Memoria 2020

Estado de información non financeira

EROSKI contigo

HUMANITY AT WORK

MONDRAGON

Memoria 2020

Estado de información non financeira

EROSKI contigo

- Carta do Presidente
- Carta do Consello Reitor
- Datos destacados 2020

1 EROSKI — Mantémonos ao servizo da sociedade — páx. 12

2 Un modelo de negocio comprometido “contigo” — Rede comercial ao servizo dos nosos clientes — páx. 34

3 Esforzo e determinación — Un equipo humano entregado — páx. 48

4 Calidade dos nosos produtos e alimentación saudable — Traballamos para facilitarche unha dieta equilibrada — páx. 76

5 Unha cadea de valor fortalecida — Apoiamos aos nosos provedores

6 Implicados coa mellora ambiental — Impulso do desenvolvemento sostible

7 Colaboramos coa sociedade — Apoio e solidariedade coa nosa contorna

8 Comprometidos coa transparencia — Criterios de elaboración e información adicional

Carta do Presidente

Os 12 meses de 2020 foron excepcionais na vida de toda a sociedade. Como en tantos outros aspectos, a pandemia provocada pola COVID-19 tamén tivo os seus efectos nas empresas, tanto no día a día da súa xestión como na súa planificación a longo prazo. A día de hoxe, a situación obrigounos a vivir, se cabe, máis pegados á actualidade.

Vanme permitir que comece esta mensaxe dando as grazas a todas as persoas que fan posible EROSKI. As persoas, individual e colectivamente, estiveron á altura das demandas da sociedade e fixérono con determinación e eficacia, en todo momento deron o mellor de si mesmas en beneficio da comunidade. Para ninguén de nós esta resposta foi unha sorpresa. Pero é imprescindible recoñecelo, sobre todo cando acada este nivel de entrega.

O certo é que a clasificación da nosa actividade como `servizo esencial' esixiunos axilidade e rapidez na resposta aos retos xurdidos.

Marcamos como máxima prioridade a garantía da seguridade, tanto para os traballadores como para os clientes. Foi complicado nos primeiros momentos, pero rematamos certificando os nosos establecementos a través do selo de Tenda Máis Segura de Bureau Veritas.

E mentres tanto debiamos asegurar que, cada día, as tendas estiveran ben nutridas. Toda a cadea de valor funcionou de forma excepcional e conseguimos dar unha resposta óptima a unha demanda acumulada que aumentou de maneira significativa nos primeiros momentos da crise.

A pandemia afectou negativamente a diversos colectivos e, por fortuna, puidemos atender as necesidades imperantes de varios deles. Doamos 1.000.000 de máscaras a concellos e entidades sociais. Facilitamos o acceso a produtos de primeira necesidade a través da nosa Tarxeta Solidaria, posta a disposición das institucións públicas. Doamos aos Bancos de Alimentos o equivalente a máis de 6,5 millóns de comidas. Realizamos a compra e levámola á casa de miles de persoas maiores. O ano máis complicado tiña que ser o ano máis solidario.

O consumidor cambiou os seus hábitos de compra e nós quixemos acompañalo nese cambio. Buscou outras formas de relacionarse con nós e utilizou de forma intensa a canle online e Internet. Isto supón un reto de presente e futuro, porque o conxuntural converteuse en estrutural. A innovación e a transformación dixital da que tanto se fala en clave de negocio, non é outra cousa que facilitar a vida ao cliente, facer que encontre produtos innovadores, distintos, que teña unha experiencia de compra máis satisfactoria, áxil e eficiente.

De igual forma, ese consumidor máis omnicanle, está adquirindo uns hábitos de consumo máis saudables e sostibles. Para facilitar esta evolución, EROSKI ampliou a gama de produtos Eco/Bio de marca propia, tanto en frescos como en alimentación non perecedoira. Tamén estamos facilitando o acceso a produtos que teñen uns elevados estándares en aspectos como a pegada medioambiental ou o benestar animal e acercando a orixe dos produtos ao lugar onde se consumirán.

Sen solución de continuidade, o ano 2021 xa está en marcha e dende o ámbito corporativo e organizativo, EROSKI deu pasos para adecuar a súa estrutura á nova realidade. Rosa Carabel é a nova directora xeral do grupo. Quen temos a sorte de traballar con ela coñecemos o seu talento, tesón e habilidade para liderar equipos. Rosa estará á fronte dun Consello de Dirección que se amplía e incorpora áreas que resultarán fundamentais para o futuro próximo como as de innovación e desenvolvemento. Estes cambios son coherentes cos retos de EROSKI que queremos seguir construíndo, coa apertura e transformación de máis tendas; coa inversión nunha loxística máis eficiente e sostible ou cunha sostida aposta polo produto fresco e de proximidade. Non esquecemos tampouco a folla de ruta que nos marcan os 17 Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) de Nacións Unidas aos que queremos contribuír de forma decidida en virtude da nosa adhesión ao Pacto Mundial no 2002 e que referendamos anualmente coa actualización dos nosos compromisos pola Saúde e a Sostibilidade definidos en 2018 grazas ás aportacións de 8.000 socios clientes.

Un dos últimos pasos que demos desde o ámbito corporativo é o da incorporación dun socio para compartir a xestión do noso negocio en Cataluña e nas Illas Baleares. Esta operación sitúanos nun escenario moi positivo para seguir afianzando os nosos negocios nos citados perímetros e é, sen dúbida, un paso definitivo no proceso de reestruturación da débeda comezado no ano 2009.

Este informe anual que ten entre as súas mans, recolle interesantes datos e detalles que poderán referendar o que quixen trasladarlles nestas poucas liñas. Espero que lles resulte unha lectura inspiradora.

Agustín Markaide

Presidente Grupo EROSKI

Carta da Presidenta do Consello Reitor

Cando hai un ano reflexionaba sobre o desempeño de 2019 a través destas mesmas liñas, atopabámonos no punto máis álxido da crise sanitaria derivada da COVID-19. O que veu despois, e que aínda nos ocupa hoxe, é de sobra coñecido. A crise sanitaria derivou en económica, tensando a moitos sectores da sociedade e a moitos profesionais que dende a súa responsabilidade individual tenderon pontes e ocuparon espazos necesarios para manter a cohesión social.

Nunca son suficientes as oportunidades para dar as grazas ás persoas que facemos EROSKI. A disxuntiva á que nos enfrontamos non foi fácil, pero escollemos: sempre primou o interese colectivo por encima do benestar individual. Non houbo dúbidas. Grazas a todos os que o fixestes posible, pola dedicación, profesionalidade, sensibilidade e colaboración.

Eses atributos son parte da cultura cooperativista sobre a que está construído o proxecto de EROSKI. Son os eixes sobre os que nos baseamos para abordar unha crise destas características. As medidas de protección para facer das nosas tendas unha contorna segura de traballo e compra, as accións de solidariedade que levamos a cabo e a sensibilidade cara aos pequenos produtores que viron como desaparecían algúns das súas canles de venda máis importantes, son respostas que nacen da nosa forma de entender a empresa. Solidariedade e cooperación: tales son os valores que estiveron máis presentes que nunca nas nosas persoas, e prevaleceron e brillaron con forza nos momentos máis complicados da sociedade, cando máis necesarios eran.

O presente está cheo de importantes desafíos e o futuro aínda está por definir. A única certeza é que desde EROSKI seguiremos sendo fieis aos principios cooperativos que nos levaron a ser esixentes con nós mesmos. Un proxecto baseado na proximidade ás persoas do noso proxecto cooperativo, persoas traballadoras e consumidoras, que foron as catalizadoras do noso traballo e actuacións, para poder adaptarnos xuntos ás necesidades e hábitos de consumo que require a nosa sociedade.

Seguiremos traballando firmemente por poñer o consumidor no centro, avanzando firmemente no cumprimento dos 10 compromisos pola Saúde e a Sostibilidade. Por ofrecerlle toda a formación e información necesaria para que tome as mellores decisións de compra. Adaptando, incluso, as nosas canles para que poda facelo de maneira telemática dunha forma segura. Seguiremos promovendo unha alimentación saudable e sostible, coa incorporación de produtos ecolóxicos e o ecodeseño dos envases. Manteremos a nosa firme proposta pola formación dos máis pequenos en hábitos de vida saudables a través dos nosos programas educativos en centros escolares. Todo iso, ademais, cunha perspectiva innovadora para facer da experiencia de compra algo máis atractivo, áxil, seguro e eficaz.

Todo o que facemos facémolo polo cliente, polo consumidor, que son na súa gran maioría socios e socias da cooperativa. É a nosa forma de entender as relacións comerciais, algo moito máis relevante que unha mera transacción e que adquiriu especial importancia nestes tempos de pandemia.

Tivemos toda a satisfacción, ademais, de que o noso traballo foi valorado externamente a través de numerosos recoñecementos ao longo do ano. Destaco dous: o Premio Cidadáns polo compromiso e a responsabilidade de EROSKI na xestión da crise sanitaria e o Premio Europeo de Medio Ambiente polo compromiso no fomento da pesca sostible. Saúde e Sostibilidade. A nosa folla de ruta.

No ámbito corporativo tamén se produciron importantes fitos, como é a posta en marcha de ERLAN, un fondo solidario aprobado na Asemblea Xeral e que axudará aos socios de traballo, que no futuro así o necesiten, a realizar a achega necesaria ao capital social marcado nos estatutos da cooperativa. É unha mostra máis da solidariedade e cooperación que emana dos nosos principios cooperativos.

EROSKI é unha organización presente no día a día das persoas, cunha influencia directa na construción social de cidades, pobos e barrios, temos responsabilidades na contorna na que operamos, e seguímonos comprometendo con iso.

Neste complicado período que nos tocou vivir fomos soporte e axuda para miles de persoas. Seguiremos traballando contigo, xuntos, para que a nosa cooperativa de consumo siga sendo referente.

Leire Mugerza

Presidenta do Consello Reitor de EROSKI

Datos destacados 2020

5.377
millóns de euros de facturación

+9
9 millóns de comidas doadas a través do programa *Desperdicio Cero*

29. 806
traballadores e traballadoras no Grupo EROSKI

3.000
Produtos sen glute nas nosas tendas

4.807
millóns de euros de vendas netas en distribución

44.830
toneladas de residuos recicladas ou valorizadas seguindo os principios da economía circular

3.348
empregos estimados en franquías

Premio Europeo de Medio Ambiente
sección País Vasco e accésit sección española polo noso compromiso coa Pesca Sostible Local

1.624
establecementos

10.394
provedores

73%
dos postos de responsabilidade están ocupados por mulleres

16.663
16.663 análise de produto e auditorías a tendas e plantas de produción de provedores

72
novas aperturas

2.404
pequenos produtores locais

720.990
consultas atendidas polo noso Servizo de Atención ao Cliente

126.002
escolares formados a través dos nosos Programas Educativos en Alimentación e Hábitos Saudables

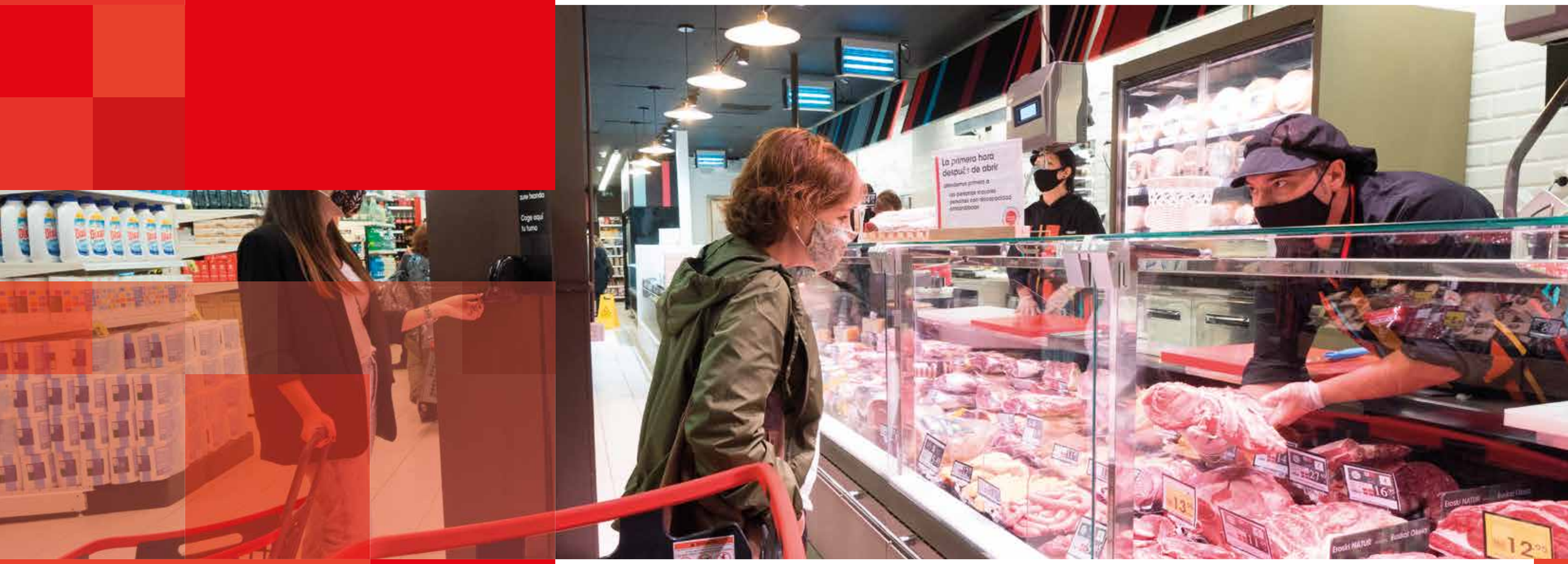
+6
millóns de Socios/as Cliente

20.692
referencias de produtos locais

64.200
64.200 socios/as clientes participaron coas súas ideas para a mellora da nosa oferta comercial e nosas tendas

A B C D E

70%
70% das referencias da nosa marca propia xa ten unha valoración Nutri-Score A, B o C



1

EROSKI

Mantémonos ao servizo da sociedade

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

EROSKI nace da unión de sete pequenas cooperativas de consumo, hai máis de 50 anos, que perseguían contar con produtos de calidade a bo prezo e defender os dereitos dos consumidores e consumidoras.

Actualmente, somos o primeiro grupo de distribución de comerciantes polo miúdo de bens e servizos de gran consumo de carácter cooperativo en España, sendo un operador de referencia en Galicia, País Vasco, Navarra, Cataluña e Baleares. A nosa esencia continúa intacta e, por iso, continuamos facilitando as mellores condicións aos nosos socios e consumidores.

O noso obxecto social e características de negocio permítennos desenvolver un modelo de empresa singular onde primamos a calidade e o mellor servizo aos nosos clientes. Continuamos manténdonos a disposición das nosas socias e socios e, en xeral, de toda a sociedade co obxectivo de dar resposta as novas necesidades e facilitar a adaptación a unha nova contorna máis volátil.

O carácter cooperativo da nosa sociedade matriz EROSKI S.Coop. supón un enfoque de actividade desde unha tripla vertente como:

- Empresa de distribución.
- Organización de consumidores.
- Proxecto cooperativo.

A cooperativa estrutúrase en dúas comunidades de persoas societarias. Por un lado, están as socias e socios de consumo e, por outra parte, as socias e socios de traballo. Ambas comunidades cooperan para contribuír á consecución das nosas metas e obxecto social coa participación conxunta no goberno e a xestión da organización a través dos órganos sociais correspondentes.

Socias e Socios de Consumo

1.310.976

Persoas consumidoras que deciden implicarse na cooperativa

82.146
novas respecto a 2019

Socias e Socios de Traballo

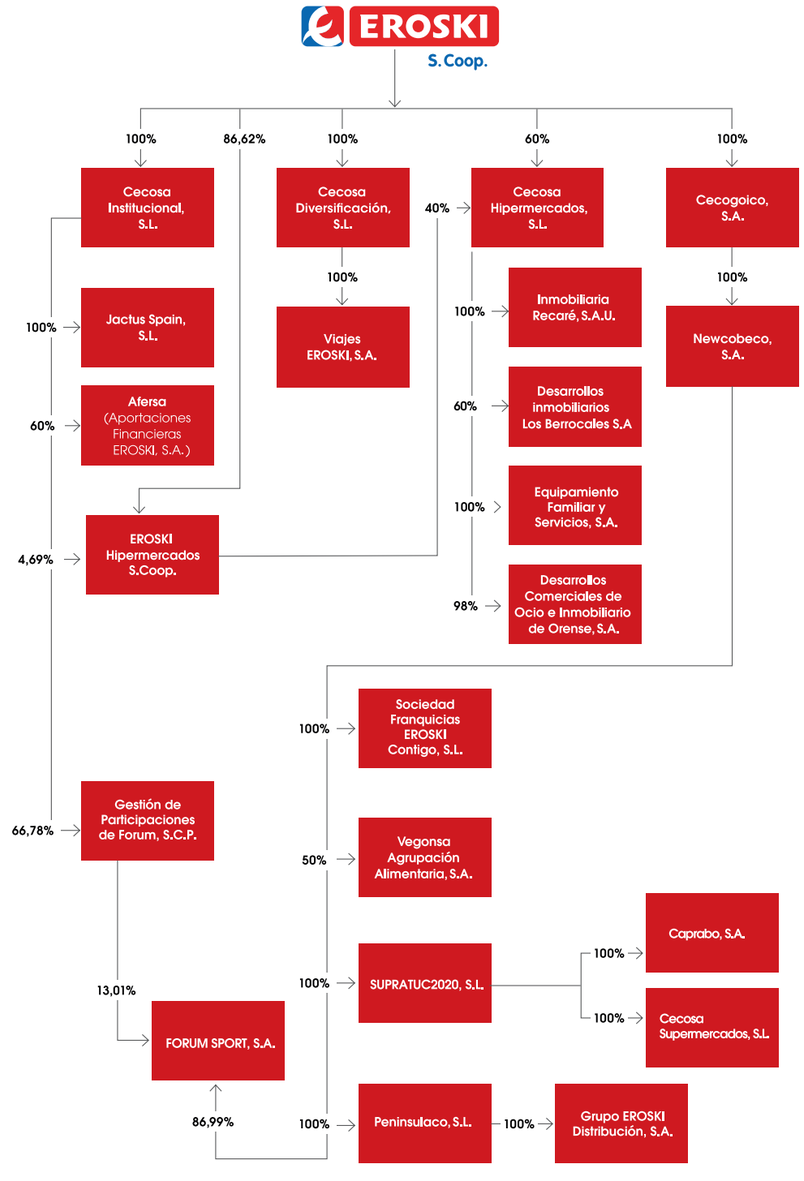
8.954

Persoas que aportan capital e traballo como compromiso coa organización

259
novas respecto a 2019

O noso modelo de goberno e toma de decisións segue cimentado baixo a coherencia cunha estratexia que se mantén aliñada co propósito co que nacemos. Para impulsar o noso modelo singular, a xestión da rede comercial realízase a través da cooperativa e das outras 22 sociedades dependentes de elas que conforman o Grupo EROSKI e que son as que consolidan nos estados financeiros.

Organigrama das 23 sociedades do Grupo EROSKI e porcentaxe de participación de EROSKI S. Coop. nas mesmas ao peche do exercicio 2020



[1] *O listado destas sociedades pode consultarse no capítulo 8 de Transparencia da presente memoria.*

Involucrados na consecución dos novos retos

A crise sanitaria e socioeconómica que xurdiu este ano a raíz da pandemia da COVID-19 revelou un panorama de adaptación e resposta a novas necesidades a todos os niveis. Así mesmo, este novo contexto impulsa tendencias que estaban adquirindo peso de forma paulatina, como por exemplo, a dixitalización de servizos e pon de manifesto a necesidade de seguir abordando o desenvolvemento sostible co compromiso e un enfoque proactivo.

Desde EROSKI continuamos avanzando nos nosos Compromisos pola Saúde e a Sostibilidade, mantemos unha posición de fortaleza fronte ás novas necesidades xurdidas da pandemia e traballamos para adaptarnos aos novos requirimentos da contorna.

Contribución e compromiso co desenvolvemento sostible

102-12

En EROSKI, desde o noso nacemento hai máis de 50 anos, mantivemos o noso compromiso cunha alimentación de calidade, aumentando constantemente as nosas esixencias para ofrecer un produto máis sostible e satisfacer as necesidades dos nosos consumidores.

Nun contexto no que os impactos da nosa actividade alcanzan unha dimensión non solo local senón tamén global, cremos importante aliñar os nosos compromisos como compañía cos 17 Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS), aprobados no 2015 por Nacións Unidas, e traballar conxuntamente co resto dos axentes económicos, sociais e medioambientais. Por esta razón, fomos membros fundadores do Pacto Mundial, unha iniciativa internacional proposta por Nacións Unidas no 2002 e coa que anualmente reafirmamos o noso compromiso, que promove implementar 10 principios universalmente aceptados para fomentar a responsabilidade social empresarial nas áreas de dereitos humanos e empresa, normas laborais, medio ambiente e loita contra a corrupción nas actividades e a estratexia de negocio.

Co mesmo espírito, e en coherencia co noso propósito fundacional, incorporamos de maneira integral estes principios de desenvolvemento sostible na nosa organización, aliñando os nosos plans estratéxicos e de xestión co obxectivo de reducir e mitigar os impactos negativos e a promoción dos positivos. Por iso, no 2018 elaboramos, en colaboración con máis de 8000 persoas, os 10 Compromisos de EROSKI pola Saúde e a Sostibilidade, que constitúen o noso norte e a nosa folla de ruta para atender adecuadamente as demandas e as expectativas dos consumidores da sociedade, e aos que CAPRABO tamén se sumou no 2019.

10 compromisos saudables sostibles

Un Compromiso coa Saúde e a Sostibilidade de premio

Premios Europeos de Medio Ambiente 2020

EROSKI foi galardoada co Premio Europeo de Medio Ambiente á Empresa sección País Vasco e accésit na sección española polo seu compromiso coa pesca sostible local e certificada. Este premio convocado pola Comisión Europea recoñece a aquelas entidades que combinan con éxito a viabilidade económica dos seus negocios coa protección do medio ambiente.

Premio Observatorio Innovación en Gran Consumo

O Institut Cerdà recoñeceu o proxecto de EROSKI de implantación pioneira da declaración ambiental de produtos de marca propia como unha das vinte innovacións máis destacadas do sector no 2020. EROSKI converteuse este ano na primeira cadea de distribución de gran consumo en publicar as declaracións ambientais do seu leite e ovos de marca propia producidos no País Vasco.

Renovación do Comité Científico da Fundación EROSKI

Entre os Compromisos pola Saúde e a Sostibilidade de EROSKI, está o de dispoñer dun Comité Científico experto e independente coa fin de aportar asesoramento nos ámbitos da saúde e a sostibilidade. Este órgano renovouse no 2020 incorporando dous novos especialistas, Dra. Marta Arroyo (UPV) e Juan Carlos del Olmo (WWF), aos dous xa existentes: Dr. Jordi Salas (URV) e Dr. Bittor Rodriguez (UPV). As incorporacións aportan novas competencias ao Comité nos ámbitos da Saúde e da Sostibilidade para axudarnos a abordar con máis garantías de éxito a estratexia de Saúde e Sostibilidade nos próximos anos. A primeira reunión do renovado Comité Científico tivo lugar o 11 de decembro de 2020 e nela debatéronse tendencias e cuestións relevantes para a sociedade con impacto na actividade de EROSKI tales como:

- Escenarios a futuro derivados da implementación do Nutri-Score e outros sistemas de etiquetado nutricional frontal.
- Alimentación personalizada: microbiota e dietas personalizadas.
- Obesidade Infantil.
- Impacto da dixitalización na vida das familias e nos seus hábitos saudables.
- Ecodeseño de envases para a loita contra a contaminación por plásticos.
- Etiquetados ambientais para facilitar a compra responsable ao consumidor.
- Alimentación sostible e tendencias de futuro en dietas sostibles.

Continuamos avanzando nos nosos 10 Compromisos pola Saúde e a Sostibilidade

Compromisos pola Saúde e Sustentabilidade	Avances destacados 2020	Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS)
1 Implicámonos coa seguridade alimentaria Estamos comprometidos coa seguridade alimentaria, a través dun plan de calidade preventivo, o control da trazabilidade dos produtos e o mantemento da cadea de frío dos frescos.	▪ 15.427 controis analíticos de produtos e servizos ▪ 318 auditorías a provedores ▪ 918 auditorías a puntos de venda	3 Saúde e benestar; 8 Traballo decente e crecemento económico; 17 Alianzas para acadar os obxectivos
2 Promovemos unha alimentación equilibrada Promovemos o consumo dos alimentos que necesitamos para unha alimentación equilibrada, reducimos nutrientes cuxo consumo excesivo é prexudicial para a saúde nos produtos das nosas marcas e melloramos a calidade das súas graxas saturadas.	▪ 183 produtos de marca propia reformulados para mellorar o seu perfil nutricional ▪ 86 produtos de marca propia reformulados para eliminar a graxa de palma ou coco dos seus ingredientes, que culminaremos para toda a marca propia en 2021	3 Saúde e benestar; 4 Educación de calidade; 8 Traballo decente e crecemento económico; 17 Alianzas para acadar os obxectivos
3 Previmos a obesidade infantil Traballamos para previr a obesidade infantil, promovendo e facilitando unha alimentación equilibrada para a infancia, dando prioridade á calidade nutricional dos noso produtos infantís e formando a dous millóns de nenos e as súas familias en hábitos de vida saudable para 2025.	▪ 126.002 escolares e as súas familias formados en 2020 a través do noso Programa Educativo en Alimentación e Hábitos Saudables (PEAHS).	3 Saúde e benestar; 17 Alianzas para acadar os obxectivos
4 Atendemos as necesidades nutricionais específicas Traballamos para que as persoas con necesidades específicas encontren nas nosas tendas todo o necesario para a súa alimentación, ampliando a diversidade da oferta e ofrecendo alternativas como o noso servizo de encargos ou a nosa tenda online.	▪ 3.000 produtos sen glute nas nosas tendas, máis de 530 das nosas marcas. ▪ Máis de 1.600 socios das Asociacións de Celíacos de Euskadi, Navarra, Cataluña e A Rioxa Cataluña beneficiáronse dun 20% de desconto en 200 produtos específicos sen glute.	3 Saúde e benestar; 17 Alianzas para acadar os obxectivos
5 Favorecemos un consumo responsable Facilitamos unha alimentación sostible, reducindo o impacto ambiental dos nosos procesos, tendas e produtos. Ademais, promovemos os produtos ecolóxicos e os procedentes de procesos de produción máis sostibles, así como a redución de aditivos artificiais e o benestar animal.	▪ 9% redución nas emisións de CO_2 en 2020 respecto ao ano anterior ▪ Máis de 145 envases e embalaxes ecodeseñados ▪ Eliminación das bolsas de plástico convencional dun só uso de todas as tendas ▪ Máis de 9 millóns de comidas doadas a entidades sociais como parte do noso programa *Desperdicio Cero*	1 Fin da pobreza; 2 Fame cero; 6 Auga limpa e saneamento; 7 Enerxía accesible e non contaminante; 8 Traballo decente e crecemento económico; 9 Industria, innovación e infraestrutura; 11 Cidades e comunidades sustentables; 12 Produción e consumo responsables; 13 Acción polo clima; 14 Vida submarina; 15 Vida de ecosistemas terrestres; 17 Alianzas para acadar os obxectivos

Compromisos pola Saúde e Sustentabilidade	Avances destacados	Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS)
6 Ofrecemos máis produtos locais Contribuímos ao desenvolvemento da contorna social e económico das nosas tendas e promovemos a cultura e o desenvolvemento local na comunidade a través de eventos gastronómicos, visitas ás instalacións de produción e colaborando nas festas de maior arraigo e tradición.	▪ 20.692 produtos locais ofrecidos en colaboración con 2.404 pequenos produtores locais ▪ Máis de 12 millóns de euros destinados a accións sociais na contorna dos que operamos ▪ Novo programa *Céntimos Solidarios* con máis de 1 millón de euros recadados	10 Redución das desigualdades; 12 Produción e consumo responsables; 13 Acción polo clima; 17 Alianzas para acadar os obxectivos
7 Facilitamos comer ben a bo prezo Melloramos os prezos nos produtos necesarios para levar unha alimentación equilibrada e responsable e desenvolvemos propostas de aforro personalizadas para os nosos Socios e Socias Cliente.	▪ Máis de 326 millóns de euros de aforro transferido aos nosos clientes a través de ofertas, promocións e outras campañas	3 Saúde e benestar; 8 Traballo decente e crecemento económico; 12 Produción e consumo responsables; 17 Alianzas para acadar os obxectivos
8 Actuamos desde a escoita, con claridade e transparencia Actuamos de forma clara e transparente, contando sempre coa participación de Socios, traballadores e clientes, así como outros grupos de interese. Ademais, buscamos a máxima claridade transparencia na información que ofrecen os nosos envases.	▪ 64.200 Socios Cliente participaron nos exercicios de escoita ▪ 100% produtos de marca propia co etiquetado nutricional avanzado Nutri-Score na tenda, 1.700 no propio envase. ▪ 100% receitas dos pratos saudables propostas incluíron a valoración do Nutri-Score	16 Paz, xustiza e institucións solidas
9 Coidámonos como traballadores Promovemos a formación en materia de saúde, benestar e consumo responsable co obxectivo de mellorar a calidade de vida dos nosos traballadores e traballadoras, ofrecendo formación, asesoramento, actividades, programas ferramentas para o noso persoal e as súas familias.	▪ 429 traballadores de EROSKI participaron nas 2.826 horas de formación sobre alimentación equilibrada e a saúde realizadas ▪ 109.549 horas de formación en total ás persoas traballadoras	3 Saúde e benestar; 4 Educación de calidade; 5 Igualdade de xénero; 8 Traballo decente e crecemento económico; 10 Redución das desigualdades
10 Impulsamos un estilo de vida máis saudable Impulsamos a información de calidade sobre saúde e sustentabilidade a través de canles como a revista CONSUMER EROSKI e **www.consumer.es.** Ademais, dispoñemos do noso programa de asesoramento personalizado para Socios do Club EROSKI.	▪ 47,9 millones de visitas en **www.consumer.es** ▪ Máis de 25.000 Socios Cliente participaron activamente en retos relacionados cunha alimentación saudable ▪ Máis de 29.000 Socios Cliente recibiron os informes mensuais de Ekilibria.	3 Saúde e benestar; 4 Educación de calidade; 12 Produción e consumo responsables

Adaptación ás novas tendencias do sector

O exercicio 2020 estivo totalmente definido polo desenvolvemento da pandemia. Esta situación impacta tanto no momento actual como no desenvolvemento do sector de cara ao seu comportamento futuro.

Por este motivo, en EROSKI adaptámonos ás tendencias identificadas no sector e témolas en conta nas nosas decisións estratéxicas, así como no noso posicionamento nas actuacións diarias e de resposta aos nosos grupos de interese.

- **Dixitalización dos servizos.** Avance co crecemento orgánico, pero maior impulso pola COVID-19. Traballamos para ofrecer servicios con menos contacto físico e incremento da venda online.
- **Maiores protocolos hixiénicos de seguridade e saúde.** Reforzamos a limpeza e protocolos de actuación nas tendas e traballamos para garantir unha contorna segura para os nosos clientes e traballadores.
- **Maior preferencia de consumidores cara a produtos frescos e locais,** fixándose tamén máis en temas relacionados cunha alimentación máis saudable e sostible.
- **Cadeas de subministración** máis fortalecidas, seguras, áxiles e adaptables a cambios repentinos na demanda.
- **Aumento do consumo no fogar** debido á baixada do consumo na canle HORECA, este conleva adaptacións puntuais da gama nos lineais e xera incerteza de canto tempo se debe manter.
- **Hábito de compra de proximidade,** con menos desprazamentos.
- **Impacto social** e un maior papel no desenvolvemento das comunidades locais

Proxectos de innovación destacados no 2020

Este ano destinamos **1,4 millóns de euros** a proxectos de innovación e desenvolvemento, entre os que destacan os seguintes relacionados coas tendencias mencionadas:

Dixitalización dos servizos

- **Bidelagun:** Deseño, desenvolvemento e validación dunha plataforma dixital para a xestión de comunidades temáticas de clientes no ámbito da alimentación equilibrada e a vida saudable.
- **OnOff (Tagenea):** Sistema de etiquetado intelixente para a integración de canles de venda online e offline.
- **Xperiens**: Tecnoloxías 4.0 para a reinvención da tenda física do futuro a través da experiencia do cliente.
- **Datadriven**: Aplicación de tecnoloxías 4.0 baseadas na vixilancia e analítica avanzada de datos.
- **RPA**: Piloto demostrador para robotización de procesos e tarefas (RPAs).

Seguridade e saúde

- **Matching Platform:** Plataforma na que pacientes convalecentes de COVID-19 contactan con nutricionistas e son aconsellados e axudados no seu proceso de recuperación con recomendacións nutricionais personalizadas.
- **Covicoat:** Desenvolvemento dun recubrimento comestible que conteña extractos activos de herbas que actúen como barreira ante patóxenos en froitas e verduras.

Cambio nos comportamientos de compra

- **Know me:** Plataforma colaborativa de analítica avanzada para a incorporación do coñecemento do cliente na cadea de valor do sector da distribución.
- **Retail +:** Estudo do comportamento de clientes para a mellora da experiencia nas contornas comerciais.

Desenvolvemento da contorna e sostibilidade

- **Nutraceutical Omniun:** Creación dunha nova empresa especializada na produción de Nutracéuticos a partir de residuos alimenticios.
- **Robin Food:** Inclusión de persoas en risco de exclusión social no proceso de revalorización de excedentes alimentarios e a súa reintrodución no mercado.

Resposta á COVID-19

Foi un ano marcado para a preocupación sanitaria e incerteza xerada pola pandemia da COVID-19. En EROSKI, como parte do sector de distribución de comerciantes polo miúdo de bens e servizos de gran consumo, xogamos un papel fundamental no desenvolvemento e resposta á crise xerada, tanto desde un punto de vista de negocio e adaptación organizativa, como tamén desde unha óptica de contribución social e axuda á sociedade.

Todas as persoas que forman parte de EROSKI deron o mellor de si para garantir o acceso aos nosos produtos e servizos nunha contorna segura e confortable.

Por este motivo, queremos agradecer o compromiso con EROSKI. Por unha parte, a todo o noso equipo humano polo esforzo e determinación mostrados nos momentos clave e, por outra, a todos os clientes por seguir depositando a súa confianza en nós e ter un comportamento exemplar.

A limpeza e desinfección de todas as nosas tendas e establecementos é unha prioridade para nós. Proba disto é que obtivemos a certificación Clean Site en todos os centros. Ademais, establecemos sistemas de control de aforo e informamos aos nosos clientes das recomendacións á hora de realizar a compra.

Desde o comezo da pandemia traballamos incansablemente para garantir a saúde e a seguridade de todas as persoas que establecen unha relación laboral ou comercial con EROSKI. Adoptamos todas as medidas necesarias para velar pola saúde e seguridade tanto dos nosos clientes como do noso equipo humano.

Ademais, debido a que xurdiron novos comportamentos de compra tanto nos produtos adquiridos como nos hábitos de consumo, en EROSKI depositamos todos os nosos esforzos para adaptarnos ás novas necesidades dos nosos clientes, sobre todo en aquelas derivadas do estado de alarma e as posteriores restricións.

