behar izan dituzte ingurumen irizpideak hautatuak izateko garaian. Merkataritzako hornitzaile guztien % 11 dira. 2019an 98 hornitzailek bete zituzten irizpide horiek berak, merkataritzako hornitzaile guztien % 2k, alegia.	
GRI 400: Gizarte arloko gaiak 2016			
GRI 401: Enplegua 2016. Gai materiala.			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		139-141
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		51-59, 64, 145
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa		51-59, 64
401-1	Langileen kontratazio berriak eta txandakatzea		57-59
401-2	Lanaldi osoko langileentzako mozkinak, lanaldi partzialeko langileei edo aldi baterako langileei ematen ez zaizkienak	Ez dago alderik langileei eskaintzen zaizkien mozkinetan, haien lanaldi motaren arabera.	
401-3	Guraso baimena		65
GRI 402: Langileak-enpresa harremanak 2016.			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		51, 145
402-1	Eragiketa aldaketak jakinarazteko gutfxieneko epeak	Bazkide kooperatibista ez diren langileekiko gizarte elkarrizketako prozesua Langileen Estatutuak hitzarmen kolektiboak, EEak eta abar negoziatzeko ezartzen duena da. Bazkide Langileen kasuan, komunikazio eredu	
GRI 403: Laneko osasuna eta segurtasuna 2018. Gai materiala.			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		139-141
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		50, 66, 145
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa		50, 66

GRI estandarra	Edukia	Erantzuna/iruzkina	Orrialdea
403-1	Laneko segurtasuna eta osasuna kudeatzeko sistemak	Gure prebentzio sistemaren oinarri dira honako hauek: Lan Arriskuen Prebentzioari buruzko Legea (LAPL) eta lege hori garatzeko Errege Dekretuak, dagozkien aldaketa eta guzti; eta 171/2004 Errege Dekretua, Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzkoa, Enpresa Jardueren Koordinazioari (EJK) dagokionez. EROSKI Taldearen kokaleku, jarduera eta zuzeneko langile guztiak hartzen ditu eraginpean. Kanpoko langileei dagokionez, euren zuzeneko enplegu emaleak dira euren prebentzio sistemen erantzule. Enpresa jardueren koordinazioak egiten ditugu haiekin, kontratak koordinatzeko <i>Coordi-naware</i> plataformaren bitartez.	66-69
403-2	Arriskuak identifikatzea, arriskuak ebaluatzea eta gorabeherak ikertzea	Arriskuak ebaluatzeko hainbat prozesu ditugu, eta honako hauetan jasota daude: Arriskuak ebaluatzeko prozedura, Ekintza zuzentzaileen prozedura eta Lan istripuetarako prozedura. Langileek agintariaren bitartez eman dezakete detektatzen dituzten arriskuen berri. Sozietate bileretan ere egin dezakete, edo bazkide ez diren langileen kasuan, prebentzioko edo sindikatu	66
403-4	Langileen parte-hartzea eta laneko osasunari eta segurtasunari buruzko kontsultak eta komunikazioa	Langile batek ezin badu lana normal egin arrisku batengatik, EROSKI arazoa konpontzeko betebeharra du, halakorik egon ez dadin, eta, saihestu ezin bada, behar diren minimizazio neurriak jartzen ditugu. Lana aztertzeko prozedura bat dugu eta, horren bitartez, laneko gorabeherak, bajadun eta bajarik gabeko istripuak eta egon daitezkeen gaixotasun profesionalak jasotzen ditugu. Gaixotasun profesionalak mutualitateko medikuak zehazten ditu, eta baieztatuz gero, zerrenda batean erregistratzen dira. Arrisku maila arriskuak ebaluatzeko prozeduraren arabera zehazten da eta, maila horren arabera, neurri zuzentzailea gauzatzeko lehentasuna ezartzen da (handia, ertaina edo txikia). Ezarritako neurriek Lan Arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen (LAPL) 15. artikuluan ezarritako prebentzio ekintzaren printzipioak betetzen dituzte.	66
403-5	Langileen prestakuntza laneko osasun eta segurtasunari buruz	Ez dugu informaziorik EROSKItik kanpoko langileek prebentzioaren arloan jasotako prestakuntzari buruz.	69
403-6	Langileen osasuna sustatzea	Bazkide langile mutualistek Lagun Aroren mediku taldera jo dezakete, zerbitzuaren hartzaila den aldetik, baina Euskal Herritik kanpoko eskualdeetan Sanitas du oinarri. Gainera, Máxmenos programak osasun aseguru	66
403-7	Langileen osasunean eta segurtasunean eragindako inpaktuak –merkataritza harremanekin zuzenean lotuta daudenak– prebenitzea eta arintzea.	Elorriko egoitzan elikadura osasungarriari buruzko prestakuntzako ikastaroak antolatzen dira, baita kirol ikastaroak ere. 2020. urtean 429 langilek baino gehiagok parte hartu zuten arlo horretako prestakuntzako 2.826 ordutan. 2019. urtean 600 langilek baino gehiagok parte hartu zuten horrelako 14 prestakuntza ekintzatan. Dendan prozesu berri bat ezartzen denean, merkataritza sailak pilotu bat egiten du lan arriskuetan izan dezakeen eragina baloratzeko, ezarri aurretik. Prebentzio sailak, gainera, eredu fisikoaren (denda formatu berriak) eskakizunak zehazten parte hartzen du, eta eredu fisikoa ezartzen duen sailari dagokio arriskuen prebentzioaren alde	

GRI estandarra	Edukia	Erantzuna/iruzkina	Orrialdea
403-8	Laneko segurtasuna eta osasuna ku-deatzeko sistemaren estaldura	Langile propioen % 100a gure prebentzio zerbitzuen estaldurapean dago. Kanpokoei dagokionez, Coordinaware plataformaren bitartez egiten da estaldura prozesua, eta kanpoko langileek 171/2004 Errege Dekretuan (Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzkoa, Enpresa Jardueren Koordinazioari (EJK) dagokionez) ezarritako baldintza jakin batzuk betetzen dituztela egiaztatzen da. Hor sartzen dira, besteak beste, mantentze-lanetako, segurtasuneko, garbiketako, IKTetako, garraioko, logistikako, zerbitzu orokorretako eta publizitateko kontratak. Guztira, 6.000 langile eta 800 enpresa baino gehiago daude Coordinaware plataformaren barruan. 4 urtean behin arauzko kanpo auditoretza bat egiten da, eta langile propioen % 100ari dagokio. Hurrengoa 2021ean egingo da. Oinarritzko barne auditoretzak egiten dira urtero eta ausaz kontrol puntu jakin batzuetan; emaitzak eta ondorioak baliozkoak dira langileen % 100arentzat.	66
403-9	Lan istripuak eragindako lesioak	Ez da identifikatu oso garrantzitsutzat ebaluatutako arriskurik; horrelako arriskuren bat egonez gero, lotutako jarduera geldiarazi egingo litzateke. Hainbat zereginen arrisku ergonomikoak garrantzitsutzat jotzen dira.	67-69
403-10	Laneko gaixotasunak eta gaitzak		69
GRI 404: Prestakuntza eta irakaskuntza 2016.			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		70-71, 145
404-1	Prestakuntzako orduen batez bestekoa urtean, langile bakoitzeko		71
404-2	Langileen gaitasunak hobetzeko programak eta trantsizioan laguntzeko programak		70-72
404-3	Jardunaren eta lanbide garapenaren aldizkako ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa		72
GRI 405: Aniztasuna eta aukera berdintasuna 2016. Gai materiala.			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		139-141
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		62-63, 145
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa		62-63
405-1	Aniztasuna gobernu organoetan eta langileetan	Kontseilu Errektorean (gobernu organo gorena) ez dugu gaitasun desberdinak eta aniztasun funtzionala duen pertsonarik, ezta Zuzendaritza Kontseiluan ere.	62-64
405-2	Emakumezkoen oinarritzko soldataren eta ordainsarien ratioa, gizonekin alderatuta	Emakumeen kasuan, urteko batez besteko ordainsari haztatua 19.736 € da EROSKI Koop. Elkartean, eta 17.715 € gainerako sozietateetan. Gizonen kasuan, 26.169 € eta 21.660 €, hurrenez hurren. Gizonen eta emakumeen arteko aldearen arrazoia zera da, <i>Profesionala</i> kategorian emakumeen presentzia handiagoa dela. 2019. urtean, datuak honako hauek izan ziren, hurrenez hurren: 19.487 €, 17.323 €, 25.919 € eta 21.652 €.	60-61
GRI 406: Bazterkeriarik eza 2016. Gai materiala.			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		139-141
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		51, 62-63, 145
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa		51, 62-63