Da mesma forma, as nosas plataformas loxísticas tiveron que adaptarse rapidamente ás necesidades específicas de cada tenda para dar resposta aos incrementos de demanda, que en algúns casos chegou a triplicarse soamente nun día.

A COVID-19 tamén transformou os hábitos sobre a canle escollida para realizar o proceso de compra, activando un gran impulso da demanda de produtos a través das canles online. En EROSKI fixemos un gran esforzo para reforzar os nosos servizos dixitais e implementamos protocolos seguros de entrega e recollida.

De igual modo, puxemos os nosos esforzos no apoio ao sector primario, agricultores e gandeiros, colaborando estreitamente para mitigar o impacto da crise e o parón de actividade na canle HORECA debido ás restricións. Así, implantamos un sistema colaborativo para axudar aos produtores locais que perderon a súa canle de venda habitual.

Para iso promovemos accións de apoio ofrecendo as nosas capacidades aos pequenos produtores e poñendo á súa disposición as nosas tendas cando haxan perdido as súas canles habituais de comercialización. Grazas á colaboración dos nosos provedores habituais, puidemos canalizar moitas destas producións ata as nosas tendas.

Neste contexto, non podemos esquecer as persoas que conforman as comunidades locais nin, concretamente, das persoas que necesitan axuda como consecuencia da crise social e económica. Desde EROSKI, mantemos o noso compromiso coas persoas que máis o necesitan, e despregamos o noso apoio e colaboracións para cubrir as necesidades básicas das persoas, que nestes momentos, cobra maior relevancia se cabe.

Para iso, continuamos aportando alimentos, roupa e produtos hixiénicos a familias e persoas maiores en risco de exclusión ou con dificultades para cubrir as súas necesidades.

Premios Cidadáns

O noso compromiso por garantir a subministración e a seguridade durante a pandemia foi recoñecida na XXVI Edición dos Premios Cidadáns na que fomos galardoados na categoría de Acontecemento do Ano 2020 COVID-19, entidade privada solidaria. O galardón foi outorgado pola entidade sen ánimo de lucro Asociación Premios Ciudadanos como recoñecemento ao compromiso de EROSKI ante a situación que estamos vivindo polo coronavirus e ás accións que estamos levando a cabo nas nosas tendas para preservar tanto a saúde dos seus equipos e clientes, como para garantir a actividade e calidade do noso papel de subministradores de artigos de primeira necesidade.

Fitos da resposta á

COVID-19

Agora, máis ca nunca, "contigo"

Cliente Páx. 32P

Equipo humano áx. 48

Compra de calidade e segura Páx. 76P

Cadea de subminis-tración áx. 86

Medio ambiente Páx. 100

Sociedade Páx. 123

Reforzo do servizo online

- Reforzamos os nosos servizos para dar resposta á crecente demanda.
- Protocolo de entrega a domicilio segura.

Apoio a colectivos prioritarios

- Horarios preferentes para maiores, sanitarios e outros colectivos vulnerables
- Colaboración para facilitar a compra online a persoas maiores

Comunicación co cliente

- Reforzamos a comunicación sobre as recomendacións
- Información da afluencia á tenda nos momentos máis críticos da crise sanitaria a través da App.

Apoio e ánimo

- Os nosos clientes mostraron o seu apoio e trasladáronos as súas mensaxes de ánimo nos momentos máis complicados. ¡Grazas!

Equipo humano comprometido

- Esforzo e determinación do noso equipo humano.
- Valor e garantía de compromiso. ¡O noso orgullo!
- Reforzo dos equipos de tenda co persoal de sede e outros negocios.

Traballo seguro

- Cumprimento de estritos protocolos de actuación.
- Limpeza e desinfección reforzada.
- 26.000 horas máis de limpeza.
- 4.000 pantallas de protección e protocolo para desinfectarse.

Apoio psicolóxico

- Servizo telefónico gratuito de asistencia psicolóxica.

Compra segura

- Certificado Clean Site no 100% das tendas.
- Sistemas de control do aforo.
- Sistema de asistencia a tendas por franxas horarias.

Máscara contra o virus

- Comercializamos a primeira máscara que inactiva o virus da COVID-19.
- Baixamos os prezos das máscaras.

Manipulación de produto

- Prevención evitando a manipulación do produto no embolsado.
- Adaptamos a desinfección e limpeza en función da composición dos produtos.

Apoio ao sector primario

- Sistemas colaborativos para axudar aos produtores locais.
- Poñemos en valor ao produtor local e ao produto de proximidade.

Adaptación loxística

- Rapidez na adaptación ás necesidades concretas de cada tenda.
- Adaptación da nosa gama aos novos comportamentos de compra e necesidades dos clientes.

Desperdicio cero na cadea de valor

- Poñemos as nosas tendas a disposición dos produtores locais cando perderon as súas canles habituais de comercialización.

Información e sensibilización

- Depositar de forma correcta os residuos de guantes, máscaras, etc.

App EROSKI

- Permite trocar os vales aforro e obter compra tícket dixital, sen recibilos en papel e, polo tanto, evitando contactos.

Solidariedade cos máis vulnerables

- Campañas solidarias especiais con Cruz Vermella e Bancos de Alimentos.
- Doazón de máscaras a persoas en risco de exclusión social.

Apoio ao comercio local e sector HORECA

- Colaboración co comercio local e sector de restauración ofrecendo descontos adicionais aos nosos Socios Cliente.

Goberno corporativo 102-10; 102-18; 102-30; 102-31

En EROSKI a toma de decisións da compañía corresponde ao Consello Reitor, así como tamén ao Consello de Dirección sobre as cuestións delegadas polo primeiro. O noso modelo de goberno caracterízase por contar cunha estrutura perfectamente definida e separada en canto á toma de decisións, garantindo unha xestión eficaz debido á coordinación entre todas as partes.

Todas as sociedades que conforman o grupo acóllense ás directrices de Goberno Corporativo de EROSKI S. Coop.

Os Estatutos Sociais, actualizados e aprobados en xullo 2020 para adaptalos principalmente á nova lei de cooperativas, recollen as incompatibilidades dos membros de Consello Reitor e a Dirección, entre outras cuestións, e poden ser consultados na web corporativa **(https://www.eroski.es/gobierno-corporativo).**

No cumprimento dos citados Estatutos e co obxectivo de adaptar a estrutura aos novos requirimentos da contorna, en 2020 renovouse a metade dos membros do Consello Reitor e aprobouse a nova composición do Consello de Dirección.

Consello Reitor

Membros	Vogais		
Leire Mugerza Gárate Socia Consumidora (independente). Presidenta	**Oskar Goitia Zubizarreta** Socio Consumidor (independente)	**Nerea Esturo Altube** Socia traballadora	**Javier Pascual Sánchez** Socio traballador
Iñigo Arias Ajarrista Socio Traballador Vicepresidente	**Lander Beloki Mendizabal** Socio Consumidor (independente)	**Mª Carmen Iñurria Landeras** Socia Consumidora (Independente)	**Ana Isabel Zariquiegui Asiain** Socia traballadora
Sonia Ortubai Balanzategui Socia Consumidora (independente). Secretaria	**Edorta Juaristi Altuna** Socio Traballador	**Mª Asunción Bastida Sagarzazu** Socia traballadora	**Eduardo Herce Susperregui** Socio Consumidor (independente)

Consello de Dirección

Iñigo Eizaguirre Director Social

José Ramón Anduaga Director Ecofin

Enrique Monzonis Director Innovación e Sistemas

Beatriz Santos Directora Comercial

Javier Amezaga Director Corporativo

Rosa Carabel Directora Xeral

Eva Ugarte Directora Márketing Estratéxico e Cliente

Agustín Markaide Presidencia

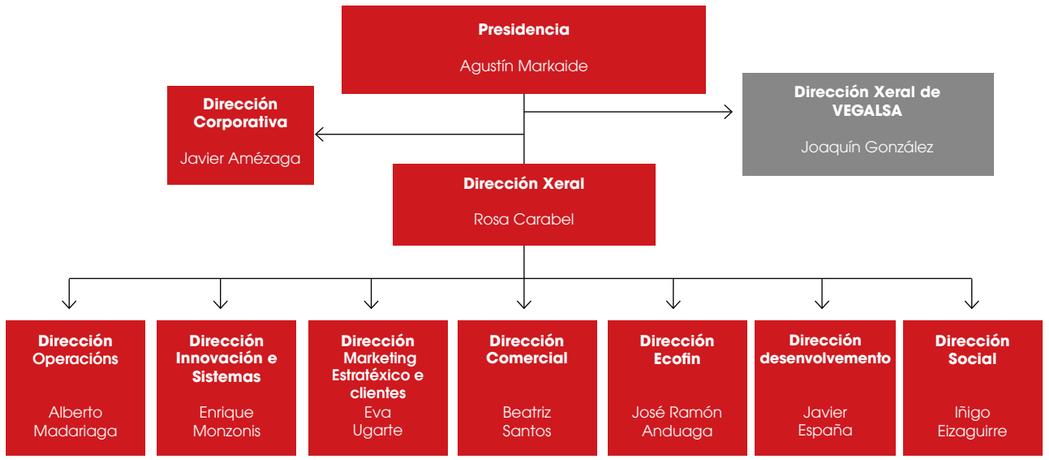
Javier España Director Desenvolvemento

Alberto Madariaga Director Operacións

Estrutura de Goberno

A aprobación e toma de decisións estratéxicas en materia de sostibilidade corresponde ao Consello Reitor, en base ás políticas xerais fixadas pola Asemblea Xeral, e delegando as funcións oportunas no Consello de Dirección.

Ademais, no seu caso, as comisións constituídas como órganos colexiados no seu seo son: a Comisión de Auditoría e Cumprimento, que supervisa a eficacia do control interno, os sistemas de xestión de riscos e as políticas de goberno corporativo e cumprimento; a Comisión de Nomeamentos e Retribucións, que se encarga de evitar os conflitos de interese e teñen en conta as cuestións de diversidade de xénero; e a Comisión Executiva.



Estrutura de goberno en EROSKI, S. Coop.

Consello Reitor

Órgano que goberna, xestiona e representa a cooperativa.

Composición
12 membros escollidos pola Asemblea Xeral:
- 6 Socias/os Consumidores.
- 6 Socias/os Traballadores.

Funcionamento
- Bienalmente renova o 50% dos seus membros.
- Ningún dos membros actuais do Consello Reitor ten responsabilidades executivas de alta dirección.
- Delega determinadas facultades no Consello de Dirección, co que se reúne mensualmente para tratar os distintos temas económicos, ambientais e sociais da organización.

Competencias
- Presidencia da Asemblea Xeral.
- Visión, misión, valores e xestión ética da empresa.
- Toma de decisións respecto da estratexia da cooperativa e as actuacións da Dirección relacionadas co negocio, e con todos os temas ambientais, sociais e económicos.
- Nomeamento de directores xerais.
- Fixación do Regulamento de Réxime Interno.
- Aprobación de principais contratos e inversións.
- Xestión de riscos e controis internos dos mesmos.
- A rendición de contas pola súa xestión á Asemblea Xeral.
- Adopción de políticas de responsabilidade social corporativa.

Consello Social

Órgano consultivo do Consello Reitor no referente a persoas traballadoras.

Composición: 16 Socias/os Traballadores

Comisións delegadas

Órgano representativo dos Socios traballadores que asesora e informa ao Consello Social e aos Socios dos centros. Están organizados por rexións.

Reunións de centro

Reunións mensuais na que cada delegado informa aos Socios Traballadores da información societaria relevante e recolle a súa opinión sobre cuestións clave, así como dúbidas ou suxestións que puideran ter.

Comisión de Vixilancia

Órgano que garante o correcto funcionamento dos órganos sociais, auditorías e goberno corporativo.

Composición
3 Socios escollidos pola Asemblea Xeral.

Funcionamento
- Renova o 100% dos seus membros bienalmente.
- Reúnese 5 veces ao ano cando hai Comité de Auditoría e asiste á Asemblea Xeral.

Competencias
- Control e seguimento dos procesos electorais.
- Outras funcións que lle outorgan aos Estatutos no seu artigo 71.
- Asiste como invitada ao Comité de Auditoría e Cumprimento, que asume as funcións de auditorías e goberno corporativo.

Comité de Recursos

Órgano que resolve sobre os recursos presentados polos Socios contra as decisións adoptadas polo Consello Reitor e en todos aqueles previstos nos Estatutos.

Composición
5 Socios escollidos pola Asemblea Xeral.

Funcionamento
Reúnense só cando hai algún recurso.

Competencias
Resolver os recursos presentados.

Consello Consumidorista

Órgano consultivo do Consello Reitor no referido a persoas consumidoras.

Comités locais

Órgano representativo dos Socios Consumidores que asesora e informa ao Consello Consumidorista.

Consello de Dirección

Órgano que asesora á Dirección Xeral da Cooperativa.

Composición
Para facer fronte aos novos retos e necesidades do grupo, no 2020 aprobouse a nova composición do Consello de Dirección que entrou en vigor o 1 de Febreiro de 2021. Ademais, nomeouse a Rosa Carabel como Directora Xeral do Grupo EROSKI, en dependencia directa da presidencia do grupo, liderada por Agustín Markaide.

Funcionamento
Reúnese mensualmente co Consello Reitor.

Competencias
- Redacción de plans estratéxicos e de xestión.
- Aprobación e desenvolvemento dos plans de execución.
- Seguimento e control de actuacións de colaboradores.
- Negociación de alianzas.
- Inculcación da cultura cooperativa na organización.

Asamblea Xeral

Órgano supremo de expresión da vontade societaria.

Composición
Constituido por 500 delegados/as de forma paritaria:
- 250 delegados/as representantes dos Socios e Socias Consumidoras.
- 250 delegados/as representantes dos Socios e Socias Traballadoras.

Así mesmo, compoñen o corpo electoral, ademais dos Delegados, o Consello Reitor, Comisión de Vixilancia e Comité de Recursos.
Tamén asisten con voz, pero sen voto, a Dirección Xeral e a Presidencia do Consello Social.

Funcionamento
- A elección dos seus membros é ratificada nas correspondentes Xuntas Preparatorias de Consumo e de Traballo. O seu mandato dura 3 anos.
- Reúnese anualmente en convocatoria ordinaria.
- En 2020 renovou a metade dos seus membros.

Competencias
- Aprobación de contas.
- Presentación e distribución de resultados.
- Establecemento das políticas xerais da cooperativa e a modificación, cando procede, dos Estatutos Sociais.
- Elección dos compoñentes do Consello Reitor.

Xuntas Preparatorias Socias/os de traballo

Reunións anuais informativas das persoas traballadoras propietarias para facerlles partícipes dos temas que se tratan na Asemblea Xeral e a ratificación de delegados.

Xuntas Preparatorias Socias/os de consumo

Reunións anuais informativas das persoas consumidoras socias para facerlles partícipes dos temas que se tratan na Asemblea Xeral e a ratificación de delegados.

Estrutura de goberno de VEGALSA-EROSKI

Durante o 2020 o noso marco normativo non variou. A situación xerada a raíz da pandemia esixiu concentrar todos os nosos esforzos nas áreas operativas e da organización para poder responder ás necesidades dos nosos clientes. Vegonsa Agrupación Alimentaria, S.A. (VEGALSA), é unha sociedade participada ao 50% por EROSKI e, por iso, é a única das 22 sociedades dependentes cun modelo de goberno corporativo diferente nalgunhas cuestións, aínda que moi similares e consensuadas co Grupo.

Consello de Administración

Javier Amezaga. Presidente

Rosa Carabel. Vogal

Jorge González. Vogal

José Alonso. Vogal

Consello de Administración

- Órgano superior de toma de decisións de VEGALSA-EROSKI

Composición
- 4 membros

Funcionamento
- Reúnese mensualmente en sesión ordinaria.

Competencias
- Autorización de decisións relativas a aperturas, peches e traslados de establecementos comerciais.
- Autorización de inversións relevantes.
- Aprobación de cambios no equipo directivo.
- Establecemento das directrices do Plan de Xestión.
- Presupostos económicos anuais.

Comité de Dirección

- Órgano responsable da xestión de VEGALSA-EROSKI

Composición
- 10 membros

Funcionamento
- Reúne quincenalmente en sesión ordinaria.

Competencias
- Asuntos delegados polo Consello de Administración.
- Redacción de plans estratéxicos e de xestión.
- Aprobación e desenvolvemento de plans de execución.
- Seguimento e control de actuacións.
- Impulso da cultura corporativa na organización.

Xestión ética e responsable 102-16

En EROSKI establecemos un firme compromiso coa xestión responsable das nosas actividades. Por iso, o noso marco normativo e de cumprimento establece os mecanismos de dilixencia debida necesarios para garantir que as nosas actuacións se realizan con apego á Lei e con respecto a principios éticos e de responsabilidade social.

A nosa cultura permítenos establecer un aliñamento estratéxico a todos os niveis entre os nosos principios de comportamento, recollidos nas nosas principais políticas, e a nosa forma responsable de actuar.

Cultura EROSKI

A cultura EROSKI guía as nosas actuacións con base na responsabilidade e honestidade para dar resposta ás demandas e cumprir as expectativas de todas as partes interesadas.

Misión

Ofrecer á sociedade bens e servizos que melloren a calidade de vida, a saúde e o benestar dos consumidores e consumidoras nas mellores condicións de calidade, información e prezo, co compromiso de fomentar a práctica dun consumo sostible.

Visión

1. Integrar as necesidades e demandas dos consumidores na nosa estratexia comercial para facer que as nosas tendas sexan as súas preferidas.
2. Poñer aos traballadores e traballadoras no centro da nosa actividade: buscamos xerar emprego sostible e de calidade.
3. Traballar para obter uns beneficios que nos permitan xerar máis riqueza e distribuíla de forma solidaria.
4. Integrar na estratexia un firme compromiso coa saúde, o benestar e o desenvolvemento sostible da sociedade. Co que buscamos:
   - Aportar solucións satisfactorias á clientela mediante a innovación permanente.
   - Crear un proxecto e un modelo de empresa integradora de persoas.
   - Promover o desenvolvemento persoal e profesional do persoal.
   - Acadar posicións de liderado no mercado español.
   - Obter os beneficios que posibiliten un crecemento xerador de riqueza.
   - Potenciar a economía da contorna na que operamos traballando con provedores locais.
   - Comprometernos na defensa das persoas consumidoras.
   - Promover o respecto e a xestión favorables ao medio ambiente.
   - Contribuír á mellora da comunidade onde actuamos.

Valores

Cooperación

Os traballadores e traballadoras son protagonistas en EROSKI, non só na cooperativa, onde son tamén propietarios, senón tamén en todas as sociedades, a través do seu compromiso coa organización

Participación

Incorporamos a opinión dos consumidores na nosa estratexia a través da súa participación na cooperativa e da escoita activa ao nosos clientes.

Responsabilidade social

Contribuimos ao benestar da comunidade na que actuamos, incidindo no seu desenvolvemento social, cultural e económico mediante a distribución solidaria da riqueza.

Innovación

Cremos que a renovación permanente en calquera ámbito da nosa actuación é necesaria para o progreso empresarial e para adaptarnos ás expectativas que a nosa actividade xera na sociedade e nos consumidores.

Compromiso

Integramos no noso día a día a defensa da saúde e seguridad dos consumidores a través dunha oferta de produtos sans, seguros e saudables, mediante unha información transparente, útil e completa. Ao mesmo tempo, traballamos para reducir os impactos ambientais negativos que xera a nosa actividade.

Marco de actuación responsable e mecanismos de xestión

Aliñado coa nosa cultura, e dentro do noso compromiso cunha xestión en base a principios éticos, establécese un marco de cumprimento de referencia para todas as persoas que forman parte de EROSKI ou establecen nunha relación con nós.

O citado marco vén encabezado polo noso Código de Conducta, aprobado inicialmente en 2011, e revisado e aprobado de novo en marzo 2018, que persegue asegurar que as actividades e as relacións de EROSKI realízanse de maneira honesta e ética. Así mesmo, identifica os principais principios e compromisos adquiridos e pon de manifesto o principio de dilixencia debida aplicado pola organización en materia de ética e integridade para a prevención, detección e erradicación de conductas irregulares.

Como non podía ser doutra forma, o noso compromiso esténdese ao respecto polos dereitos humanos en todas as nosas actividades en base a normativas e medidas internacionais, conxugándose co noso respecto polas liberdades públicas e estrito cumprimento da legalidade vixente en cada momento.

Por este motivo, en EROSKI recoñecemos a importancia e tomamos como referencia a Carta Internacional dos Dereitos Humanos e os convenios fundamentais da Organización Internacional do Traballo (OIT) en materia de prácticas laborais, non admitindo prácticas contrarias aos principios recollidos nos citados tratados e convenios. Este compromiso amplíase aos nosos provedores e, en xeral, a empresas colaboradoras.

Por outra parte, o Código de Conducta foi comunicado aos nosos traballadores, socios e provedores, polo que son coñecedores dos compromisos que deben orientar as súas actuacións. Ademais, contamos cunha Canle de denuncia para os comportamentos contrarios aos nosos principios éticos e marco de cumprimento normativo. O regulamento que regula o funcionamento do mesmo, aprobado inicialmente no 2011, foi revisado e aprobado de novo en marzo 2018.

Loita contra a corrupción e conflitos de interese 205-1

En EROSKI contamos cos mecanismos necesarios para previr e xestionar actuacións que non responden aos nosos principios éticos e normativos.

Por este motivo, traballamos e poñemos a disposición os recursos necesarios para evitar actividades desaliñadas cos nosos principios, desenvolvendo a nosa actividade con respecto á máis estrita legalidade e rexeitando accións potencialmente xeradoras de conflitos de interese. Así mesmo, no relativo a sancións, contamos co Regulamento de Réxime Interno de EROSKI, S. Coop., que aplica a todo o Grupo.

Por outra parte, concretamente en materia de **loita contra a corrupción e branqueo de capitais**, as actuacións levadas a cabo enmárcanse na implantación da Política de Compliance e a Política Anticorrupción, aprobada esta última en decembro 2018.

Así mesmo, o Plan de Prevención de Riscos Penais establece o deseño da política preventiva e define as medidas de control interno que deben implantarse. Para iso, elaborouse un Manual de Prevención de Riscos Penais, aprobado en outubro 2017, que inclúe:

- Detalle das situacións de risco que eventualmente poida ter que afrontar o Grupo.
- Establecemento de protocolos de actuación ante operacións que entrañen un potencial risco delituoso.
- Formulación das recomendacións necesarias para o deseño dunha política eficaz de prevención de delitos, onde tamén se define o modelo de delegación e control do Grupo en canto á notificación de incidencias, implantación de medidas ou mellora das xa establecidas, e a comunicación de conductas delituosas ao Consello de Administración.

Adicionalmente, en materia de prevención do branqueo de capitais e actividade terrorista, leváronse a cabo no 2020 os seguintes acometidos:

1. Desenvolvemento e implantación do contido do Manual aprobado en decembro 2019 nas diferentes direcións. Comunicación do Plan ás diversas direcións con afectación, ao CAC e ao OCI.
2. Implantación política de prevención de branqueo aos negocios de diversificación.
3. Implantación protocolos de aplicación no punto de venda en relación cos medios de pago en efectivo.
4. Establecemento de auditorías en negocio de franquías.
5. Implementación do protocolo de prevención de branqueo de capitais á Fundación EROSKI.
6. Desenvolvemento da Memoria anual 2020 que se debe aprobar en 2021.
7. Implantación nas direcións con afectación dos diferentes soportes referidos á adecuada xestión da titularidade real en materia, identificación das relacións de negocio, información sobre negocio de cliente, de seguimento do negocio do mesmo, de operacións excluídas, ficha exame de operacións sospeitosas, relación de alertas, ficha de risco de clientes.
8. Regulación do dereito de abstención.

Xestión de riscos 102-15; 102-30; 102-31

A xestión de riscos no Grupo EROSKI é un proceso intrínseco da compañía para asegurar a consecución dos obxectivos fixados en todos os niveis do negocio, identificando os factores que poden incidir no seu incumprimento e estabelecendo, no seu caso, os mecanismos adecuados para minimizar os impactos adversos.

A metodoloxía utilizada para a xestión de riscos no Grupo EROSKI baséase no informe COSO, método publicado polo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission e amplamente aceptado a nivel global, que establece un marco xeral para a administración integral de riscos. O marco de cumprimento normativo do Grupo EROSKI, formado polos códigos e políticas corporativas e demais procedementos, marca as directrices necesarias para reducir os riscos inherentes á nosa actividade e mitigar os seus impactos.

A identificación, avaliación e xestión dos impactos, riscos e oportunidades de carácter económico, ambiental e social corresponden principalmente ao noso **Comité de Auditoría e Cumprimento** e, no caso de riscos penais, ao **Órgano de Control Interno (OCI)**. Estes encárganse de informar puntualmente ao Consello Reitor, o cal é, en último termo, o órgano responsable de velar polo cumprimento das normas internas relativas á xestión de todos os riscos que poidan ameazar á organización. O Consello Reitor é o órgano executivo responsable último da xestión de riscos.

O **Comité de Auditoría e Cumprimento** é o encargado de supervisar a eficacia do sistema de xestión de riscos, analizando as debilidades significativas do sistema de control interno e velando pola efectividade das políticas de riscos, así como pola elaboración e revisión do mapa de riscos da organización.

O cumprimento das obrigas en materia de compliance penal recae sobre o **Órgano de Control Interno (OCI)**, dependente do Comité de Auditoría e Cumprimento. O OCI é o encargado da elaboración, implantación, aplicación e seguimento das medidas de prevención e control de riscos penais. Ademais, a través da Oficina de Cumprimento, encárgase da xestión e a implantación do Plan de Prevención de Riscos Penais.

Dito plan identifica os delitos que contarían cunha maior probabilidade de ser cometidos dentro das actividades realizadas. Establécense as medidas de prevención, vixilancia e acción derivadas de cada risco potencial identificado. Alcanza a EROSKI exceptuando a VEGALSA-EROSKI, que ten o seu propio.

Debido ao contexto xerado a raíz da pandemia mundial da COVID-19, no exercicio 2020, desde a Oficina de Cumprimento desenvolvemos un informe en relación ao posible impacto que puidese ocasionar sobre o noso sistema de xestión de riscos penais.

Neste sentido, levouse a cabo unha análise das distintas situacións que poderían ter no futuro unha incidencia significativa no ámbito penal. As citadas situacións poden ser provocadas polo efecto directo da pandemia ou como consecuencia da xeración de nova normativa a partir do estado de alarma decretado.

Neste contexto preventivo, anualmente o Consello Reitor realiza tamén unha análise en profundidade dos riscos corporativos en xeral. No Informe Anual de Goberno Corporativo (apartado E), dispoñible na web de EROSKI, apórtase información relativa aos riscos (alcance do sistema de xestión de riscos, órganos responsables do sistema de xestión de riscos, riscos materializados no exercicio, etc.).

O sistema establecido en EROSKI inclúe a elaboración e periódica actualización do noso Mapa de Riscos, considerado confidencial. Non obstante, na seguinte táboa resúmese a tipoloxía de riscos xenéricos que afrontan as empresas do sector e os mecanismos cos que conta EROSKI para darlles resposta:

Código Ético

O noso Código Ético é o eixe da xestión diaria, que na práctica correspóndese coas seguintes liñas de actuación:

- **Incluir** a xestión ética entre os obxectivos principais da Dirección.
- **Asumir e contribuir** á mellora continua dos niveis de responsabilidade social recollidos na lexislación.
- **Verificar** a través de indicadores a conducta ética da organización para definir as áreas de actividade necesitadas de mellora.
- **Fixar objetivos** de mellora na xestión ética e elaborar e adoptar plans para a súa consecución.
- **Formar e informar** adecuadamente a todas as persoas involucradas na aplicación do sistema de xestión e promover a adopción de boas prácticas de responsabilidade social
- **Informar** adecuadamente sobre o Código Ético adoptado a provedores e subcontratistas e crear mecanismos para a transferencia do coñecemento sobre a responsabilidade social.
- **Atender** ás partes interesadas externas (consumidores, comunidades de veciños, Administración, clientes, provedores, etc.) que indaguen sobre o noso comportamento social.
- **Comunicar** á sociedade, aberta e eficazmente, o noso Código Ético e as súas normas e o cumprimento dos seus obxectivos.

Riscos do sector e mecanismos de EROSKI para a súa xestión

Risco	Descrición	Mecanismos de xestión
Evolución da economía e o mercado	Evolución dos indicadores macroeconómicos: desemprego, consumo, IPC, tipos de interese, tipo de cambio, etc. e a súa posible incidencia no consumo privado e nas vendas da compañía. Importancia crecente do prezo como factor de decisión entre os consumidores.	Modelo "contigo" que reforza a fidelización de clientes a través de EROSKI Club. (Páx. 39) Campañas de oferta e descontos especiais coa Tarxeta Ouro e titulares da tarxeta de compra EROSKI. (Páx. 43) Análise de evolución do consumidor a través da nosa plataforma EROSKI 3C. (Páx. 16)
Calidade e seguridade e saúde alimentaria	Risco para a saúde ou seguridade das persoas polo consumo dun produto propio ou de terceiros, cunha especial atención ao produto fresco.	Modelo de Xestión de Calidade robusto. Realizamos máis de 15.000 controis analíticos, máis de 900 auditorías en puntos de venda e de 200 auditorías a provedores ao ano. (Páx. 66)
Cumprimento e cambios normativos	Cambios lexislativos e novas esixencias normativas en materia de sostibilidade, transparencia, protección de datos e medidas contra delitos de branqueo, fraude, corrupción, etc.	Manual de prevención de branqueo de capitais, Plan de riscos penais, Política Anticorrupción (Páx. 29) Política Ambiental (Páx. 83) Compromiso de transparencia dentro dos nosos 10 Compromisos pola Saúde e Sostibilidade (Páx. 12)
Impacto do cambio climático na cadea de valor	Catástrofes naturais, sinistros ou aumento de temperaturas que leven a unha posible escaseza de materias primas, a dificultades para acceder ao produto fresco e/ou que restrinxan a subministración ou a apertura dunha ou varias tendas temporalmente, incrementando os custos.	Política Ambiental (Páx. 83) e 10 Compromisos pola Saúde e Sostibilidade. (Páx. 9) Estratexia comercial que potencia o consumo de proximidade e os produtos con certificacións ambientais. (Páx. 80 e 87) Adaptación dos procesos e instalacións para unha maior ecoeficiencia e uso de enerxías renovables. (Páx. 95)
Xestión responsable de persoas e condicións laborais	Necesidade de garantir condicións laborais adecuadas, con especial atención á igualdade de oportunidades e loita contra a discriminación.	Código ético (Páx. 25) Código de conducta (Páx. 25) Canal de denuncia (Páx. 26) Plan de Igualdade (Páx. 54) Xeración de emprego de calidade (Páx. 46 a 65)
Saúde e seguridade do traballador	Posibles riscos de accidentes no desempeño da actividade laboral, en tendas, plataformas sedes.	Plans de formación en PRL (Páx. 58) Servizos e plans de prevención de riscos laborais (Páx. 58) Auditorías internas (Páx. 58) Simulacros de emerxencias (Páx. 58)
Dixitalización	Crecementos rápidos na demanda de clientes a través de canles dixitais e necesidade de adaptación.	Estratexia e proposta de omnicanalidade. (Páx. 41) Proxectos de innovación para avanzar na dixitalización. (Páx. 41)
Dereitos humanos na cadea de valor	Risco de incumprimento por parte dos provedores dos dereitos humanos e laborais.	Esixencia a todos os nosos provedores de subscribir o noso código ético. (Páx. 78) Seguimento con auditorías externas aos provedores con maior risco: sector téxtil e de non alimentación nos países asiáticos. (Páx. 140)
Seguimiento das consecuencias e impacto da COVID-19	Restricións na subministración ou apertura das tendas, temporalmente, por riscos para a saúde ou seguridade das persoas, así como restricións de mobilidade por decisións administrativas para o control da crise sanitaria. Adecuación das medidas de seguridade en función da evolución da pandemia.	Novos protocolos de seguridade en tendas e lugares de traballo. (Páx. 46) Estratexia e proposta de omnicanalidade. (Páx. 41) Adaptación do proceso de subministración para garantir o aprovisionamento (Páx. 75) Apoio a produtores locais (Páx. 81) Reforzo das accións solidarias na contorna máis próxima. (Páx. 105)

Xestión responsable de VEGALSA-EROSKI

En VEGALSA-EROSKI o encargado de controlar o cumprimento normativo e de conducta establecido no Código Ético, políticas e procedementos é o Comité de Cumprimento, un órgano propio de VEGALSA.

Da mesma forma, tamén contamos cunha Canle de denuncia, para informar e recoller todas as accións contrarias ao marco ético e normativo interno ou algunha actuación contraria á legalidade vixente.

Ademais do Código Ético, aprobado en maio de 2018 e que entrou en vigor en maio 2019, o noso marco de cumprimento en VEGALSA-EROSKI está conformado por seis políticas de cumprimento: privacidade e confidencialidade; anticorrupción; conflito de interese; compras e contratacións; doazóns e patrocinios; e atencións e regalos.

Xestión de riscos

En VEGALSA-EROSKI contamos con dous sistemas de xestión de riscos diferenciados, cun funcionamento independente pero coordinado. A responsabilidade última en ambos casos recae sobre o Consello de Administración.

Por unha parte, está o Sistema de Xestión de Riscos Corporativos e por outro lado, o Programa de Prevención e Control de Delitos-Riscos Penais (Compliance). Ambos sistemas teñen a súa propia estrutura cos seus órganos de xestión e control.

Estes órganos son o Comité de Análise de Riscos (CAR), que se encarga dos riscos corporativos, e o Comité de Cumprimento, que xestiona os riscos penais.

Así mesmo, o Consello de Administración aprobou as normas e a metodoloxía que deben seguir os procesos de dilixencia debida. No Manual de Prevención e Control de Delitos inclúese un protocolo de toma de decisións que deberán ter en conta todos os órganos con poder de decisión e funcións na formación da vontade societaria.

O Comité de Análise de Riscos reporta dúas veces ao ano ao Consello de Administración e o Comité de Cumprimento unha vez ao ano, onde fai un descargo dos riscos e informa das cuestións de interese. A Sección de Cumprimento do Departamento Xurídico realiza dous descargos anuais, previos ao do Comité de Cumprimento, ao que informa de calquera anomalía detectada.

Código Ético

O noso Código Ético recolle os principios éticos e os valores que aplicamos en todos os ámbitos da nosa actividade e se complementa coas políticas de cumprimento e os seus correspondentes procedementos.

- **Legalidade:** estrito cumprimento da Lei e da normativa interna.
- **Compromiso** coa saúde e a seguridade das persoas.
- **Máximo respeto,** equidade e dignidade no trato a todos os empregados, colaboradores, socios, competidores e demais terceiros vinculados coa Sociedade.
- **Criterios obxectivos** na selección e promoción dos traballadores.
- **Transparencia**, obxectividade e profesionalidade no desenvolvemento de todas as súas actividades e das relacións cos grupos de interese.
- **Uso racional** e adecuado de todos os recursos, salvagardando os activos da Sociedade.
- Intimidade, **protección de datos** e información confidencial.
- **Compromiso** co medio ambiente.

2

Un modelo de negocio comprometido “contigo”

Rede comercial ao servicio dos nosos clientes

Modelo de negocio 102-2; 102-4; 102-6

8 TRABALLO DECENTE E CRECEMENTO ECONÓMICO
17 ALIANZAS PARA ACADAR OS OBXECTIVOS

O noso modelo de negocio está orientado cara a un modelo de empresa multi-formato que dea resposta ás diferentes necesidades dos nosos clientes. Para iso contamos cun carteira de marcas que abarcan desde o noso negocio principal, a alimentación, ata axencias de viaxes, gasolineiras, tendas deportivas, ópticas e seguros.

Por este motivo, contamos cunha rede comercial diversificada e eficiente, composta por 1.616 establecementos físicos nunha superficie de 1,2 millóns de m2, que persegue facilitar os procesos de compra e dar cobertura ás persoas que depositan a súa confianza en nós. Así mesmo, continuamos fortalecendo a nosa posición na venda online e por iso, contamos con 8 tendas online diferentes.

Varias entidades especializadas en zonas xeográficas e liñas de negocios concretos son consecuencia, no Grupo EROSKI, da nosa busca dunha maior calidade e excelencia nos produtos e servizos que ofrecemos. Entre elas destacan:

CAPRABO

É a empresa de supermercados máis antiga de España: conta con máis de 60 anos de recorrido e forma parte do Grupo EROSKI desde 2007, cunha rede de supermercados que abarca zonas estratéxicas de Cataluña e Andorra. A principios do 2021 culminouse a entrada no capital dos negocios de supermercados de Cataluña e Baleares dun novo socio, que axudará a reforzar o proxecto en xeral e o crecemento nestas áreas.

VEGALSA-EROSKI

Forma parte do Grupo EROSKI desde 1998 e é o referente da distribución comercial en Galicia. Participada ao 50% pola familia Ventura González e EROSKI. Actualmente desenvolve tamén a súa actividade nas comunidades limítrofes de Asturias e Castela e León, onde conta cunha forte implantación e diferentes marcas ademais de EROSKI, como Familia e Onda.

FORUM SPORT

Marca de deportes do Grupo EROSKI con máis de 25 anos de experiencia na venda especializada de material deportivo e presente en 12 comunidades autónomas. A súa rede comercial inclúe varias tendas especializadas en sneakers e roupa para mozos baixo a marca Dooers

GASOLINEiRAS

EROSKI conta en 2020 con 40 gasolineiras, localizadas estratexicamente xunto aos seus hipermercados e supermercados. As gasolineiras EROSKI manteñen a política da cooperativa de trasladar aos seus clientes os mellores prezos, facilidades de pago e descontos.

Viaxes EROSKI

Axencia de viaxes do Grupo EROSKI (incluíndo tamén Viatges Caprabo, en Cataluña, ademais das súas oficinas online **www.viajeseroski.es** e **www.viatgescaprabo.com**). Ademais da súa actividade no sector vacacional, destacan o seu servizo de atención exclusiva á empresa nas principais cidades (Madrid e Barcelona entre elas), e unha división especializada na organización de convencións e congresos (Travel Air Events). Travel Air forma parte de GEBTA (Guild European Business Travel Agents) e ITP (Internacional Travel Partnership).

ÓPTICAS

EROSKI dispón dunha cadea de 11 centros ópticos cos mellores profesionais, produtos, servizos e garantías. Nas súas ópticas ofrécese unha variada gama de produtos de calidade e deseño: gafas graduadas e de sol, lentes de contacto, líquidos e accesorios, etc.

1.348
establecementos vinculados á alimentación

268
establecementos de negocios diversificados entre axencias de viaxes, gasolineiras, tendas deportivas e ópticas

Ademais, contamos con tendas propias en distintas Comunidades Autónomas de España, así como tendas franquiadas con presencia en Andorra e Gibraltar (Reino Unido).

Número de tendas do Grupo EROSKI e as súas franquías por negocio

1.624
Total tendas

1.066
Propias

558
Franquiadas

Véxase a táboa 1 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Negocio	Propias	Franquiados	Total
Hipermercados	37	-	**37**
Supermercados	761	532	**1.293**
Cash&Carry	18	-	**18**
Gasolineiras	40	-	**40**
Ópticas	11	-	**11**
Axencias de viaxe	123	25	**148**
Tendas de material deportivo FORUM SPORT	68	1	**69**
Tendas online	8	-	**8**

Número de supermercados do Grupo EROSKI e as súas franquías por marca

1.293
Total tendas

761
Propios

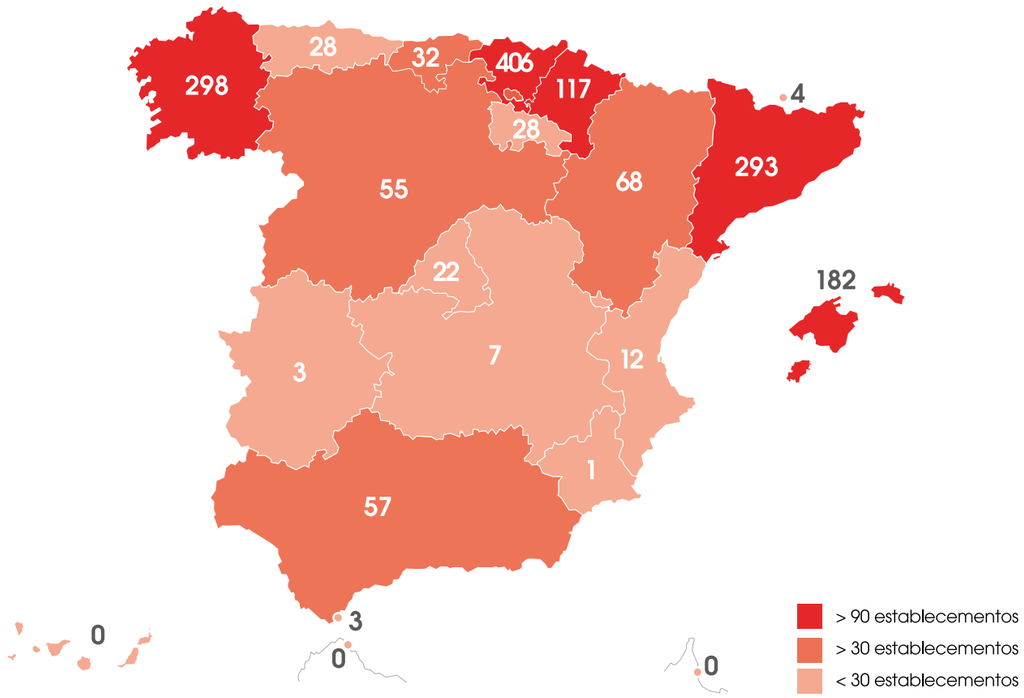
532
Franquiados

Véxase a táboa 2 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Marca de supermercados	Propios	Franquiados	Total
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**

**A cifra de EROSKI/City inclúe os establecementos MERCA, que se presentaba desagregada en anos anteriores.*

Distribución por comunidade autónoma e negocio dos establecementos físicos



Tendas seguras certificadas

EROSKI obtivo a certificación Clean Site de Bureau Veritas para o 100% das súas tendas, que garante que nos seus establecementos se implementan correctamente os protocolos de limpeza e desinfección, así como as medidas de seguridade adecuadas, tanto para o persoal interno como para os clientes, fronte á COVID-19. A avaliación realizada por Bureau Veritas analiza aspectos relativos á desinfección, seguridade e hixiene conforme á lexislación actual vixente derivada da pandemia e ás diversas recomendacións en materia preventiva das autoridades sanitarias autorizadas.

	Establecementos propios								Establecementos franquiados					
	Negocios alimentación			Negocios diversificados					Negocios alimentación		Negocios diverdificados			
	Hipermercados	Supermercados	Cash&Carry	Gasolineiras	Ópticas	Axencias de viaxes	Ocio - Deporte	Total propios	Hipermercados	Supermercados	Axencias de viaxes	Ocio - Deporte	Total franquías	Total
Andalucía	3			1	1			**5**		51	1		**52**	**57**
Andorra								**0**		4			**4**	**4**
Aragón		36		1		4	2	**43**		25			**25**	**68**
Asturias	1	11	1	2		5	7	**27**		1			**1**	**28**
Cantabria	1	8		1		5	5	**20**		9	3		**12**	**32**
Castela e León	1	20		1		8	12	**42**		11	1	1	**13**	**55**
Castela - A Mancha	1			1		2		**4**		3			**3**	**7**
Cataluña		213		2		1	1	**217**		75	1		**76**	**293**
Ceuta								**0**					**0**	**0**
Comunidade Valenciana	1			1		1	2	**5**		7			**7**	**12**
Estremadura						1		**1**		2			**2**	**3**
Galicia	5	147	17	3		4	2	**178**		116	4		**120**	**298**
Xibraltar								**0**		3			**3**	**3**
Illas Baleares		107		3				**110**		72			**72**	**182**
Illas Canarias								**0**					**0**	**0**
A Rioxa	1	10		1		6	3	**21**		7			**7**	**28**
Madrid						3	1	**4**		18			**18**	**22**
Melilla								**0**					**0**	**0**
Murcia							1	**1**					**0**	**1**
Navarra	2	53		4	1	14	6	**80**		33	4		**37**	**117**
País Vasco	21	156		19	9	69	26	**300**		95	11		**106**	**406**
Total	**37**	**761**	**18**	**40**	**11**	**123**	**68**	**1.058**	**0**	**532**	**25**	**1**	**558**	**1.616**

** Ocio-Deporte inclúe FORUM SPORT e Dooers*

Véxase a táboa 3 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Creamos valor compartido 102-7; 201-1; 203-2; 413-1

O exercicio 2020 estivo excepcionalmente afectado pola pandemia, tanto polas restricións de mobilidade establecidas, como polos cambios de hábitos adoptados polas familias e os consumidores en xeral.

En termos xerais, o volume de actividades no grupo viuse afectado á alza, con determinadas actividades ligadas ao ocio, deporte e turismo afectadas negativamente. O Grupo soubo adaptarse ás novas necesidades e o desempeño foi excepcionalmente bo, respondendo moi adecuadamente ás necesidades dos nosos clientes, tanto en servizo como en seguridade. En consecuencia, vimos incrementada tanto a actividade como os gastos necesarios para cubrir as novas necesidades de seguridade e hixiene, pero en conclusión o beneficio operativo mellorou respecto ao exercicio anterior, continuando coa tendencia de crecemento dos últimos anos. Esta tendencia reforza a estratexia exposta para os próximos anos e dá continuidade aos plans de mellora en termos de eficiencia do proxecto.

O exercicio culmínase ademais co anuncio da entrada no capital dos negocios de supermercados de Cataluña e Baleares dun novo socio, que axudará a reforzar o proxecto en xeral e o crecemento nestas áreas.

195
millóns de pasos por caixa

5.377
millóns de euros de facturación

4.807
millóns de euros de vendas netas de distribución

Conta de resultados do Grupo EROSKI
(Datos en miles de euros)

Valor económico directo xerado e distribuído	2020	2019	2018
Ingresos ordinarios	**5.051.869**	**4.835.650**	**4.958.957**
Vendas netas distribución	4.807.439	4.584.227	4.698.075
Outros ingresos sen rendimento venda inmovilizado	244.430	251.423	260.882
Beneficio operativo (antes de deterioracións, resultados venda inmovilizado e actividades non correntes)	**252.410**	**193.840**	**163.616**
Deterioro, resultado venda inmobilizado e activos non correntes	-198.765	-162.602	-42.883
Beneficio antes de financeiros e impostos	**53.449**	**31.238**	**120.733**
Resultado financeiro	-104.503	57.526	-114.513
Participación beneficio/perdas das inversións aplicando método de participación	232	1.436	-1.711
Imposto sobre as ganancias	-26.740	-45.028	-2.923
Beneficio neto por actividades interrompidas	0	0	0
Resultado do exercicio	**-77.562**	**45.173**	**1.586**

Xeramos riqueza na nosa contorna

En EROSKI non só repartimos os beneficios xerados mediante a nosa actividade empresarial entre as socias e socios traballadores da cooperativa e co resto de sociedades do grupo, senón que, ademais, xeramos riqueza directamente nos distintos actores da nosa cadea de valor:

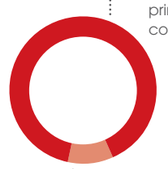
- nos nosos clientes a través de ofertas personalizadas, campañas e promocións;
- nas nosas empresas provedoras a través das compras pola nosa relación comercial e da nosa política de compras e aprovisionamento que busca impulsar un sector agroalimentario sostible;
- nos nosos traballadores, a través das compensacións polo seu desempeño e outras aportacións;
- no Estado, a través das contribucións sociais, impostos, aportacións sobre ganancias e outros tributos;
- na sociedade, a través das actividades con fins sociais do Grupo e a Fundación EROSKI e as accións para a protección medioambiental que desenvolvemos.

Creación de valor na nosa contorna

Clientes
+ 326 millones de euros
transferidos a través das múltiples ofertas comerciais levadas a cabo durante o ano

100% Grupo EROSKI

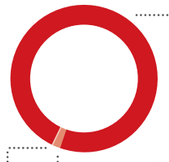
Empresas provedoras
3.871 millóns de euros



90% Materias primas e consumibles

10% Servizos

Traballadores e traballadoras
495 millóns de euros



98,6% Soldos, salarios e asimilados

1,3% Indemnizacións

0,1% Aportaciones a plans de aportación definida

Estado
222 millóns de euros

80% Cargas sociais e impostos polos traballadores e traballadoras

12% Impostos sobre ganancias

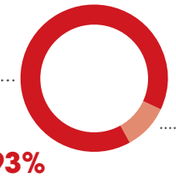
8% Tributos

Medio ambiente
20 millóns de euros

95% Inversións destinadas a minimizar o impacto medioambiental e a protección e mellora do medio ambiente

5% Gastos destinados a minimizar o impacto medioambiental e á protección e mellora do medio ambiente

Sociedade
14 millóns de euros
destinados a fins sociais e á formación e información das persoas consumidoras



7% Fundación EROSKI

93% Grupo EROSKI

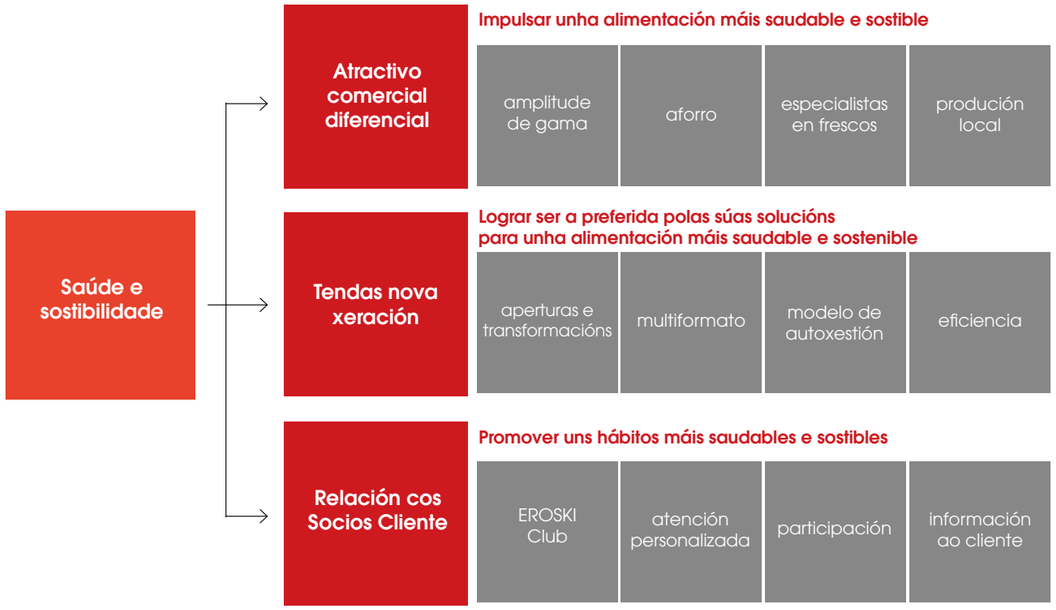
Modelo comercial "contigo"

O noso modelo comercial "contigo", aliñado ca nosa misión, persegue ofrecer aos nosos clientes produtos e servizos de calidade, de forma que traballamos para cumprir as súas expectativas e seguir crecendo en base ao impulso da saúde e a sostibilidade.

Para iso centrámonos no cumprimento dos nosos Compromisos pola Saúde e a Sostibilidade, deseñando un modelo estratéxico que nos permite incorporalos no desenvolvemento das unidades de negocio así como á relación establecida cos nosos clientes e demais grupos de interese.

O noso valor diferencial: ofrecémoslle ao consumidor solucións que promovan hábitos de consumo máis saudables e sostibles.

Eixes estratéxicos do noso modelo comercial "contigo"



Atractivo comercial diferencial

En EROSKI, a través do noso modelo comercial "contigo", traballamos para ofrecer aos nosos clientes unha ampla gama de produtos, especializándonos en frescos e poñendo en valor o produto local. O noso obxectivo é ofrecer ao cliente un valor diferencial e unha oferta inclusiva a través da calidade, dunha alimentación saudable, da resposta á diversidade de necesidades específicas e dunha maior posibilidade de elección coas citadas características. Para isto último, temos en marcha un proxecto de densificación da nosa variedade, que permite incrementalo un 15% con en torno a 800 referencias máis na tenda.

Isto aumenta a capacidade de dar maior cobertura a diferentes necesidades en tendas de menor tamaño.

Así mesmo, traballamos para ser a mellor opción establecendo prezos competitivos que nos permiten situarnos nunha posición de fortaleza en relación á calidade e o prezo dos nosos produtos, facilitando desta forma as posibilidades de aforro dos nosos consumidores. Neste sentido, impulsamos campañas que repercuten nun aforro directo na compra dos nosos clientes, como, por exemplo *Regalámosche o IVA*.

Xerando valor a través das nosas marcas

As nosas marcas propias comprenden produtos distinguidos e referentes de calidade, así como dunha excelente relación de prezo. O noso principal obxectivo é ofrecer os mellores produtos aos nosos clientes, cumprindo coas súas expectativas e sorprendéndoos gratamente cando veñen aos nosos establecementos.

Para continuar ofrecendo produtos de calidade á vez que satisfacemos as demandas dos nosos clientes, incluímos novos produtos na nosa gama de marca propia, e, ademais, lanzamos unha nova marca de produtos ecolóxicos de alimentación EROSKI Bio e EROSKI Natur Bio e de droguería EROSKI Eco. Así, no 2020 incluímos en total 251 novas referencias de marca propia superando as 5.000. Destacan os novos roscóns EROSKI SeleQtia, a charcutería EROSKI País Vasco e a gama de froitas EROSKI Natur, entre outros lanzamentos.

Número de produtos de marca propia

	2020	2019	Descrición
EROSKI SeleQtia	**226**	**359**	O mellor do mellor. Produtos testados polo Basque Culinary Center
EROSKI	**2.172**	**2.724**	Ampla gama de produtos, todo o que necesitas, coa mellor relación calidade-prezo garantida.
EROSKI Natur	**457**	**490**	Produtos frescos con todo o sabor, total trazabilidade e calidade controlada, das mellores orixes e no seu mellor momento.
EROSKI Bio, EROSKI Natur Bio e EROSKI Eco	**68**	**0**	Nova marca lanzada en 2020 para produtos de alimentación envasados e frescos e produtos de droguería con certificación ecolóxica que garanta que foron producidos ou cultivados nas mellores condicións de protección do medio ambiente.
belle	**437**	**464**	Produtos de cosmética, hixiene e coidado persoal sen parabenos nin triclosán, dermatoloxicamente probado e ao mellor prezo.
EROSKI basic	**227**	**315**	Produto de consumo ordinario, para todos os días, con todas as garantías de calidade de EROSKI a prezo máis baixo.
Visto Bueno	**1.405**	**1.747**	Roupa e calzado con deseños propios e a mellor relación calidade/prezo.
Romester	**151**	**316**	Roupa e equipamento deportivo con deseños propios e a mellor relación calidade/prezo.
Ecron	**35**	**53**	Aparatos electrónicos e electrodomésticos con diferentes niveis de funcionalidade e a mellor relación calidade/prezo.

Tendas de nova xeración

EO modelo comercial "contigo" define a nosa nova xeración de tendas, transformando a nosa rede comercial co obxectivo de ofrecer a mellor experiencia nos nosos establecementos. Desde EROSKI queremos dar resposta ás demandas da sociedade enmarcadas nas novas tendencias de sostibilidade e dixitalización.

Para iso, a través das nosas tendas de nova xeración, impulsamos solucións innovadoras e transformadoras, mediante modelos multi-formato, establecementos máis eficientes e compaxinando a autoxestión co trato persoal e próximo.

Neste novo contexto marcado pola pandemia, a sociedade demanda de forma crecente produtos locais e produtos frescos. Neste sentido, ademais de ser un aceno de identidade de EROSKI, o impulso das tendas de nova xeración permítenos cumprir coas demandas da sociedade con maiores garantías.

Aperturas e transformacións

No 2020, a pesar das características particulares que marcaron este ano de adaptación debido á COVID-19, continuamos avanzando na transformación de supermercados e hipermercados ao modelo comercial "contigo".

Durante 2020, nas unidades de negocio vinculadas á alimentación, xestionáronse 71 novas aperturas[1], dentro do plan para fortalecer a nosa presencia nas rexións onde somos operador de referencia. Así mesmo, levamos a cabo 70 peches[2] co obxectivo de adaptar a estrutura de negocio ás novas necesidades da contorna. O contexto xerado a raíz da COVID-19 afectou especialmente ao sector turístico e, con iso, ás axencias de viaxes, provocando peches maioritariamente vinculados á falta de actividade polas restricións establecidas.

Afectación da COVID-19 aos negocios non alimentarios

Viaxes EROSKI

A pandemia no ano 2020 paralizou o sector turístico de maneira nunca vista antes. Deixou a toda a cadea de valor moi impactada, tanto no económico como o dos proxectos de futuro que se estaban construíndo. Isto provocou que VIAJES EROSKI en actividade non conseguira ao final do 2020 un volume superior ao 20% das cifras de 2019.

A incerteza continúa sendo moi alta e, a pesar de haber vacina, parece que a inmunidade da poboación non vai chegar ata ben entrados en verano polo que a recuperación do sector segue sendo lenta.

Tendo en conta os retos existentes, VIAJES EROSKI traballa para cumprir a súa visión de ser unha organización dixital, rendible e omnicanle, integrada por profesionais implicados e orgullosos de formar parte dela e recoñecida pola nosa auténtica orientación de axuda ao viaxeiro, a fidelidade dos nosos clientes e a eficacia dos nosos procesos.

Para isto, abordamos 2021 coa mirada de diversificar e optimizar a rede e os procesos, buscando unha proposta diferencial en servizo cara ao cliente.

FORUM SPORT

Os diferentes compoñentes de negocio do mercado deportivo seguiron tendencias diverxentes debido á COVID-19 e ao contexto que esta xerou debido ás restricións e hábitos diarios das persoas. Por exemplo, a práctica de deporte individual viuse impulsada fronte á práctica de deporte colectivo, condicionando por tanto as necesidades dos consumidores e xerando problemas puntuais de abastecemento en categorías como ciclismo, home fitness, pádel, etc.

Ademais, tamén responderon a tendencias globais como o impulso dos canais dixitais de venda, a influencia de sectores como o turismo ou categorías de produto moi demandadas como o ciclismo ou o home fitness. Por tanto, a nosa actividade durante 2020 foi condicionada polo contexto externo.

Neste sentido, traballamos para aproveitar as oportunidades inherentes a unha contorna de incerteza, mellorando a nosa gama de produto omnicanle e online ou os nosos procesos de comunicación e escoita, entre outros.

[1]20 tendas propias e 51 franquiadas.
[2]30 tendas propias e 40 franquiadas.

Fortalecemos a nosa posición omnicanle. EROSKI máis dixital

En EROSKI fortalecemos a nosa proposta omnicanle impulsando o posicionamento das nosas canles dixitais, que xunto coas tendas físicas, ofrecen aos nosos clientes a comodidade de elección que máis se axuste as súas necesidades, mellorando a experiencia de compra e derribando as barreiras entre canles online e offline.

Supermercado online

O supermercado online define a nosa estratexia de dixitalización e proposta omnicanle organizándose a través da plataforma web e a App EROSKI. Durante 2020 a actividade do negocio online sufriu un forte incremento, onde EROSKI Online chegou incluso a cuadriplicar as vendas habituais por esta canle.

Ademais, a situación de pandemia e as restricións xeraron un cambio nos hábitos de consumo. A canle dixital rexistrou un alto porcentaxe de clientes novos que realizaron a súa primeira compra e, ademais, repetiron o proceso en outra ocasión.

Facilita a interacción e o proceso de compra dos clientes mediante opcións de entrega a domicilio, valoración de produtos, recollida en tenda ou armarios intelixentes[3]. En 2020 puxemos en marcha novos servizos como o seguimento da entrega de pedidos online, co obxectivo de reducir as esperas na entrega a domicilio, así como a ampliación de nosa proposta comercial en máis de 3.000 artigos de non alimentación, ofrecendo maiores posibilidades de elección ao cliente.

En EROSKI prestamos unha atención especial aos maiores e a quen non podía saír de casa porque entendíamos o papel social que xogábamos nun momento tan complicado. Por este motivo, puxemos a canle dixital á súa disposición e levamos os pedidos a domicilio de forma gratuíta.

Así mesmo, contamos cun protocolo de entrega a domicilio, especialmente para a entrega de electrodomésticos, baixo rigorosas medidas de prevención.

App EROSKI

Esta ferramenta aporta a axilidade do proceso de compra online e, ademais, unha serie de vantaxes exclusivas para os usuarios. Na nosa aposta pola transformación dixital fortalecemos a App e as súas funcionalidades principalmente mediante:

- Mellora da experiencia do usuario mediante unha páxina de inicio personalizada.
- Incorporación de novas funcionalidades como un escáner de produtos, vídeos con receitas con produtos de tempada, novas formas de activar vales e folletos dixitais.

Por outra parte, a situación xerada pola COVID-19 converteu á App nunha canle informativa clave.

Neste sentido, creamos a sección **Novidades COVID-19** na App. Nesta sección o usuario pode resolver dúbidas e obter a información necesaria:

- Cambios de horario.
- Recomendacións e medidas para garantir a seguridade nas tendas.
- Servizos e vantaxes para axudar a colectivos máis vulnerables.

Ademais, tamén ampliamos a información dispoñible sobre as tendas EROSKI: horarios, localización, teléfono de contacto, folleto, etc.

Por último, en períodos de gran afluencia como O Nadal, incorporamos información sobre os aforos e afluencias por día e hora nas tendas. A App EROSKI converteuse nun aliado do cliente ante a excepcional situación que vivimos e seguemos vivindo. No último ano o número de descargas da nosa App incrementouse case un 34%.

[3]Os armarios intelixentes permiten ao cliente recoller o pedido online no día de forma gratuíta.

Premios Comercio do Ano

Por 4º ano consecutivo fomos recoñecidos co galardón *WebShop do ano* dentro da categoría de supermercado online nos Premios Comercio do Ano. Tambien fomos escollidos polos consumidores como a mellor proposta nas categorías de *Supermercados de Proximidade, Satisfacción ao cliente* e de *Franquías.*

Relación cos Socios Cliente

En EROSKI queremos promocionar e facilitar o acceso a uns hábitos de vida máis saudables e sostibles para os nosos clientes, desde a alimentación ata uns servizos que satisfagan as súas necesidades de forma máis responsable.

Así mesmo, ofrecemos aos nosos clientes a atención personalizada que merecen, así como programas de fidelización para que poidan desfrutar das vantaxes que lles permitan realizar compras máis axustadas as súas demandas.

Os clientes que optan porque EROSKI sexa a súa tenda habitual e, ademais, aproveitan todas as vantaxes que ofrecemos, chegan a aforrar máis de 600 euros ao ano nos nosos supermercados e hipermercados.

EROSKI Club

EROSKI Club é o noso programa de fidelización a través do cal os nosos socios poden conseguir ofertas exclusivas. EROSKI Club significa máis aforro e maior facilidade para os procesos de compra. Actualmente, contamos con máis de 6 millóns de titulares das tarxetas EROSKI, CAPRABO e FORUM SPORT, que xeran de media máis do 70% das vendas.

Neste verán, durante a pandemia, captamos 118.700 novos socios EROSKI club e, ademais, 10.300 descargáronse a nosa App.

- A tarxeta Ouro de EROSKI Club, que permite un aforro fixo e universal do 4% en todas as compras, conta xa con 148.470 Socios Clientes e 35 empresas que engloban 3.662 traballadores, xa son Socios Ouro Empresa.
- A tarxeta de pago EROSKI Club, que unifica todas as vantaxes do programa EROSKI Club, ademais de ofrecer a devolución do 1% do importe das compras pagadas fóra de EROSKI, co ingreso dese diñeiro na tarxeta EROSKI Club asociada, conta xa con 286.789 titulares.

Durante a pandemia da COVID-19, como non podía ser doutra forma, quixemos estar máis que nunca ao lado das persoas. Especialmente, acompañamos aos nosos socios EROSKI Club facilitando información detallada enviada de maneira personalizada, así como ofertas especiais para estes momentos de maiores necesidades e consumo no fogar, destacamos:

- Promocións e ideas para o desfrute do ocio doméstico. A través de Máis Promocións nas súas marcas favoritas de ocio en casa na App e web EROSKI e regalos para pasar un bo rato en familia cos puntos Travel Club.
- Mostramos o noso apoio ao comercio de proximidade. Durante o verán da pandemia máis de 33.000 socios puideron desfrutar dun 4% de aforro adicional ao 1% habitual na tarxeta de pago EROSKI Club para as compras realizadas no comercio local.
- Programa Innovaré xunto ao BCulinary Club con vídeos titoriais para aprender novas técnicas culinarias durante o confinamento.

Atención personalizada e de calidade. Estamos contigo

En EROSKI entendemos como fundamental a relación de confianza establecida co cliente e especialmente, é unha prioridade do modelo "contigo" e dos nosos 10 compromisos de Saúde e Sostibilidade.

Este ano marcado pola pandemia, queremos continuar coa relación de confianza e proximidade que nos caracteriza, traballamos para satisfacer as necesidades dos nosos clientes no cumprimento das súas expectativas, así como axudarlles cando o necesiten. Queremos transmitir aos nosos clientes que estamos ao seu lado!

Desde EROSKI apostamos por unha proposta comercial centrada no consumidor e que prima a experiencia de compra. Este enfoque permitiu distinguirnos pola nosa especialización en relación cos produtos frescos, mellorando os nosos servizos de venda asistida en mostrador.

Neste sentido, a capacitación profesional das persoas e a formación permanente son os nosos pilares para afondar na diferenciación como especialistas en frescos.

Servizo de atención ao cliente

Este ano superamos adversidades conxuntamente cos nosos clientes, sentindo o seu apoio e fortalecendo a nosa relación. Principalmente durante o confinamento, a etapa de maior incerteza, recibimos cartas, chamadas e todo tipo de agradecementos recoñecendo o esforzo realizado por todo o noso equipo humano.

En 2020 atendemos a 720.990 persoas a través do noso servizo de atención ao cliente cun índice de resolución de reclamacións do 100%, resolvendo o 91,8% das mesmas no primeiro contacto. En EROSKI cumprimos co noso compromiso de responder a todas as dúbidas, suxestión e reclamacións de forma inmediata e, se require dalgunha xestión para iso, realizámola nun prazo máximo de 24 horas.

Cabe destacar a xestión realizada este ano polo servizo de atención ao cliente de VIAJES EROSKI, xa que, aínda que tivo que xestionar máis de 20.000 expedientes de devolución económica pola cancelación de voos, etc. pola COVID-19, só se rexistraron 500 reclamacións formais, que resolvemos de forma satisfactoria para o cliente.

O Servizo de Atención ao Cliente de EROSKI atende aos consumidores en castelán, euskera, catalán e galego, e está a disposición dos clientes por teléfono, por correo electrónico e tamén a través da páxina web **www.eroski.es**. Ademais, contamos con outras páxinas web para distintos negocios e sociedades do Grupo, así como coas nosas redes sociais.

Os consumidores participantes nos premios da consultora Sotto Tempo Advertising outorgáronnos por noveno ano consecutivo o recoñecemento como a empresa de gran distribución co mellor servizo de atención ao cliente.

Escoita activa dos nosos clientes

Co obxectivo de ter en conta as inquietudes dos diferentes colectivos e seguir co noso compromiso de transparencia, mantemos canles adicionais de comunicación con todos eles. Así, en 2020 realizamos máis de 45 de iniciativas de escoita activa que contaron coa participación de 64.200 persoas, entre clientes, consumidores e provedores, nas que recollemos as súas opinións, suxestións e recomendacións para mellorar a nosa oferta comercial e as nosas tendas.

Ademais, en EROSKI contamos con 21 Comités Consumeristas que estruturan a participación dos seus Socios Cliente, quen debate, posiciónanse e definen directrices para a mellora das tendas de nova xeración.

Así mesmo, no 2020 en redes sociais xeramos máis de 4,4 millóns de intercambios cos usuarios e máis de 374,3 millóns de impresións.

Protección de datos

EROSKI é unha cooperativa de consumo e como tal, vela con especial interese polos dereitos dos seus clientes e sen dúbida un deles é o da protección de datos. Para iso, xestionámola como un Plan de Mellora Continua. En 2007 coincidindo coa aprobación do RLOPD (Real decreto 1720/2007, de 21 de decembro, polo que se aproba o Regulamento de desenvolvemento da Lei Orgánica 15/1999) creouse o Sistema de Xestión de Protección de Datos, aplicando unha metodoloxía propia e vixiando o seu cumprimento desde o análise e a xestión do risco. O noso Sistema de Protección de Datos aliñouse en 2018 cos novos requirimentos regulamentarios.

A súa coordinación recae na dirección, responsables de áreas e departamentos, a administración de sistemas e os propios usuarios.

Este plan de mellora continua vai estreitamente ligado ao principio de responsabilidade proactiva. En 2020, demos un impulso á formación dos nosos socios e traballadores. O obxectivo é crear unha cultura en protección de datos, como mostra inequívoca da vocación de respectar este dereito.

Twitter
59.239
seguidores

Instagram
38.859
seguidores

Facebook
228.938
seguidores

LinkedIn
55.982
seguidores

3

Esforzo e determinación

Un equipo humano entregado

Compromiso e agradecemento cos nosos profesionais

O ano 2020 será recordado por todas as persoas que formamos EROSKI como un ano de entrega e superación. Todos os equipos dos distintos negocios deron o mellor de eles, sacrificando en moitos casos o seu benestar persoal para poñerse ao servizo do colectivo. A nosa cultura cooperativa favoreceu que partiramos dunha situación diferencial en canto a profesionalidade e colaboración, o que nos facilitou superar os retos aos que nos enfrontamos. Debíamos asegurar, como servizo esencial que somos, que as tendas estiveran nas mellores condicións de abastecemento e servizo para os clientes, aínda que se baleiraran practicamente cada día.

Non podemos deixar de agradecer ás persoas traballadoras de EROSKI a súa dedicación e esforzo durante esta pandemia. Nos momentos máis difíciles demostraron de novo o seu bo facer e compromiso con esta organización.