GRI estandarra	Edukia	Erantzuna/iruzkina	Orrialdea
406-1	Bazterkeria kasuak eta abiarazitako ekintza zuzentzaileak	Ez da bazterkeria kasurik erregistratu 2020. urtean. Asian ditugun gure erosketa zentralen bitartez kontrol auditoretzak egiten dizkiegu gure hornitzaileei. Txinan 20 auditoretza egin ditugu, Bangladeshen 2 eta Pakistanen 3, BSCIari dagokionez, eta Txinan 1, SEDEXari dagokionez. 2020. urtean inportazioko hornitzaileei egingdako 26 auditoretzen emaitzetan ez da giza eskubideen edo lan eskubideen arloko urraketa esanguratsurik hauteman, eta kanpoko auditoreek ontzat eman dituzte denak. Hainbat arlotan hobekuntzak egiteko eskatu da, eta 2021ean ezarriko dira eta horien jarraipena egingo da; hona hemen arlo horiek: langileen osasuna eta segurtasuna (2), kudeaketa sozialaren eredu (17), soldatak (1) eta lan orduen erregistroa (21). Ez-onartze bat bera ere ez da kritikoa izan eta, beraz, auditatutako enpresa guztiek gainditu dute auditoretza.	
GRI 407: Elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa 2016.			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		29, 51, 93, 145
407-1	Elkartzeko askatasunerako eskubidea eta negoziazio kolektiboa arriskuan izan dezaketen eragiketak eta hornitzaileak	Elkartzeko askatasunerako eskubidearen eta negoziazio kolektiboaren urraketarik ez da erregistratu 2020an. Asian ditugun gure erosketa zentralen bitartez kontrol auditoretzak egiten dizkiegu gure hornitzaileei. Txinan 20 auditoretza egin ditugu, Bangladeshen 2 eta Pakistanen 3, BSCIari dagokionez, eta Txinan 1, SEDEXari dagokionez. 2020. urtean inportazioko hornitzaileei egingdako 26 auditoretzen emaitzetan ez da giza eskubideen edo lan eskubideen arloko urraketa esanguratsurik hauteman, eta kanpoko auditoreek ontzat eman dituzte denak. Hainbat arlotan hobekuntzak egiteko eskatu da, eta 2021ean ezarriko dira eta horien jarraipena egingo da; hona hemen arlo horiek: langileen osasuna eta segurtasuna (2), kudeaketa sozialaren eredu (17), soldatak (1) eta lan orduen erregistroa (21). Ez-onartze bat bera ere ez da kritikoa izan eta, beraz, auditatutako enpresa guztiek gainditu dute auditoretza.	
GRI 408: Haurren lana 2016.			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		29, 51, 93, 145
408-1	Haurren lanaren kasuak izateko arrisku esanguratsua duten eragiketa eta hornitzaileak	Ez da haurren lanaren kasurik erregistratu 2020an. Asian ditugun gure erosketa zentralen bitartez kontrol auditoretzak egiten dizkiegu gure hornitzaileei. Txinan 20 auditoretza egin ditugu, Bangladeshen 2 eta Pakistanen 3, BSCIari dagokionez, eta Txinan 1, SEDEXari dagokionez. 2020. urtean inportazioko hornitzaileei egingdako 26 auditoretzen emaitzetan ez da giza eskubideen edo lan eskubideen arloko urraketa esanguratsurik hauteman, eta kanpoko auditoreek ontzat eman dituzte denak. Hainbat arlotan hobekuntzak egiteko eskatu da, eta 2021ean ezarriko dira eta horien jarraipena egingo da; hona hemen arlo horiek: langileen osasuna eta segurtasuna (2), kudeaketa sozialaren eredu (17), soldatak (1) eta lan orduen erregistroa (21). Ez-onartze bat bera ere ez da kritikoa izan eta, beraz, auditatutako enpresa guztiek gainditu dute auditoretza.	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016.			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		29, 51, 93, 145
409-1	Derrigorrezko edo nahitaezko lanaren kasuak izateko arrisku esanguratsua duten eragiketa eta hornitzaileak	Ez da Derrigorrezko edo nahitaezko lanaren kasurik erregistratu 2020an. Asian ditugun gure erosketa zentralen bitartez kontrol auditoretzak egiten dizkiegu gure hornitzaileei. Txinan 20 auditoretza egin ditugu, Bangladeshen 2 eta Pakistanen 3, BSCIari dagokionez, eta Txinan 1, SEDEXari dagokionez. 2020. urtean inportazioko hornitzaileei egingdako 26 auditoretzen emaitzetan ez da giza eskubideen edo lan eskubideen arloko urraketa esanguratsurik hauteman, eta kanpoko auditoreek ontzat eman dituzte denak. Hainbat arlotan hobekuntzak egiteko eskatu da, eta 2021ean ezarriko dira eta horien jarraipena egingo da; hona hemen arlo horiek: langileen osasuna eta segurtasuna (2), kudeaketa sozialaren eredu (17), soldatak (1) eta lan orduen erregistroa (21). Ez-onartze bat bera ere ez da kritikoa izan eta, beraz, auditatutako enpresa guztiek gainditu dute auditoretza.	

GRI estandarra	Edukia	Erantzuna/iruzkina	Orrialdea
GRI 410: Segurtasunaren arloko jardunbideak 2016.			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		29, 51, 93, 145
410-1	Giza eskubideen politikan edo prozeduretan gaitutako segurtasun langileak	Segurtasun zerbitzua azpikontratatuta dago. Ez dakigu segurtasuneko langileek giza eskubideen arloko zer prestakuntza jaso duten.	
GRI 411: Herri indigenen eskubideak 2016.			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		93, 145
411-1	Herri indigenen eskubideen urraketa kasuak	Ez da erregistratu herri indigenen eskubideen urraketa kasurik 2020an. Asian ditugun gure erosketa zentralen bitartez kontrol auditoretzak egiten dizkiegu gure hornitzaileei. Txinan 20 auditoretza egin ditugu, Bangladeshen 2 eta Pakistanen 3, BSClari dagokionez, eta Txinan 1, SEDEXari dagokionez. 2020. urtean inportazioko hornitzaileei egin-dako 26 auditoretzen emailzetan ez da giza eskubideen edo lan eskubideen arloko urraketa esanguratsurik hauteman, eta kanpoko auditoreek ontzat eman dituzte denak. Hainbat arlotan hobekuntzak egiteko eskatu da, eta 2021ean ezarriko dira eta horien jarraipena egingo da; hona hemen arlo horiek: langileen osasuna eta segurtasuna (2), kudeaketa sozialaren eredu (17), soldadak (1) eta lan orduen erregistroa (21). Ez-onartze bat bera ere ez da kritikoa izan eta, beraz, auditatutako enpresa guztiek gainditu dute auditoretza.	
GRI 412: Giza eskubideen ebaluazioa 2016.			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		93, 145
412-1	Giza eskubideei buruzko inpaktuaren ebaluazio edo azterketak eginak dituzten eragiketak	Asian ditugun gure erosketa zentralen bitartez kontrol auditoretzak egiten dizkiegu gure hornitzaileei. Txinan 20 auditoretza egin ditugu, Bangladeshen 2 eta Pakistanen 3, BSClari dagokionez, eta Txinan 1, SEDEXari dagokionez. 2020. urtean inportazioko hornitzaileei egin-dako 26 auditoretzen emailzetan ez da giza eskubideen edo lan eskubideen arloko urraketa esanguratsurik hauteman, eta kanpoko auditoreek ontzat eman dituzte denak. Hainbat arlotan hobekuntzak egiteko eskatu da, eta 2021ean ezarriko dira eta horien jarraipena egingo da; hona hemen arlo horiek: langileen osasuna eta segurtasuna (2), kudeaketa sozialaren eredu (17), soldadak (1) eta lan orduen erregistroa (21). Ez-onartze bat bera ere ez da kritikoa izan eta, beraz, auditatutako enpresa guztiek gainditu dute auditoretza. 2019an 35 auditoretza egin ziren BSClari, SEDEXari edo SA8000ri dagokionez: Txinan 29, Pakistanen 2 eta Bangladeshen 4. Denek gainditu zuten auditoretza, ez-onartze kritikorik ez dagoenez.	
412-2	Langileen prestakuntza giza eskubideei buruzko politika eta prozeduretan	Langileek ez dute prestakuntzarik jaso giza eskubideei buruzko politika eta prozeduretan.	
412-3	Giza eskubideen ebaluazioa egin behar duten edo giza eskubideei buruzko klausulak dituzten inbertsioko akordio eta kontratu esanguratsuak	Gure hornitzaileen % 100ek onartu behar dituzte Lanaren Nazioarteko Erakundearen eskakizunak EROSKlrekin merkataritza harremanak eduki ahal izateko.	
GRI 413: Tokiko komunitateak 2016. Gai materiala.			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		139-141
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		41, 73, 97-98, 124-131, 145
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa		41, 73, 97-98, 124-131
413-1	Tokiko komunitateak parte hartzen duen, inpaktuaren ebaluazioak egiten dituzten eta garapen programak dituzten eragiketak		41, 73, 97-98, 124-131

GRI estandarra	Edukia	Erantzuna/iruzkina	Orrialdea
413-2	Inpaktu negatibo esanguratsuak –errealak edo potentzialak– tokiko komunitateetan	Merkataritza sarea berregituratzean, eskualde batzuetan zentroak itxi eta beste batzuetan ireki egin ditugu, eta horrek eragina izan dezake zentroak itxi diren zonaldeetako tokiko enpleguan. EROSKlitik, pertsona horien lan trantsizioa ahalbidetzeko neurriak ezarri dira. Era berean, erakundearen jarduerak berak inpaktu negatiboak eragin ditzake ingurumenean, garraioaren emisioekin, argi kutsadurarekin edo zaratak eragindako kutsadurarekin lotuta. Gure jarduera guztiak arlo horietan indarrean dagoen legeriak arautzen ditu, eta horiek minimizatzeko ekintza planak ditugu. Gure eragiketen kokapena Merkataritza Sarearen 2. kapituluan jakinarazten da.	39, 44, 104-105
GRI 414: Hornitzaileen gizarte ebaluazioa 2016. Gai materiala.			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		139-141
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		93, 145
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa		93
414-1	Gizarte irizpideei jarraikiz, hautaketako iragazkiak gainditu dituzten hornitzaile berriak	Gure hornitzaile berrien % 100ek onartu behar dituzte Lanaren Nazioarteko Erakundearen eskakizunak EROSKlrekin merkataritza harremanak eduki ahal izateko. Gainera, akuikulturako GGN zigilua duten EROSKI Natur-eko hornitzaileek GLOBALG.A.P. Arrisku Ebaluazioa gainditu behar dute Gizarte Praktikei dagokienez, gure hornitzaile izan nahi badute.	92
414-2	Gizarte eragin negatiboak hornikuntza katean eta hartutako neurriak	Asian ditugun gure erosketa zentralen bitartez kontrol auditoretzak egiten dizkiegu gure hornitzaileei. Txinan 20 auditoretza egin ditugu, Bangladeshen 2 eta Pakistanen 3, BSClari dagokionez, eta Txinan 1, SEDEXari dagokionez. 2020. urtean inportazioko hornitzaileei egin-dako 26 auditoretzen emailzetan ez da giza eskubideen edo lan eskubideen arloko urraketa esanguratsurik hauteman, eta kanpoko auditoreek ontzat eman dituzte denak. Hainbat arlotan hobekuntzak egiteko eskatu da, eta 2021ean ezarriko dira eta horien jarraipena egingo da; hona hemen arlo horiek: langileen osasuna eta segurtasuna (2), kudeaketa sozialaren eredu (17), soldadak (1) eta lan orduen erregistroa (21). Ez-onartze bat bera ere ez da kritikoa izan eta, beraz, auditatutako enpresa guztiek gainditu dute auditoretza.	93
GRI 415: Politika publikoa 2016.			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		24, 29, 145
415-1	Alderdi eta/edo ordezkari politikoei ekarpenak egitea	Ez da alderdi politikoei egindako ekarpen ekonomikorik erregistratu 2020an.	
GRI 416: Bezeroen segurtasuna eta osasuna 2016. Gai materiala.			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		139-141
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		21, 46-47, 78-80, 145
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa		21, 46-47, 78-80
416-1	Zerbitzu edo produktuen kategoriek osasunean eta segurtasunean duten eragina ebaluatzea		78-80
416-2	Zerbitzu eta produktuen kategoriek osasunean eta segurtasunean duten eraginarekin lotutako urraketak	2020an ez dago jasota zerbitzu eta produktuen osasunarekin eta segurtasunarekin lotutako isun esanguratsurik. Isun adierazgarritzat jotzen da zehapena ematen duen Administrazioak oso astuntzat hartzen duena.	
GRI 417: Marketina eta etiketak 2016. Gai materiala.			
103-1	Gai materialaren azalpena eta estaldura		139-141
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		78-82, 145

GRI estandarra	Edukia	Erantzuna/iruzkina	Orrialdea
103-3	Kudeaketa ikuspegiaren ebaluazioa		78-82
417-1	Zerbitzu eta produktuen etiketetarako eta informazioa emateko eskakizunak	EROSKik bere produktuen % 100ean jartzen du dagoen legediak derrigorrezkotzat jotako etiketatze informazioa. Adibidez, elikagaietan osagaien eta alergenoen zerrenda, nutrizio informazioa, lehen-tasunez kontsumitzeko datak edo iraungitze datak, lotea, gordetzeko eta erabiltzeko baldintza bereziak, eta halakoak jartzen ditu, dagokionean. Gainera, berezko markako produktuetan informazio osagarria jartzen du; esaterako, nutrizio semaforoa.	81-83
417-2	Zerbitzu eta produktuen etiketekin eta informazioarekin lotutako urraketak.	2020. urtean, etiketekin lotutako 91 ez-onartze hauteman ditugu. Horri dagokionez, hornitzailearekin harremanetan jarri gara produktuaren osagai zerrenda eguneratuta dagoela berresteko eta, desbideratzerik izanez gero, etiketa eguneratzeko. 2019an, 28 izan ziren. 2020. urtean, bezeroek jarritako 5.931 erreklamazio jaso genituen etiketetako okerrekin lotuta; esate baterako, informazio nahasia edo prezio okerra. 2019an, 5.350 izan ziren. 2020. urtean ez da isun edo diruzkoa ez den zehapen adierazgarririk jaso kontsumoaren arloko arau edo legeak ez betetzeagatik. Isun adierazgarritzat jotzen da zehapena ematen duen Administrazioak oso astuntzat hartzen duena.	
417-3	Marketin jakinarazpenekin lotutako urraketak	2020an marketin jakinarazpenekin loturiko 8.111 erreklamazio egon dira (eskaintzak, sustapenak). 2019an, 4.945 izan ziren. 2019arekiko hazkundearen arrazoi nagusia izan da CAPRABOn sustapen ekintzak areagotu izana, Bezero Kluba EROSKirekin harmonizatzeagatik.	
GRI 418: Bezeroaren pribatutasuna 2016.			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		47, 145
418-1	Bezeroaren pribatutasunaren urraketarekin eta bezeroaren datuak galtzearekin lotutako erreklamazio arazoituak.	Kontsumo kooperatiba den aldetik, EROSKik bezeroen eskubideak bereziki zaintzeko interesa du eta, zailtazarik gabe, horietako bat datuen babesa da. EROSKIn bezeroen datu babesaren arloan aplikatzekoak diren arau eta erregelamendu guztiak betetzen ditugu. Datuak Babesteko Ordezkararen (DBO) eta haren lantaldearen bitartez egiten da kudeaketa, eta erakundearen barruan gauzatzen da, zuzendaritzaren, sailtako eta/edo arloetako arduradunen, sistemen administratzaileen, sistemen erabiltzaileen, aholkularien eta kanpoko aholkularien lankidetzarekin. Erakunde ofizialek 2020an egindako erreklamazioak: 2 (artxibatuta) Bezeroen datuek ihes egitea: 1 (aribidean) Kopurua 2019koaren berdina da.	
GRI 419: Betetze sozioekonomikoa 2016.			
103-2	Kudeaketaren ikuspegia eta haren osagaiak		40, 145
419-1	Gizartearen eta ekonomiaren arloetako lege eta arauak betetzea	2020. urtean ez da isun edo diruzkoa ez den zehapen adierazgarririk jaso gizartearen edo ekonomiaren arloko arau edo legeak ez betetzeagatik. Isun adierazgarritzat jotzen da zehapena ematen duen Administrazioak oso astuntzat hartzen duena.	

11/2018 Legearen Edukien Aurkibidea

Blokea	Eman beharreko informazioa	Oharrak	Orrialdea(k)	Lotutako GRIa
Informazio orokorra	Taldearen negozio ereduaren deskribapena <i>(Honako datu hauek sartuko dira: enpresa ingurumena, antolaketa eta egitura, zer merkatutan jarduten duen, helburu eta estrategiak, eta etorkizuneko bilakeran eragina izan dezaketen faktore eta joera nagusiak).</i>		3-5, 7-8, 19-23, 32-36, 77-78, 113-115	102-2 102-3 102-4 102-5 102-6 102-7 102-14 102-15 102-16 102-45
		Aplikatu beharreko politikak	25-31, 83-85	102-11
		Arrisku nagusiak	25-31, 83-85	102-15 102-30 201-2
		Informazio orokorra <i>(Enpresaren jarduerak ingurumenean eta, hala badagokio, osasun eta segurtasunean gaur egun eragiten dituzten eta eragin ditzaketela aurreikus-ten diren ondorioak, ingurumen ziurtapenak edo ebaluazioak egiteko prozedurak; ingurumen arris-kuen prebentziara bideratzen diren ballabideak; zuhurtzia printzipioaren aplikazioa, ingurumen arris-kuetarako berme eta hornidura kopurua).</i>	8-16, 26-28, 83-84, 103-104	102-11 102-29 102-31 103-2 304-2 307-1
I. Información medioambiental	Kutsadura			
	Ingurumenean kalte larria eragiten duten karbono isuriak prebenitzeko, murrizteko edo leheneratzeko neurriak; jarduera baten berariazko kutsadura atmosferiko mota guztiak aintzat hartuta, baita zarata eta argi kutsadura ere.		83-85, 93-98	302-4 302-5 305-5
	Ekonomia zirkularra eta hondakinen prebentzioa eta kudeaketa			
	Hondakinak prebenitzeko, birziklatzeko, berrera-biltzeko, bestelako moduren batean berreskurat-zeko eta desagerrarazteko neurriak. Elikagaiak alferrik galtzeari aurre egiteko ekintzak.		100-104	301-1 301-2 301-3 306-2 306-3
	Elikagaiak alferrik galtzeari aurre egiteko ekintzak.		11, 83-84, 108-109	102-11
	Baliabideen erabilera jasangarria			
	Ur kontsumoa eta ur hornidura, tokiko mugen ara-bera.		83-84, 98-99	303-1 303-2 303-5
	Lehengaien kontsumoa eta horien erabileraren eraginkortasuna hobetzeko hartutako neurriak.		91-93, 83-84	301-1 301-2 301-3
	Energia kontsumoa, zuzenekoa eta zeharkakoa, energia eraginkortasuna hobetzeko hartutako neurriak eta energia berriztagarrien erabilera.		91-93, 83-84	302-1 302-2 302-3 302-4
	Klima aldaketa			
I. Información medioambiental	Enpresaren jardueren ondorioz sortutako berotegi efektuko gasen isurien elementu garrantzitsuak, produzitzen dituen zerbitzu eta ondasunen erabi-lera ere aintzat hartuta. Klima aldaketaren ondorioei egokitzeko hartutako neurriak. Epe ertain eta luzean berotegi efektuko gasen igor-penak murrizteko borondatez ezarritako murrizketa helburuak eta hori lortzeko ezarritako bitartekoak.		83-87, 96-98	305-1 305-2 305-3 305-5 305-6
	Biodibertsitatearen babesa			
	Biodibertsitatea zaintzeko eta leheneratzeko har-tutako neurriak.		99	304-1 304-2
	Jarduerak edo eragiketek eremu babestuetan eragindako inpaktuak.			

Blokea	Eman beharreko informazioa	Oharrak	Orrialdea(k)	Lotutako GRIa
II. Gizarte informazioa	Aplikatu beharreko politikak		25-31, 47	102-11 102-35
	Arrisku nagusiak		25-31	102-15 102-30 403-2
	Enplegua			
	Langileak, guztira, eta sexuaren, adinaren, herrialdearen eta lan sailkapenaren arabera banatuta.		48-49	102-8 405-1
	Lan kontratuak, guztira, eta kontratu motak eta kontratu mugagabeen, aldi baterako kontratuen eta lanaldi partzialeko kontratuen urteko batez bestekoa sexuaren, adinaren eta lan sailkapenaren arabera banatuta.	Datozen ekitaldietarako, kontratuen urteko batez bestekoa kontratu eta lanaldi motaren eta adinaren arabera lortzeko lanean ari gara; izan ere, gaur egun, generoaren eta lan sailkapenaren araberrako banakatzea ez baitu ematen sistemak. Adinaren araberrako banakatzea 2021eko urtarilaren 31n zeuden ehunekoen arabera aurkeztu dugu.	48-49	102-8 405-1
	Kaleratze kopurua sexuaren, adinaren eta lan sailkapenaren arabera.		51	401-1
	Batez besteko ordainsariak eta haien bilakaera sexuaren, adinaren eta lan sailkapenaren arabera bereizita. Soldata arrakala, lanpostu berdinen ordainsaria edo gizartearen batez bestekoarena. Kontseilari eta zuzendarien batez bestek ordainsariak, sexuaren arabera bereizita.		53-54	102-36 202-1 405-2
	Lanetik deskonektatzeko politiken ezarpena.	Gaur egun, ez dugu lanetik deskonektatzeko politikarik, ezta hori sustatzeko neurri zehatzik ere. Ez zegoen Kudeaketa Planaren barruan. Dena den, hurrengo ekitaldietan landuko dugu.		401-2
	Desgaitasuna duten langileak.		64	405-1
	Lanaren antolamendua			
	Laneko denboraren antolamendua.		57-58	401-2 401-3
	Absentismo ordu kopurua.		60	403-9
	Kontziliazioaz gozatzea erraztera eta bi gurasoek hura erantzunkidetasunez bete dezaten sustatzera zuzenduriko neurriak.		57-58	401-2 401-3
	Osasuna eta segurtasuna			
	Laneko osasun eta segurtasun baldintzak.		46, 58-59	102-41 403-1 403-4 403-8
	Laneko istripuak, batik bat, maiztasuna eta larritasuna, baita gaixotasun profesionalak ere. Sexuaren arabera bereizita.		59-60	403-9 403-10
	Gizarte harremanak			
	Gizarte elkarrizketa antolatzea (<i>langileei informazioa eman eta haiekin kontsultatzeko eta negoziatzeko prozedurak barne</i>)		58, 137	402-1 403-1
	Hitzarmen kolektiboaren peko langile kopurua, herrialdearen arabera		48	102-41
	Hitzarmen kolektiboen balantzea, bereziki laneko osasunaren eta segurtasunaren arloan		58	102-41 403-1 403-4
	Prestakuntza			
	Prestakuntzaren arloan ezarritako politikak		61-63	404-2
	Prestakuntza ordu kopurua, guztira, lan kategorien arabera		62-63	404-1
	Irigarritasuna			
	Ezintasuna duten pertsonen irigarritasun unibertsala		64-65	405-1
	Berdintasuna			
	Gizonen eta emakumeen artean tratatu eta aukera berdintasuna sustatzeko hartutako neurriak.		54-55 138	401-1 405-1 406-1
	Berdintasun Planak (Emakumeen eta gizonen berdintasun eragingarritako mardoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoaren III. kapituluak), enplegua sustatzeko hartutako neurriak, sexu-jazarpenaren eta sexuak eragindako jazarpenaren aurkako protokoloak, desgaitasuna duten pertsonen integrazioa eta irigarritasun unibertsala. Bazterkeria mota ororen aurkako politika, eta, hala badagokio, aniztasuna kudeatzekoa		54-55 138	401-1 405-1 406-1