Medidas de prevención e protección nos nosos centros de traballo pola COVID-19

Desde EROSKI a primeira preocupación sempre foi garantir a saúde e seguridade dos seus equipos e clientes. Por iso, en relación coa crisis sanitaria da COVID-19, leváronse a cabo, entre outras, as seguintes actuacións para a protección do noso persoal:

- Elaboración dos protocolos de actuación COVID-19 para os diferentes negocios. Ademais, nas Sedes de Elorrio e ZAL certificáronse cunha entidade externa acreditada.
- Definición do protocolo de actuación en caso de persoas con síntomas da enfermidade e ante un caso positivo de coronavirus.
- Avaliación de riscos biolóxicos COVID-19.
- Implementación de medidas físicas de protección e sinalización nos centros de traballo, así como implantado medidas de hixiene para a prevención do contaxio.
- Información aos traballadores en relación coa exposición ao COVID-19, as medidas preventivas básicas e a utilización dos equipos de protección establecidos.
- Definición e comunicación de medidas de prevención para o persoal externo que traballa nos nosos centros.
- Xestión pertinente ena área da saúde do persoal sensible.
- Servizo de apoio psicolóxico gratuíto para as persoas traballadoras.
- Comunicación á área sanitaria do servizo de prevención alleo contratado para a vixilancia da saúde nos casos confirmados positivos COVID-19 e os posibles contactos estreitos dos mesmos para a súa investigación.

Responsables cun emprego de calidade 102-8; 102-41; 401-1

Para EROSKI, a responsabilidade social é un valor compartido por toda a organización e encóntrase baixo a responsabilidade directa de Presidencia. Nos nosos Estatutos Sociais, no Regulamento de Réxime Interno Cooperativo e no Manual de Xestión Ética recóllense os nosos compromisos en materia laboral, tanto para os nosos traballadores e traballadoras propias como de subcontratistas e provedores. Integrando a xestión ética entre os obxectivos principais da dirección, alcanzamos os nosos compromisos de:

- O cumprimento lexislativo e da normativa laboral e cooperativa vixente, así como dos compromisos propios de EROSKI.
- A implantación dun sistema de xestión ética eficaz.
- A mellora continua no comportamento ético da organización.
- O apoio e o respecto da protección dos dereitos humanos e laborais proclamados no ámbito internacional.

A xestión das persoas na nosa organización caracterízase pola particularidade de que somos traballadores e traballadoras, pero tamén propietarios e propietarias: 8.954 persoas do persoal de EROSKI somos socias e socios traballadores (o 30% do total), o que nos fai participantes na xestión cooperativa da empresa.

Esta condición tradúcese nun elemento diferencial do Grupo EROSKI fronte a outras empresas de distribución: unha actitude proactiva e un elevado nivel de compromiso co proxecto, que se reflexa no desempeño en todos os niveis da organización.

O emprego que creamos segue o noso modelo de xestión e o noso compromiso co persoal, coa clientela e coa propia sociedade, e por iso nos esforzamos para que sexa estable e de calidade. Así, hai que destacar que máis do 74% do emprego creado por EROSKI en 2020 foi de carácter fixo. Así mesmo, potenciamos a solidariedade retributiva, a igualdade, a conciliación e a saúde e seguridade dos nosos traballadores, así como o seu desenvolvemento profesional e a súa participación na toma de decisións como eixes fundamentais da calidade do emprego que ofrecemos.

Eixes da xestión responsable do noso equipo humano

- Solidariedade retributiva
- Igualdade
- Conciliación
- Saúde e seguridade no traballo
- Desenvolvemento profesional
- Inserción laboral e innovación social

Os 10 valores esenciais do noso traballo

1. Fomentamos a **participación.**

2. Promovemos o **desenvolvemento persoal e profesional** a través da mellora dos coñecementos, aptitudes e habilidades.

3. **Sentimento de pertenza:** estamos orgullosos de pertencer a EROSKI e buscamos as áreas de mellora.

4. Impulsamos **a información e a comunicación** de maneira bidireccional dentro da organización.

5. Grazas á solidariedade interna, primamos **o colectivo sobre o individual** e o longo sobre o curto plazo.

6. **Dinamismo** para adaptarse ao cambio e promover a innovación.

7. **Orientados ao cliente** para adaptarnos e anticiparnos as súas necesidades.

8. Melloramos continuamente as condicións do traballo para garantir unha **calidade de vida adecuada**.

9. **Solidariedade externa** para devolver á sociedad o que nos aporta.

10. Os traballadores e traballadoras aspiramos ao **máximo nivel de profesionalización**.

Número total de persoas traballadoras

29.806
traballadores do Grupo EROSKI

3.348 empregados estimados na rede de tendas franquiadas

8.954
socios/as trabajadores
30%

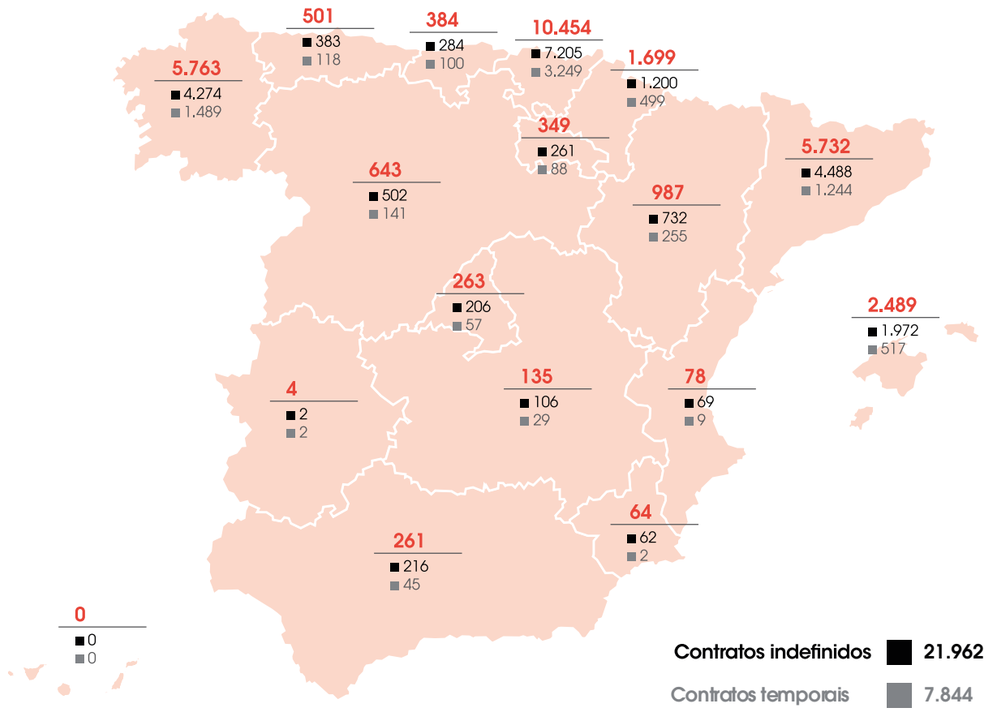
O 100% dos 20.852 traballadores e traballadoras que non son socios cooperativistas están cubertos por un convenio colectivo (un 70% do total do persoal).

Véxase a táboa 6 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

22.964
mulleres
77%

6.842
homes
23%

Número de persoas traballadoras por tipo de contrato e comunidade autónoma



Contratos indefinidos	21.962
Contratos temporais	7.844
TOTAL	29.806

Véxase a táboa 7 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Número de persoas traballadoras por tipo de contrato segundo xénero, franxa de idade e categoría profesional

21.962
contratos indefinidos
74%

7.844
contratos temporais
26%

Por xénero

17.399 mulleres 79,2%

4.563 homes 20,8%

Por idade

< 30	**1.133**	5,2%
30-50	**14.111**	64,3%
> 50	**6.718**	30,6%

Por clasificación profesional

Directivo/a	38	0,2%
Xestor/a	309	1,4%
Mando	1.468	6,7%
Profesional	16.301	74,2%
Responsable	2.808	12,8%
Técnico/a	1.038	4,7%

Véxase a táboa 8 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Por xénero

5.565 mulleres 70,9%

2.279 homes 29,1%

Por idade

< 30	**3.655**	46,6%
30-50	**3.444**	43,9%
> 50	**745**	9,5%

Por clasificación profesional

Directivo/a	0	0%
Xestor/a	0	0%
Mando	45	0,6%
Profesional	7.697	98,1%
Responsable	32	0,4%
Técnico/a	70	0,9%

Véxase a táboa 9 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Persoal temporal por substitucións

39%
no verán e no nadal
11.719 persoas

Número de persoas traballadoras por tipo de xornada segundo o xénero, a franxa de idade e categoría profesional

18.936
Tempo completo
64%

10.870
Tempo parcial
36%

Por xénero

13.330 mulleres 70,4%

5.606 homes 29,7%

Por idade

< 30	**2.357**	12,4%
30-50	**11.030**	58,2%
> 50	**5.549**	29,3%

Por clasificación profesional

Directivo/a	38	0,2%
Xestor/a	306	1,6%
Mando	1.406	7,4%
Profesional	13.688	72,3%
Responsable	2.523	13,3%
Técnico/a	975	5,1%

Véxase a taboa 10 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Por xénero

9.634 mulleres 88,6%

1.236 homes 11,4%

Por idade

< 30	**2.431**	22,4%
30-50	**6.525**	60,0%
> 50	**1.914**	17,6%

Por clasificación profesional

Directivo/a	0	0%
Xestor/a	3	0%
Mando	107	1,0%
Profesional	10.311	94,9%
Responsable	317	2,9%
Técnico/a	132	1,2%

Véxase a taboa 11 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Media anual de persoas traballadoras por tipo de contrato, xénero e clasificación profesional

21.678
contratos indefinidos
73%

8.222
contratos temporais
27%

Por xénero

17.173 mulleres 79,2%

4.505 homes 20,8%

Por clasificación profesional

Directivo/a	59	0,3%
Xestor/a	309	1,4%
Mando	1.134	5,2%
Profesional	16.426	75,8%
Responsable	2.736	12,6%
Técnico/a	1.014	4,7%

Por xénero

5.724 mulleres 69,6%

2.498 homes 30,4%

Por clasificación profesional

Directivo/a	1	0%
Xestor/a	2	0%
Mando	19	0,2%
Profesional	8.056	98,0%
Responsable	65	0,8%
Técnico/a	79	1,0%

Promedio anual de persoas traballadoras por tipo de xornada, xénero e clasificación profesional

19.051
Tempo completo
64%

10.849
Tempo parcial
36%

Por xénero

13.326 mulleres 69,9%

5.725 homes 30,1%

Por clasificación profesional

Directivo/a	58	0,3%
Xestor/a	307	1,6%
Mando	1.103	5,8%
Profesional	14.098	74,0%
Responsable	2.524	13,2%
Técnico/a	9615	,1%

Por xénero

9.571 mulleres 88,2%

1.278 homes 11,8%

Por clasificación profesional

Directivo/a	2	0%
Xestor/a	4	0%
Mando	50	0,5%
Profesional	10.384	95,7%
Responsable	277	2,6%
Técnico/a	132	1,2%

Número e índice de contratacións segundo o xénero e franxa de idade

2.452
novos empregados
8%

Por idade

< 30	1,6%
30-50	5,2%
> 50	1,5%

Por xénero e idade

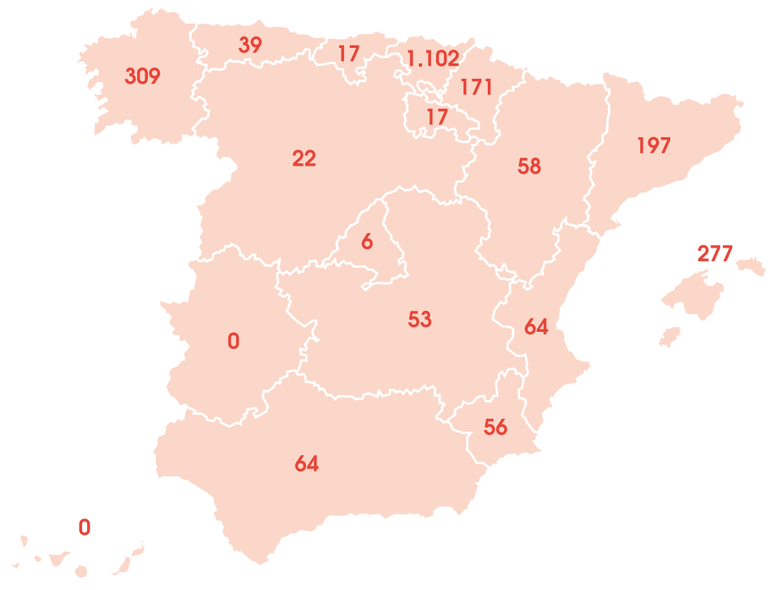
1.985 mulleres 8,7%

467 homes 6,9%

297	< 30	165
1.313	30-50	231
375	> 50	71

Véxase a táboa 12 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Número de contratacións por comunidade autónoma

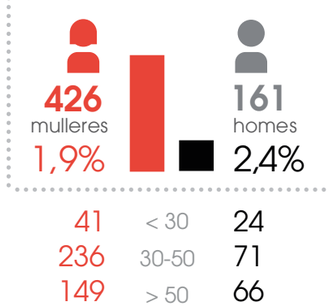


Número e índice de rotacións (saída voluntaria, despido, xubilación ou falecemento) segundo o xénero e a franxa de idade

587
rotacións
2%

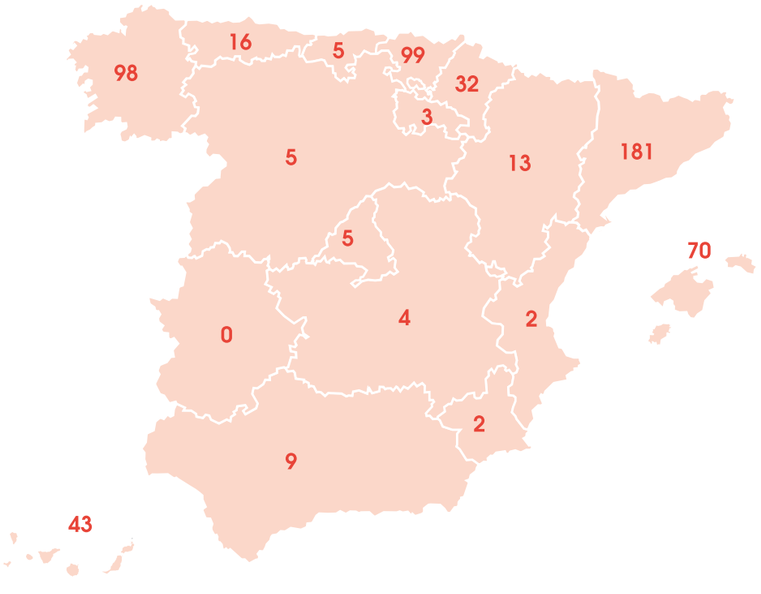
Tasa por idade

< 30	0,2%
30-50	1,0%
> 50	0,7%



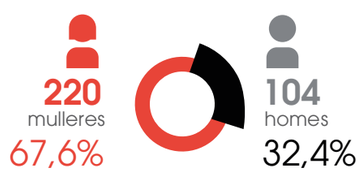
Véxase a táboa 13 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Número de rotacións por comunidade autónoma



Número de despidos segundo xénero, franxa de idade e categoría profesional e porcentaxe sobre datos de 2020

Por xénero



Por idade

< 30	**25**	7,7%
30-50	**203**	62,7%
> 50	**96**	29,6%

Por clasificación profesional

Directivo/a	0	
Xestor/a	10	3,1%
Mando	26	8,0%
Profesional	200	61,7%
Responsable	74	22,8%
Técnico/a	14	4,3%

Véxase a táboa 14 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Solidariedade retributiva 102-35; 102-36; 102-37; 102-38; 102-39; 202-1; 405-2

Aplicamos o principio de solidariedade retributiva en toda a organización en concordancia cos nosos valores, e aliñando a nosa cultura corporativa ca nosa forma de actuar día a día. Nese sentido, a nivel interno, tradúcese nunha estreita pinza salarial entre os postos con menor responsabilidade e os de alta dirección: en concreto, en EROSKI S. Coop, o abanico salarial en 2020 foi de 8,43. Desta forma, a relación entre a compensación total que recibe a persoa con maior retribución e a mediana da compensación do resto do persoal na cooperativa é de 7,78. Este cociente difire considerablemente das empresas do IBEX 35, onde, segundo datos de 2019, as primeiras persoas executivas perciben de media 118 veces máis retribución que o salario medio do resto do persoal.

O Comité de Valoración, nomeado polo Consello de Dirección e o Consello Social, é o encargado de definir o nivel retributivo na cooperativa, unha vez valoradas as tarefas que deben realizarse e as capacidades e competencias requiridas para cada posto de traballo. Pola súa parte, a Comisión de Nomeamentos e Retribucións é a que propón ao Consello Reitor a política retributiva da alta dirección.

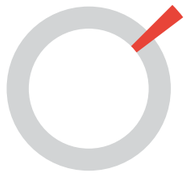
A retribución en EROSKI é pública, igualitaria entre homes e mulleres e depende do posto e non doutros factores como a antigüidade ou a negociación individual. Ademais, para permitir a captación e a retención dos recursos humanos necesarios, aplícase o principio de competitividade externa, adecuando a retribución aos niveis máis xeneralizados nas empresas do sector. Así, no caso do convenio de supermercados, o salario base mínimo é un 5,2% superior ao salario mínimo interprofesional en España.

Por outro lado, a nivel externo, a solidariedade retributiva implica que a remuneración do Consello de Dirección é entre un 69% e un 77% inferior respecto ao valor do mercado. Así, durante 2020, a remuneración total comparable co mercado do presidente e os membros do Consello de Dirección foi, en conxunto, de 679.332 euros. Isto difire enormemente da realidade das empresas do IBEX 35, nas que a retribución media por conselleiro é máis de 6 veces o que percibe de media unha persoa do Consello de Dirección de EROSKI. Así mesmo, os membros do Consello Reitor, o noso órgano superior de goberno, non perciben retribución fixa ou variable algunha por este labor (excepto os costes de desprazamentos ás reunións de dito órgano).

	EROSKI, S. Coop.	Resto de sociedades
Abanico salarial	8,43	8,22
Cociente da compensación total anual da persoa mellor pagada da organización fronte á mediana da compensación total anual do resto de empregados	7,78	6,81
Incremento porcentual entre 2019 e 2020 da compensación total anual	1,0%	Entre 1% e 2,25% de incremento do salario base en todas as sociedades
Cociente do incremento da compensación total anual da persoa mellor pagada da organización fronte á mediana do incremento da compensación total anual do resto de empregados	1	1
Cociente entre a retribución media dos membros do Consello de Dirección e directivos e o resto de empregados	3,78	4,47
Cociente entre o salario base e o salario mínimo interprofesional	20,6%	5,2% *En 2020 o salario mínimo incrementouse máis de un 5,5%
Brecha salarial ponderada segundo o peso de cada categoría profesional no total de traballadores	8,1%	7,0%

A retribución referencia por categoría profesional na cooperativa é igualitaria entre homes e mulleres. A brecha salarial débese á distribución dispar en número de persoas segundo xénero nos distintos niveis de responsabilidade dentro da mesma categoría profesional e a unha evolución histórica dos índices retributivos. Espérase que progresivamente a brecha diminúa, grazas á renovación natural dos traballadores e traballadoras dentro da cooperativa e á maior presencia de mulleres en postos de maior responsabilidade dentro da mesma categoría profesional.

Remuneración media por xénero do Consello de Dirección



9%
Brecha salarial

108.296 € mulleres

118.148 € homes

Véxase a táboa 15 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Remuneración media por xénero e categoría profesional

	EROSKI, S. Coop.			Resto de sociedades		
Categoría profesional	Mulleres (€)	Homes (€)	Brecha Salarial	Mulleres (€)	Homes (€)	Brecha Salarial
Directivo/a	73.739	79.817	8%	66.329	85.856	29%
Xestor/a	44.526	47.117	6%	54.930	57.595	5%
Mando	32.029	31.971	0%	28.984	33.289	15%
Profesional	17.191	18.924	10%	16.375	17.229	5%
Responsable	23.401	23.689	1%	19.833	22.401	13%
Técnico/a	31.109	31.854	2%	28.780	31.584	10%

Véxase a táboa 16 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Remuneración media por xénero e franxa de idade

	EROSKI, S. Coop.			Resto de sociedades		
Franxa de idade	Mulleres (€)	Homes (€)	Brecha Salarial	Mulleres (€)	Homes (€)	Brecha Salarial
< 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%

Véaxse a táboa 17 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Brecha salarial por comunidade autónoma ponderada segundo o peso de cada categoría profesional no total de traballadores

Comunidade autónoma	EROSKI, S. Coop.	Resto de sociedades
Aragón	-	6,2%
Baleares	-	5,3%
Cataluña	-	5,4%
Galicia	-	9,5%
Navarra	3,8%	-
País Vasco	8,5%	-

Todos os datos retributivos están calculados co 100% da xornada laboral.
Móstranse os resultados por comunidade autónoma unicamente para as zonas prioritarias xa que a mostra de traballadores no resto de rexións é demasiado pequena para obter resultados da brecha salarial.

Igualdade 405-1

En EROSKI consideramos a igualdade de oportunidades entre mulleres e homes como un principio básico e estratéxico da xestión da organización. Acabar coa desigualdade supón un proceso de cambio directamente relacionado coa nosa cultura cooperativa e igualitaria. Neste sentido, EROSKI réxese polo principio de non discriminación xa previsto nos seus estatutos fundacionais non só en relación co xénero, senón tamén coa raza, a orientación sexual, as crenzas relixiosas, as opinións políticas, a nacionalidade, a orixe social, a discapacidade ou calquera outra característica que puidera orixinala.

Para iso, contamos desde 2005 cunha Comisión para a Igualdade, responsable da realización e a actualización periódica do Diagnóstico e o Plan para a Igualdade de Mulleres e Homes de EROSKI, e co Observatorio de Igualdade, unha ferramenta para velar polo cumprimento deste principio en toda a organización.

Representantes das socias e socios traballadores da cooperativa compoñen este organismo, que conta con seis áreas de traballo: uso da linguaxe, eliminación de barreiras físicas e de saúde, eliminación de barreiras sociais, desenvolvemento persoal e profesional e conciliación da vida persoal e profesional.

Ademais, contamos cunha canle de denuncia e, desde 2015, cun servizo de asesoría confidencial para evitar posibles casos de acoso no traballo e canalizar calquera incidencia. Dispoñemos tamén dun protocolo contra a violencia de xénero, que foi elixido como boa práctica para alcanzar o ODS 5 de Igualdade de Xénero por parte da Rede Española do Pacto Mundial.

En 2020 continuamos realizando un seguimento periódico de revisión do Plan de Igualdade, enmarcado na visión do concepto de Igualdade definido no Plan Estratéxico 2017-2020 que inclúe os seguintes piares e accións destacadas este ano:

Todas as persoas coas mesmas oportunidades

- **Visibilidade de mulleres en postos masculinizados** a través das nosas canles de comunicación interna o equipo de xestión da nosa Plataforma de Madrid con presenza maioritaria de mulleres.
- **Nova edición do programa SUMMA** de desenvolvemento de talento, no que 12 das 13 persoas que participan de 2020 son mulleres.

A cultura de empresa e o seu impacto en igualdade

- **EROSKI forma parte do Target Gender Equality**, un programa acelerador da igualdade de xénero para as empresas participantes do Pacto Mundial das Nacións Unidas.
- **Adecuación da linguaxe de xénero aos nosos estatutos e regulamento de réxime interno.**
- **Participación na conferencia Leaders in Tech**, que aborda os últimos avances tecnolóxicos liderados por mulleres.
- **Campaña día da violencia de xénero** de sensibilización aos traballadores/as.
- **Colaboración co Ministerio de Igualdade de España, Euskadi e Navarra na campaña Coronavirus Para Vítimas de Violencia de Xénero.**
- **Celebración do día Orgullo Gai**, cunha campaña de sensibilización interna sumándonos ás reivindicacións e á celebración da diversidade do colectivo LGTBI.
- **CÓMPLICES dialoga sobre a superación** no encontro anual organizado polo Programa para a Igualdade de Grupo EROSKI, este ano de forma dixital. As súas protagonistas son Marina Marroquí, sobrevivinte da violencia de xénero, Mbaye Gil, quen se embarcou aos 15 anos nunha travesía incerta en busca dun futuro mellor para el e para a súa familia e Edurne Pasaban, a primeira muller en conquistar todos os oito mil que sen embargo encontrou na depresión o seu obstáculo máis desafiante.

Saúde e sostenibilidade integrada coa igualdade

- ***Mulleres que contan*** é un programa de EROSKI para divulgar historias reais de mulleres que contribúen a avanzar na saúde e a sostibilidade dos nosos produtos e a sociedade, cuxos vídeos están dispoñibles na web.

Como mostra do noso compromiso pola igualdade, cabe destacar que o 77% do noso persoal son mulleres, e son elas as que ocupan o 73% dos postos de responsabilidade en 2020, porcentaxe moi superior á media do sector.

Así mesmo, a presencia de mulleres é tamén maioritaria nos órganos de goberno corporativo. En 2018 alzouse a paridade no máximo órgano de goberno de EROSKI, S. Coop., o Consello Reitor.

Distribución por xénero e franxa de idade de persoas traballadoras segundo categoría profesional

38
Directivo/a

14	24
36,8%	63,2%

Franxa de idade

0	0%	< 30	0	0%
10	47,6%	30-50	11	52,4%
4	23,5%	> 50	13	76,5%

309
Xestor/a

121	188
39,2%	60,8%

Franxa de idade

0	0%	< 30	0	0%
75	48,7%	30-50	79	51,3%
46	29,7%	> 50	109	70,3%

1.513
Mando

931	582
61,5%	38,5%

Franxa de idade

24	60,0%	< 30	16	40,0%
659	67,9%	30-50	312	32,1%
248	49,4%	> 50	254	50,6%

23.999
Profesional

18.942	5.057
78,9%	21,1%

Franxa de idade

3.046	66,1%	< 30	1.562	33,9%
11.354	82,1%	30-50	2.483	17,9%
4.542	81,8%	> 50	1.012	18,2%

2.840
Responsable

2.334	506
82,2%	17,8%

Franxa de idade

48	64,9%	< 30	26	35,1%
1.586	84,0%	30-50	303	16,0%
700	79,8%	> 50	177	20,2%

1.107
Técnico/a

622	485
56,2%	43,8%

Franxa de idade

46	69,7%	< 30	20	30,3%
412	60,3%	30-50	271	39,7%
164	45,8%	> 50	194	54,2%

Véxase a táboa 18 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Distribución por xénero e franxa de idade dos órganos de goberno

250
Asemblea Xeral

191 76,4% — **59** 23,6%

Franxa de idade		
< 30	**4**	1,6%
30-50	**157**	62,8%
> 50	**89**	35,6%

351
Comisión Delegada

301 85,8% — **50** 14,2%

Franxa de idade		
< 30	**5**	1,5%
30-50	**223**	63,5%
> 50	**123**	35,0%

12
Consello Reitor

6 50,0% — **6** 50,0%

Franxa de idade		
< 30	**0**	0%
30-50	**7**	58,3%
> 50	**5**	41,7%

16
Consello Social

13 81,2% — **3** 18,8%

Franxa de idade		
< 30	**0**	0%
30-50	**9**	56,2%
> 50	**7**	43,8%

Véxase a táboa 19 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Conciliación 401-3

Unha das áreas de traballo do noso Plan de Igualdade é a conciliación da vida persoal e profesional. Neste ámbito, EROSKI conta con permisos adicionais aos que a lexislación establece e impulsa contornas e horarios de traballo que permitan un equilibrio entre a vida persoal e profesional. Por exemplo, en 2020 un 11% das persoas empregadas traballaron con redución de xornada ou estiveron de excedencia por garda legal ou polo coidado dos familiares.

Ademais, este ano implantamos unha excedencia temporal para o coidado dos fillos ou das fillas no marco do Decreto 164/2019 do Goberno Vasco. Esta excedencia é temporal para 2020 e pretende impulsara corresponsabilidade no ámbito do coidado dos fillos e fillas ata que a lei equipare o permiso de maternidade e paternidade. Ademais, este ano a causa da pandemia, e tendo en conta a consideración de servizo esencial da nosa organización, fixemos unha xestión da conciliación desde as necesidades individuais, persoa a persoa.

Así mesmo, EROSKI atende tamén as particularidades doutros proxectos persoais das súas traballadoras e traballadores, ofrecendo a posibilidade de reducir a súa xornada sen causa manifesta e mantendo o dereito a recuperar esa xornada laboral completa, unha vez finalizado o período de redución, ou concedendo excedencias temporais voluntarias coa reserva de postos de traballo para proxectos de colaboración con ONG ou outros plans de desenvolvemento persoal. Así, durante o pasado exercicio, 967 persoas acolléronse a unha redución de xornada ou excedencia voluntaria.

Distribución por xénero de permisos parentais

	Mulleres	Homes	Total
N.º total de persoas que se acolleron ao permiso parental en 2020	326	190	**516**
N.º total de persoas que regresaron ao traballo no 2020 despois de terminar o permiso parental	246	174	**420**
Taxa de regreso ao traballo (porcentaxe de persoas que regresaron tras finalizar o seu permiso en 2020)	99,2%	99,4%	**99%**
N.ª persoas que continúan en EROSKI 12 meses despois de reincorporarse tras un permiso parental en 2019	267	136	**403**
Taxa de retención (porcentaxe de persoas que continúan en EROSKI 12 meses despois)	91,1%	90,7%	**91%**

Distribución por xénero de persoas traballadoras con redución de xornada segundo a causa

	Mulleres	Homes	Total
N.º persoas con redución de xornada por garda legal	2.644 (97,5%)	67 (2,5%)	**2.711**
N.º persoas con redución de xornada por coidado de familiares	244 (92,8%)	19 (7,2%)	**263**
N.º persoas con redución de xornada voluntaria	53 (86,9%)	8 (13,1%)	**61**

Distribución por xénero de persoas traballadoras con redución de xornada segundo a causa

	Mulleres	Homes	Total
N.º persoas con excedencia por garda legal	257 (95,5%)	12 (4,5%)	**269**
N.º persoas con excedencia por coidado de familiares	52 (89,7%)	6 (10,3%)	**58**
N.º persoas con excedencia voluntaria	640 (70,6%)	266 (29,4%)	**906**

Saúde e seguridade no traballo 403-1; 403-2

Prevención de riscos laborais

En EROSKI temos o compromiso de protexer e mellorar a saúde do noso persoal, desenvolvendo para iso un labor proactivo en materia de seguridade e saúde.

Actuamos nos ámbitos da prevención, formación e fomento da saúde, melloramos de forma continua os nosos sistemas de prevención de riscos laborais e integrámolo na xestión global da empresa.

Contamos cun Servizo de Prevención de Riscos Laborais propio, con carácter mancomunado, para todas as sociedades do Grupo. As especialidades das que se ocupan son: seguridade no traballo, hixiene industrial e ergonomía e psicosocioloxía aplicada. A vixilancia da saúde realízase a través de servizos de prevención externos.

Ademais, as traballadoras e traballadores participamos na identificación de riscos e melloras das condicións laborais con propostas aos Comités de Saúde e Seguridade (que operan en diferentes ámbitos) e outros órganos de representación societaria, nos que todas as persoas empregadas por EROSKI están representadas polos seus delegados cos que se cubre o 100 % dos temas relacionados coa saúde e seguridade no traballo.

Medidas de prevención de riscos laborais

Ao longo de 2020 leváronse a cabo accións para previr os riscos laborais do persoal, entre as que destacan:

- Revisión e actualización dos plans de prevención dos distintos negocios do grupo, así como das avaliacións xerais de riscos e avaliacións ergonómicas de diferentes postos ou tarefas.
- Auditorías internas de prevención e inspeccións programadas. Destas últimas encárganse os equipos inspectores dos propios centros, que ademais realizan un seguimento posterior das accións correctoras propostas para reducir e mellorar as anomalías detectadas.
- Simulacros de emerxencia: con e sen evacuación, nos propios centros de traballo.
- Formación: impartíronse cursos básicos de prevención e formacións específicas sobre riscos no posto de traballo ou de actuación en emerxencias.

Vixilancia da saúde

En EROSKI temos a especialidade de vixilancia da saúde concertada cun servizo de prevención alleo encargado dos seguintes tipos de recoñecementos médicos: de ingreso, periódicos en función do risco do posto, tras baixas de longa ausencia, obrigatorios en postos concretos, en embarazos e valoracións médicas de persoal sensible.

Por outro lado, e en canto á continxencia profesional, revisamos e coordinamos coa mutua todos os casos considerados como enfermidades profesionais.