Blokea	Eman beharreko informazioa	Oharrak	Orrialdea(k)	Lotutako GRIa
III. Giza Eskubideei buruzko informazioa	Aplikatu beharreko politikak		25-31	102-11
	Arrisku nagusiak		25-31	102-15 102-30
	Giza eskubideei buruzko eginbidezko prozedurak aplikatzea.		25-26, 78-79, 142	102-16 412-1 412-2
	Giza eskubideak urratzeko arriskuak prebenitzea eta, hala badagokio, eragindako balizko abusua arintzeko, kudeatzeko eta konpontzeko neurriak.		25-26, 78-79, 142	412-1 412-2
	Giza eskubideen urraketa kasuengatik salaketak.	Ez da salaketarik erregistratu giza eskubideen urraketa kasuengatik.		412-1
	Honako hauekin loturiko LMEn funtsezko hitzarmenetako xedapenak sustatzea eta betetzea: elkartzeko askatasunaren errespetua eta negoziazio kolektiborako eskubidea, enplegu eta okupazioko bazterkeria ezabatzea, derrigorrezko edo nahitaezko lana ezabatzea, eta hurren lana eraginkortasunez ezeztatzea.		25-26, 78-79, 142	406-1 407-1 408-1 409-1
	Aplikatu beharreko politikak		25-31	102-11
	Arrisku nagusiak		25-31	102-15 102-30
	Ustelkeria eta eroskeria prebenitzeko hartutako neurriak.		29-30	102-16 205-1
	Kapitalak zuritzearen aurka borrokatzeko neurriak.		29-30	205-2
IV. Ustelkeriaren aurkako borrokari buruzko informazioa	Fundazioei eta irabazi asmorik gabeko erakundeei ekarpenak.		105-106	203-2 413-1
	Aplikatu beharreko politikak		25-31	102-11
	Arrisku nagusiak		25-31	102-15 102-30
	Enpresaren konpromisoak garapen jasangarriarekin			
	Sozietatearen jardueraren inpaktua enpleguan eta tokiko garapenean.		38, 81-82, 105-112	203-1 203-2 204-1 413-1
	Sozietatearen jardueraren inpaktua tokiko herritarrengan eta lurraldean.		38, 81-82, 105-112	203-1 203-2 204-1 413-1
	Tokiko komunitateetako eragileekiko harremanak eta haiekiko elkarrizketa modalitateak.		38, 81-82, 105-112	413-1
	Elkartegintza edo babesleza ekintzak.		148-150	203-2 413-1
	Azpikontatazioa eta hornitzaileak			
	Erosketa politikan gizarte gaiak, genero berdintasunekoak eta ingurumenekoak txertatzea.		25-26, 78-79, 87-89	102-11 102-16 308-1 414-1
V. Sozietatearen informazioa	Hornitzaileekiko eta azpikontratistekiko harremanetan haien gizarte eta ingurumen erantzukizuna aintzat hartzea		78-79, 87-89	308-1 414-1 414-2
	Ikuskatze eta auditoretza sistemak eta haien emaitzak.		66-69	416-1
	Kontsumitzaileak			
	Kontsumitzaileen osasun eta segurtasunerako neurriak.		66-74	416-1
	Erreklamazio sistemak, jasotako kexak eta haiek konpontzea.		44-45, 144	417-2 417-3 418-1
	Zerga informazioa			
	Lortutako mozkinak herrialdearen arabera.			-
	Ordaindutako mozkinen gaineko zergak.		37-38	207-1
	Jasotako dirulaguntza publikoak.			201-4

Eranskina

EROSKI taldea kide den elkarten zerrenda

Kooperatiba eta kontsumitzaile elkarre gisa

- MONDRAGON kooperatiba taldea
- KONFEKOOP Euskadiko Kooperatiben Konfederazioa. KOONFEKOOPeko kide garenez, honako hauekako kide ere bagara:
 - Elkar-lan S.Coop. – Kooperatibak Sustatzeko Elkarre
 - Kontsumobide Kontsumoko Euskal Institutua
- Work Lan (Gizarte ekonomiko enpresak sustatzeko irabazi asmorik gabeko elkarre).
- Kontsumitzaile eta erabiltzaileen Kooperatiben Espainiako Konfederazioa (HISPACOOOP). HISPACOOOPeko kide garenez, honako hauekako kide ere bagara:
 - Gizarte Ekonomiako Enpresen Espainiako Konfederazioa (CEPES), eta Mondragon Taldeko partaide garelako ere badugu ordezkartza bertan.
 - Espainiako Ekonomia eta Gizarte Kontseilua (CES).
 - Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Kontseilua.
 - Kontsumoaren, Elikagaien Segurtasunaren eta Nutrizioaren Espainiako Agentziaren (AESAN) Aholku Batzordea.
 - European Community of Consumer Cooperatives (Euro Coop).

Enpresa arloa

- Banaketako Enpresa Handien Espainiako Elkarre (ANGED).
- Supermerkatu Kateen Espainiako Elkarre (ACES).
- Kodifikatze Komertzialerako Espainiako Elkarre (AECOC).
- Hospitaleteko eta Llobregat Behereko Enpresen Elkarre (AEBALL).
- Zuzendaritzaren Aurrerapenerako Elkarre (APD Norte).
- Herrialdeko Adiskideen Bartzelonako Elkarre Ekonomikoa (SEBAP).
- Foment del Treball Nacional.
- Menorcako Saltzaileen Enpresa Elkarre (ASCOME).
- Balearretako Merkataritza Taldea (ABACO).
- Balear Uharteetako elikadura arloko Merkataritzen Elkarre (ACAIB).
- Balearretako Merkataritza Konfederazioa (CBC).
- Balearretako Merkataritzako Enpresari Federazio Patronala (AFEDECO).

- Balearretako Enpresari Elkarten Konfederazioa (CAEB).
- Galiziako Enpresari Konfederazioa (CEG).
- A Coruña Enpresari Konfederazioa (CEC).
- AGRELA Enpresari Elkarre.
- Saboiako Industraldeko Enpresari Elkarre – Arteixo.
- Ourenseko Enpresari Konfederazioa (CEO).
- Ferrolterra, Eume eta Ortigaleko Enpresari Konfederazioa.
- Enpresari Asturiasko Federazioa (FADE).
- A Coruña Ostalaritzako Enpresari Elkarre.
- Ceao Industraldearen Elkarre (Lugo).
- Vigoko Finantza Kluba (Galiziako Enpresari Zirkulua).
- Coruña Finantza Kluba (Club Financiero Atlántico).
- Arabako Merkataritza Ganbera.
- Bilboko Merkataritza Ganbera.
- Nafarroako Enpresari Konfederazioa (CEN).
- Mallorcako Merkataritza Ganbera.
- Bartzelonako Merkataritza Ganbera.
- Mundu Itunaren Espainiako Sarea.
- Retail Forum for Sustainability.
- Jasangarritasunaren aldeko Enpresari Elkarre (IZAITE).
- Basque Ecodesign Center.
- AZTI fundazioa.
- Basque Culinary Center fundazioa.
- LEARTIKER ikerketa zentroa.
- Bermeo Tuna World Capital.
- 5 al día.
- ECOEMBES.
- ESADE (Ramon Llull unibertsitatea).
- IESE (Nafarroako Unibertsitatea).
- Escodi (Bartzelonako unibertsitatea).
- Komunikazioko Zuzendarien Elkarre / DirCom.
- ADP.
- Abadía de Montserrat fundazioa.
- Impulsa Balears fundazioa.
- Sport Cultura Barcelona.

Adierazleen taula. Aurreko urteekin konparatuta

1.Taula. EROSKI Taldearen denda kopurua eta frankiziak, negozioaren arabera

	2020			2019			2018		
	Guztira	Frankiziatuak	Propioak	Guztira	Frankiziatuak	Propioak	Guztira	Frankiziatuak	Propioak
Hipermerkatuak	37	0	37	47	1	46	56	2	54
Supermerkatuak	1.293	532	761	1.282	522	760	1.278	495	783
Cash&Carry	18	0	18	19	0	19	19	0	19
Gasolindegia	40	0	40	42	0	42	50	1	49
Optikak	11	0	11	11	0	11	13	0	13
Bidaia agentziak	148	25	123	166	25	141	162	16	146
Kirol materialaren dendak FORUM SPORT	69	1	68	70	1	69	66	1	65
Online dendak	8	0	8	8	0	8	8	0	8
Guztira	1.624	558	1.066	1.645	549	1.096	1.652	516	1.137

2. Taula. EROSKI Taldearen supermerkatu kopurua eta frankiziak, enseinaren arabera

	2020			2019			2018		
	Guztira	Frankiziatuak	Propioak	Guztira	Frankiziatuak	Propioak	Guztira	Frankiziatuak	Propioak
EROSKI/city*	574	267	307	556	259	297	523	236	287
CAPRABO	287	74	213	297	71	226	318	62	256
EROSKI/center	166	2	164	164	2	162	164	2	162
Aliprox	114	114	0	112	112	0	122	122	0
Familia	76	0	76	75	0	75	78	0	78
Onda	48	48	0	57	57	0	64	64	0
Rapid	28	27	1	21	21	0	9	9	0
Guztira	1.293	532	761	1.282	522	760	1.278	495	783

(*) EROSKI/City-ren zenbatekoan MERCA establezimenduak sartuta daude; aurreko urteetan bereizita aurkezten zen.

3. Taula. Establezimendu fisikoen banaketa, autonomia erkidegoaren eta negozioaren arabera 2019

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

4. Taula. EROSKIk gure interes taldeei banatutako aberastasuna

Balioa milioi eurotan	2020	2019	2018
EROSKiko langileak	495	489	490
Soldatak, lan sariak eta antzekoak	%98,7	%98,3	%99,1
Kalte ordainak	%1,3	%1,6	%0,9
Ekarpenak ekarpen zehaztuko planetara	%0,1	%0,1	%0,1
Estatua	222	233	191
Langileek eragindako gizarte kargak eta zergak	%80	%74	%90
Irabazien gaineko zergak	%12	%19	%2
Tributuak	%8	%6	%9
Dirulaguntzak	%0	%0	%0
Ingurumena (ingurumen inpaktua minimizatzen eta ingurumena babestu eta hobetzera bideratuta)	20	15	14
Gastuak	%5	%8	%7
Inbertsioak	%95	%92	%93
Enpresa hornitzaileak	3871	3.747	4.013
Merkataritza hornitzaileak	%90	%90	%85
Zerbitzu hornitzaileak	%10	%10	%13
Bezeroak (urte osoan egindako askotariko merkataritza eskaintzen bitartez transferitutako milioi euroak)	326	308	302
Gizartea (gizarte arloko xedeetara eta kontsumitzaileei prestakuntza eta informazioa ematera bideratuta)	14	10	10
EROSKI Taldea	%93	%91	%87
EROSKI Fundazioa	%7	%9	%13

5. Taula. Bezeroari arreta emateko zerbitzuan artatutako pertsonak eta erreklamazioak konpontzea

	2020	2019	2018
Artatutako pertsonak	720.990	471.452	413.499
Erreklamazioak konpontzearen indizea	%100	%100	%100
Lehen hartu-emanean konpondutakoen %-a	%91,8	%93,0	%95,3

6. Taula. Langile kopurua, guztira, generoaren arabera

	2020	2019	2018
Emakumeak	22.964 (%77)	22.459 (%78)	23.360 (%78)
Gizonak	6.842 (%23)	6.480 (%22)	6.688 (%22)
EROSKIn, guztira	29.806	28.939	30.048
Estimaturiko langile kopurua frankizietan	3.348	3.412	3.301
Bazkide langileak	8.954	9.258	9.796

7.Taula. Langile kopurua, guztira, autonomia erkidegoaren arabera

	2020	2019	2018
Andaluzia	261	353	518
Aragoi	987	920	927
Asturias	501	467	486
Kantabria	384	387	386
Gaztela Mantxa	135	279	429
Gaztela eta Leon	643	658	653
Katalunia	5.732	5.732	6.213
Valentziako Erkidegoa	78	218	164
Extremadura	4	4	4
Galizia	5.763	5.467	5.427
Balear Uharteak	2.489	2.360	2.461
Kanariar Uharteak		66	72
Errioxa	349	349	353
Madril	263	288	299
Murtzia	64	67	210
Nafarroa	1.699	1.592	1.643
Euskal Autonomia Erkidegoa	10.454	9.732	9.804
Guztira	29.806	28.939	30.048

8. Taula. Lan kontratu mugagabea duten langileen banaketa generoaren, adin tartearen eta lan kategoriaren arabera 102-8

	2020	2019	2018
Kontratu mugagabeak	21.962	22.199	22.802
Generoaren arabera			
Emakumeak	17.399	17.648	18.127
Gizonak	4.563	4.551	4.675
Adin taldearen arabera			
30 urtetik beherakoak	1.133	1.204	1.179
30-50 urtekoak	14.111	14.954	15.963
50 urtetik gorakoak	6.718	6.041	5.660
Lan sailkapenaren arabera			
Zuzendaria	38	35	36
Kudeatzailea	309	325	492
Arduraduna	2.808	2.858	3.010
Teknikaria	1.038	1.026	1.039
Profesionala	16.301	16.459	16.719
Agintaria	1.468	1.496	1.506

10. Taula. Lanaldi osoko langileen kopurua generoaren, adin tartearen eta lan sailkapenaren arabera 102-8

	2020	2019	2018
Lanaldi Osoko kontratuak	18.936	17.821	18.155
Generoaren arabera			
Emakumeak	13.330	12.531	12.680
Gizonak	5.290	5.290	5.475
Adin taldearen arabera			
30 urtetik beherakoak	2.357	1.948	2.048
30-50 urtekoak	11.030	10.874	11.417
50 urtetik gorakoak	5.549	4.999	4.690
Lan sailkapenaren arabera			
Zuzendaria	38	35	36
Kudeatzailea	306	322	455
Arduraduna	2.523	2.554	2.741
Teknikaria	975	954	952
Profesionala	13.688	12.540	12.541
Agintaria	1.406	1.416	1.430

9. Taula. Aldi baterako lan kontratua duten langileen banaketa generoaren, adin tartearen eta lan kategoriaren arabera 102-8

	2020	2019	2018
Aldi baterako kontratuak	7.844	6.740	7.246
Generoaren arabera			
Emakumeak	5.565	4.811	5.233
Gizonak	2.279	1.929	2.013
Adin taldearen arabera			
30 urtetik beherakoak	3.655	2.872	3.073
30-50 urtekoak	3.444	3.117	3.409
50 urtetik gorakoak	745	751	764
Lan sailkapenaren arabera			
Zuzendaria	0	0	0
Kudeatzailea	0	5	77
Arduraduna	32	49	120
Teknikaria	70	82	72
Profesionala	7.697	6.567	6.933
Agintaria	45	37	44

11. Taula. Lanaldi partzialeko langileen kopurua generoaren, adin tartearen eta lan sailkapenaren arabera 102-8

	2020	2019	2018
Lanaldi Partzialeko kontratuak	10.870	11.118	11.893
Generoaren arabera			
Emakumeak	9.634	9.928	10.680
Gizonak	1.236	1.190	1.213
Adin taldearen arabera			
30 urtetik beherakoak	2.431	2.128	2.204
30-50 urtekoak	6.525	7.197	7.954
50 urtetik gorakoak	1.914	1.793	1.735
Lan sailkapenaren arabera			
Zuzendaria	0	0	0
Kudeatzailea	3	8	114
Arduraduna	317	353	390
Teknikaria	132	154	159
Profesionala	10.311	10.486	11.111
Agintaria	107	117	119

12. Taula. Kontratazioen kopurua eta tasa 401-1

	2020			2019			2018		
	Emaku-meak	Gizonak	Tasa	Emaku-meak	Gizonak	Tasa	Emaku-meak	Gizonak	Tasa
30 urtetik beherakoak	297	165	%1,6	375	176	%1,9	375	174	%1,8
30-50 urtekoak	1.313	231	%5,2	1.321	252	%5,4	1.377	275	%5,6
50 urtetik gorakoak	375	71	%1,5	194	36	%0,8	198	54	%0,9
Generoaren arabera	1.985	467		1.890	464		1.950	503	
Guztira	2.452			2.354			2.453		
Langile berrien tasa generoaren arabera	%8,7%	%6,9		%8,4	%7,2		%8,4	%7,6	
Langile berrien tasa	8,3%			8,1%			8,2%		

13. Taula. Txandaketen kopurua eta indizea (langileen irteerak) 401-1

	2020			2019			2018		
	Emaku-meak	Gizonak	Tasa	Emaku-meak	Gizonak	Tasa	Emaku-meak	Gizonak	Tasa
30 urtetik beherakoak	41	24	%0,2	90	48	%0,5	70	40	%0,4
30-50 urtekoak	236	71	%1,0	440	146	%2,0	415	148	%1,9
50 urtetik gorakoak	149	66	%0,7	312	122	%1,5	228	78	%1,0
Generoaren arabera, guztira	426	161		842	316		713	266	
Guztira	587			1.158			979		
Langileen txandakatze tasa sexuaren arabera	%1,9	%2,4		%3,7	%4,9		%3,1	%4,0	
Langileen txandakatze tasa, guztira	%2,0			%4,0			%3,3		

14. Taula. Kaleratze kopurua generoaren, adin tartearen eta kategoria profesionalaren arabera (ekitaldi bakoitzeko datuen gaineko %-a)

Kaleratze kopurua	2020	%	2019	%	2018	%
Generoaren arabera						
Emakumeak	220	%68	842	%73	380	%73
Gizonak	104	%32	316	%27	138	%27
Adinaren arabera						
30 urtetik beherakoak	25	%8	138	%12	35	%7
30-50 urtekoak	203	%63	586	%51	367	%71
50 urtetik gorakoak	96	%29	434	%37	116	%22
Lan kategoriaren arabera						
Zuzendaria	0	%0	0	%0	1	%0
Kudeatzailea	10	%3	26	%2	10	%2
Arduraduna	26	%8	53	%5	52	%10
Teknikaria	200	%62	945	%82	5	%1
Profesionala	74	%23	92	%8	418	%81
Agintaria	14	%4	42	%4	32	%6

15. Taula. Zuzendaritza Kontseiluaren batez besteko ordainsaria, generoaren arabera

2020			2019			2018		
Emakumeak	Gizonak	Arrakala	Emakumeak	Gizonak	Arrakala	Emakumeak	Gizonak	Arrakala
108.296	118.148	%9	107.052	115.570	%8	105.293	114.652	%8

16. Taula. Batez besteko ordainsaria, generoaren eta lan kategoriaren arabera

2019	EROSKI Koop. E.			Gainerako sozietateak		
Lan kategoria	Emaku-meak	Gizonak	Soldata arrakala	Emaku-meak	Gizonak	Soldata arrakala
Zuzendaria	73.760	76.199	%3,3	64.826	88.334	%36,3
Kudeatzailea	44.485	46.989	%5,6	52.231	55.302	%5,9
Agintaria	31.692	31.676	%-0,1	29.424	33.055	%12,3
Profesionala	17.039	18.771	%10,2	16.057	16.834	%4,8
Arduraduna	23.214	23.286	%0,3	21.310	23.282	%9,3
Teknikaria	30.723	31.484	%2,5	29.294	32.985	%12,6

2018	EROSKI Koop. E.			Gainerako sozietateak		
Lan kategoria	Emaku-meak	Gizonak	Soldata arrakala	Emaku-meak	Gizonak	Soldata arrakala
Zuzendaria	71.502	74.706	%4	52.363	86.664	%40
Kudeatzailea	44.396	46.960	%5	51.867	55.526	%7
Agintaria	31.033	31.346	%1	28.625	32.174	%11
Profesionala	16.730	18.617	%10	15.894	16.720	%5
Arduraduna	22.597	23.041	%2	21.334	23.373	%9
Teknikaria	30.331	30.954	%2	29.760	33.114	%10

17. Taula. Batez besteko ordainsaria generoaren eta adin tartearen arabera

2019	EROSKI Koop. E.			Gainerako sozietateak		
Adin tartea	Emaku-meak	Gizonak	Soldata arrakala	Emaku-meak	Gizonak	Soldata arrakala
30 urtetik beherakoak	17.543	17.396	%-0,8	15.168	15.744	%3,8
30-50 urtekoak	19.527	25.236	%29,2	17.324	20.587	%18,8
50 urtetik gorakoak	19.601	28.070	%43,2	17.694	25.697	%45,2

2018	EROSKI Koop. E.			Gainerako sozietateak		
Adin tartea	Emaku-meak	Gizonak	Soldata arrakala	Emaku-meak	Gizonak	Soldata arrakala
30 urtetik beherakoak	16.905	16.428	%-3	14.879	15.826	%6
30-50 urtekoak	19.065	25.234	%24	17.068	20.880	%18
50 urtetik gorakoak	19.209	27.046	%29	17.387	25.923	%33

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

18. Taula. Langileen banaketa generoaren, adin tartearen eta lan kategoriaren arabera

2020	Zuzendaria		Kudeatzailea		Arduraduna		Teknikaria		Profesionala		Agintaria	
	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
30 urtetik beherakoak	0	0	0	0	48	26	46	20	3.046	1.562	24	16
30-50 urtekoak	10	11	75	79	1.586	303	412	271	11.354	2.483	659	312
50 urtetik gorakoak	4	13	46	109	700	177	164	194	4.542	1.012	248	254
	14	24	313	256	2.334	506	614	497	18.942	5.057	931	582

2019	Zuzendaria		Kudeatzailea		Arduraduna		Teknikaria		Profesionala		Agintaria	
	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
30 urtetik beherakoak	0	0	1	1	59	27	47	21	2.548	1.326	27	18
30-50 urtekoak	8	11	84	85	1.682	323	432	297	11.726	2.380	695	350
50 urtetik gorakoak	4	12	42	117	636	180	136	175	4.122	924	210	233
	12	23	127	203	2.377	530	615	493	18.396	4.630	932	601

2018	Zuzendaria		Kudeatzailea		Arduraduna		Teknikaria		Profesionala		Agintaria	
	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
30 urtetik beherakoak	0	0	16	16	73	42	37	17	2.683	1.327	22	19
30-50 urtekoak	9	14	221	116	1.783	453	455	312	12.521	2.378	721	388
50 urtetik gorakoak	3	10	76	124	572	208	122	168	3.860	883	186	213
	12	24	313	256	2.428	703	614	497	19.064	4.588	929	620