Tasa de accidentes laborais por tipo

Accidentes leves

27,2 accidentes laborais leves con baixa por cada millón de horas traballadas

70,3% **29,7%**

Causas:

29,2%
Sobreesforzo

14,5%
Caídas persoas ao mesmo nivel ou distinto nivel

14,0%
Cortes

42,3%
Otras causas

Axente material:

37,5%
Alimentos, vidrios, plásticos ou empaquetados

9,9%
Produtos metálicos e ferramentas

8,3%
Carretas ou similares

44,3%
Outros axentes materiais

Accidentes graves

0 accidentes laborais graves con baixa por cada millón de horas traballadas

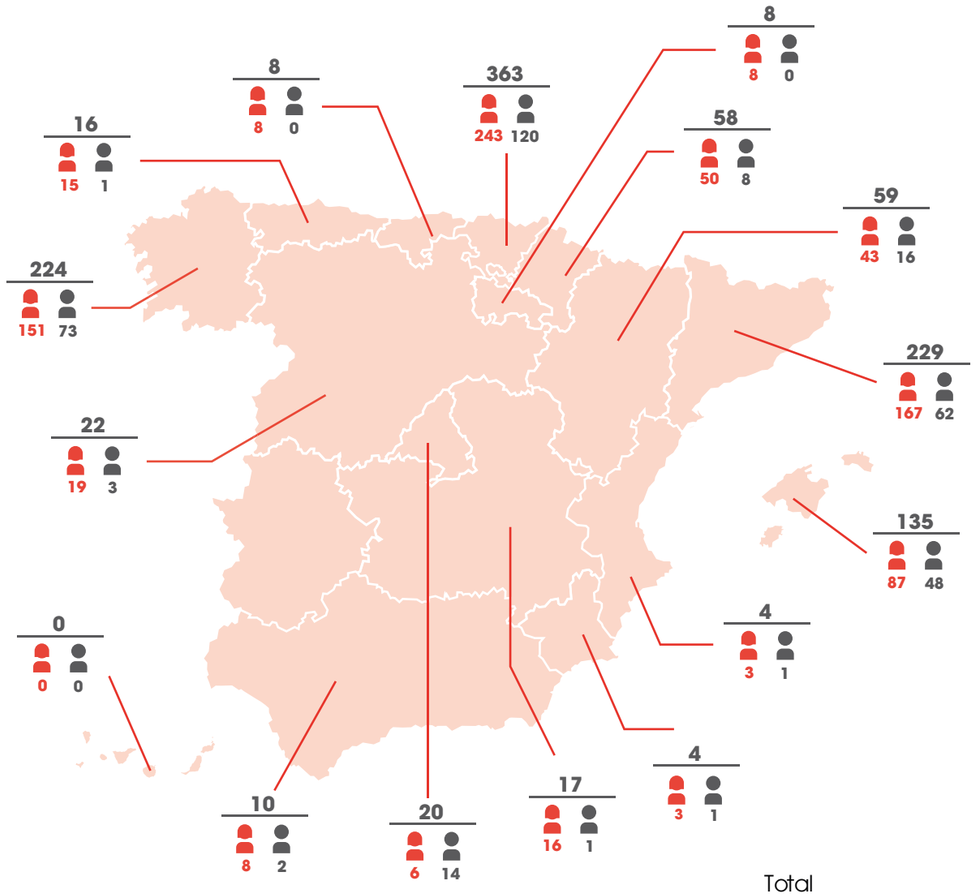
0 accidentes in itinere en transporte xestionado pola organización[1]

0 mortes por accidente laboral ou enfermidade profesional

[1] En 2020 cambia el criterio de GRI e só se contabilizan os accidentes in itinere de transporte xestionado pola empresa

Véxase a táboa 20 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

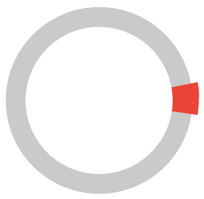
Distribución de accidentes leves con baixa por comunidade autónoma



Total
1.177
accidentes leves

827 mulleres
350 homes

Taxa de absentismo laboral



8,4%
de absentismo laboral
horas de ausencia por enfermidade, enfermidade profesional e accidente laboral / horas teóricas de traballo

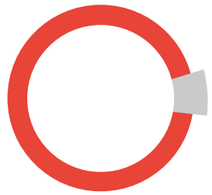
3.992.453 horas de absentismo

9,3% mulleres
3.329.368 h

5,7% homes
663.085 h

Véxase a táboa 21 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Taxa de enfermidades profesionais



91,5%
mulleres

8,5%
homes

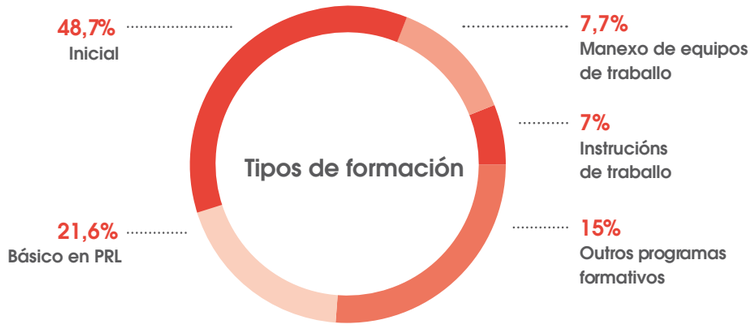
1,1%
enfermidades profesionais con baixa por cada millón de horas traballadas

Véxase a táboa 22 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Taxa de formación en prevención de riscos laborais

32.804
horas de formación en PRL

1,1
horas medias de formación por cada traballador ou traballadora



Desenvolvemento profesional 404-1; 404-2; 404-3

O Plan de Xestión 2020, require dun cambio case desde o inicio do mesmo, para adaptarnos á nova situación creada pola crise da pandemia da COVID-19. Vivimos unha situación insólita que nos fai expornos a novos retos e obxectivos prioritarios para poder continuar coa nosa actividade normal e poder seguir avanzando cara aos obxectivos expostos no inicio do exercicio 2020.

O noso plan formativo, require dunha adaptación para protexernos da nova situación, tomando novas medidas de seguridade e novas capacidades dos locais adaptados a cada fase da pandemia. Circunstancias que nos fixeron actuar con rapidez e adaptarnos para responder ás necesidades formativas do colectivo e a organización.

Exploramos de forma rápida novas canles e formatos, para o desenvolvemento de actividades formativas, proceso no que seguimos navegando e mellorando. A formación virtual este ano, instaurouse no noso día a día, e segue crecendo, chegando en 2020 a dedicarse 1.585 horas de formación a través de plataformas virtuais. A formación online pola súa parte, posúe o 20% do peso da formación total, dedicándose 22.000 horas en formacións a 9.900 persoas través desta canle.

Este ano destináronse 892.000 euros a programas formativos, o que supón 109.549 horas totais dedicadas á capacitación dos nosos traballadores e traballadoras, que equivale a unha media de 3,7 horas por traballador.

Programas de formación destacados en 2020:

Escola de Mandos

Este ano lanzamos dúas promocións formativas para xefes de tenda e unha promoción para responsables da área. En total formamos 25 persoas nas escolas de mandos, invertendo 1.428 horas de formación.

Fresh Master Peixería

Formación dirixida aos/as monitores/as e expertos/as dos Centros Formadores de Peixería. Formamos un total de 45 persoas, cun total de 472 horas formativas.

Desenvolvemento Directivo

Ao longo de 2020 leváronse a cabo distintas accións formativas e de desenvolvemento destinadas ao colectivo directivo e de xestores con potencial a partir de plans de desenvolvemento individualizado. A través deste servizo desde Desenvolvemento Directivo trabállase na adquisición, mellora e perfeccionamento dos coñecementos e habilidades necesarios para a nosa estratexia. Destinamos 1.381 horas en formación ao colectivo de directivos.

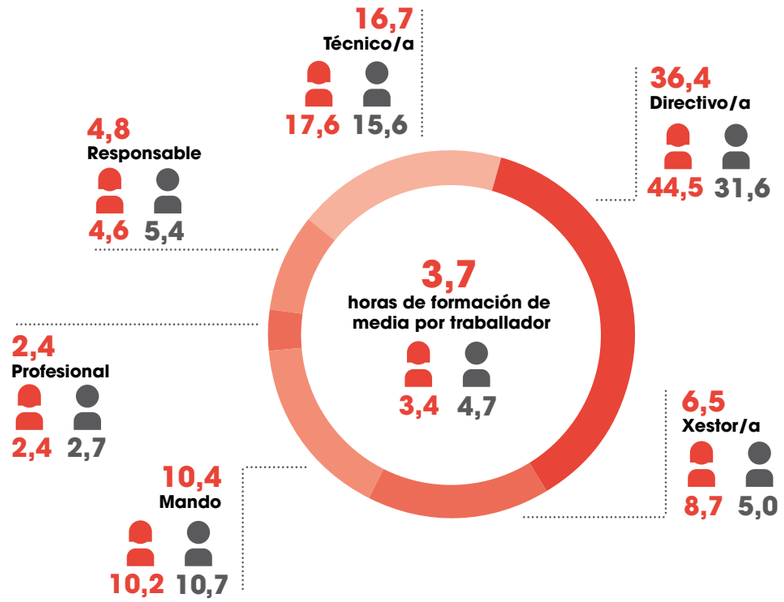
Orain, formación COVID-19

En 2020, formamos e informamos a todos os nosos traballadores e traballadoras sobre boas prácticas e medidas de protección para facer fronte á crise da COVID-19. Formamos a 1.020 persoas, cun total de 987 horas.

Regulamento Xeral de Protección de Datos

Mediante esta formación online aportouse aos traballadores coñecemento dos principais conceptos de protección de datos e os principios para a obtención, uso e tratamento da información persoal. Para iso formouse a todos os traballadores das Estruturas, así como a colectivos específicos do punto de venda.

Horas medias de formación por xénero e categoría profesional



Véxase a táboa 23 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Número de horas de formación das persoas traballadoras segundo xénero e categoría profesional

	Mulleres	Homes	Total
Directivo/a	624	758	**1.382**
Xestor/a	1.057	942	**1.999**
Mando	9.481	6.216	**15.697**
Profesional	44.814	13.616	**58.430**
Responsable	10.808	2.732	**13.540**
Técnico/a	10.946	7.555	**18.501**
Total	77.730	31.819	**109.549**

Promoción profesional

Xunto á formación, outro dos elementos que definen a xestión das persoas en EROSKI é a promoción, entendida como un proceso natural na vida profesional das nosas traballadoras e traballadores, e baseado na capacitación profesional e na calidade do desempeño. Neste sentido, en 2020 promocionouse ao 0,7% do noso persoal, o que corresponde a 208 persoas, das cales un 77% eran mulleres.

Número e porcentaxe de persoas con avaliación periódica do desempeño e desenvolvemento profesional

13.164
persoas avaliadas

- **10.560** (80%) mulleres
- **2.604** (20%) homes

72%
das persoas suxeitas a avaliación

- **73,8%** das mulleres
- **67,2%** dos homes

44%
do total de traballadores

- **46,0%** das mulleres
- **38,1%** dos homes

Número de persoas avaliadas e porcentaxe respecto ao total de traballadores por categoría profesional e xénero

31
Directivo/a

- **9** (64,3%) mulleres
- **22** (91,7%) homes

186
Xestor/a

- **85** (70,2%) mulleres
- **101** (53,7%) homes

877
Mando

- **578** (62,1%) mulleres
- **299** (51,4%) homes

9.832
Profesional

- **8.211** (43,3%) mulleres
- **1.621** (32,1%) homes

1.639
Responsable

- **1.345** (57,6%) mulleres
- **294** (58,1%) homes

599
Técnico/a

- **332** (53,4%) mulleres
- **267** (55,1%) homes

Véxanse as táboas 24 e 25 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Kreando contigo: cultura cooperativa de autoxestión

Os Premios de Recoñecemento Corporativo Krea á innovación interna cumpriron a súa sétima edición. Krea premia as boas prácticas e experiencias dos equipos que, de forma máis innovadora deseñaron e puxeron en práctica as súas propias iniciativas, ideas que contribúen a afianzar aínda máis os principios e pilares que mellor definen a nosa identidade organizativa.

Nesta edición, e pese ás dificultades pola situación coa COVID-19, mantívose a participación nesta iniciativa. En cada edición dos Premios Krea as candidaturas presentadas xiran en torno á seguridade da tenda, á creación dun espazo seguro para traballar e para comprar. Moitas das candidaturas gañadoras transcenderon ao ámbito da tenda que a impulsa para rematar estendéndose a toda a rede de tendas.

Cabe destacar que esta foi a primeira edición coa participación das tendas franquiadas.

Emprendedoras e emprendedores franquiados

Aquelas socias e socios traballadores que desexen ter o seu propio negocio poden acollerse ao noso programa "contigo en franquía", onde lles ofrecemos formación especializada, vantaxes e servicios personalizados, así como ferramentas avanzadas para a xestión das súas tendas, ademais do respaldo dunha marca de confianza como EROSKI. Tamén contamos con acordos con entidades de financiación e coa Confederación Española de Jóvenes Empresarios (CEAJE), para así darlles apoio e impulsar o emprendemento.

Inserción laboral e innovación social

En EROSKI, como cooperativa de consumo estamos comprometidos e apostamos pola integración de diferentes colectivos no mercado laboral. Colaboramos cos servizos de emprego público e con centros da rede do Ministerio de Educación, para incorporar, a través da formación ocupacional, mozos estudantes en desemprego e persoas en risco de exclusión social.

Colaboramos no ámbito nacional con organizacións como Cruz Vermella, Cáritas ou a Fundación Incorpora da Caixa. E no ámbito autonómico con organizacións como Gureak, Erroak-Sartu, Ilundain, entre outras.

No 2020, seguimos traballando no noso programa estrela en formación ocupacional, o programa de especialización de frescos, xa iniciado en 2019. O programa que está dirixido ao alumnado do ciclo de grado medio de Cociña e Gastronomía, pretende incorporar nas nosas seccións de frescos, a persoas formadas, capacitadas e especializadas na materia.

Os alumnos da primeira promoción finalizaron a súa especialización en xullo de 2020. Foron contratados o 71% do total dos alumnos, con contratos de longa duración. En xullo de 2020 comeza a segunda promoción con 14 alumnos. Ademais de realizar o programa por segundo ano consecutivo en Vizcaya, coa escola de cociña de Leioa, expandímonos á provincia de Gipuzkoa, da man da Escola de Hostalería Cebanc de Donostia.

Distribución de persoas traballadoras con discapacidade segundo xénero e categoría profesional

	Mulleres	Homes	Total	% respecto nº persoas con discapacidade
Directivo/a	0	1	1	**0,3%**
Xestor/a	0	2	2	**0,6%**
Mando	5	7	12	**3,4%**
Profesional	197	113	310	**86,8%**
Responsable	18	8	26	**7,3%**
Técnico/a	4	2	6	**1,7%**
Total	**224**	**133**	**357**	

Véxase a táboa 26 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Supermercados inclusivos

EROSKI continúa estendendo o modelo de emprego para persoas con discapacidade que comezou a desenvolver no 2015 xunto a Gureak, no 2017 xunto a Ampans en CAPRABO e no 2019 con Soltra en VEGALSA-EROSKI. Esta iniciativa busca dar novas oportunidades á inclusión laboral de persoas con capacidades diversas.

En 2020, mantivéronse os seis supermercados inclusivos franquiados existentes na rede.

Así mesmo, potenciamos a inclusión social na nosa cadea de valor. Por iso colaboramos con provedores como Freshcut en Galicia, fabricante da marca Galifresh, e a Fundación Ampans en Cataluña, comercializadora dos queixos Muntanyola, que promoven a inserción laboral de persoas con discapacidade intelectual, enfermidade mental e en situación de vulnerabilidade. VEGALSA-EROSKI segue mantendo o seu acordo de colaboración coa cooperativa Mulleres Colleiteiras para a recollida e xestión de aceite usado na súa rede de establecementos da provincia de A Coruña, para favorecer a protección do medio ambiente e a inserción laboral de mulleres en risco de exclusión social.

Ademais, respecto á accesibilidade dos nosos supermercados para os clientes, os nosos establecementos cumpren coa legalidade vixente nesa materia. Todos os proxectos de apertura e reforma son aprobados pola autoridade competente que o comproba. Así mesmo, o noso modelo considera algunhas melloras para as persoas con mobilidade reducida: balanzas máis baixas na froita, mostradores de información con rebaixe de altura e carros especiais.

4

Calidade dos nosos produtos e alimentación saudable

Traballamos para facilitarche unha dieta equilibrada

Comprometidos cunha alimentación saudable 416-1

A crise sanitaria pola COVID-19 puxo no foco a importancia que ten a saúde no noso día a día e como unha alimentación e hábitos de vida saudables poden axudarnos a afrontar mellor esta pandemia. Á súa vez, o traslado ao fogar do consumo ocasional de certos produtos como o alcohol que antes se facía no sector HORECA, freou lixeiramente a tendencia ascendente nas vendas de alimentos na base da pirámide nas nosas tendas observada nos últimos exercicios. Sen embargo, espérase que, na medida na que a situación se normalice, se poida volver a ver a mellora nos hábitos de alimentación no fogar grazas aos esforzos de formación e sensibilización do consumidor que levamos a cabo.

Proporcionar unha alimentación saudable e equilibrada a todos os consumidores é o noso obxectivo primordial como organización. Non só realizamos, para iso, unha escoita activa das súas necesidades, senón que desenvolvemos diversas actuacións para asegurar a calidade de todos e cada un dos nosos produtos, así como para educar na prevención de determinados problemas de saúde vinculados a hábitos alimentarios, por exemplo, a obesidade.

En EROSKI apostamos por unha oferta comercial baseada en produtos capaces de garantir unha alimentación equilibrada e segura, e que, ademais, cubra as necesidades nutricionais específicas de colectivos como as persoas con enfermidade celíaca, entre outros.

Ademais, para garantir que as nosas propostas en saúde e alimentación responden ás necesidades e prioridades ás que apunta a comunidade científica, contamos cun órgano asesor: o Comité Científico da Fundación EROSKI, composto por profesionais especializados en saúde e renovado no 2020, que nos guía e orienta na definición da nosa estratexia a medio e longo prazo do noso compromiso coa alimentación saudable.

Calidade e seguridade alimentaria

O Modelo de Xestión de Calidade do Grupo EROSKI é o proceso clave para garantir un produto seguro para o cliente. Estrutúrase nun conxunto de normas, procesos, procedementos, ferramentas e definicións, que, relacionados entre si ao longo de toda a cadea de valor, garanten que os produtos que comercializamos cumpran con todas as garantías en materia de seguridade alimentaria.

En este ano, pese á pandemia, púidose cubrir a actividade prevista de auditorías e plan de control de produto, aínda que algunhas delas de forma documental. Unicamente non se puideron realizar as auditorías a plataformas.

Auditorías a puntos de venda

Garantimos a calidade e hixiene en todos os nosos puntos de venda e plataformas loxísticas mediante un protocolo exhaustivo de auditorías de calidade. No exercicio 2020 leváronse a cabo 918 auditorías nos nosos puntos de venda que incluíron controis de:

- Mantemento da cadea de frío e calidade na cadea de subministración.
- Hixiene e limpeza das instalacións.
- Sistemas de trazabilidade para todos os produtos.
- Calidade microbiolóxica dos produtos.
- Sistema de Xestión de Alertas Alimentaria e Retirada do Produto.
- Sistemas e ferramentas de control da calidade.

Puntos de venda

918 auditorías.

No caso de detectarse algún tipo de incidencia durante as auditorías, establecemos as accións correctoras e plans de seguimento necesarias para a súa mitigación.

Auditorías a provedores

Como parte da nosa cadea de valor, estendemos os nosos estándares de calidade e requisitos de produto aos nosos provedores. Impulsamos o cumprimento de estándares de calidade e seguridade a nivel europeo, como o certificado International Food Standard (IFS). No caso dos produtos frescos, os nosos requisitos son aínda máis rigorosos, dada a especial importancia das súas condicións de produción, conservación e transporte.

Para asegurar o correcto cumprimento destes estándares e requisitos realizamos auditorías e implementamos os plans de acción necesarios, en caso de que se detecten non conformidades. Unha vez emendadas e tras superar a auditoría correspondente, o provedor poderá ser homologado.

En 2020, auditamos 274 plantas de produción de provedores de marca propia. O 89% de todos os nosos provedores auditados superaron satisfactoriamente a avaliación. O resto aplicou as medidas correctoras necesarias ou deixou de estar homologado como provedor de EROSKI. Ademais, auditamos 44 plantas de produción de provedores de marca fabricante, cun 79% de auditorías satisfactorias.

Cabe destacar a evolución moi positiva que tivemos nos resultados das auditorías realizadas no sector primario (sector cárnico, hortícola e peixe), co que arrancamos un programa específico de control no 2018.

Marca propia

274 Plantas de produción de provedores de marca propia auditadas

Outras marcas

44 plantas de produción auditadas.

Controis analíticos de produtos e servizos

Garantimos dobremente a calidade dos nosos produtos e servizos grazas a controis analíticos exhaustivos adicionais aos realizados polas empresas provedoras e fabricantes. En 2020, no conxunto do Grupo EROSKI analizáronse 15.427 mostras, das que o 95% ofreceron un resultado satisfactorio. Pódense diferenciar tres tipos de análises:

- **Química:** garante a ausencia ou presencia nas cantidades adecuadas de sustancias relevantes para a saúde e a seguridade.
- **Microbiolóxica:** garante a ausencia de patóxenos, a hixiene e frescura dos produtos e instalacións.
- **Xenética:** identifica especies animais e vexetais e detecta organismos modificados xeneticamente (OGM).

Este ano foi relevante tamén na incorporación dun novo produto, as máscaras, que supuxo a análise de lexislación, ficha técnica e etiquetado adicionais.

No caso de non conformidade, esíxense accións correctoras ao provedor e contrólase despois que efectivamente se corrixiu a desviación. Se puidera entrañar risco para a seguridade alimentaria, aplicamos o principio de precaución e retirámolo inmediatamente da venda.

Mostras por programa analítico analizadas no 2020

Programas analíticos	Analíticas realizadas
Aceites	82
Ácidos graxos trans	25
Acrilamida	174
Aditivos*	80
Auga	47
Alérxenos	437
Amonios cuaternarios	13
Análise sensorial comparativa Froita	573
Campylobacter	47
Carburantes	179
Control de listeria en superficies	2.345
Control de superficies en tendas	836
Droguería e Cosmética	109
Envasados propios	276
Estudios de vida útil	115
Froita Natur Físico químicos	682
Xeo	193
Histamina	21
Ovos	67
Humidade xamóns	34
Identificación de especies	77
Leite	36
Listeria	210
Locais de risco	1.485
Manipulados	2.304
Máscaras	14

Programas analíticos	Analíticas realizadas
Metais pesados	66
Micotoxinas	88
Microbioloxía en queixos (Toxina estafilocócia e Listeria)	18
Microbioloxía xeral patóxenos e hixiene**	280
Mel	11
Migración de envases	6
Moluscos bivalvos	13
Non Alimentación	982
OGMs	39
Preparados de carne	1.675
Residuos fitosanitarios	363
Residuos medicamentos ou carne-pesca	158
Salmonella	365
Seguimento Froita e Hortaliza MGF	30
Sen graxa de palma	80
Stands sushi	72
Turróns	23
Verificación ficha técnica	624
Viños	6
Zumes	67
Total	**15.427**
Total analíticas NON satisfactorias	**839**
% analíticas NON satisfactorias	**5%**

**Colorantes artificiais, sulfitos en crustáceos, nitratos e nitritos.*
***Derivados cárnicos e cocidos, IV gama, afumados e semiconservas, pesca fresca e desalgada, froita cortada e solucións culinarias.*

Alimentación sa e equilibrada 417-1

No noso compromiso irrenunciable coa saúde imos máis alá de garantir a seguridade alimentaria dos produtos que comercializamos. Por esta razón, traballamos para ofrecer opcións de consumo máis equilibradas e saudables. Para iso, revisamos e melloramos constantemente a súa ficha técnica seguindo as recomendacións establecidas polos expertos en saúde.

Mellora nutricional do produto

En EROSKI traballamos na composición de tódolos nosos produtos para mellorar permanentemente o seu perfil nutricional. Esta busca de produtos máis equilibrados levounos a reducir a presenza daqueles nutrientes relacionados coas patoloxías máis xeneralizadas na nosa sociedade (enfermidades cardiovasculares e a obesidade). En 2020 reformulamos 58 referencias con este obxectivo, conseguindo que máis do 70% da nosa gama de marca propia teña unha valoración Nutri-Score A, B ou C.

Continúa en 2020 a reconfiguración das vendas de marca propia en relación coa súa calidade nutricional, expresada a través do etiquetado nutricional frontal Nutri-Score, que os clientes poden ver no envase ou etiquetado de prezo de todos os produtos de alimentación envasada das nosas marcas. En dous anos, os produtos A e B superaron o 50% das vendas totais dos produtos con Nutri-Score, pasando do 49.89% ao 52.35% (o que supón un incremento de 2.46 puntos, un 4.93%.

Ademais, acadamos o noso compromiso co *Plan de Colaboración para a Mellora da Composición dos Alimentos e Bebidas e Outras Medidas 2020*, enmarcado na Estratexia de Nutrición, Actividade Física e Prevención da Obesidade (NAOS), da Axencia Española de Alimentación e Nutrición (AESAN), cuxo obxectivo é reducir en torno ao 10% da mediana dos azucres engadidos, graxas saturadas e sal para o 2020. Así, este ano acabamos de reformular as 125 referencias de marca propia pendentes para cumprir con dito obxectivo.

En 2020 continuamos avanzando no noso compromiso de erradicación das graxas de palma e de coco na marca propia, que culminaremos en 2021. Este ano foron 86 as referencias nas que eliminamos eses ingredientes controvertidos.

En 2020 contamos con 236 produtos baixos en graxa, 74 baixos en azucres, 35 baixos en sal e 128 altos en fibra.

Ademais de poñelas en práctica, esforzámonos en comunicar estas melloras aos nosos consumidores, incluíndo información ao respecto no etiquetado dos produtos.

Información sobre o contido e equilibrio nutricional dos produtos

En EROSKI somos conscientes do valor da información ofrecida ás persoas consumidoras como un elemento esencial para a defensa e protección dos seus intereses, xa que só así poden tomar decisións informadas e acordes as súas necesidades. Por esta razón, ofrecemos unha información ampla, completa e veraz sobre o seu contido e sobre a importancia de manter unha alimentación saudable.

En todo momento, cumprimos coa lexislación existente en materia de etiquetado para cada tipo de produto e coas esixencias da nosa marca propia, incluíndo información adicional con pictogramas que facilitan a identificación de alérxenos e sistemas de información nutricional como o semáforo nutricional e o Nutri-Score. Se coa falta de información se incorre nun risco sanitario, o produto retírase da venda de maneira inmediata. Estas revisións e os exercicios de escoita aos consumidores permítennos optimizar como incorporar a información na etiqueta para que sexa máis facilmente comprendida pola clientela.

A parte de no etiquetado, tamén traballamos para mellorar a información contida en folletos, carteis de tenda e web. Así, adecuamos a nosa publicidade en produtos infantís ao *Código de corregulación da publicidade de alimentos e bebidas dirixida a menores, prevención da obesidade e saúde* (Código PAOS), incluído dentro da estratexia NAOS da Axencia Española de Seguridade Alimentaria e Nutrición.

Sistema de información nutricional avanzado de EROSKI: Nutri-Score e Semáforo Nutricional

En 2018, tras unha escoita a máis de 10.000 persoas, fomos pioneiros coa inclusión do etiquetado Nutri-Score nos nosos produtos de marca propia e xeramos un modelo nutricional único no mercado. Este permite ás persoas consumidoras coñecer de maneira sinxela a valoración nutricional global de cada produto e así poder comparalo con outros semellantes e escoller o mellor, sen perder a información detallada por nutriente que hoxe lle proporciona o semáforo nutricional.

En 2020 incluímos o Nutri-Score en todos os alimentos das nosas marcas na tenda, ademais de no envase de máis de 1.700 produtos e en todas as receitas de pratos saudables propostas aos nosos Socios Cliente. En 2021 culminaremos a incorporación do Nutri-Score en todos os envases de marca propia susceptibles de levalo.

O etiquetado Nutri-Score, que conta coa validación do Ministerio de Sanidade, é un gráfico ou semáforo que clasifica os alimentos envasados con cinco letras asociadas a cinco cores segundo a súa composición nutricional, da A verde escuro e a B verde claro (para os máis saudables) á D laranxa e a E vermella (para os de menor calidade nutricional), pasando polos C de cor amarelo, nunha posición intermedia. A letra de cada produto calcúlase cun algoritmo, referendado por numerosa literatura científica, que considera negativamente o seu contido en calorías, azucres, graxas saturadas e sal, e positivamente a súa cantidade de fibra, proteínas e froita, verdura, froitos secos e legumes, sempre por cada 100 gramos de produto. Deste modo, os consumidores poden comparar alimentos similares ao facer a compra ou confrontar a calidade nutricional de diferentes marcas dun mesmo produto.

O Nutri-Score complementa o semáforo nutricional disponíble nos nosos produtos de marca propia desde 2007. Esta ferramenta facilita controlar a cantidade de calorías, graxas, azucres ou sal da dieta no caso de necesidade por algún motivo de saúde (diabetes, hipertensión, sobrepeso…). Así, pódese ver a cantidade que unha porción do alimento aporta dese nutriente en concreto, e interpretar facilmente se esa cantidade é baixa, moderada ou relevante. Ao igual que o Nutri-Score, este sistema de cores sempre se encontra na parte frontal do envase, proporcionando información sobre a cantidade de calorías e sobre os catro nutrientes máis relevantes en relación coa saúde (graxa, graxa saturada, azucre e sal) por cada ración de consumo.

Informe nutricional baseado nas compras

EROSKI Club conta cun programa pioneiro de saúde que ofrece gratuitamente información personalizada e incentivos para unha alimentación e unha compra máis saudable e equilibrada a todos os nosos Socios e Socias Cliente. En 2020, máis de 29.000 persoas utilizaron o noso servizo de información nutricional baseado nas súas compras rexistradas na tarxeta EROSKI Club.

Este informe ofrece unha análise detallada e personalizada de como se axustan as compras do fogar ás recomendacións da dieta mediterránea. A súa finalidade é orientar ao cliente sobre os alimentos, cantidades e frecuencia de consumo que tanto el como demais membros do fogar necesitan para manter unha alimentación equilibrada.

Ademais, ao longo de 2020 enviouse desde EROSKI Club de maneira periódica información e actividades relacionadas coa saúde a máis de 300.000 Socios e máis de 25.000 Socios participaron activamente en retos relacionados cunha alimentación saudable. Destaca a iniciativa Familia Chef, desenvolvida xunto co Basque Culinary Center, que incluía un curso de cocina dixital e gratuíto para axudar ás socias e socios de EROSKI Club a desenvolver hábitos de alimentación saudables

Necesidades nutricionais específicas

De maneira especial, somos sensibles a necesidades específicas en alimentación derivadas de enfermidades que afectan a algunhas persoas como a celiaquía, as alerxias ou as intolerancias alimentarias. Traballamos para que a nosa oferta de produtos para elas sexa segura, suficiente para unha compra ordinaria e sempre cun nivel adecuado de prezo. Por iso, mantemos unha comunicación fluída con diferentes entidades e colectivos que as representan, como a Federación de Asociacións de Celíacos de España (FACE) ou a Federación Española de Diabetes (FEDE), para coñecer de primeira man as súas demandas e preocupacións e ampliar a nosa gama de alimentos para dar unha resposta adecuada ás súas peticións. Ademais, colaboramos con estas entidades para dar visibilidade e concienciar sobre a súa enfermidade mediante distintas campañas de sensibilización.

En 2020 renovamos o Convenio de Colaboración coa Asociación de Celíacos do País Vasco e coa Asociación de Celíacos da Rioxa. Ademais, establecemos novos Convenios de Colaboración coa Asociación de Celíacos de Cataluña e coa Asociación de Celíacos de Navarra. En total, durante 2020 máis de 1.600 socios destas catro Asociacións beneficiáronse de ditos Convenios que inclúe, entre outros, un 20% de desconto na compra de máis de 200 referencias elaboradas especificamente sen glute.

Actualmente, e froito do noso compromiso coas necesidades específicas deste colectivo, seguimos traballando para mellorar a oferta de produtos sen glute tanto da nosa marca propia como de marcas doutros fabricantes, contando actualmente con aproximadamente 3.000 produtos sen glute, deles en torno a 2.500 de diversas marcas e máis de 530 produtos garantidos sen glute da nosa marca propia.

Igualmente, dende hai máis dunha década, ademais de cumprir co Real Decreto 2220/2004 sobre declaracións de alérxenos, ofrecemos unha información adicional incluíndo nas etiquetas os textos de advertencia necesarios en mensaxes separadas de forma visible para indicar a potencial presencia de trazas de alérxenos. En 2020 contamos con 536 produtos de marca propia sen glute, 98 produtos sen lactosa, 46 sen leite e 6 sen ovo.

Información en saúde e sostenibilidade 413-1

CONSUMER EROSKI é o proxecto informativo do Grupo EROSKI co que queremos formar e informar aos nosos consumidores para facilitarlles unha vida saudable e sostible, mediante produtos informativos veraces, independentes, prácticos e amenos.

A través desta publicación, dispoñible en castelán, catalán, euskera e galego, tratamos temas relacionados coa alimentación, a seguridade alimentaria e a saúde, pero tamén sobre outros temas de interese para os nosos consumidores: medio ambiente, solidariedade, mascotas e mundo bebé ou aforro e a economía doméstica. Durante 2020 continuamos co noso afán de mellora e servizo aos nosos lectores e consumidores, incorporando novas seccións do seu interese. Nelas colaboran, ademais de distintos profesionais, varias entidades como a Federación de Diabéticos Españoles (FEDE), a Asociación Española Contra o Cancro (AECC), o Instituto Nacional de Ciberseguridade (INCIBE), UNICEF e WWF.

Edición impresa

1.372.409 exemplares

311.911 persoas lectoras ao mes en 2020

Edición dixital www.consumer.es

Preto de **48** millóns de visitas en 2020

Máis de **136.954** subscriptores a boletíns informativos

Máis de **4.600** receitas culinarias

Máis de **112.000** seguidores en redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube)

Alimentación e hábitos saudables desde a infancia 413-1

A información e a formación son ferramentas fundamentais para tomar decisións adecuadas en canto a alimentación se refire. Por iso, promovemos unha alimentación que preveña a obesidade infantil e ofrecemos ferramentas formativas a nenos e nenas para que tomen as mellores decisións sobre a súa alimentación de forma consciente e divertida.

Escola de Alimentación

Esta iniciativa da Fundación EROSKI que naceu en 2013 ten o obxectivo de fomentar unha alimentación equilibrada e uns hábitos de vida saudables entre a cidadanía e ser punto de encontro de profesionais da saúde, da educación, proxenitores, escolares e resto da cidadanía comprometida coa mellora da súa alimentación e estilo de vida.

www.escueladealimentacion.es

Ofrece información actual e de calidade froito do coñecemento científico e das investigacións que desenvolve, avalada por profesionais da saúde. Para o desenvolvemento de todas as súas iniciativas colaborou tamén con gobernos autonómicos e distintas organizacións relacionadas coa saúde e o consumo responsable.

Programas Educativos en Alimentación e Hábitos Saudables (PEAHS) do Grupo EROSK

Enerxía para crecer

O programa, posto en marcha para facer fronte ás altas taxas de obesidade infantil, contaba inicialmente con 10 unidades didácticas e 3 talleres prácticos que se realizan fóra das aulas (visitas a produtores locais, tendas e aula de cociña), cuxos contidos foron elaborados por un Comité Científico formado por profesionais da medicina, nutrición e dietética, psicopedagoxía, pedagoxía e sostibilidade.

En 2020 redeseñamos o programa educativo para facelo máis atractivo, dixital, interactivo e coste-eficiente. Dito redeseño aplicouse por primeira vez no actual curso escolar 2020-2021.

Os cambios a destacar son:

- Nova estrutura de contidos modular por franxa de idade xa que as necesidades de como levar unha vida máis saudable varían coa idade e igualmente ocorre coas solucións a aportar.
- Contidos específicos para nenos/as de 3-6 anos con contos, actividades experimentais e sensoriais e xogos.
- Contidos específicos para nenos/as de 6-8 anos con 5 sesións que inclúen retos e cómics.
- Un xogo interactivo centrado na promoción da alimentación equilibrada con diferentes niveis de dificultade adaptados aos rangos de idade de 6 a 8 anos, 8 a 10 anos e 10 a 12 anos.
- Novos recursos dixitais (contos, xogos, vídeos, etc.) para que profesores e pais conten con ferramentas útiles e divertidas.
- Melloras na web para facilitar o rexistro no Programa e acceso aos contidos por parte dos colexios.
- Dixitalización de 7 sesións da actual Unidade Didáctica do programa para 8-12 anos.

Para afrontar as limitacións pola COVID-19, elaboramos vídeos dos talleres de visita a tendas habituais que poden visualizarse en clase ou en familia, e o BCC elaborou unha versión dixital do Taller do Chef da Clase.

energiaparacrecer.escueladealimentacion.es

Elixe Bo, Elixe Saudable, de CAPRABO

Este programa, posto en marcha en 2008 e dispoñible en formato presencial e online, busca ensinar aos nenos e nenas, incluíndo os de 2 e 3 anos, a alimentarse de maneira saudable e fomentar uns hábitos de alimentación equilibrada, acompañados dunha persoa profesional da nutrición, ademais de concienciar sobre o desenvolvemento sostible, o consumo responsable ou fame cero, entre outras materias.