19. Taula. Gobernu organoen banaketa generoaren eta adin tartearen arabera

Gobernu Organoak	2020	2019	2018
Batzar Nagusia	250	250	249
30 urtetik beherakoak	4 (%1,6)	5 (%2)	2 (%1)
30-50 urtekoak	157 (%62,8)	166 (%66)	183 (%73)
50 urtetik gorakoak	89 (%35,6)	79 (%32)	64 (%26)
Batzorde Delegatua	351	355	354
30 urtetik beherakoak	5 (%1,5)	8 (%2)	3 (%1)
30-50 urtekoak	223 (%63,5)	236 (%67)	251 (%71)
50 urtetik gorakoak	123 (%35,0)	111 (%31)	100 (%28)
Kontseilu Errektorea	12	12	12
30 urtetik beherakoak	0	0	0
30-50 urtekoak	7 (%58,3)	9 (%75)	9 (%75)
50 urtetik gorakoak	5 (%41,7)	3 (%25)	3 (%25)
Kontseilu Soziala	16	16	16
30 urtetik beherakoak	0	0	0
30-50 urtekoak	9 (%56,2)	12 (%75)	11 (%69)
50 urtetik gorakoak	7 (%43,8)	4 (%25)	5 (%31)

Gobernu Organoak	2020	2019	2018
Batzar Nagusia	250	250	249
Emakumeak	191 (%76,4)	191 (%76)	188 (%76)
Gizonak	59 (%23,6)	59 (%24)	61 (%24)
Batzorde Delegatua	351	355	354
Emakumeak	301 (%85,8)	302 (%85)	302 (%85)
Gizonak	50 (%14,2)	53 (%15)	52 (%15)
Kontseilu Errektorea	12	12	12
Emakumeak	6 (%50)	6 (%50)	6 (%50)
Gizonak	6 (%50)	6 (%50)	6 (%50)
Kontseilu Soziala	16	16	16
Emakumeak	13 (%81,2)	13 (%81,2)	14 (%75)
Gizonak	3 (%18,8)	3 (%18,8)	4 (%25)

20. Taula. Laneko istripuen tasa

	2020	2019	2018
Laneko istripuen kausak			
Gehiegizko esfortzua	%29,2%	%37,9%	%42,7%
Langileen erorikoak, maila berera edo desberdinera	%14,5%	%12,2%	%11,2%
Ebakiak	%14,0%	%13,4%	%10,9%
Beste kausa batzuk	%42,3%	%36,6%	%35,2%
Eragile materiala			
Elikagaiak, beirak, plastikoak edo ontziratutak	%37,5	%39,9	%41,2
Metalezko produktuak eta tresnak	%9,9	%10,2	%9,0
Orgatillak edo antzekoak	%8,3	%7,1	%7,3
Bestelako eragile material batzuk	%44,3	%42,8	%42,4
Laneko istripu arinen tasa, bajarekin (istripu arin kopurua lan egindako milioi bat orduko)	27,2	33,1	33,9
Emakumeak	%70,3	%69	%70
Gizonak	%29,7	%31	%30
Laneko istripu larrien tasa, bajarekin	%0,0	0,1	4x10 ⁸
Emakumeak	%0,0	%60	%50
Gizonak	%0,0	%40	%50
Laneko in itinere istripuen tasa, bajarekin*	0	5,4	5,0
Emakumeak	%0	%77	%70
Gizonak	%0	%23	%30
Laneko istripuek edo gaixotasun profesionalek eragindako heriotzak	0	0	1 (bihotz gelditzea)
Emakumeak	%0	%0	%0
Gizonak	%0	%0	%100

*2020. urtean GRlren irizpidea aldatu zen, eta enpresak kudeatutako garraioan in itinere izandako istripuak baino ez dira kontabilizatzen.

21. Taula. Laneko absentismo tasa

	2020	2019	2018
Laneko absentismo tasa	%8,4	%6,69	%6,2
Emakumeak	9,3%	7,44	6,8%
Gizonak	5,7%	4,35	4,2%
Absentismo orduak	3.992.453	3.161.216	2.983.380
Emakumeak	3.329.368	2.665.009	2.497.682
Gizonak	663.085	496.207	485.698

22. Taula. Gaixotasun profesionalak

	2020	2019	2018
Maiztasun indizea - (gaixotasun profesionala)	1,1	1,7	1,3
Emakumeak	%91,5	%91	%93
Gizonak	%8,5	%9	%7

23. Taula. Langileen batez besteko prestakuntza orduak, generoaren eta lan kategoriaren arabera 404-1

	2020	2019	2018
Batez besteko prestakuntza orduak	3,7	6,6	6,9
Emakumeak	3,4	6,0	6,3
Gizonak	4,7	8,8	7,0
Zuzendaria	36,4	43,9	56
Emakumeak	44,5	48,4	61,0
Gizonak	31,6	41,0	57,8
Kudeatzailea	6,5	19,2	12,4
Emakumeak	8,7	24,0	8,9
Gizonak	5,0	16,2	12,2
Agintaria	10,4	18,7	17,4
Emakumeak	10,2	18,5	16,9
Gizonak	10,7	18,9	15,6
Profesionala	2,4	4,5	5,1
Emakumeak	2,4	4,2	5,0
Gizonak	2,7	5,6	4,5
Arduraduna	4,8	9,6	11,9
Emakumeak	4,6	9,2	9,6
Gizonak	5,4	11,2	5,8
Teknikaria	16,7	22,4	12,1
Emakumeak	17,6	25,1	15,7
Gizonak	15,6	19,0	15,5

24. Taula. Jardunaren eta lanbide garapenaren ebaluazioa aldizka egiten zaien langileen ehunekoa langileen guztizkoari dagokionez, generoaren eta lan kategoriaren arabera

	2020		2019		2018	
Lan kategoria	Emaku-meak	Gizonak	Emaku-meak	Gizonak	Emaku-meak	Gizonak
Zuzendaria	%64,3	%91,7	%100	%100	%36%	%92
Kudeatzailea	%70,2	%53,7	%45	%40	%51%	%56
Agintaria	%62,1	%51,4	%62	%56	%75%	%69
Profesionala	%43,3	%32,1	%44	%35	%48%	%41
Arduraduna	%57,6	%58,1	%55	%56	%58%	%58
Teknikaria	%53,4	%55,1	%59	%61	%79%	%79
Guztira	%46	%38.1	%47	%41	%79	%21

25. Taula. Jardunaren eta lanbide garapenaren ebaluazioa aldizka egiten zaien langileen ehunekoa generoaren eta lan kategoriaren arabera

	2020			2019			2018		
Lan kategoria	Emaku-meak	Gizonak	Guztira	Emaku-meak	Gizonak	Guztira	Emaku-meak	Gizonak	Guztira
Zuzendaria	9	22	31	12	23	35	12	48	60
Kudeatzailea	85	101	186	57	81	138	102	187	289
Agintaria	578	299	877	575	336	911	776	525	1.301
Profesionala	8.211	1.621	9.832	8.117	1.621	9.738	11.567	2.370	13.937
Arduraduna	1.345	294	1.639	1.319	299	1.618	1.145	1.015	2.160
Teknikaria	332	267	599	365	302	667	768	207	975
Guztira	10.560	2.604	13.164	10.445	2.662	13.107	14.370	4.352	18.722

26. Taula. Desgaitasuna duten langileen kopurua, lan kategoriaren arabera

	2020	2019	2018
Zuzendaria	1	1	1
Emakumeak	0	0	0
Gizonak	1	1	1
% guztira	%0,3	%0,3	%0,3
Kudeatzailea	2	3	4
Emakumeak	0	0	1
Gizonak	2	3	3
% guztira	%0,6	%0,8	%1,0
Arduraduna	26	26	22
Emakumeak	18	17	14
Gizonak	8	9	8
% guztira	%7,3	%7,0	%5,7
Teknikaria	6	7	7
Emakumeak	4	4	5
Gizonak	2	3	2
% guztira	%1,7	%1,9	%1,8
Profesionala	310	324	339
Emakumeak	197	208	210
Gizonak	113	116	129
% guztira	%86,8	%86,6	%87,1
Agintaria	12	11	16
Emakumeak	5	4	5
Gizonak	7	7	11
% guztira	%3,4	%2,9	%4,1
Guztira	357	233	389

27. Taula. Kalitate auditoretzak eta kontrol analitikoak

	2020*	2019	2018
Salmenta puntuak eta plataforma logistikoak*	918	1.703	1.313
Marka propioaren hornitzaileen ekoizpen instalazioak	274	294	294
Fabrikatzaileen markako hornitzaileen ekoizpen instalazioak	44	47	48
Egindako analitikak	15.427	20.141	17.902

*Ez da auditoretzarik egin plataforma logistikoetan COVID-19a dela eta.

28. Taula. Merkataritzako eta zerbitzuetako hornitzaileen kopurua herrialdearen arabera 102-9

Merkataritzako eta zerbitzuetako hornitzaileen kopurua herrialdearen arabera	2020	2019	2018
Guztira	10.394	10.764	11.405
Espainia	10.072	10.406	11.029
Txina	45	62	70
Frantzia	49	66	63
Portugal	53	50	51
Erresuma Batua	25	29	33
Alemania	26	23	20
Holanda	19	17	20
Italia	11	16	16
AEB	13	11	13
Irlanda	15	13	12
Belgika	18	13	12
Bangladesh	4	6	11
Danimarka	6	7	10
Norvegia	4	4	9
Andorra	4	3	6
Vietnam	3	4	5
Pakistan	4	5	4
Suitza	4	5	4
Thailandia	2	2	2
Luxenburgo	2	2	2
Grezia	3	2	2
Hego Korea	1	1	1
Polonia	0	2	2
Taiwan	1	2	2
India	0	2	1
Indonesia	1	1	1
Zipre	0	1	1
Israel	1	1	1
Singapur	1	1	1
Suedia	4	2	1
Kanada	1	1	0
Eslovakia	0	0	0
Tunez	0	0	0
Turkia	1	2	0
Argentina	0	1	0
Kroazia	1	1	0

29. Taula. Merkataritza hornitzaileen eta tokiko ekoizleen kopurua autonomia erkidegoaren arabera

Merkataritza hornitzaileen eta tokiko ekoizleen kopurua autonomia erkidegoaren arabera	2020	2019	2018
Merkataritzako enpresa hornitzaileak, guztira	4.089	4.240	4.272
Tokiko enpresa hornitzaileak, guztira	2.404	2.479	2.493
Andaluzia			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	309	324	347
Tokiko ekoizle txikien kop.	219	226	237
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%71	%70	%68
Aragoi			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	184	168	155
Tokiko ekoizle txikien kop.	133	117	99
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%72	%70	%64
Asturias			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	96	94	94
Tokiko ekoizle txikien kop.	70	70	72
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%73	%74	%77
Balear Uharteak			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	184	185	189
Tokiko ekoizle txikien kop.	153	152	155
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%83	%82	%82
Kanariar Uharteak			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	56	85	86
Tokiko ekoizle txikien kop.	36	59	60
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%64	%69	%70
Kantabria			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	83	83	84
Tokiko ekoizle txikien kop.	59	59	63
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%71	%71	%75
Gaztela eta Leon			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	197	193	186
Tokiko ekoizle txikien kop.	112	110	101
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%57	%57	%54
Gaztela-Mantxa			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	129	165	179
Tokiko ekoizle txikien kop.	72	112	130
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%56	%68	%73
Katalunia			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	880	944	948
Tokiko ekoizle txikien kop.	488	518	503
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%55	%55	%53

30. Taula. EROSKIren Berotegi Efektuko Gasen (BEG) isuriak – karbono aztarna

305-1; 305-2; 305-3

Merkataritza hornitzaileen eta tokiko ekoizleen kopurua autonomia erkidegoaren arabera	2020	2019	2018
Ceuta			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	2	2	2
Tokiko ekoizle txikien kop.	2	2	2
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%100	%100	%100
Valentziako Erkidegoa			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	256	277	276
Tokiko ekoizle txikien kop.	82	88	91
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%32	%32	%33
Extremadura			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	51	49	76
Tokiko ekoizle txikien kop.	37	35	63
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%73	%71	%83
Galizia			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	503	464	440
Tokiko ekoizle txikien kop.	335	302	295
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%67	%65	%67
Errioxa			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	83	87	85
Tokiko ekoizle txikien kop.	61	62	62
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%73	%71	%73
Madril			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	333	334	346
Tokiko ekoizle txikien kop.	45	42	45
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%14	%13	%13
Melilla			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	2	3	6
Tokiko ekoizle txikien kop.	2	3	6
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%100	%100	%100
Murzia			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	98	124	133
Tokiko ekoizle txikien kop.	47	68	77
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%48	%55	%58
Nafarroa			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	199	203	196
Tokiko ekoizle txikien kop.	160	160	154
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%80	%79	%79
Euskal Autonomia Erkidegoa			
Merkataritzako hornitzaileen kop.	444	456	444
Tokiko ekoizle txikien kop.	291	294	278
Eskualdeko hornitzaileen %-a, merkataritzako hornitzaileen guztizkoari dagokionez	%66	%64	%63

BEG isuriak (tCO ₂ eq)	2020	%	2019	2018	2017	2019-2020 al-dakuntz (%)	2017-2020 al-dakuntza (%)
Zuzeneko isuriak (1. irismena)	152.233	%57	164.873	173.388	191.364	%-8	%-21
Gas naturala	1.411	1%	1.538	1.834	1.601	%-8	%-12
Errepideko garraioa	65.572	%43	64.304	69.569	68.711	%2	%-5
Itsas garraioa	1.816	1%	2.800				%-35
Hozgarriak	83.434	%55	96.231	101.985	121.052	%-13	%-31
Elektrizitate kontsumoak eragindako zeharkako isuriak (2. irismena) Espainiako batez bestekoa	141.897		153.983	223.629	248.366	%-8	%-43
Hipermerkatuak	21.319	%15	27.209	43.733	54.528	%-22	%-61
Supermerkatuak	98.610	%69	104.117	147.890	157.672	%-5%	%-37
Plataformak	15.533	%11	15.355	21.128	21.878	%1	%-29
Beste negozio batzuk	6.435	%5	7.301	10.878	14.288	%-12	%-55
Elektrizitate kontsumoak eragindako zeharkako isuriak (2. irismena) Mix Merkaturatzaileak	91.546	%34	99.344	152.722	218.166	%-8	%-58
Hipermerkatuak	13.754	%15	17.555	29.866	47.897	%-22	%-71
Supermerkatuak	63.620	%69	67.172	100.998	138.500	%-5	%-54
Plataformak	10.021	%11	9.907	14.429	19.218	%1	%-48
Beste negozio batzuk	4.151	%5	4.711	7.429	12.551	%-12	%-67
Zeharkako beste isuri batzuk (3. irismena)	23.313	%9	29.788	30.131	29.591	%-22	%-21
Lan bidaiak (erregaien isuriak)	3.010	%13	4.566	3.412	3.412	%-34	%-12
Hoteleko gaudaldiak lan bidaiagatik	154	%1					
Diesel garraioa (putzutik tankera)	12.057	%52	14.615	15.370	15.542	%-18	%-22
Diesel lan bidaiak (putzutik tankera)	497	%2	641	614	614	%-22	%-19
Lan bidaiak tren	0	%0	8				%-100
Ura	330	%1	308	281	411	%7	%-20
EROSKIren egoitzan kontsumitutako papera, liburuxkak, aldizkariak eta tiketak	7.265	%31	9.651	10.454	9.612	%-25	%-24
Isuriak, guztira (merkaturatzaileen mix-arekin elektrizitaterako)	267.092		294.005	356.241	439.121	%-9	%-39

*2019ko isurien datua itsasoko garraio logistikoari lotutako isuriekin osatu da. 2018an eta 2017an ez genuen daturik izan trenez egindako lan bidaietarako dagokionez, ezta itsasoko garraio logistikoari dagokionez ere; eta 2017an ez ziren sartu erosketa tiketetarako paperak eragindako isuriak. 2020a baino lehen, GNKren datua ez zen gasolioaren barruan sartzen.

31. Taula. BEG isurien intentsitatea eta murrizketa 305-4; 305-5

BEG isurien intentsitatea	2020	2019	2018
Guztira			
g CO ₂ eq/€ salmenta garbiak	55,6	68,6	135,0
kg CO ₂ eq/m ² merkataritza azalera	224,6	255,3	488,7
1. irismena			
g CO ₂ eq/€ salmenta garbiak	31,7	32,9	36,6
kg CO ₂ eq/m ² merkataritza azalera	128,0	122,6	132,3
2. irismena (mix merkaturatzaileak)			
g CO ₂ eq/€ salmenta garbiak	19,0	29,26	32,5
kg CO ₂ eq/m ² merkataritza azalera	77,0	108,92	117,6
3. irismena			
g CO ₂ eq/€ salmenta garbiak	4,8	6,4	66,0
kg CO ₂ eq/m ² merkataritza azalera	19,6	23,8	238,7
1+2 irismenak			
g CO ₂ eq/€ salmenta garbiak	50,7	62,2	69,1
kg CO ₂ eq/m ² merkataritza azalera	205,0	231,6	249,9

BEG isurien murrizketa	2019-2020 al-dakuntza (%)	2018-2019 al-dakuntza (%)	2017-2020 al-dakuntza (%)
Zuzeneko isuriak (1. irismena)	%-8	%-12	%-21
Elektrizitate kontsumoak eragindako zeharkako isuriak (2. irismena, mix merkaturatzaileak)	%-8	%-12	%-58
Zeharkako beste isuri batzuk (3. irismena)	%-22	%-1	%-21
1. irismena + 2. irismena	%-8	%-12	%-41
Guztira	%-9	%-11	%-39

32. Taula. Marka propioko produktu eta ontzietan erabilitako materialak, Sortzailearen Erantzukizun Zabalduko Sistema Kolektiboari adierazitakoak 301-1

Materialak (tonatan)	2020	2019	2018	2019-2020 aldakuntza (%)
Ontziak eta bilgarriak	2.875	3.031	2.457	%-5,15
Ez-berriztagarria	1.666	1.801	1.235	-7,5
Altzairua	389	442	312	%-11,99
Aluminioa	63	48	49	%31,25
Beste batzuk	1	46	55	%-97,82
Plastikoa	1.213	1.265	818	%-4,11
Berriztagarria	1.209	1.230	1222	%-1,7
Zeramika	6	4	5	%50
Papera/Kartoia/Egurra/Kortxoa	1.119	1.118	1107	
Beira	84	107	110	-21,49
Material mota				
Pilak	119	68	101	%75
Lanpara fluoreszente konpaktuak	0	0,0001	0,011	
Olio	1	0,03	0,113	
Gailu elektriko eta elektronikoak	937	1.216	1.280	

33. Taula. Merkaturatutako kutxako poltsen kopurua

Kutxako poltsa mota	2020	2019	2018	2019-2020 al-dakuntza (%)	2018-2020 al-dakuntza (%)
Plastikozko poltsa berrerabilgarriak, AENOR ziurtagiria dutenak	13.884.233	17.936.587	79.032.198	%-23	%-82
Erraflazko poltsa, birziklatutako plastikoaren % 70 duena, berrerabilgarria	1.423.025	1.433.958	1.404.542	%-1	%1
Poltsa solidario berrerabilgarria	238.239	229.965	221.122	%4	8%
Birziklatutako plastikoaren % 55 baino gehiago duen poltsa	41.904.813	37.328.955	164.825	%12	%25324
Paperezko poltsa	1.104.286	1.111.466	16.569	%-1	%6565
Poltsa konpostagarria	8.343.051	7.320.170	339.543	%14	%2357
Behin erabiltzeko plastikozko poltsa	17.124.966	18.748.982	33.129.309	%-9	%-48
Beste poltsa batzuk	22.485	24.252	168.836	%-7	%-87
Guztira	84.045.098	84.134.336	114.476.944	%-0,1	%-27

34. Taula. Dendan ontziratzeko bilgarriak (poltsak, filma eta freskoen erretiluak)

	2020	2019	2018	2019-2020 al- dakuntza (%)	2018-2020 al- dakuntza (%)
Dendako bilgarrien unitateen kop.	620.163.028	650.629.032	673.579.321	%-4,7	%-7,9
Tona materialak	2.733	2.701	2.772	%1,2	%-1,4
Plastikoa, guztira	1.729	1.690	1.775	%2,3	%-2,6
Bioplastikoa	223	10	0	%2067,6	
Birziklatutako plastikoa	364	353	132	%3,2	%174,7
Plastiko konbentzionala	1.143	1.327	1.642	%-13,9	%-30,4
Papera/kartoia	938	948	938	%-1,0	%0,0
Beste material batzuk	66	64	59	%4,4	%12,4

35. Taula. Berrerabilitako ontzi logistikoak 301-3

	2020	2019	2018	Variación 2019-2020 (%)
Berrerabilitako ontzi logistikoak (unitateak)	50.670.053	46.818.903	46.807.700	%8
Berrerabilitako paletak	5.085.707	5.400.714	4.944.741	%-6
Berrerabilitako plastikozko kaxak	45.584.346	41.418.189	41.862.959	%10