Programas educativos de VEGALSA-EROSKI

En Galicia, compleméntase *Enerxía para crecer* con outros programas: *Visita o teu súper,* para fomentar hábitos de vida saudables e compra responsable; *Mates no teu súper,* que realiza unha visita á tenda para que aprendan a realizar a compra; e *Come Rico, Vive San,* un proxecto que xunta distintas iniciativas como as *Sannifestas* nos colexios, e que se enmarca dentro do proxecto nacional *Prevención da Obesidad. Aligera tu Vida,* liderado pola Sociedade Española para o Estudio da Obesidade (SEEDO).

Indicadores principais dos programas educativos do Grupo EROSKI para o curso 2019/20

126.002 escolares participantes	**1.019** colexios participantes
438 talleres de visita a tenda	**45** talleres de visita a empresas provedoras
	39 talleres de aula de cociña

5

Unha cadea de valor fortalecida

Apoiamos e colaboramos cos nosos provedores

Garantimos o aprovisionamento dos nosos puntos de venda 102-9; 102-10

A incerteza e preocupación xeneralizada ao inicio da crise do coronavirus, xerou unha inquietude colectiva ante a posibilidade de falta de produtos en tenda, que se uniu á eliminación do consumo fóra do fogar. Como consecuencia, rexistramos incrementos altos na demanda de certos bens de primeira necesidade. Para poder dar a mellor das respostas a estas necesidades que xurdiron e asegurar o produto en tenda, en EROSKI aumentamos a nosa capacidade loxística e reforzamos o aprovisionamento en tendas e os nosos equipos.

Entre as medidas aplicadas, revisamos os pedidos para axustalos ao perfil da demanda existente día a día. A fin de incrementar os stocks de seguridade nas nosas plataformas, identificamos as mil referencias de alimentación e droguería máis demandas para reforzar a súa dispoñibilidade. Xunto a iso, incrementamos as previsións de vendas desas mil referencias con prioridade en todas as nosas marcas, implementando novos formatos produtivos, especialmente nas tendas máis pequenas.

Tamén incrementamos a capacidade das nosas plataformas loxísticas, desde os procesos de recepción aos de produción. Así mesmo, algunhas das nosas plataformas adaptaron a variedade que traballaban para dar apoio ao resto da rede loxística, activando o servizo descentralizado para referencias moi vendidas e habilitando a quenda de noite en todas elas. Identificamos gamas e descentralizámolas en varias plataformas. Fixemos á súa vez seguimento diario de situación de roturas e enchido de tendas. Tamén buscamos alternativas de servizo cos nosos provedores, para alixeirar as capacidades das plataformas e facer chegar o produto o máis rápido posible ás nosas tendas.

Así mesmo, o incremento da demanda do noso servizo de supermercado online foi enorme. En EROSKI duplicamos os pedidos servidos a domicilio durante varios días e conseguimos manter o noso servizo activo sen interrupcións. O aumento da demanda tamén se produciu nos nosos servizos de recollida de pedidos online en tenda, en coche ou a pé, con máis de 40 puntos dispoñibles, que mantivemos todos operativos. Dada esa situación, incrementamos a capacidade do noso servizo online un 40%.

Agradecemos de maneira especial o enorme esforzo de todas aquelas empresas e persoas que forman parte da nosa cadea agroalimentaria e que contribuíron a garantir a mellor solución para unha sociedade á que nos debemos máis que nunca. Seguiremos colaborando a favor das mellores respostas conxuntas, buscando a flexibilidade, a vontade e o acerto necesario, dentro dun escenario tan descoñecido e cambiante como o actual.

Cadea de valor eficiente e colaborativa

O noso modelo de tenda "contigo" non só é unha estratexia reflexada nos nosos establecementos e nunha nova forma de relacionarse cos nosos clientes, senón que supón tamén unha aposta pola innovación integral e a optimización da cadea de valor. Os nosos principais colaboradores, as empresas provedoras, teñen que estar impregnados desta estratexia e enfoque comercial, participando activamente dela e axudarnos a co-construíla día a día.

Para lograr unha gama de produtos cada vez máis ampla, personalizada e cun maior aforro, contamos cunha cadea de valor aberta á marca de fabricante, á nosa propia marca e á enorme diversidade de alimentos de produción local nas inmediacións de cada unha das nosas tendas. Ademais, seguimos mantendo as nosas alianzas comerciais para mellorar a nosa proposta aos consumidores e consumidoras en valor por prezo e reforzando a diversidade do tecido produtivo agroalimentario para acadar un sector local sostible a través dun compromiso compartido de EROSKI e a nosa clientela.

As claves da nosa mellora en competitividade comercial

Optimización
dos procesos de venda e subministración, alcanzando unha maior eficiencia en toda a cadea de valor.

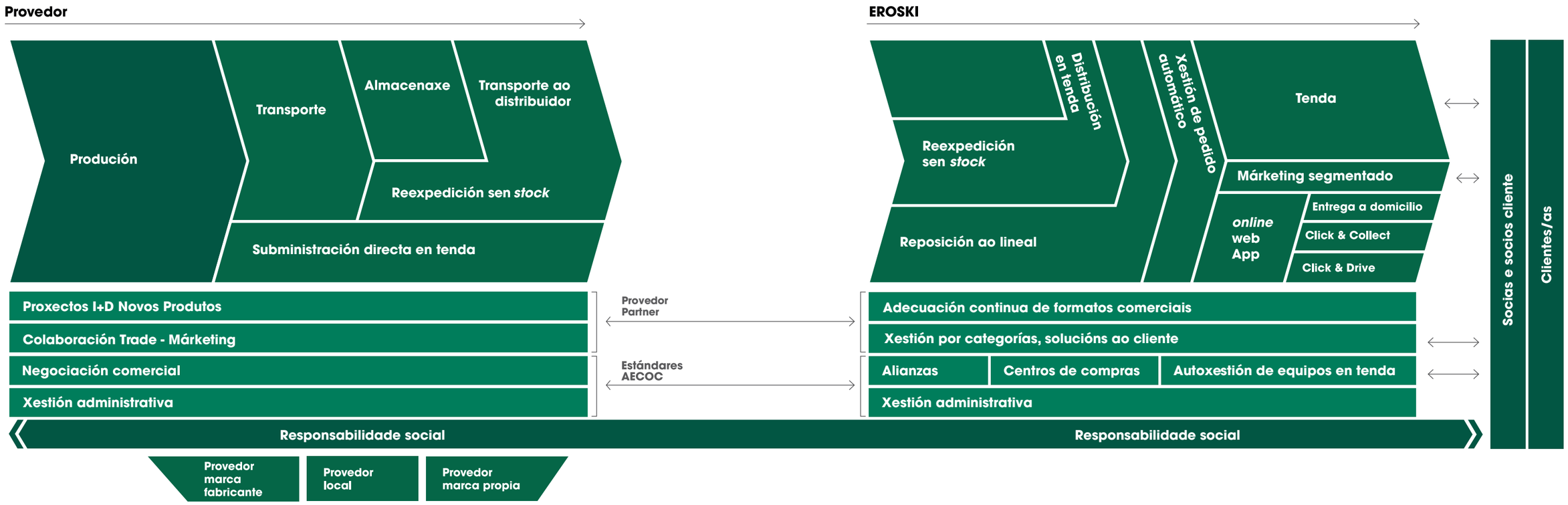
Innovación
no marco de colaboración con empresas provedoras e organizacións referentes en alimentación.

Prezos
máis adecuados e competitivos grazas ás alianzas comerciais e a xestión de múltiples promocións e ofertas personalizadas.

Diversidade
do noso tecido produtivo agroalimentario impulsando aos pequenos produtores locais.

Responsabilidade
social e medioambiental como criterio para a selección das empresas provedoras.

A cadea de valor de EROSKI



Os nosos provedores 204-1

En EROSKI traballamos con máis de 10.000 empresas provedoras comerciais e de servizos, cos que en 2020 realizamos transaccións económicas por un importe superior aos 4.900 millóns de euros. Isto tradúcese na comercialización de máis de 126.000 artigos diferentes no último exercicio. O noso compromiso co tecido produtivo nacional materialízase en que máis do 98% do gasto en empresas provedoras corresponde a empresas situadas no territorio español. Ademais, tratamos de impulsar o consumo de proximidade, colaborando con empresas provedoras locais e rexionais, que supoñen máis do 59% da nosa cadea de subministración comercial en España.

Dentro do Plan Estratéxico 2017-2020, desenvolvemos un Plan Xeral de Colaboración con Provedores que abarca todos os ámbitos da nosa organización e que está totalmente aliñado cos nosos 10 compromisos pola Saúde e a Sostibilidade. Este plan desenvólvese a través de 3 eixes, que son Cliente (poñemos énfase nas necesidades dos nosos consumidores), Saúde (é unha das nosas principais pancas do plan estratéxico) e Eficiencia (apostaremos de forma clara pola parte loxística)

Número de provedores comerciais e de servizos por país no 2020

España	10.072	Andorra	4	Corea do Sur	1
Portugal	53	Bangladesh	4	Indonesia	1
Francia	49	Noruega	4	Israel	1
China	45	Paquistán	4	Singapur	1
Alemaña	26	Suecia	4	Taiwán	1
Reino Unido	25	Suíza	4	Turquía	1
Holanda	19	Grecia	3	Arxentina	0
Bélxica	18	Vietnam	3	Chipre	0
Irlanda	15	Luxemburgo	2	Eslovaquia	0
EEUU	13	Tailandia	2	India	0
Italia	11	Canadá	1	Polonia	0
Dinamarca	6	Croacia	1	Tunisia	0
				Total empresas provedoras	**10.394**

Véxase a táboa 28 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

AGECORE, a maior central de negociación europea

Nunha contorna altamente competitiva, onde os mercados de materias primas son globais e onde as grandes marcas líderes teñen escala mundial, en EROSKI reforzamos as nosas alianzas no mercado internacional. Son elementos determinantes que sustentan o noso posicionamento competitivo e que permiten ofrecer novas posibilidades de aforro ás persoas consumidoras.

A central AGECORE é a nosa central europea de compras, formada por EROSKI xunto ao Grupo ITM (Francia), EDEKA (Alemaña), COLRUYT (Bélxica), CONAD (Italia) e COOP (Suíza), e que desde os valores de constituír empresas independentes, comparten unha visión estratéxica a longo prazo. O seu obxectivo é poder ofrecerlle ás consumidoras e consumidores europeos unha gama de produtos máis ampla para unha maior liberdade de elección e uns mellores prezos, á vez que amplía as oportunidades de negocio para as nosas empresas provedoras.

A facturación global dos socios de AGECORE alcanza os 140 mil millóns de euros e a súa actividade comercial desenvólvese en 7 países europeos (Alemaña, Bélxica, España, Francia, Italia, Suíza e Portugal).

Responsabilidade social dos nosos provedores 102-9; 414-1; 414-2

Como parte imprescindible da nosa cadea de valor, estendemos todos os nosos compromisos en materia de sostibilidade a aquelas empresas provedoras, esixindo a xestión responsable do seu persoal e potenciando aquelas empresas que implementan sistemas de xestión ambiental.

Os principios fundamentais en materia laboral e de dereitos humanos que esiximos baséanse nos requisitos da Organización Internacional de Traballo e os Principios do Pacto Mundial de Nacións Unidas, ao que pertencemos desde 2002, e son:

Principios fundamentais:

1. **Rexeitar** e non practicar o traballo infantil.

2. **Rexeitar** e non practicar o traballo forzoso ou obrigatorio.

3. **Prover** un ambiente de traballo seguro e saudable.

4. **Respectar** a liberdade de asociación e o dereito á negociación colectiva.

5. **Rexeitar** e non practicar a discriminación por ningunha causa

6. **Rexeitar** e non practicar o uso de castigos corporais, coerción mental ou física ou abusos verbais aos empregados

7. **Garantir** o cumprimento legal sobre horas de traballo e días festivos.

8. **Remunerar** conforme á normativa legal de cada sector, garantindo que se cobren as necesidades básicas do persoal e algunha capacidade de gasto discrecional.

9. **Implementar** un sistema de xestión que asegure o cumprimento e a comunicación interna dos principios da norma.

O 100% das nosas empresas provedoras e franquiadas están sometidas a estas esixencias e condicionamos a nosa relación comercial con elas ao cumprimento pola súa parte dos dereitos humanos e laborais. Facemos un seguimento especial a aquelas empresas provedoras con maior risco, que son as pertencentes ao sector téxtil e de produtos de non alimentación localizadas en Asia. Igualmente, contamos cun regulamento interno que promove medidas para previr calquera tipo de actividade corrupta na xestión de empresas provedoras e contratas.

Comercio xusto

En EROSKI fomos a primeira empresa de distribución en España en incorporar produtos de comercio xusto na nosa oferta comercial e somos recoñecidos por Fairtrade International como operador lexitimado para a importación e a distribución destes produtos ca súa propia marca comercial. A gama de produtos de comercio xusto que comercializamos está composta por café, cacao, té e azucre, ademais de distintos produtos téxtiles certificados. Este selo garante o cumprimento dos criterios sociais, económicos e ambientais do comercio xusto.

Loxística eficiente

A nosa rede loxística está composta por 23 plataformas propias, aínda que para a subministración a todos os establecementos do Grupo os nosos camións transitan por un total de 34 plataformas loxísticas, incluíndo outras que pertencen a empresas externas. En total, supoñen máis de 337.000 m2 de superficie de almacén, desde onde distribuímos ata un millón de caixas diariamente.

En 2020 continuamos cun proxecto global que busca un redeseño do mapa de plataformas de produtos frescos. A estratexia principal das novas instalacións é a renovación física das nosas instalacións implantando a tecnoloxía punteira que permitan un tratamento óptimo de cada tipo de produto fresco, garantindo as condicións de temperatura de tratamento, manipulación e almacenamento. Ademais, buscamos ter maior capacidade de crecemento e reducir os tempos que transcorren entre a orixe e os nosos clientes. Desta maneira, consolidamos a especialización e compromiso que temos como parte do noso modelo "contigo" para ofrecer produtos frescos da maior calidade xunto á máis ampla gama de produtos locais.

Estas novas instalacións modernas e eficientes permítennos ademais estar preparados para poder atender posibles demandas futuras dos clientes (aperturas, crecementos de gama, comercio online, máis produto local, etc.). Á modernización da loxística para produtos perecedoiros súmanse instalacións máis respectuosas co medio ambiente, a actualización da tecnoloxía con cámaras frigoríficas máis eficientes e o incremento do confort e seguridade laboral do equipo humano que traballa na plataforma. Os inmobles están construídos baixo estritos estándares de ecoeficiencia e de sostibilidade.

Unha das pedras angulares na que se sustenta a transformación da rede loxística é a inauguración en 2020 dunha nova plataforma de distribución de CAPRABO de produto fresco na Zona de Actividade Loxística (ZAL) do Prat de Llobregat (Barcelona), que substitúe á de Ciencias. Cunha superficie próxima aos 24.000 m2 e unha inversión estimada de 20 millóns de euros, a nave está construída baixo estritos estándares de ecoeficiencia e de sostibilidade, o que nos permite obter a certificación *LEED Gold* para as instalacións.

Ademais, en 2020 executouse a construción tamén punteira en sostibilidade dunha nova plataforma de frescos de máis de 17.600 m2 en Júndiz, Vitoria-Gasteiz cunha inversión de 20 millóns de euros. Esta nova central de distribución abastecerá a máis de 300 das nosas tendas no País Vasco e substituirá a dúas instalacións de frescos de menor tamaño que xestionamos actualmente no País Vasco – Bekolarra e Júndiz.

Mapa das principais plataformas loxísticas que usa o Grupo EROSKI

Facilitamos a facturación aos nosos provedores

EROSKI e CAPRABO situáronse na terceira e cuarta posición, do Benchmarking Supply Chain 2020 de AECOC, no que fabricantes e distribuidores avalían o nivel de eficiencia nas actividades relacionadas coa cadea de subministración. Destacaron especialmente o noso sistema de facturación e procesos de colaboración e planificación, así como o noso sistema de intercambio.

En canto á facturación, puxemos en marcha hai dous anos un proxecto que permite comunicar aos provedores as desconformidades a nivel de referencia, e non de factura, o que simplifica de maneira significativa a xestión posterior da incidencia por parte do provedor. Actualmente son xa 102 os provedores con cotexo de facturas a nivel de liña, cunha valoración moi positiva pola súa parte, e seguimos estendendo o modelo ao resto de provedores con entregas nalgunha das nosas plataformas.

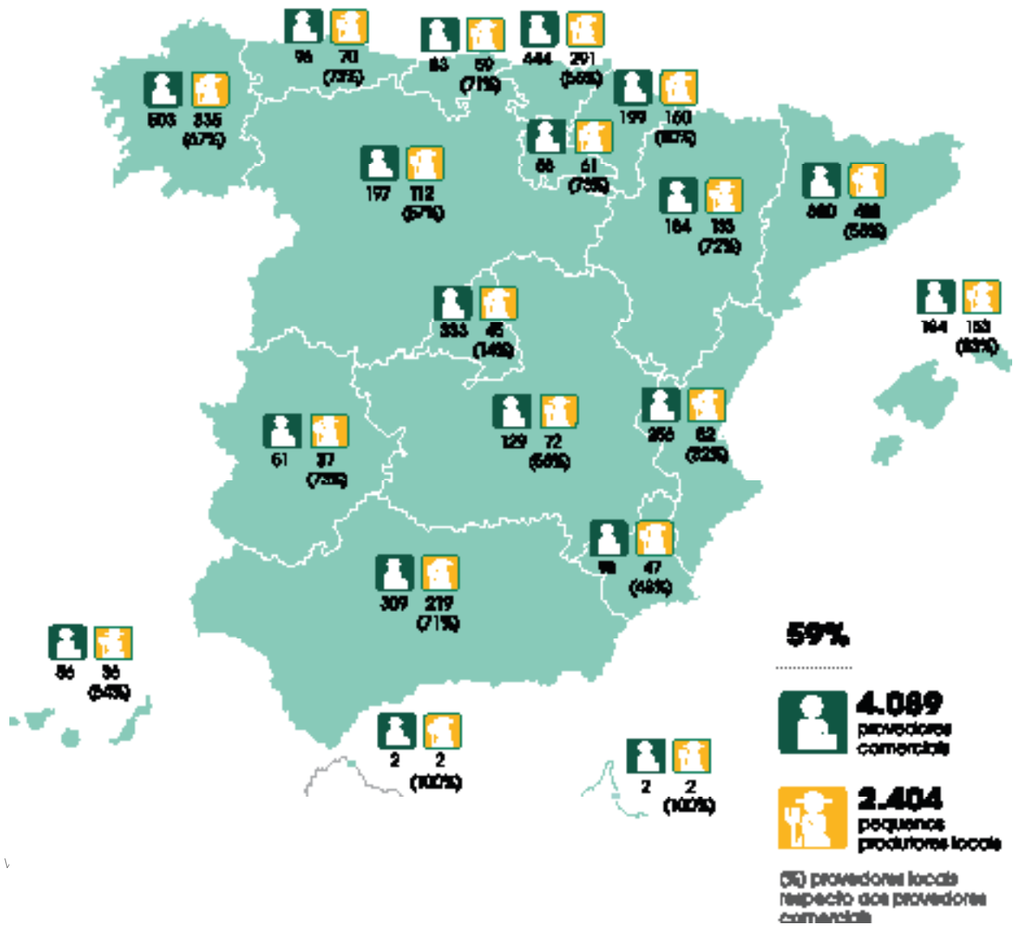
Crecemos coa nosa contorna local

203-2; 204-1; 413-1

Ter a posibilidade de contar cun sector produtivo diverso e orientado ao desenvolvemento sostible a través das PEMES do sector primario é o elemento máis relevante na nosa relación co mundo agroalimentario local: está nos nosos xenes cooperativos comprometernos con esta diversidade, crear contornas colaborativas e traballar cun gran número de empresas provedoras. A nosa política comercial potencia ao máximo as economías locais, creando riqueza na contorna e contribuíndo ao desenvolvemento agroalimentario, económico e social. Máis da metade das 4.000 empresas provedoras comerciais que ten EROSKI en España son pequenas empresas produtoras locais.

Os beneficios desta estratexia son varios. Por un lado, as pequenas empresas produtoras dispoñen da canle de comercialización de EROSKI para distribuír as súas mercancías, o que ten un alto impacto en termos de emprego, desenvolvemento rural e mantemento das paisaxes naturais. Por outro lado, os consumidores e consumidoras encontran en EROSKI produtos máis frescos, máis sostibles, máis sans e de maior calidade.

Número de provedores comerciais e produtores locais por comunidade autónoma no 2020



Colaboración con produtores agroalimentarios locais

EROSKI articula esta colaboración cos seus subministradores en torno aos tres principais compromisos de actuación coas PEMES agroalimentarias locais:

1. **Acercar** os produtos das pequenas empresas produtoras aos consumidores.
2. **Desarrollar** unha xestión comercial adaptada ás microempresas, PEMES e Cooperativas.
3. **Colaborar** en plans para a súa profesionalización e crecemento empresarial.

En 2020 tivemos 1.974 novas altas de referencias locais-rexionais, das cales 1.083 corresponden a seccións de frescos e 891 a alimentación. Esas novas altas xeraron unhas vendas de máis de 20 millóns de euros.

Ademais, continuamos renovando e xerando novos convenios de colaboración con organizacións sectoriais para o impulso dos alimentos locais, Denominacións de Orixe (DO) e Indicacións Protexidas (IGP). Actualmente, contamos con máis de 2.700 produtos con DOP ou IGP: preto de 1.700 viños con DOP, máis de 190 queixos con DOP, máis de 180 produtos de conservas vexetais, aceites, legumes e arroz con DOP e IGP e máis de 200 produtos cárnicos con IGP.

Tamén continuamos co *Plan Hortaliza: Diversificación Sostible Colaborativa,* un proxecto colaborativo cofinanciado polo Goberno Vasco e o Fondo Europeo Agrícola de Desenvolvemento Rural (FEADER) para mellorar a rendibilidade das explotacións hortícolas de Euskadi a través da diversificación e o manexo sostible dos novos cultivos.

O diálogo coas empresas produtoras agroalimentarias locais é peza fundamental para este modelo de colaboración polo que mantemos con eles encontros periódicos para seguir fomentando e innovando na estratexia común que tanto EROSKI como os pequenos produtores teñen de fomentar a diversidade no sector primario.

EROSKI suma cos provedores locales

En 2020 renovamos o noso convenio de colaboración co Basque Culinary Center que inclúe a posta en marcha, en colaboración cos nosos provedores, de *EROSKI suma.* Este novo proxecto divulgativo ten o obxectivo de reunir a diferentes axentes en torno a mesas redondas sobre temas de actualidade, estratéxicos ou de calado social que afectan ao sector da alimentación e a gastronomía coa intención de xerar unha contorna de debate para compartir coñecemento. Na súa primeira edición, que celebramos online debido ás restricións da pandemia, foi precisamente esta materia a que fomos abordando desde a perspectiva de *A mirada do produtor local fronte á pandemia.*

Promoción dos produtos locais

O obxectivo de EROSKI de fomentar os produtos locais esténdese tamén ao traballo por divulgar e promover os valores culturais, gastronómicos e culinarios inherentes a eles. Mentres que a nosa oferta de produtos de proximidade continúa aumentando de maneira constante nos últimos anos, en EROSKI tamén estamos implicados na promoción do consumo destes alimentos autóctonos como vía para manter a nosa cultura gastronómica, a nosa economía e as nosas paisaxes.

Esta dinamización comercial focalízase en gran medida nos produtos frescos de tempada, especialmente apreciados polas persoas consumidoras. Neste sentido, fomos realizando máis de 50 campañas locais en distintas rexións e comunidades autónomas do Estado español, así como monográficas rexionais.

Apoio ao sector primario na COVID-19

A colaboración cos produtores locais é un dos eixes dos nosos 10 Compromisos pola saúde e a sostibilidade. Desde o momento no que a crise da COVID-19 obrigou a pechar os negocios de restauración, onde os pequenos agricultores e gandeiros derivan gran parte da súa produción, en EROSKI puxémonos en marcha de maneira proactiva para axudar ao sector primario. Quixemos poñer a nosa experiencia ao servizo dos pequenos produtores para axudarlles a superar estes momentos, abrindo as nosas tendas ás explotacións familiares que perderon as súas canles habituais de comercialización. O parón afectou a produtores de froitas, hortalizas, pequenas ganderías, explotacións lácteas, produtores de queixos frescos, etc., cos que comezamos a colaborar para dar saída aos seus produtos en todas as comunidades autónomas onde estamos presentes. Grazas á axuda dos nosos provedores habituais, puidemos canalizar moitas destas producións ata as nosas tendas. Por outra parte, abrimos unha canle de comunicación directa a través da cal os pequenos produtores con necesidade de dar saída as súas producións puxéronse en contacto con nós para solicitar axuda. De maneira conxuntural e rápida, démolos de alta como provedores e fixémoslle un oco aos seus produtos nas nosas tendas.

Levamos a cabo accións de colaboración especiais pola COVID-19 en **País Vasco, Navarra, Cataluña, Baleares e Galicia** para a comercialización de viños, queixos, cordeiro, patacas, hortalizas, espárragos, alcachofas, tenreira, pementos, aceite, mel e lácteos.

6

Implicados coa mellora ambiental

Impulso do desenvolvemento sostible

Xestión ambiental responsable

En EROSKI estamos cada vez máis comprometidos coa sostibilidade e o respecto cara ao medio ambiente. Traballamos para garantir o cumprimento da lexislación aplicable na materia en todos os seus ámbitos de actuación, pero, ademais, engadimos un continuo esforzo para mellorar na identificación, caracterización e minimización dos principais impactos negativos e optimización dos impactos positivos que a nosa actividade ten no medio ambiente.

É importante mencionar que este ano, priorizando a saúde e seguridade dos nosos traballadores e consumidores na crise sanitaria da COVID-19, incrementamos o gasto en plásticos dun só uso debido á necesidade de adoptar medidas de prevención en tendas, proporcionando máscaras, guantes, xel hidroalcólico, etc. Ademais, durante a pandemia aprobáronse novas regulamentacións en materia de xestión de residuos que nos impedían reciclar temporalmente estes guantes como facemos normalmente polo risco de estar contaminados por COVID. A pesar disto, continuamos velando pola redución dos nosos impactos sobre o medio ambiente, implementando medidas de eficiencia enerxética, reducindo o consumo de materiais non renovables e diminuíndo as nosas emisións de gases de efecto invernadoiro.

Política Ambiental

Este compromiso intégrase de forma transversal en toda a organización a través dunha Política Ambiental que aliña o respecto ao medio ambiente e o benestar social cos nosos obxectivos estratéxicos. Esta Política está dirixida a minimizar o noso impacto sobre o cambio climático, a protección e utilización de maneira sostible dos recursos naturais, a xestión dos residuos baixo modelos de economía circular e a preservación da biodiversidade. Os principios básicos da nosa Política son:

1. Manter unha actitude proactiva que, ademais de garantir o cumprimento da normativa ambiental vixente, lévanos a adquirir compromisos progresivamente esixentes.
2. Previr a contaminación mediante a sistematización da nosa xestión ambiental, de maneira que nos permita controlar, medir e evitar ou reducir o impacto ambiental asociado á nosa actividade.
3. Basear o sistema de xestión ambiental na mellora continua dos aspectos máis relevantes para a organización. Para iso fixamos obxectivos cuantificables e asignamos os recursos necesarios para a súa consecución.
4. Incluír a variable ambiental na investigación e desenvolvemento dos produtos e servizos que ofertamos, buscando a rendibilidade das accións medioambientais que poñemos en práctica e identificando novas oportunidades de negociación.
5. Fomentar actitudes de colaboración e participación de todos para conseguir o desenvolvemento sostible. Para iso, a formación e información das persoas son imprescindibles en todos os niveis da organización.
6. Establecer canles de comunicación fluídas con autoridades, comunidade local, organizacións sectoriais, provedores e consumidores que garanten unha difusión permanente e de maneira transparente dos impactos da nosa actividade, así como dos recursos e tecnoloxías que destinamos a minimizalos.

Obxectivos sostibles

En 2018, como parte dos nosos Compromisos pola Saúde e a Sostibilidade, fixamos uns obxectivos de mellora ambiental para os próximos anos e despregamos varias liñas de traballo para a súa consecución que seguimos desenvolvendo en 2020 e que se detallan neste capítulo:

Reducir un 25% as nosas emisións de CO_2 para 2025 para minimizar o noso impacto no cambio climático. Para iso, melloraremos a eficiencia dos nosos equipos e procesos e aumentaremos o uso de enerxías renovables.

Reducir un 20% as toneladas de envases de plástico convencional que comercializamos en 2025, co obxectivo de reducir a nosa posible contribución á contaminación do medio mariño e terrestre con este material.

Orientar os nosos procesos cara ao **desperdicio cero** e os principios da **economía circular,** co obxectivo de garantir que non se malgasta ningún alimento, evitando así o impacto ambiental e social que se xeraría. Con este fin, tamén estamos ecodeseñando os nosos envases e embalaxes para que sexan **100% reciclables en 2025.**

Potenciar os produtos producidos de forma máis respectuosa co medio ambiente e os animais, esixindo **certificacións ambientais no 100% dos novos produtos EROSKI Natur** e ampliando a gama de produtos ecolóxicos, con selos de benestar animal, etc. Ademais, colaboramos cos nosos provedores a través de distintos proxectos para contribuír a que incorporen criterios de mellora ambiental no seus procesos.

Riscos ambientais e cambio climático

Desde Grupo EROSKI estamos firmemente comprometidos coa sostibilidade, o respecto cara ao medio ambiente e a redución das nosas emisións de gases de efecto invernadoiro. Por este motivo, consideramos que identificar e xestionar correctamente os riscos ambientais e o seu impacto financeiro é imprescindible para a evolución e bo desempeño da nosa compañía. En relación cos delitos contra os recursos naturais e o medio ambiente, prevense determinadas actuacións de risco que poderían ser levadas a cabo por distintos departamentos de EROSKI, así como as medidas de prevención para evitalas, e os controis específicos implantados. Ademais, contamos cunha póliza de Responsabilidade Ambiental que ten un límite agregado anual para todas as coberturas de 10 millóns de euros e un límite por sinistro para todas as coberturas de 5 millóns de euros.

Por outro lado, o cambio climático ten un impacto altamente substancial ao longo da cadea de valor, provocando maioritariamente riscos físicos como eventos climáticos extremos ou o aumento progresivo das temperaturas, que poderían afectar ao desempeño do Grupo EROSKI. Sen embargo, a compañía traballa cun 59% de provedores locais e unha inmensa maioría de provedores nacionais, o que contribúe a mitigar os posibles riscos derivados de eventos extremos como inundacións ou tormentas, que poidan provocar danos nas infraestruturas e causar alteracións nas rutas de transporte e distribución dos produtos a poñer en venda. Así mesmo, EROSKI concentra a maior parte da súa actividade na zona norte de España, onde se prevé un menor risco de seca e un menor aumento de temperaturas que na zona sur do país. Aínda así, a oferta de produtos podería verse afectada polas variacións nos patróns agrícolas e a escaseza de materias primas, co que a nosa cadea de subministración deberá continuar adaptándose para abastecerse de rexións menos afectadas por estes fenómenos climáticos. Por último, un incremento nas temperaturas podería supoñer un risco para manter a cadea de frío nos produtos durante o seu transporte, así como unha necesidade de mellorar os sistemas de climatización nas instalacións e puntos de venda. A este respecto, EROSKI conta con circuítos curtos de distribución, cos seus maiores centros loxísticos na zona norte da península, e tamén con medidas de mellora da eficiencia enerxética que favorecerán a mitigación destes impactos.

Así mesmo, en EROSKI tamén somos conscientes dos riscos de transición aos que a compañía podería enfrontarse: riscos reputacionais, de cambio nas preferencias de consumidores e de cambios regulamentarios. Os clientes están cada vez máis concienciados coa xestión e a orixe sostible dos produtos que adquiren, polo que definir unha estratexia de sostibilidade e uns indicadores de desempeño claros, transparentes e accesibles ao público é clave para minimizar este risco reputacional. Neste sentido, EROSKI traballa por adaptarse tamén aos cambios no comportamento dos consumidores, a nivel da súa oferta de produtos, para minimizar o impacto financeiro que poida ter un descenso nas vendas porque os bens ofrecidos non se axusten ás novas preferencias de clientes. Por último, nun futuro próximo, a regulación nacional e europea fará máis énfase na transparencia á hora de comunicar as accións en pro da sostibilidade que as compañías levan a cabo, e esixirán un reporte máis rigoroso. Nesta liña, EROSKI continúa traballando na transparencia dos seus compromisos e desempeño climático.

Emisións de gases de efecto invernadoiro (GEI) - pegada de carbono de EROSKI 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5

Tipo de emisións de GEI e fontes de orixe incluídas nesta memoria

Gases de efecto invernadoiro considerados
CO_2, CH_4, N_2O, HFC

Emisións directas	Emisións indirectas	
Alcance 1	**Alcance 2**	**Alcance 3***
▪ Consumo de combustible durante o transporte loxístico por estrada e marítimo. ▪ Fugas de refrixerantes en sistemas de frío. ▪ Combustión de gas natural en instalacións propias.	▪ Xeración de enerxía para uso propio.	▪ Viaxes de traballo por estrada e avión (consumo de combustible e estancias de hotel). ▪ Produción de diésel consumido en transporte por estrada en loxística e viaxes de traballo. ▪ Consumo de auga potable; consumo de papel en sede, publicidade e revistas

Total emisións
267.092
toneladas CO_2 eq.

–9%
respecto a 2019**

Intensidade das emisións de gases de efecto invernadoiro

	Kg CO_2eq./m² superficie comercial	g CO_2eq./€ vendas netas
Alcance 1	128,0	31,7
Alcance 2	77,0	19,0
Alcance 1 + alcance 2	205,0	50,7
Alcance 3	19,6	4,8
Total	**224,6**	**55,5**

Véxanse as táboas 30 y 31 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

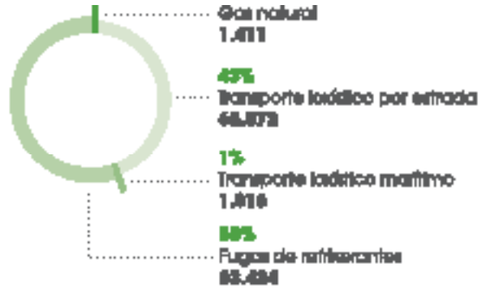
**As emisións indirectas de Alcance 3 son consecuencia das actividades de EROSKI, pero procedentes de fontes que non son propiedade nin teñen control sobre elas. En total, hai 15 categorías (artigos e servizos comprados, residuos xerados, uso de produtos vendidos, etc.), pero nesta memoria inclúese só unha pequena parte delas debido á dispoñibilidade de datos. En 2020 engadiuse o transporte loxístico marítimo no alcance 1 e as estancias en hoteis durante viaxes de traballo no alcance 3. Prevese seguir ampliando as actividades incluídas no Alcance 3 da pegada de carbono de EROSKI en próximos exercicios.*

***A redución débese principalmente á diminución das fugas de refrixerantes e que estes teñan menor potencial de quecemento global; así como a redución no consumo de electricidade e ao menor número de viaxes de traballo a consecuencia da COVID-19.*

Emisións de gases de efecto invernadoiro para cada alcance

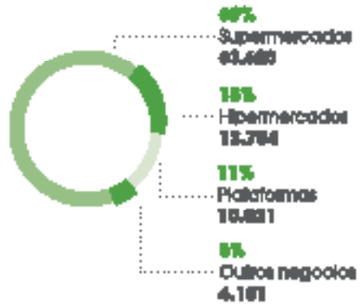
Alcance 1
Emisións directas
152.233
toneladas CO_2 eq.
57%

-8%
respecto a 2019



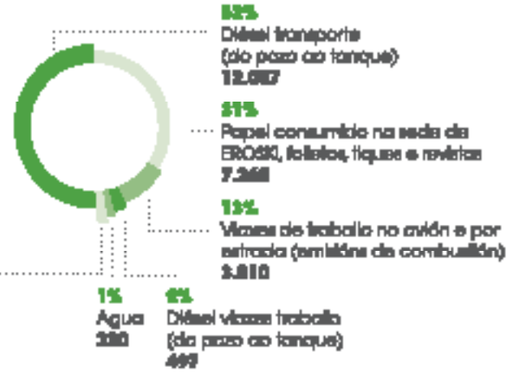
Alcance 2*
Emisións indirectas por consumo eléctrico
91.546
toneladas CO_2 eq.
34%

-8%
respecto a 2019



Alcance 3
Outras emisións directas
23.313
toneladas CO_2 eq.
9%

-22%
respecto a 2019



Emisións do alcance 2 calculáronse usando o factor de emisión das comercializadoras controladas. As emisións calculadas co mix nacional preséntanse na táboa XX do Anexo xunto coa comparativa con anos anteriores

Accións para impulsar a sostibilidade medioambiental

Acorde á nosa Política Ambiental e aos aspectos ambientais máis relevantes asociados á nosa actividade, en EROSKI contamos cunhas liñas de traballo que se basean na mellora continua e que se aliñan cos nosos obxectivos estratéxicos. Gran parte delas recóllense no compromiso 5 de fomento dun consumo máis responsable, o 6 de ofrecer máis produtos locais e o 10 de facilitar unha vida máis saudable e sostible. Estas accións de mellora afectan a distintas etapas do noso itinerario produtivo, polo que tamén involucramos aos actores externos á nosa organización na medida en que poidan contribuír á redución da nosa pegada ambiental.

Produtos

En EROSKI creemos indispensable colaborar con empresas provedoras responsables que compartan o noso compromiso co desenvolvemento sostible para a incorporación do factor medioambiental na nosa oferta. Velamos porque todos os procesos, desde a orixe da produción ata as operacións na tenda, pasando por toda a transformación e manipulación, reduzan o seu impacto ambiental. Isto inclúe a erradicación de tratamentos fitosanitarios post-colleita, a certificación das nosas peixerías con selos de sostibilidade, o control do uso de antibióticos, a incorporación de prácticas que garanten o benestar animal ou o fomento de gamas ecolóxicas.

Para conseguir que a nosa clientela desfrute de produtos cun mellor comportamento ambiental, actuamos en tres liñas de traballo fundamentais: a garantía da orixe sostible dos produtos, o fomento dos produtos locais e o consumo de proximidade e o ecodeseño dos envases e produtos das nosas marcas propias.

Compra verde privada

Ao longo de 2020 traballamos con Ihobe e o Basque Ecodesign Center nun proxecto para potenciar a compra verde privada. O obxectivo é poder seleccionar e premiar aos provedores cun mellor perfil ambiental, coa finalidade última de traccionar toda a nosa cadea de valor cara a un desenvolvemento máis sostible. En 2021 continuaremos con distintos proxectos nesta liña de mellorar a pegada ambiental augas arriba da nosa organización.

Orixe sostible certificado

Hai décadas que traballamos para ofertar alternativas máis saudables e sostibles ás persoas consumidoras. Así, contamos con diversas certificacións, etiquetas e marcas que aseguran a orixe sostible dos nosos produtos e que nos permiten incorporar o obxectivo de preservación da biodiversidade terrestre e mariña na construción da nosa oferta comercial.

Datos destacados de produtos con certificacións ambientais

- **Máis de 1.100** produtos ecolóxicos, 68 da nosa nova marca EROSKI Bio e EROSKI Eco.
- **461 mostradores e 8 plataformas loxísticas** de pesca certificados por MSC y GGN.
- **100% do noso atún en conserva** cumpre os principios da ISSF.
- **457 produtos** EROSKI NATUR, que inclúen certificacións como GlobalG.A.P., Produción Integrada ou de benestar animal.
- **24 produtos** belle Natural coa certificación COSMOS Natural de ECOCERT.
- **402 produtos** con selo FSC®, PEFC, Oekotex o SFI.

Produtos ecolóxicos

Esforzámonos en ofrecer alimentos procedentes da agricultura e gandería ecolóxica, xa que supón un modelo produtivo que garante as mellores prácticas medioambientais. Este modelo evita o uso de sustancias químicas de orixe sintético e aditivos artificiais, ademais de fomentar a preservación da biodiversidade e os recursos naturais e o respecto do benestar animal. En 2020 a nosa oferta incluíu **1.000 produtos ecolóxicos** acreditados con diferentes etiquetados de certificación, entre os que destaca o logo europeo.

En 2020 lanzamos a nosa marca propia de alimentos ecolóxicos EROSKI Bio e EROSKI Natur Bio e produtos de droguería ecolóxicos EROSKI Eco, con 68 referencias de froita, verdura e outros produtos de alimentación, limpeza e hixiene.

Comprometidos co benestar animal

- O volume de ovos de galiñas criadas no chan que comercializamos nas nosas tendas ascende xa ao 44% das nosas vendas. A COVID-19 co conseguinte aumento na demanda nas nosas tendas, retardou lixeiramente o crecemento das vendas de ovos procedentes de galiñas non engaioladas. Pola contra, acadaremos o noso obxectivo de que no 2024 esa porcentaxe acade o 100%.
- Incorporamos unha nova certificación en Benestar Animal WelfairTM á nosa carne de porco, polo e ternasco de Aragón EROSKI Natur, con estritos estándares en principios de Animal Welfare como a alimentación, ou aloxamento, a saúde e ou comportamento natural. Ademais, o noso polo EROSKI Natur cumpre con todos os requisitos do European Chicken Commitment, que inclúe requisitos en canto a especies, características do aloxamento e sacrificio.
- Lanzamos tamén o polo campeiro EROSKI Natur, aínda máis esixente en condicións de benestar animal.
- Incorporamos selos de benestar animal ao noso leite EROSKI das distintas rexións (Galicia, País Vasco, Baleares, etc.).
- Dispoñemos da certificación GlobalG.A.P. de acuicultura ao peixe de crianza EROSKI Natur, que contén uns requisitos específicos e esixentes respecto ao benestar animal dos peixes, tanto durante a súa cría como transporte e sacrificio.

Pesca sostible en EROSKI

Co obxectivo de seguir traballando pola conservación da biodiversidade nos mares e océanos a través dun aproveitamento racional dos recursos mariños, en abril 2017 aprobamos a Política de Pesca Sostible de EROSKI. En resposta aos compromisos adquiridos nesta materia, en 2020 seguimos traballando por unha Pesca Sostible da man de organizacións internacionais de referencia.

Superamos un ano máis satisfactoriamente a auditoría de certificación de cadea de custodia de Marine Stewardship Council (MSC) para peixe procedente de caladoiros sostibles, continuando, así, como o único gran distribuidor polo miúdo de España con mostradores de peixaría certificados. Tamén mantivemos a nosa certificación GlobalG.A.P. de acuicultura para o peixe de crianza. Ao longo de 2020 ampliamos o alcance da certificación ás tendas CAPRABO, co que contamos xa con 461 mostradores de peixaría e 8 plataformas certificadas actuais.

En 2020 superamos as 3.600 toneladas en compras de peixe con certificación de sostibilidade. Do total, arredor de 2.000 toneladas corresponden a peixe certificado por Marine Stewardship Council (MSC) que garante a súa orixe de caladoiros sostibles, e 1.600 toneladas a peixe de acuicultura con selo GGN (GLOBALG.A.P. Number). En 2020 lanzamos, ademais, unha nova referencia de peixe sostible: o langostino EROSKI Natur con certificación GGN. Ademais, destacan as 920 toneladas de bonito pescado a caña e outras 1.288 pescado con certificado AENOR Atún de Pesca Responsable (APR) nas súas compras de conservas.

Na nosa aposta polas artes de pesca máis sostibles, mantemos tamén un acordo cos nosos provedores de atún en conserva polo que se comprometen a abastecerse segundo os principios de sostibilidade da Fundación Internacional para a Pesca Sostible (ISSF). O avance no incremento do volume de atún capturado só coas artes de pesca máis responsables (pesca a caña, APR, sen obxecto FAD, MSC e FIP) sitúa xa nun 77% do total as súas compras de atún en conserva procedente de pesca sostible e responsable. En EROSKI traballamos só con provedores que firmaron a nosa política de pesca sostible que non acepta atún procedente de países que fóran apercibidos con tarxeta amarela pola UE por incumprir as medidas aprobadas polas ORPs e non establecer medidas para acabar coa pesca ilegal.

A nosa Política de Pesca Sostible, articúlase en doce principios que engloban tanto aquelas boas prácticas que xa realizamos como os retos que nos marcamos para o futuro.

Principios e compromisos da Política de Pesca Sostible de EROSKI

Artes de pesca e peixe sostibles na nosa oferta comercial

1. Incorporación da sostibilidade dos recursos pesqueiros na construción da oferta comercial.
2. Comercialización dos produtos procedentes só de peixarías e caladoiros autorizados.
3. Respecto das tallas mínimas e proactividade para establecer tallas mínimas superiores ás establecidas.
4. Fomento da utilización de artes de pesca sostibles entre as empresas provedoras.
5. Fomento dos produtos sostibles e certificados como MSC (Marine Stewardship Council) para pesca extractiva.

Sostibilidade na cadea de valor

6. Potenciación das confrarías e provedores locais máis próximos ás tendas.
7. Redución do impacto ambiental da actividade de distribución da pesca.
8. Selección de empresas provedoras que cumpran e respecten os dereitos fundamentais dos traballadores segundo o Convenio 188 da OIT sobre o traballo en pesca.

Transparencia e goberno

9. Etiquetado e comunicación transparente cos consumidores.
10. Escoita e colaboración con todo o sector pesqueiro e o resto de grupos de interese.
11. Información e formación dos consumidores no ámbito da pesca sostible.
12. Sistema de goberno, con medidas eficientes de control e auditoría que afiancen en EROSKI a práctica desta Política de Pesca Sostible.

Ecodeseño de envases e embalaxes

En EROSKI somos sensibles á crecente preocupación existente na sociedade pola contaminación por plásticos que sofre o noso planeta e, de feito, levamos anos realizando accións que intentan minimizala. Desde a creación da marca propia, traballamos para mellorar os envases dos nosos produtos e en 2013 adherímonos ao Basque Ecodesign Center, onde empresas privadas e a Sociedade Pública Vasca de Xestión Ambiental Ihobe colaboramos para a conceptualización e execución de proxectos innovadores de ecodeseño, tamén xunto coa Universidade do País Vasco (UPV-EHU) e os centros de coñecemento líderes a nivel internacional.

O obxectivo que fixamos en 2018 foi ecodeseñar o 100% dos nosos envases para 2025 co fin de que sexan 100% reciclables, eliminar o sobreenvasado e potenciar o uso de materiais reciclados e de orixe renovable. Para alcanzar dito propósito, en 2020 analizamos máis de 2.000 envases de marca propia para poder identificar e aplicar melloras que permitan reducir a nosa pegada plástica.

Datos dos envases de marca propia analizados para o seu ecodeseño

2.025 referencias
de marca propia
analizadas de 314 provedores

Pegada plástica total envases domésticos de marca propia:

7.590 toneladas ao ano.

Un 14% é material reciclado ou bioplástico (compostable ou de orixe renovable).

Materiais usados nos produtos e envases declarados aos Sistemas Colectivos de Responsabilidade Ampliada do Produtor

2.875 toneladas
Envases e embalaxes

Non renovables		Renovables	
Aceiro	**389**	Cartón/Papel/Cartón bebidas	**1.118**
Plástico	**1.213**	Madeira/Cortiza	**1**
Aluminio	**63**	Cerámica	**6**
Otros	**1**	Vidro	**84**
Total	**1.666**	**Total**	**1.209**

*a maioría dos nosos envases decláranos os propios fabricantes, por iso o dato calculado no noso proxecto de ecodeseño da marca propia é máis completo

119 toneladas
Pilas

0 toneladas
Lámpadas fluorescentes compactas

1 tonelada
Aceite

937 toneladas
Aparatos eléctricos e electrónicos

Véxase a táboa 32 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Accións de ecodeseño destacadas

O obxectivo que fixamos en 2018 foi acadar no 2025 unha redución de polo menos o 20% das toneladas de plástico convencional dun só uso dos seus envases e dun 21% as toneladas de plástico convencional dos nosos produtos frescos envasados na tenda en 2021.

Desde 2018, implementamos xa máis de 145 accións de ecodeseño nos nosos envases de marca propia.

A primeira medida que intentamos implementar sempre é a eliminación do envase e, por iso, apostamos claramente pola venda de produtos frescos a granel. Así, aproximadamente o 60% da nosa froita e verdura véndese sen envase e noutras seccións a porcentaxe de produtos a granel aínda é maior, como na peixaría que supera o 85%.

Isto vai acompañado das accións para potenciar a reutilización entre os nosos clientes. Así, permitimos ao cliente o uso dos seus propios envases reutilizables, como as caixas de xantar ou tápers, nas seccións de carnicería e peixaría, ou a nosa bolsa de malla reutilizable como alternativa á bolsa de plástico dun só uso para a compra de froita e verdura a granel. Tamén participamos desde CAPRABO no proxecto de innovación ReWINE do programa europeo LIFE para facilitar a reutilización de botellas de viño.

Tamén buscamos a substitución do plástico por outros materiais con menor impacto ambiental nos envases de marca propia. Por exemplo, cambiamos as bandexas de plástico en case 20 referencias de froita e verdura por cartón con certificado FSC® que garante que provén de fontes responsables.

Ademais, traballamos para eliminar elementos do envase que poidan non ser imprescindibles desde a utilidade ou a seguridade alimentaria e potenciamos o uso do material reciclado en liña co noso compromiso por un modelo de economía circular. Así, usamos bandexas de carne e peixe con máis dun 80% de plástico reciclado; substituímos as bandexas de bolos doces de envasado en tenda de poliestireno por PET 80% reciclado; e substituímos a bolsa de 15 usos de plástico de orixe fósil por unha bolsa de caixa con máis dun 55% de plástico reciclado, entre outras accións.

No 2020 culminamos, ademais, a eliminación das bolsas de plástico convencional dun só uso das nosas tendas. Así, finalizamos o cambio na gama de bolsas de caixa a novas opcións en papel, a bolsa xa mencionada con máis dun 55% de material reciclado ou bolsas compostables que se suman ás opcións reutilizables de rafia ou tela xa dispoñibles.

Ademais, culminamos tamén a substitución de todas as bolsas das seccións de frescos por sobres de papel ou bolsas compostables fabricadas con materiais de orixe vexetal.

Grazas a todas estas accións, acadamos o obxectivo de redución do 21% de plástico convencional dos nosos produtos frescos envasados en tenda en 2021, superando o 30% de redución.

Bolsas de caixa comercializadas

84.045.098
bolsas
–27%
respecto a 2018**

13.884.233
bolsas de plástico reutilizables certificadas por AENOR*

1.423.025
bolsa de rafia, cun 70% de plástico reciclado, reutilizables

238.239
bolsas solidarias reutilizables

41.904.813
bolsas con máis de un 55% de plástico reciclado

1.104.286
bolsas de papel

8.343.051
bolsas compostables

17.124.966
bolsas de plástico dun só uso*

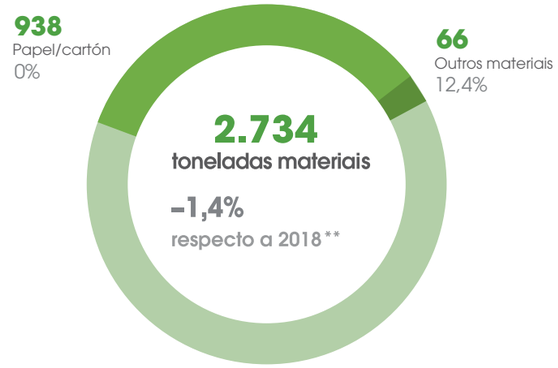
22.485
outras bolsas

*O cambio a novas bolsas de caixa comezouse en EROSKI en 2019, cando se produciu a maior redución, e culminouse no 2020

Véxase a táboa 33 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

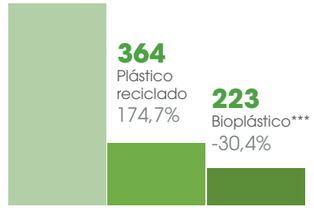
Embalaxes de envasado en tenda (bolsas, filme e bandexas de frescos)

620.163.028
unidades embalaxes tenda
–7,9%
respecto a 2018**



1.729
Plástico
-2,6%

1.143
Plástico convencional
-30,4%



**Usamos 2018 como ano base porque foi cando adquirimos o compromiso de reducir un 21% o plástico convencional do envasado en tenda para 2021.

***Non usamos bioplásticos en 2018.

Véxase a táboa 34 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Froitas e hortalizas feas contra o malgasto alimentario

Segundo a Organización das Nacións Unidas para a Alimentación e a Agricultura (FAO), un terzo dos alimentos producidos pérdese ou desperdíciase en todo o mundo. En EROSKI, como parte do noso compromiso coa sustentabilidade do sector agrícola e contra o desperdicio alimentario, apostamos pola comercialización de variedades de froitas e hortalizas chamadas feas, polo seu aspecto ou tamaño. En 2020 comercializáronse en toda a rede 586 toneladas de froitas e hortalizas feas.

Pioneiros en publicar declaracións ambientais de alimentos de marca propia

EROSKI é a primeira cadea de distribución de gran consumo en publicar declaracións ambientais de produtos de marca propia, verificadas polo programa AENOR GlobalEPD, conforme a Regras de Categoría de Produto (RCP) emitidas polo Programa International EPD System. As declaracións ambientais desenvolvéronse en colaboración cos seus produtores de ovos campeiros do País Vasco (Euskaber), e de leite do País Vasco (SAT Valle de Karrantza, e o seu envasador Lácteos de Santander), xunto co Basque Ecodesign Center. Este proxecto, recoñecido polo Observatorio de Innovación de Gran Consumo do Institut Cerdá como unha das innovacións destacadas do sector en 2020, axuda aos produtores a coñecer ao detalle os impactos ambientais dos seus produtos e poder identificar melloras para a súa minimización, e aporta aos consumidores información transparente, comparable e verificada do perfil ambiental destes alimentos. A publicación destas declaracións ambientais de produto enmárcase no compromiso de EROSKI pola transparencia e formación ao consumidor para que leve a cabo un consumo máis sostible.

Declaración Ambiental do leite EROSKI País Vasco

Declaración Ambiental dos ovos EROSKI Natur País Vasco

En EROSKI vamos a continuar co cálculo destes perfís ambientais dos nosos produtos e, para iso, colaboramos con axentes especializados na materia e provedores que nos axudan a avanzar na comunicación ambiental cara aos nosos clientes. Así, rematamos en marzo 2020 o proxecto EUSKO-PEF, coa participación de AZTI e PEMES locais do País Vasco no que se desenvolveu un sistema avanzado para o cálculo, información e verificación da pegada ambiental de produtos alimentarios no País Vasco. Estes proxectos están financiados polo Fondo Europeo de Desenvolvemento Rexional (FEDER) e Ihobe como parte das súas axudas para a realización de proxectos de ecoinnovación.

Loxística

EROSKI obtivo a súa primeira estrela LEAN & GREEN por parte da Asociación de Fabricantes e Distribuidores (AECOC) grazas a ter completado o seu plan de acción para reducir as súas emisións de CO_2 en polo menos o 20% en 5 anos. Nos últimos catro anos, EROSKI conseguiu reducir máis dun 25% as emisións das súas operacións loxísticas, superando así con creces o obxectivo de redución fixado con respecto a 2015. LEAN & GREEN é a maior plataforma europea de colaboración especialmente dirixida a reducir as emisións asociadas á cadea de subministración.

Novas plataformas ecoeficientes

O novo centro loxístico de Caprabo na ZAL Port de El Prat de Llobregat, que alberga a xestión de todo o produto fresco, a plataforma de Capraboacasa e a nova sede central, obtiveron a certificación medioambiental *LEED Gold*, un recoñecemento internacional reservado aos edificios líderes en eficiencia enerxética. Os criterios de construción *LEED Gold* da nova plataforma de Caprabo, tamén aplicados na plataforma Jundiz Berria que se inaugurará en 2021 en Vitoria, inclúen aforro no consumo de auga, produción de enerxía fotovoltaica e xeración de auga quente sanitaria. Tamén sistemas de vixilancia de consumos, refrixerantes ecolóxicos, xardíns con especies autóctonas e reciclaxe dos materiais usados na súa construción, entre outras medidas.

EROSKI segue traballando para minimizar as súas emisións loxísticas cun novo obxectivo: reducir un 10% respecto ás emisións do 2019 en tres anos. Para iso, as medidas principais son:

Aprovisionamento máis eficiente

- Reorganización da loxística coa apertura das novas plataformas de ZAL en 2020 e Jundiz Berria en 2021, e unha nova distribución de frescos en VEGALSA-EROSKI en 2022.
- Mellora nos procesos de eficiencia para un maior incremento de enchido de camións e redución de quilómetros.
- Colaboración con provedores para optimizar as rutas.

Vehículos e condución menos contaminantes

- Renovación dos vehículos da flota, eliminando progresivamente os camións máis antigos.
- Incorporación de vehículos eléctricos.
- Incorporación de vehículos con combustibles alternativos como o gas natural licuado e comprimido.
- Formación en técnicas de condución ecolóxicas dos condutores da rede de transporte por estrada.

Plataformas máis sostibles

- Compra de enerxía verde.
- Uso de iluminación LED, detectores de presencia, robots de temperatura e aproveitamento da luz natural para mellorar a eficiencia enerxética das plataformas.
- Instalación de paneis solares para un aprovisionamento de electricidade cun menor impacto ambiental.
- Redución da cantidade de materiais de embalaxe utilizados.

Loxística inversa

Xestión e valorización dos residuos xerados nas tendas usando para iso os mesmos camións que retornan á plataforma, reducindo así o seu impacto en transporte. Esta medida enmárcase ademais dentro do noso obxectivo de desperdicio cero xa que permite a recollida e tratamento de todos os subprodutos orgánicos e inorgánicos para o seu correcto reciclado.

Optimización da loxística urbana

- Optimización dos procesos de descarga nocturna, así como a utilización de carrís multi-uso ou a reserva dinámica de prazas de descarga para minimizar o impacto no medio urbano.
- En relación coa contaminación por ruído, o modelo de distribución nocturna contempla a subministración do produto centralizado ás tendas pola noite. Os niveis de emisión sonora durante o período nocturno son máis restritivos que durante o horario diúrno. Para garantir estes niveis durante as operacións de carga e descarga, o modelo de distribución contempla unha serie de medidas adoptadas en distintas áreas. Por un lado, en relación co local, prevese a súa adecuación para a operativa exposta; sistemas de peche, alarmas por sectores, illamento acústico, etc. Igualmente, tense en conta o equipamento necesario como carretas, traspaletas silenciosas ou salva bordos. Por outro lado, fórmase e infórmase ao persoal implicado na operativa dos protocolos de traballo silenciosos que se deseñaron, diferenciando os protocolos para cada posto de traballo; persoal diúrno de tenda, persoal auxiliar nocturno e repartidores. Por último, co obxecto de corrixir desviacións, incorpóranse procesos de auditoría internos para detectalas e comprobar o cumprimento dos protocolos de traballo establecidos nos puntos de venda operativos. Moitas destas medidas trabállanse en colaboración cos concellos para garantir a súa idoneidade.

Envases loxísticos reutilizados 301-3

5.085.707
Palés reutilizados

45.584.346
Caixas plásticas reutilizadas

A porcentaxe de rotura varía entre o 0,3% e o 30% dependendo do tipo de envase loxístico. Todas as roturas conxuntamente supoñen só un 2% dos envases loxísticos.

A reutilización destes envases loxísticos permite a redución de máis de 10.000 toneladas de CO2 eq. ao ano.

Véxase a táboa 35 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Tendas ecoeficientes

A renovación e ampliación da rede comercial de EROSKI para a súa adaptación ao noso modelo "contigo" inclúe tamén a adopción de melloras na súa construción e xestión acordes cos criterios ambientais.

A eco-innovación caracterizou as tendas EROSKI desde os seus comezos. Proba disto foi a implementación hai máis de 20 anos do primeiro sistema de xestión medioambiental nacional certificado coa ISO 14001 no noso hipermercado de Artea en Leioa (Bizkaia). A nosa aspiración é dispoñer de supermercados de auto-aprovisionamento de enerxía renovable e que alcancen un balance de CO2 neutro.

Para iso, desenvolvemos proxectos de I+D+i nas nosas tendas, dos que é un exemplo significativo a Tenda Cero Emisión de Oñati (Gipuzkoa), que renovou no 2020 a súa certificación enerxética ISO 50001. As boas prácticas aprendidas nestas tendas permitíronnos definir un renovado modelo para a mellora da eficiencia enerxética a través de novos sistemas e equipamentos eficientes de frío, climatización e iluminación, que estendemos a todas as aperturas e reformas de supermercados e hipermercados.

A eficiencia enerxética únese á xestión de residuos cero que converte a tenda EROSKI "contigo" nun establecemento punteiro en política de sostibilidade e medio ambiente.

Construción e equipamento sostible

Apostamos por deseños e equipos que consumen menos enerxía e cun menor impacto ambiental que nos permitiron reducir un 8% o consumo de gas natural e electricidade en todo EROSKI en 2020 respecto a 2019. Desde 2018 as reducións son do 22% e 16% respectivamente.

Medidas implantadas para mellorar a eficiencia enerxética

Optimización da iluminación e luminarias LED

Instalamos luminarias LED de última xeración, que poden ser recicladas e non conteñen materiais contaminantes como mercurio, chumbo ou tungsteno. Ademais, teñen unha maior duración, xeran menor contaminación lumínica e permiten un aceso instantáneo.

Tamén se controlan os acesos desde un autómata que optimiza o seu uso e minimiza a contaminación lumínica polas noites. Ademais, de cara a optimizar os acesos e apagados dos equipos de iluminación exterior e perimetral, estanse instalando foto-células ou detectores crepusculares que regulan o aceso destes equipos á necesidade real, evitando desta maneira acesos innecesarios.

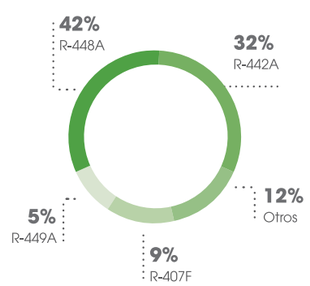
Así mesmo, durante o día aprovéitase a iluminancia aportada pola luz exterior naqueles centros dotados con lucernarios mediante sondas que capturan nivel de luz deste aporte e, a través dun lazo de regulación proporcional, regulan a intensidade das luminarias da sala de vendas.

Instalacións de frío máis eficientes e con gases menos contaminantes

En xeral, utilizamos gases refrixerantes que combinan un potencial nulo de esgotamento da capa de ozono, un baixo potencial de quecemento atmosférico e unha alta eficiencia enerxética. Ademais, instalouse tamén o sistema DNI detector de fugas en máis de 27 centros, para minimizar así ao máximo as emisións destes gases.

O mobiliario frigorífico componse de mobles de última xeración provistos de portas de vidro que evitan que os corredores da tenda se arrefríen e garanten unha mellor conservación dos produtos mantendo de forma estrita a temperatura á que se deben conservar, ademais de mellorar o confort da clientela. O peche dos mobles de frío permite reducir entre un 58 e 63% o seu consumo enerxético.

Refrixerantes consumidos para compensar fugas
52 toneladas



Véxase a táboa 39 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Todos os refrixerantes consumidos por EROSKI en 2020 para compensar fugas teñen un potencial de agotamento do azono nulo (substancias non incluídas nos anexos A, B, C e E do *Protocolo de Montreal*).

Climatización

O clima está integrado no sistema de xestión, que controla a temperatura, humidade e calidade do aire, cun sistema remoto de vixilancia ante eventos que incrementen o consumo eléctrico. A instalación conta con analizadores de redes para o control do consumo integradas nun software de análise propio, desenvolvido polo equipo de Enerxía de EROSKI, que xera alarmas de funcionamento cando os consumos eléctricos se desvían do previsto.

Ademais, as novas instalacións aproveitan a calor residual para a climatización da tenda. Isto permite reducir de maneira significativa o consumo enerxético de calefacción.

Xeración de enerxías renovables

Comezamos a incluír nalgúns centros, como o de Zizur Mayor inaugurado en 2020, instalacións dotadas cunha solución de autoconsumo baseado en paneis fotovoltaicos instalados en cuberta, que permite non só reducir o consumo da rede eléctrica tradicional, senón tamén contribuír á redución dos efectos do cambio climático, permitindo a transición enerxética cara un novo modelo de enerxía limpa.

Tamén dispoñemos en 10 tendas de puntos de recarga para vehículos eléctricos, fomentando así unha mobilidade máis sostible entre os nosos clientes.

Consumo enerxético dentro da organización

Ratio de intensidade enerxética en EROSKI

614,0 kWh/m
superficie comercial

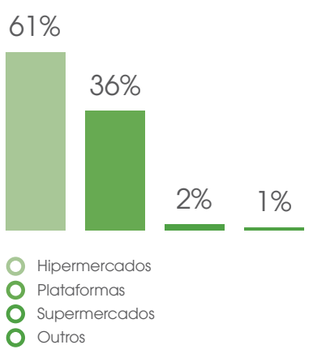
0,15 kWh/€
vendas netas

730.081.450 kWh
enerxía consumida

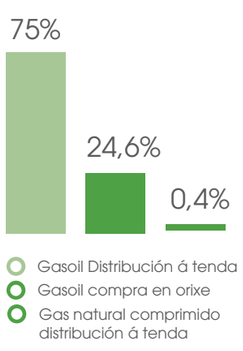
–8%
respecto a 2019

37%
Combustible non renovable
272.349.879 kWh
–3%
respecto a 2019

3%
Gas natural calefacción
7.750.908 kWh
–8%
respecto a 2019

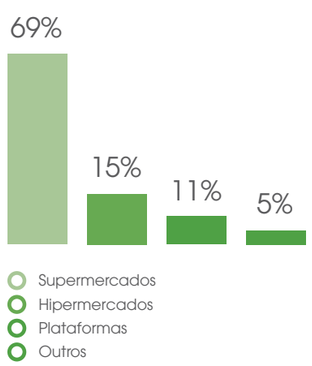


97%
Combustible transporte mercancías
264.598.971 kWh
+4%
respecto a 2019



63%
Electricidade
457.731.571 kWh
–8%
respecto a 2019

*O 37% da electricidade consumida corresponde a fontes renovables



Consumo enerxético fóra da organización 302-2

10.868.322 kWh

Queroseno consumido polas viaxes de traballo en avión, diésel consumido por viaxes de traballo por estrada e tren e electricidade polas viaxes en tren:

Véxanse as táboas 36, 37 e 38 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

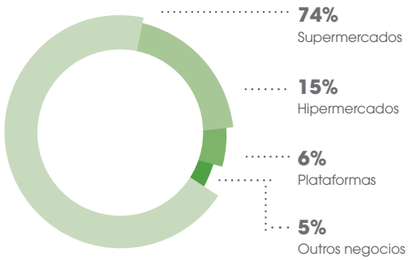
Xestión da auga 303-5

Instalamos contadores de auga de xestión telemática para control en remoto que permita detectar e minimizar a tempo real as fugas que poidan existir na nosa rede, para reducir así o consumo de auga. Ademais, traballamos para a incorporación de instalacións que permitan a reutilización de augas grises nos nosos centros.

A auga que utilizan as nosas tendas, plataformas e sedes sérvese por redes municipais de abastecemento de auga potable, as cales xestionan directamente a captación e potabilidade da auga distribuída.

Consumo de auga

1.118.748 m³



Véxase a táboa 40 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Prevención e control de derrames e vertidos
303-2; 303-4; 306-3

Auga residual xerada

1.107.561 m³

A auga residual que xeramos trátase nas Estacións de Depuración de Auga Residual dos municipios onde se desenvolve a nosa actividade. Estímase que o volume de auga residual xerado en 2020 foi de 1.107.561 m3. EROSKI cumpre coa legalidade vixente en materia de prevención e control de derrames e vertidos incontrolados, non detectándose ningún significativo en 2020.

Toda a rede de gasolineiras EROSKI conta cun sistema de detección de fugas, non rexistrándose ningún tipo de fuga por ditos equipos. A rede conta cun contrato de mantemento preventivo cunha empresa de mantemento de instalacións petroleiras que vela polo correcto funcionamento de toda a instalación. Ademais, todas as probas de estanqueidade, tanto de tanques como de tubaxes, foron satisfactorias. No 2020 implantamos tamén unha rede de piezómetros na gasolineira de Lugo, por solicitude da Xunta de Galicia e con obxecto de poder controlar a calidade das augas subterráneas. Este sistema vainos a permitir realizar controis periódicos da calidade das augas.

Para os dous casos de solos ou augas afectadas detectados en 2019, en Usurbil e Abadiño, a administración xa aprobou os plans de reparación e a posta en marcha dos equipos está prevista para marzo 2021. Ademais, finalizáronse os plans de restauración para dous casos de contaminación detectados en exercicios anteriores (Vélez-Málaga e Albacete) e continúa a restauración de solos e augas subterráneas de Jaca, que espera completarse en 2022.

Localización dos nosos centros para protexer a biodiversidade 304-1

Todos os nosos centros atópanse situados en zonas urbanas, o que unido ao cumprimento da lexislación medioambiental e de biodiversidade á hora da localización dos mesmos, garante un adecuado desenvolvemento da actividade respectando a contorna e as súas condicionantes naturais. Non obstante, o feito de que en comunidades autónomas como Galicia ou Baleares, gran parte de seu territorio estea considerado espazo de gran valor para a biodiversidade, fai que algúns dos nosos centros se localicen en emprazamentos afectados por figuras de protección. Entre as aperturas de centros propios realizadas en 2020 ningunha se localiza baixo figuras de protección destacadas.

Ademais, traballamos para minimizar o impacto ambiental e impulsar medidas que preserven a biodiversidade a través de accións como a pesca sostible ou a colaboración con entidades como WWF (World Wildlife Fund for Nature) desde 2007, como experto mundial en conservación medioambiental. Entre as nosas accións conxuntas destacan a actualización da nosa política de sostibilidade en produtos pesqueiros ou a promoción dun consumo máis responsable a través da nosa Escola de Alimentación.