36. Taula. Erakunde barruko energia kontsumoa 302-1

	2020	2019	2018	2019-2020 al- dakuntza (%)	2018-2020 al- dakuntza (%)
Erregai ez-berriztagarria (kWh)	272.349.879	263.387.491	278.116.806	%3	%-2
Berokuntzarako gas naturala (kWh)	7.750.908	8.423.621	9.976.723	%-8	%-22
Hipermerkatuak	4.762.304	4.848.191	6.303.455	%-2	%-24
Supermerkatuak	179.969	200.912	146.106	%-10	%23
Plataformak	2.754.606	3.315.237	3.475.140	%-17	%-21
Beste batzuk	54.029	59.281	52.023	%-9	%4
Salgaien garraioko erregaia (kWh)	264.598.971	254.963.870	268.140.083	%4	%-1
Gasolioa erosketa jatorrian	65.118.949	63.436.943	68.158.438	%3	%-4
Gasolioa banaketa dendara	198.366.832	191.526.927	199.981.645	%4	%-1
Gas natural konprimatua banaketa dendara	1.113.189				
Elektrizitatea (kWh)	457.731.571	496.719.426	545.436.683	%-8	%-16
Hipermerkatuak	68.770.985	87.772.575	106.664.813	%-22	%-36
Supermerkatuak	318.098.107	335.861.055	360.707.898	%-5	%-12
Plataformak	50.105.461	49.532.640	51.531.373	%1	%-3
Beste batzuk	20.757.018	23.553.155	26.532.600	-12%	%-22
Energia kontsumoa, guztira (kWh)	730.081.450	760.106.917	823.553.489	%-4	%-11
Erregai ez-berriztagarria (GJ)	980.460	948.195	1.001.220	%3	%-2
Gas naturala (GJ)	27.903	30.325	35.916	%-8	%-22
Diesela (GJ)	952.556	917.870	965.304	%4	%-1
Elektrizitatea (GJ)	1.647.834	1.788.190	1.963.572	%-8	%-16
Energia kontsumoa, guztira (GJ)	2.628.293	2.736.385	2.964.793	%-4	%-11

37. Taula. Energia kontsumoen banaketa (ehunekoetan), erabileraren arabera

	2020	2019	2018
Erregai ez-berriztagarria (kWh)	%37	%35	%34
Gas naturala (kWh)	%3	%3	%4
Hipermerkatuak	%61	%58	%63
Supermerkatuak	%2	%2	%1
Plataformak	%36	%39	%35
Beste batzuk	%1	%1	%1
Salgaien garraioko erregaia (kWh)	%97	%97	%102
Gasolioa erosketa jatorrian	%24,6	%25	%25
Gasolioa banaketa dendara	%75	%75	%75
Gas natural konprimatua banaketa dendara	%0,4		
Elektrizitatea (kWh)	%63	%65	%66
Hipermerkatuak	%15	%18	%20
Supermerkatuak	%69	%68	%66
Plataformak	%11	%10	%9
Beste batzuk	%5	%5	%5

38. Taula. Energia intentsitatearen ratioa EROSKI n 302-3

Energia intentsitatea	2020	2019	2018	2019-2020 al-dakuntza (%)	2018-2020 al-dakuntza (%)
kWh/m² merkataritza azalera	614,0	617,32	634,34	%-1	%-3
kWh/€ salmenta garbiak	0,15	0,17	0,18	%-8	%-13

39. Taula. Ihesak konpentsatzeko kontsumitutako hozgarriak 305-1

	2020	2019	2018	2019-2020 aldakuntza (%)
Guztira (tonak)	52	58,31	50,63	%-11
R-407A	%0,3	%0,02	%11	
R-407F	%8,9	%13	%0,10	
R-442A	%31,9	%31	%46	
R-449A	%5,2	%9	%3	
R-448A	%41,7	%33	%23	
Beste batzuk	%12,0	%14,98	%15,9	

40. Taula. Ur kontsumoa iturriaren arabera (m3) 303-5

	2020	2019	2018	2019-2020 aldakuntza (%)
Udalaren ur homidurak	1.118.748	1.028.495	951.375	%9
Supermerkatuak	%74	%73	%69	
Hipermerkatuak	%15	%17	%20	
Plataformak	%6	%6	%6	
Beste negozio batzuk	%5	%4	%5	

41. Taula. EROSKIren egoitza sozialean eta publizitatean kontsumitutako papera 301-1

	2020*	2019	2018	2019-2020 aldakuntza (%)
Guztira (tonak)	3.919	5.001	5.477	%-25
Publizitate liburuxkak	3.265	4.559	4.809	%-28
Aldizkariak	391	388	318	%1
Egoitza	10	10	11	%-4
Tiketen papera	253	44	339	%-11

*Alarma egoeraren hasierako hilabeteetan ez zen publizitate liburuxkarik izan.

42. Taula. Hondakinak motaren eta tratamendu metodoaren arabera 306-2

	2020	2019	2018	2019-2020 aldakuntza (%)
Hondakin ez arriskutsuak (tonak)	47.168	46.627	47.181	%1
Birziklatzea	40.018	38.001	38.460	%5
Zabortegia	2.343	3.679	3.920	%-36
Balorizazioa	4.807	4.947	4.801	%-3
Hondakin arriskutsuak (tonak)	26	18	37	%44
Birziklatzea	4	18	37	-%78
Zabortegia	22			
Sortutako hondakinak, guztira (tonak)	47.194	46.645	47.218	%1
Birziklatutako hondakin ez arriskutsuak (tonak)	40.018	38.019	38.497	%5
Papera eta kartoia	35.714	34.354	35.234	%4
Plastikoa	2.985	2.753	2.424	%8
Egurra	393	382	370	%3
POREX	333	298	291	%11
Beste batzuk	593	233	178	%155
Birziklatutako hondakin ez arriskutsuak (%)	%85	%81	%82	
Papera eta kartoia	%89	%90	%92	%-1
Plastikoa	%8	%7	%6	%14
Egurra	%1	%1	%1	%-2
POREX	%1	%1	%1	%-17
Beste batzuk	%1	%1	%0	%48
Balorizatutako hondakin organikoak (tonak)	4.807	4.947	4.801	%-3
Haragia	2.079	2.180	2110	%-5
Arraina	2.353	2.376	2328	%-1
Ogia	255	264	244	%-3
Jogurtak	83	88	80	%-6
Fruta eta barazkiak	37	39	38	%-5
Balorizatutako hondakin organikoak (%)	%10	%11	%10	
Haragia	%43	%44	%44	%-2
Arraina	%49	%48	%48	%2
Ogia	%5	%5	%5	%6
Jogurtak	%2	%2	%2	%-14
Fruta eta barazkiak	%1	%1	%1	%-23

43. Taula. Bezeroengandik eta zentroetatik jasotako hondakinak, birziklatzeko, motaren arabera 306-2

Hozgarrien kontsumoa	2020	2019	2018	2019-2020 aldakuntza (%)
Hondakin ez arriskutsuak (tonak)	654	791	608	%-17
Ehunak	526	710	604	%-26
Kafe kapsulak	84	6	4	%1.307
Erabilitako olioak	44	75	72	%-41
Hondakin arriskutsuak (tonak)	1.508	1.569	1.676	%-4%
Gailu elektriko eta elektronikoak	1.404	1.479	1490	%-5
Pilak eta energia metagailuak	91	75	92	%21
Lanparak eta fluoreszenteak	13	15	22	%-12
Guztira (tonak)	2.162	2.360	2.284	%-8

44. Taula. Gizarte ekintzarako ekarpen ekonomikoak (euroak)

	2020	2019	2018
Gizarte Ekintza	12.419.918	10.250.560	8.500.199

45. Taula. Zero Hondakin programaren bitartez dohaintzan emandako premia biziko produktuen eta elikagaien tonak

	2020	2019
Oinarrizko produktu eta elikagaien tonak	4.648	6.366

2020ko bihurketa irizpide bera aplikatu da 2019an, konparagarritasuna hobea izan dadin. 2020an soberako elikagai gutxiago izan dira, COVID-19aren ondorioz eskaera handiagoa izan delako.

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

AENOR

Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

EROSKI, S.COOP.

relativa al estado consolidado de información no financiera

Memoria 2020 EROSKI- Estado de Información No Financiera

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de Enero 2021

En Madrid 5 de mayo de 2021



Rafael García Meiro
Director General

1995/0227/VNOF-2021

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

AENOR

EROSKI S.COOP. (en adelante la organización) con domicilio social en: Barrio de San Agustín s/n, 48230, Elorrio y en su nombre, D^a LEIRE MUGERZA GARATE, mayor de edad, con DNI n^o 72.453.573-P, en cargo de Presidenta del Consejo Rector de EROSKI, S. Coop, ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

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

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

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

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

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

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)

1995/0227/VNOF-2021

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

AENOR

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

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

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

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

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

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.

1995/0227/VNOF-2021

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

AENOR

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

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

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

CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que el estado de información no financiera incluida en Memoria 2020 EROSKI- Estado de Información No Financiera y para la información referente al periodo objeto del informe, el ejercicio anual finalizado el 31 de enero de 2021, no proporcione información fiel del desempeño de EROSKI S.COOP. y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado, en materia de responsabilidad social conforme a la Ley 11/2018. En concreto, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.

1995/0227/VNOF-2021

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

Berrikusketa-ixosten independentea,
GRI estandarren araberakoa

AENOR
Confía



VERIFICACIÓN DE LA
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2021/0009

AENOR ha verificado que el Informe de Sostenibilidad de la organización

EROSKI, S.COOP.

Título del informe: Memoria 2020 EROSKI. Estado de Información No Financiera.

Periodo objeto del informe: 2020

es conforme con los estándares GRI en su opción Esencial

Fecha de emisión del certificado: 2021-05-05


Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid, España
Tel. 91 432 60 00 - www.aenor.com



AENOR



La organización para la que se emite este certificado, ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado del Informe de Sostenibilidad realizado de conformidad con los Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) en la opción declarada en este certificado.

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite el presente certificado, del cual forma parte el Informe de Sostenibilidad verificado. El certificado únicamente es válido para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el Informe de Sostenibilidad de la organización, elaborado de conformidad con los estándares GRI.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la voluntad de reportar su desempeño en materia de responsabilidad social, de conformidad con los estándares GRI. La elaboración y aprobación del Informe de Sostenibilidad así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implementación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe de Sostenibilidad esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del mismo. La organización ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe de sostenibilidad hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

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

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI.

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

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

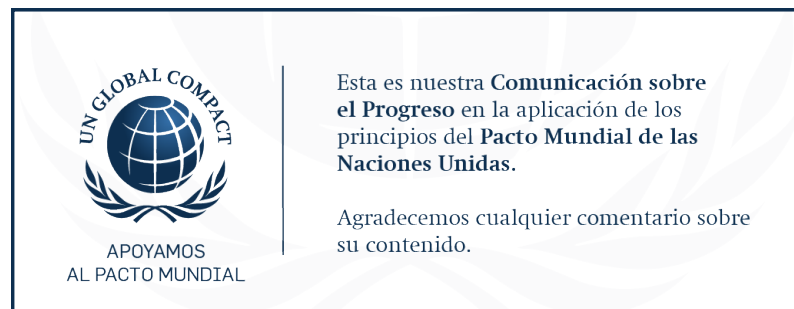
- Actividades, productos y servicios prestados por la organización
- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimiento y contenido del Informe de Sostenibilidad con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido referido al periodo objeto del informe.

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

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

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. / Génova 6, 28004 MADRID

Página 1 de 1



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

Memoria honen edukia AENOREk egiaztatu du.

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

Jatorrizko gaztelaniazko testutik egindako itzulpen librea.
Desberdintasunik badago, gaztelaniazko bertsioak dioena hartuko da kontuan