Xestión circular dos residuos

Afrontamos a xestión e valorización dos residuos desde a prevención e a integración dun modelo de economía circular. Como un dos nosos eixes básicos de actuación para a redución do noso impacto ambiental, centramos gran parte dos nosos esforzos en previr, xestionar e valorizar os residuos que xeramos.

Minimización dos residuos

Traballamos para minimizar os residuos derivados da nosa actividade mediante a aplicación do ecodeseño aos produtos de marca propia, a promoción de artigos frescos próximos á súa data de caducidade e a doazón de alimentos aptos para o consumo que foron descartados para a venda a persoas en risco de exclusión social a través do programa Desperdicio Cero. Así, en 2020 vendimos máis de 20.000 toneladas de produtos con descontos por estar próximos á súa data de caducidade ou consumo preferente, e doamos máis de 4.400 toneladas de alimentos e produtos de primeira necesidade a entidades sociais.

Fomentamos tamén entre a nosa clientela a reutilización de bolsas de compra, uso de mallas reutilizables en froitería ou de tápers en carnicería e peixaría para reducir o consumo de plásticos dun só uso nas tendas.

Ademais, en 2019 incorporamos o tícket dixital para que os nosos clientes poidan dispoñer da información da súa compra directamente na App EROSKI, evitando así o consumo de papel. En 2020 alcanzou unha redución do 11% no papel dos tíckets aforrando 32 toneladas de papel.

Papel consumido en publicidade, revistas, tíckets de caixa e a sede social de EROSKI 301-1

3.919 toneladas
Papel

Renovables	
Folletos publicidade (PEFC 70%	**3.265**
Revistas (PEFC)	**391**
Sede (EU Ecolabel)	**10**
Tíckets de compra	**253**

Todo o papel utilizado en publicidade conta coa certificación PEFC 70% (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes) que garante que provén de bosques xestionados de maneira sostible. O papel das revistas CONSUMER EROSKI e EROSKI Club: tamén conta coa certificación PEFC que garante unha xestión forestal responsable. Na sede utilizamos un papel con selo EU Ecolabel máis lixeiro.

Véxase a táboa 41 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Xestión e valorización dos residuos

En EROSKI responsabilizámonos de que os residuos xerados nas nosas instalacións e tendas sexan xestionados e valorizados correctamente, fomentando a reciclaxe e reutilización como tratamentos prioritarios. Desde unha perspectiva de economía circular, potenciamos procesos de loxística inversa, desde as tendas ata as plataformas e empresas provedoras, que permiten unha correcta reutilización e reciclaxe dos residuos orgánicos e inorgánicos xerados. Isto implica non só minimizar a cantidade de desperdicios senón tamén evitar o consumo de materias primas virxes noutros procesos produtivos.

Residuos orgánicos

Mediante loxística inversa ou xestores autorizados, recollemos os residuos orgánicos xerados nas nosas tendas para a súa utilización como materia prima na fabricación de fariñas e aceites animais e de pensos para alimentación animal.

Residuos inorgánicos

Como produtores de marca propia, declaramos anualmente os envases, aparatos eléctricos, pilas, aceites e luminarias dos nosos produtos aos Sistemas Colectivos de Responsabilidade Ampliada de Produtor, como ECOEMBES ou ECOVIDRIO. Estas entidades garanten a correcta recuperación e xestión dos residuos derivados do uso dos nosos produtos. Ademais:

- Reciclamos o cartón, plástico, papel e madeira xerados nas nosas instalacións. Para isto, recollemos os distintos materiais descartados nas nosas tendas e colaboramos con diferentes Sistemas Integrados de Xestión (SIX) autorizados para o seu tratamento.
- Reutilizamos os envases loxísticos nas nosas operacións de distribución.
- Facilitamos ás persoas consumidoras a reciclaxe dos seus residuos. Para isto, poñemos a súa disposición puntos limpos nas nosas tendas para a recollida de pilas, aparatos eléctricos, lámpadas, roupa, aceite doméstico e tóner, entre outros produtos usados.

Reciclaxe cápsulas de café:

En 2020 estendemos a CAPRABO a recollida de cápsulas de café para a súa reciclaxe que xa implementamos en EROSKI en 2019. Trátase dunha iniciativa pioneira na gran distribución en España que nos permitiu recuperar máis de 84 toneladas de cápsulas de café en 2020.

Innovación para a xestión circular dos residuos alimentarios

Durante o 2020 completamos o proxecto LIFE CITRUSPACK que comezou en xullo 2017, que busca estratexias de revalorización dentro da economía circular para o uso de residuos cítricos en envases e cosméticos verdes.

Tamén continuamos xunto con Ausolan, Gaiker, BCC e ISEA no proxecto NUTRACEUTICAL OMNIUM, financiado dentro do programa HAZITEK 2020, cuxo obxectivo é a produción de neutracéuticos a partir de residuos alimenticios.

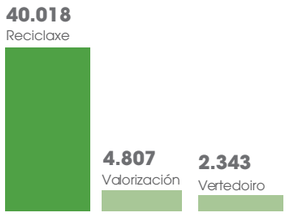
E comezamos o proxecto Robin Food que axunta a inclusión de persoas en risco de exclusión social coa revalorización de excedentes alimentarios e a súa reintrodución no mercado.

Os datos presentados nesta memoria corresponden aos residuos xerados nos nosos negocios do dominio alimentario recollidos mediante loxística inversa ou un xestor externo.

Residuos xestionados 306-2

Residuos non perigosos

47.168 toneladas



Residuos perigosos

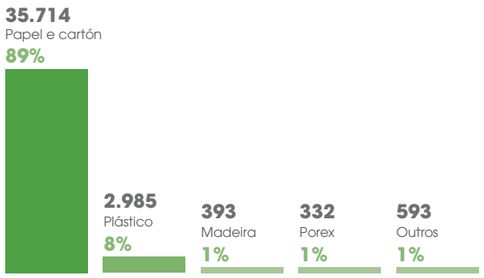
26 toneladas

Total residuos xerados

47.194 toneladas

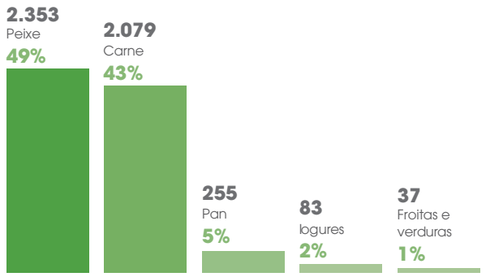
Residuos reciclados

40.017 toneladas



Residuos orgánicos valorizados

4.807 toneladas

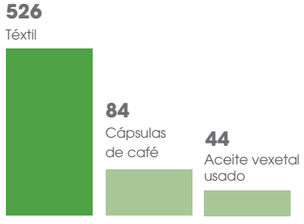


Véxase a táboa 42 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Residuos recollidos dos nosos clientes para a súa reciclaxe

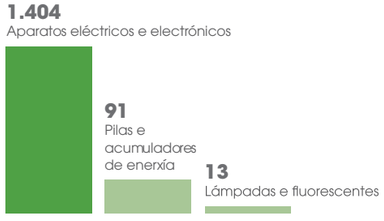
Residuos non perigosos

654 toneladas



Residuos perigosos

1.508 toneladas



Véxase a táboa 43 do anexo de indicadores para comparativa con anos anteriores.

Sensibilización e formación dos consumidores

En EROSKI somos conscientes de que cada persoa, ao escoller un modelo de consumo sostible e responsable, pode contribuír á protección medioambiental. Diriximos o noso esforzo cara á formación e concienciación das persoas consumidoras, mediante o desenvolvemento de campañas de sensibilización e a publicación de contidos pedagóxicos nas nosas plataformas web e outros soportes informativos. En liña con este obxectivo, tamén fomentamos e desenvolvemos iniciativas colaboradoras coa clientela, persoas traballadoras e institucións.

A Hora do Planeta

En EROSKI sumámonos por oitavo ano consecutivo á campaña A Hora do Planeta promovida por WWF co respaldo de Nacións Unidas, uníndonos ao apagamento simbólico da maior iniciativa global en defensa do medio ambiente e que este ano tivo por lema Conéctate coa natureza, realizándose de forma dixital pola COVID-19.

Programa medioambiental *Camiño a Camiño*

VEGALSA-EROSKI participou un ano máis en Camiño a Camiño, programa de rutas medioambientais do Concello de Vigo que busca acercar á cidadanía a flora e fauna desta comarca, fomentando hábitos de vida saudable e sostible.

Semana Europea de Prevención de Residuos 2020 en CAPRABO

Desde CAPRABO sumámonos á iniciativa da Semana Europea de Prevención de Residuos 2020 a través de distintas accións de concienciación e sensibilización para promover a reutilización e a reciclaxe de roupa e zapatos, para minimizar o residuo que xeran nos vertedoiros.

Guía de consumo responsable de CONSUMER EROSKI

En 2020 publicamos, como parte do proxecto de innovación EUSKOPEF, unha guía de consumo sostible para as persoas consumidoras, que está dispoñible xa na web comprasostenible.consumer.es. Ademais, contamos cunha canle especializada en medio ambiente en **www.consumer.es** para formar as persoas en hábitos de consumo sostibles. Para iso, facilitamos contidos sobre a natureza, medio ambiente urbano, parques naturais, enerxía e ciencia, entre outros.

Escola de Alimentación EROSKI

Dispoñemos dun módulo específico sobre sostibilidade no Programa Educativo sobre Alimentación e Hábitos Saudables da Escola de Alimentación EROSKI, no que WWF tamén participa aportando contidos. Ademais, a nosa web www.escueladealimentacion.es inclúe contidos formativos sobre como evitar o malgasto alimentario.

Programa *Reactívate +*

Participamos na iniciativa Reactívate +da Deputación Foral de Bizkaia, baseada no programa internacional Global Action Plan (GAP), que busca fomentar a participación cidadá en favor da sostibilidade ambiental mediante o desenvolvemento de hábitos de consumo adecuados. Os nosos clientes e traballadores poden inscribirse na web www.reactivatemas.eus usando o código EROSKI: 64007.

7

Colaboramos coa sociedade

Apoio e solidariedade coa nosa contorna

A nosa contribución á comunidade 203-2; 413-1

En EROSKI, desde a nosa orixe, desenvolvemos unha acción social diversa para contribuír de maneira efectiva a facer posible unha sociedade máis xusta e solidaria. Para iso, implicamos aos traballadores e traballadoras, promovendo á súa vez a participación da clientela na proposta e desenvolvemento de campañas e iniciativas sociais de ámbito local e nacional. Así é como orientamos a acción social cara ás diferentes necesidades e sensibilidades dos nosos grupos de interese.

Para materializar as accións a favor da sociedade, dedicamos un mínimo do 10% dos nosos beneficios ao Fondo de Contribución Obrigatoria para Educación e Promoción Cooperativa e Outros Fines de Interese Público (COFIP). Estes recursos económicos canalízanse a través da FUNDACIÓN EROSKI, constituída en 1997, que desenvolve a súa actividade segundo catro grandes eixes de actividade:

1. A formación e información das persoas consumidoras.
2. A promoción educativa, cultural e profesional, en especial en materia consumerista e de compromiso coa contorna e co medio ambiente.
3. A solidariedade e promoción asistencial.
4. A investigación, desenvolvemento e innovación en relación co consumerismo, alimentación, medio ambiente e os hábitos de vida saudables.

Para articular estes eixes, a Fundación conta cun equipo técnico multi-disciplinar que promove accións a favor das persoas consumidoras, realiza campañas de divulgación, edita revistas e guías, ofrece becas e axudas e colabora con organizacións sociais. O Patronato da Fundación garante que o Plan de Actuación definido anualmente desenvólvese baixo os principios de imparcialidade, independencia, transparencia, eficiencia e responsabilidade.

Desta forma, apoiamos accións ben por iniciativa propia ou mediante o establecemento de convenios de colaboración con terceiros para o desenvolvemento social e cultural da nosa contorna.

Para as persoas que formamos EROSKI supón un orgullo ter dado resposta en 2020 ás necesidades máis perentorias da nosa contorna pola crise económica derivada da pandemia da COVID-19. Así, levamos a cabo distintas campañas de emerxencia a favor de Cruz Vermella e Bancos de Alimentos, co obxectivo de axudar a cubrir as necesidades básicas dos colectivos máis vulnerables nas provincias onde se desenvolve a nosa actividade.

As aportacións económicas no 2020 para o desenvolvemento da contorna e o apoio aos colectivos necesitados máis próximos ascenderon en total a 12.419.918€, distribuídos nos seguintes campos da acción social:

Distribución das aportacións para acción social

	8.425.550 € Solidariedade alimentaria	**873.298 €** Persoas en risco de exclusión social (doazóns non alimentación)	**1.961.152 €** Apoio ás familias	**266.244 €** Emerxencia, cooperación internacional e refuxiados
138.878 € Infancia	**40.000 €** Drogodependencia	**89.140 €** Capacidades diferentes ou enfermidade	**615.669 €** Cultura, ocio e contorna local	**9.987 €** Outros colectivos

Resposta á emerxencia causada pola COVID-19

Nestes tempos de pandemia e de dificultades económicas para moitas familias, que en poucos meses perderon o seu emprego e os seus ingresos, a solidariedade adquire gran importancia para saír adiante. Este ano, a crise socio-sanitaria desatada pola COVID-19 agravou a situación de necesidade dos máis vulnerables, e as colas de fame multiplicáronse nos pobos e cidades. Neste contexto, EROSKI reforzou as súas iniciativas solidarias para que as persoas que máis o necesitan teñan cubertas as súas necesidades básicas de nutrición e hixiene.

Campañas solidarias en tenda

EROSKI puxo en marcha en marzo unha campaña a favor do **Plan Cruz Vermella RESPONDE** fronte á COVID-19, grazas á cal doáronse máis de 120.000 euros para axudar á alimentación da infancia e familias en risco de exclusión social. EROSKI igualou a cantidade doada polos nosos clientes para acadar dita cifra total.

Despois, en abril, iniciamos o **reto Un millón de comidas a favor de FESBAL**, conseguido antes do verán tras a finalización da Operación Kilo de primavera. Grazas a esta acción, doáronse máis de 1,4 millóns de comidas aos Bancos de Alimentos.

En novembro, como cada ano, organizamos a **Gran Recollida de Alimentos** a favor de FESBAL, aínda que esta vez sen recollida física na maioría das nosas tendas debido ás limitacións da COVID-19. Aínda así, os nosos clientes entregáronse coa iniciativa conseguindo doar xunto con EROSKI case 2 millóns de euros para a adquisición de alimentos de primeira necesidade.

EROSKI e os seus clientes doaron en 2020 máis de 6,5 millóns de comidas a través de súas campañas a favor dos Bancos de Alimentos, conseguindo así poder alimentar a 2.400 familias durante un ano.

Doazón de máscaras a colectivos vulnerables

As máscaras convertéronse nun ben de primeira necesidade. Por iso, en abril fixemos unha primeira doazón de 100.000 máscaras a residencias de maiores no País Vasco a través das Deputacións Fórais, xa que nese momento existía unha escaseza nos centros que poñía en maior risco a saúde deste colectivo tan vulnerable ante a COVID-19. Ademais, desde novembro traballamos para a doazón de ao redor de 1 millón de máscaras a persoas en risco de exclusión social. A doazón culminouse ao final do exercicio grazas á axuda de máis de 70 entidades locais e sociais coas que colaboramos habitualmente coa tarxeta de compra para fins sociais ou o programa *Desperdicio Cero*.

Esta acción súmase tamén ás baixadas recorrentes do prezo das máscaras para o público en xeral, favorecendo así a súa compra a todos os consumidores.

Tarxeta de compra para fins sociais

Como consecuencia da crise xerada pola COVID-19, duplicouse en EROSKI o número de administracións públicas e entidades sociais que solicitan a súa tarxeta de compra para fins sociais destinada a canalizar a axuda asistencial a cidadáns e familias en situacións de emerxencia. É unha ferramenta para facilitarlles a súa finalidade de atender as necesidades básicas de alimentación e hixiene de persoas en risco de exclusión social e consiste nunha tarxeta persoal que se entrega a cada individuo, cun importe cargado inicialmente, e a posibilidade de realizar de forma automática recargas de saldo periódicas personalizadas, segundo as indicacións da entidade. A súa aparencia, similar ás tarxetas regalo ou de fidelización de EROSKI, permite normalizar o acceso ás necesidades básicas dunha forma integradora e non meramente asistencial.

En 2020 colaboramos con máis de 70 administracións e entidades sociais para canalizar as súas axudas asistenciais a cidadáns e familias en situacións de emerxencia, a través de máis de 15.000 tarxetas de compra para fins sociais.

Doazón de equipos de protección e prendas de abrigo desde FORUM SPORT

No momento máis crítico da pandemia, cando non se dispoñían de equipos de protección suficientes para todo o persoal sanitario, FORUM SPORT doou máscaras de buzo á Unidade de Coidados Intensivos do Hospital de Galdakao e sprays anti-bafo para a súa utilización como material de prevención e protección fronte ao coronavirus. Ademais, entregamos 400 prendas de abrigo a Cruz Vermella Bizkaia para o seu reparto entre persoas sen fogar confinadas en albergues de urxencia.

Comprometidos coas persoas

Novo programa *Céntimos Solidarios*

Nesta liña de compromiso e solidariedade coas persoas máis necesitadas, EROSKI puxo en marcha Céntimos Solidarios, un novo programa permanente de apoio a diferentes causas sociais, que busca axudar aos máis necesitados a través de pequenos donativos realizados polos clientes de forma moi sinxela ao pagar en caixa.

As entidades e organizacións ás que se destinan as axudas cambian de forma periódica e a súa elección responde ás preocupacións recollidas por EROSKI entre os seus Socios Cliente. As necesidades da infancia, o coidado do medio ambiente, os colectivos en risco de exclusión social ou afectados polo cancro ou outras enfermidades, a cooperación internacional ou o apoio as vítimas da violencia de xénero son algunhas das causas ás que a cooperativa estenderá o seu programa Céntimos Solidarios ao ser as apoiadas polos socios de EROSKI nunha escoita a máis de 3.500 persoas.

Causas coas que colaboramos en 2020

A iniciativa comezou o 5 de novembro e a primeira das entidades socias que recibiu as aportacións foi a Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), con quen a cooperativa leva máis de 20 anos colaborando. O diñeiro doado, máis de 670.000 euros, foi destinado aos Bancos de Alimentos de cada zona para proporcionar produtos de alimentación ás familias que se quedaron en situación de vulnerabilidade tras a emerxencia sanitaria.

A segunda causa de colaboración solidaria foi a favor de UNICEF, Médicos Sen Fronteiras e ACNUR a través da cal EROSKI apoiou as súas accións de vacinación infantil nos países en vías de desenvolvemento. Esta campaña, vixente en xaneiro, axudou a vacinar a máis de 100.000 nenos e nenas contra enfermidades como o sarampelo, a polio ou o cólera en diferentes países en desenvolvemento tales como República Democrática do Congo e os campos do este do Chad.

EROSKI e os seus clientes lograron canalizar xa un millón de euros a través do seu programa Céntimos Solidarios e realizáronse máis de 7 millóns de doazóns para as causas solidarias que se levaron a cabo.

Doazón voluntaria e anónima

Participar nesta iniciativa solidaria é moi sinxelo. Ao pagar en caixa coa tarxeta ou co móbil en calquera dos 1.000 establecementos que se sumaron ao programa –que inclúen supermercados, hipermercados e franquías EROSKI, Vegalsa e CAPRABO–, pódese facer unha pequena doazón á causa benéfica en vigor. O donativo, sempre voluntario e confidencial, é unha cantidade fixa que cambia segundo o importe do tícket. Para as compras entre 5 e 30 euros, son 10 céntimos. Ou 20 céntimos, se a compra é superior a 30 euros. EROSKI non garda os céntimos doados, senón que os envía directamente desde o banco do cliente ata a conta do programa. As doazóns destínanse integramente ao programa solidario que estea activo no establecemento onde se realiza a compra.

Tamén se pode colaborar mediante tarxeta bancaria ou PayPal a través da web **eroski.worldcoo.com** o **caprabo.worldcoo.com**, desde onde é posible ampliar a aportación. Ademais, nesta web permite pedir un certificado de doazón e beneficiarse de deducións fiscais na declaración da renda.

O programa Céntimos Solidarios enmárcase dentro dos 10 Compromisos pola Saúde e a Sostibilidade de EROSKI, que buscan facilitar o desenvolvemento social e económico e por tanto, unen a política de consumo responsable de EROSKI e o desenvolvemento da contorna máis próxima as súas tendas.

Programa *Desperdicio Cero*

En EROSKI seguimos na nosa loita contra o desperdicio alimentario articulando un protocolo de actuación que garante a seguridade alimentaria nas doazóns de todos os produtos frescos e de alimentación que, estando en perfectas condicións de consumo, retiramos dos nosos lineais para cumprir co noso compromiso cos clientes de frescura máxima e aspecto do envase. Asegurámonos de que os produtos doados manteñan a súa cadea de frío tamén na entidade receptora da doazón, asegurando as mesmas garantías no seu transporte e instalacións ata que o alimento é consumido.

O criterio de asignación e a entrega final destes produtos ao destinatario realízase a través de máis dun centenar de entidades sociais de todo o territorio nacional coas que firmamos convenios de colaboración. En 2020, EROSKI doou máis de 4.648 toneladas de alimentos e produtos básicos destinados aos colectivos máis desfavorecidos.

O programa persegue tamén promover o consumo responsable, polo que desenvolvemos, en paralelo ás doazóns de alimentos, diversas campañas de concienciación ao consumidor para informarlles e formarlles. Para iso, EROSKI pon a súa disposición a través de CONSUMER EROSKI coñecementos, recursos e ferramentas prácticas para racionalizar a súa compra, aproveitala ao máximo e minimizar o malgasto alimenticio no fogar, cos conseguintes aforros que iso conleva á sociedade e á economía das familias.

Para desenvolver o programa *Desperdicio Cero*, EROSKI colabora con numerosas organizacións sociais, como Bancos de Alimentos, Cáritas, etc.

Durante este 2020, EROSKI e os seus clientes doaron máis de 9 millóns de comidas destinados aos colectivos máis desfavorecidos. A cifra equivale a alimentar a máis de 3.000 familias durante un ano.

Ademais, en 2020 volvemos a participar na Semana contra o Desperdicio de Alimentos de AECOC compartindo boas prácticas coas persoas consumidoras.

EROSKI Coop. conta co recoñecemento ***Premio Espiga de Ouro***, o máximo galardón que outorga a Federación Española de Banco de Alimentos a aquelas organizacións que destacan pola súa colaboración na redistribución solidaria dos excedentes alimentarios.

Colaboración con persoas con capacidades diferentes ou enfermidade

En EROSKI, conscientes dos retos diarios que deben afrontar as persoas con capacidades diferentes ou con necesidades especiais derivadas dunha enfermidade, mantemos unha colaboración estreita con decenas de organizacións que as representan e traballan para mellorar o seu benestar e calidade de vida. Así, en 2020 colaboramos con entidades como a Fundación Vasca Esclerosis Múltiple, Down Galicia, a Asociación de Enfermos Neuromusculares de Bizkaia (BENE) e WOP, entre moitas outras.

Loita contra o cancro

EROSKI participou un ano máis en distintas accións coa Asociación Española Contra o Cancro (AECC), aínda que este ano de forma diferente ao non poderse realizar as carreiras a favor da loita contra o cancro de mama. No seu lugar realizamos unha campaña de venda de camisetas en outubro a favor de dita causa. Ademais, colaboramos coa campaña de prevención do cancro de pel de verán. Tamén AECC foi un dos beneficiarios no programa Céntimos Solidarios. Así mesmo, colaboramos coa Asociación contra o cancro Elena Torres de Ibiza.

CAPRABO loita contra o Alzhéimer

CAPRABO colabora co proxecto PENSA, orientado a analizar si é posible frear o declive cognitivo en estadios previos á aparición da demencia, e que combina un programa de intervención nos hábitos de vida e a inxestión dun preparado alimenticio. Trátase dunha iniciativa conxunta do Instituto do Hospital do Mar de Investigacións Médicas (IMIM) e de Barcelonaßeta Brain Research Center (BBRC), centro de investigación da Fundación Pasqual Maragall, coa que CAPRABO colabora desde hai 7 anos.

Colaboración a través da bolsa solidaria

En 2020 vendemos máis de 140.000 unidades da bolsa de tea reutilizable solidaria de EROSKI. Grazas a eles, puidemos colaborar con entidades como AECC, ONCE, a Fundación Vasca de Esclerosis Múltiples Eugenia Epalza ou a Asociación de Enfermos Neuromusculares de Bizkaia, entre outros.

Cooperación internacional

En EROSKI cremos que a solidariedade debe cruzar fronteiras e por iso as nosas campañas tamén poñen o foco en responder necesidades urxentes dos que están máis lonxe.

Ademais do noso convenio de colaboración con Mundukide ou a campaña do programa *Céntimos Solidarios* a favor da vacinación internacional con UNICEF, ACNUR e Médicos Sen Fronteiras do programa *Céntimos Solidarios*, continuamos un ano máis doando artigos de consumo non alimentario (xoguetes, calzado, roupa, material escolar e produtos ópticos, entre outros) a nenos en Latinoamérica a través da **Federación Niños del Mundo**, organización que traballa para o desenvolvemento humano sostible e a cooperación internacional. En 2020 as doazóns chegaron a un valor de 105.000 euros.

Outras accións solidarias

As nosas campañas van máis alá da solidariedade alimentaria, prestando apoio a colectivos vulnerables e promovendo o compromiso co medio ambiente a través de hábitos de consumo que favorezan a preservación dos recursos naturais.

Campaña con Proxecto Home en Baleares

En 2020 desenvolvemos a campaña Contigo a vida colle color en Baleares ofrecer aos clientes dos supermercados un obxecto orixinal a cambio dun euro para colaborar coa fundación Proxecto Home. Recadáronse 40.000 euros que se destinarán aos programas de axuda ás persoas drogodependentes da illa que ten esta entidade.

Xestión de residuos téxtiles solidaria e sostible

Como cada ano, a roupa e calzado que os clientes levaron as nosas tendas para a súa reutilización ou reciclaxe foi xestionada por entidades como Koopera, Humana Fundación Pueblo para Pueblo ou INS3RTEGA, entre outras, e destináronse os beneficios a proxectos sociais. Por exemplo, en Barcelona usáronse os fondos na iniciativa Hort al terrat na que participan 120 persoas con discapacidade.

Apoio ás familias

EROSKI mantén convenios de colaboración para o apoio ás familias numerosas con entidades como Hirukide, Fanoc e Familia XL, entre outras. Ademais, conscientes das necesidades particulares deste tipo de familias, ofrecemos vantaxes especiais a través das nosas tarxetas de fidelización. Así, durante 2020 máis de **12.000 familias numerosas beneficiáronse dun aforro de máis de 1,4 millóns de euros.**

Esta iniciativa súmase ao programa xa existente de axuda ás familias coñecido como *Benvido Bebé*. Grazas a este, no pasado exercicio entregamos 18.759 canastillas, así como descontos e promocións en produtos pensados para o primeiro ano de vida do bebé. O programa compleméntase coa ferramenta online *Benvida Matrona*, onde os proxenitores poden dispoñer das respostas a todas as cuestións que máis lles preocupan durante o embarazo, o parto e ao longo dos primeiros anos de vida do bebé. Esta é unha iniciativa que conta co apoio de organizacións como FAME (Federación de Asociaciones de Matronas de España), AEM (Asociación Española de Matronas) e o pediatra Dr. J. Mateu Sancho.

En VEGALSA-EROSKI tamén dimos un paso máis na súa axuda ás familias tras adherirse en 2016 ao Programa *Tarxeta Benvida* da Xunta de Galicia. Grazas a iso, as persoas que presentan a tarxeta ao facer a compra na nosa rede de establecementos, Familia e Hipermercados EROSKI de Galicia benefícianse dun desconto directo do 2,5%. En 2020 transferíronse 171.732 euros ás familias a través desta iniciativa.

Fomento da cultura, ocio e contorna local

O fomento das iniciativas máis locais de EROSKI busca favorecer o benestar das persoas próximas á nosa rede comercial e poñer en valor a cultura e tradicións máis próximas.

Promoción e difusión das linguas locais

En EROSKI consideramos as linguas locais como parte esencial do patrimonio cultural das comunidades da nosa contorna e por iso traballamos de forma continua para a súa promoción e difusión.

No caso do euskera, participamos na Feira do Libro e Disco Vasco de Durango (Durangoko Azoka), a máis sinalada do calendario no ámbito da promoción da lingua vasca. Ademais, en decembro 2020 participamos no evento Ikastolak Herriari organizado por *Ikastolen Elkartea* en substitución das tradicionais festas presenciais das ikastolas coas que colaboramos cada ano e que non puideron ter lugar pola COVID-19.

Tamén en Galicia poñemos en valor a cultura e a lingua da rexión sumándonos a todas aquelas iniciativas que estean estreitamente ligadas á sociedade galega. Por exemplo, como en exercicios anteriores, en 2020 continuamos apoiando a celebración do *Día das Letras Galegas*.

Estas accións únense ao esforzo continuado que facemos para que a revista CONSUMER EROSKI poda ser lida en castelán, euskera, galego e catalán.

Ocio e cultura

Así mesmo, intentamos acercar a cultura ás persoas consumidoras a través de diversos patrocinios como, por exemplo, o do festival cultural *Musikaire*, que ten lugar anualmente en Elorrio, onde se localiza a nosa sede social.

Tamén VEGALSA-EROSKI colaborou un ano máis co programa *Cultura Accesible e Inclusiva* da Fundación Emalcsa, que pretende lograr a igualdade de oportunidades no acceso ao desfrute dos bens de carácter cultural na cidade de A Coruña, e a eliminación dos obstáculos para a plena participación de toda a cidadanía nos mesmos, con especial atención ás persoas con discapacidade.

Noutra orde, conscientes da importancia do deporte na sociedade actual e para desenvolver unha vida saudable, tamén apoiamos actividades deportivas organizadas na nosa contorna máis próxima.

No País Vasco colaborouse con carreiras populares como a Subida a Artxanda e FORUM SPORT, aínda que non puido celebrar a súa *Kosta Trail* anual en Bizkaia, si patrocinou eventos como o *Bilbao Nigth Marathon*. Ademais, durante o confinamento, en FORUM SPORT traballamos para conseguir que a xente se seguise mantendo activa a pesar das restricións. Así, a través do hashtag *#yomeentrenoencasa* xeramos vídeos de adestramentos, contidos en blogs e redes sociais para distintos públicos. Ademais, lanzamos un consultorio de running e outro de nutrición onde os seguidores de Instagram podían facer preguntas aos nosos coachs con dúbidas relacionadas coa alimentación e o adestramento.

8

Comprometidos coa transparencia

Criterios de elaboración e información adicional

Alcance da memoria e principios de elaboración

En EROSKI traballamos para mellorar e ampliar cada ano a información de desempeño que presentamos aos nosos grupos de interese como parte do noso compromiso coa transparencia dentro e fóra da organización. Por iso, elaboramos esta memoria en base aos estándares de Global Reporting Initiative (GRI), unha institución independente fundada en 1997 que é o marco de referencia máis usado a nivel mundial en informes de sostibilidade. Ao aplicar os criterios e principios recollidos nos estándares de Global Reporting Initiative buscamos asegurar que a calidade da memoria e o seu contido estean aliñados coas expectativas dos nosos grupos de interese, ademais de permitir a comparación dos distintos indicadores reportados cos nosos resultados en anos sucesivos e cos informes presentados por outras organizacións.

As sociedades para as que se reportan datos nesta memoria son aquelas afectadas pola lei 11/2018 de información non financeira e diversidade. Estas son as 23 sociedades incluídas no Anexo I dos estados consolidados financeiros con integración global, aínda que non todas teñen un impacto en todos os aspectos non financeiros reportados na memoria. Non se inclúen as empresas incluídas no Anexo II dos estados financeiros, as chamadas empresas asociadas, xa que son sociedades nas que non temos o control, entendido en virtude do artigo 42 do Código de Comercio, e, ademais, a maioría delas non contan con traballadores nin realizan ningún tipo de actividade. Por iso, considérase que non implican riscos non financeiros e exclúense deste documento.

A táboa seguinte presenta a desagregación de sociedades do Anexo I dos estados consolidados financeiros por agrupación de aspectos materiais reportados.

Sociedade	Aspectos económicos e protección de datos	Aspectos ambientais	Aspectos sociais/ laborais/ produto-cliente
EROSKI, S.COOP.			
CAPRABO, S.A.			
CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.			
CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.			
EQUIPAMIENTO FAMILIAR e SERVICIOS, S.A.			
EROSKI HIPERMERCADOS, S.COOP.			
FORUM SPORT, S.A.			
GRUPO EROSKI DISTRIBUCIÓN, S.A.			
PENINSULACO, S.L.			
VEGONSA AGRUPACIÓN ALIMENTARIA, S.A. e sociedades dependentes			
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.			

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

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

Sociedade	Hiper-mercados	Super-mercados	Gasolineiras	Ocio e deporte	Axencias de viaxe	Ópticas	Tendas online
EROSKI, S.COOP.							
CAPRABO, S.A.							
CECOSA HIPERMERCADOS, S.L.							
CECOSA SUPERMERCADOS, S.L.							
EQUIPAMIENTO FAMILIAR e SERVICIOS, S.A.							
FORUM SPORT, S.A.							
GRUPO EROSKI DISTRIBUCIÓN, S.A.							
PENINSULACO, S.L.							
VEGONSA AGRUPACIÓN ALIMENTARIA, S.A.							
VIAJES EROSKI, S.A.							

Os nosos grupos de interese

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

- teñen un impacto directo ou indirecto na nosa organización
- vénse afectados polas nosas actividades, servizos ou produtos
- interésanse pola nosa actividade

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

Grupos de interese externos

- Clientes e Socios/as Cliente
- Persoas Consumidoras
- Empresas provedoras
- Emprendedores franquiados
- Entidades financeiras
- Gobernos
- Medios de comunicación
- Inversores
- Terceiro sector

Grupos de interese internos

- Socios/as Consumidoras
- Socios/as Traballadoras
- Persoas traballadoras (non socias)

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

Grupo de interese	Mecanismos de comunicación específicos	Cuestións e preocupacións clave
Clientes e Socios/as Cliente	Servizo de atención ao cliente (en tenda, teléfono e web) Revista EROSKI Club Revista Sabor de CAPRABO Estudios de satisfacción de clientes Programas de Escoita á clientela Folletos promocionais App EROSKI Newsletters	Innovación Cumprimento normativo Empresa socialmente responsable Saúde e seguridade dos clientes Protección de datos Trazabilidade de produto Competitividade no mercado Desperdicio alimentario
Persoas consumidoras	Revista CONSUMER EROSKI e **www.consumer.es** Escuela de Alimentación (**www.escueladealimentacion.es**) Enquisa Nutricional da Poboación Española (ENPE) Campañas de sensibilización (saúde, solidariedade e medio ambiente) Institucións públicas e organizacións que velan polos intereses dos consumidores (Kontsumobide, Consello de Consumidores e Usuarios, AECOSAN, etc.) Notas e roldas de prensa	Servizo de atención ao cliente Competitividade no mercado Saúde e seguridade dos clientes Promoción de hábitos de consumo saudables e sostibles Empresa socialmente responsable Márketing e etiquetado Desperdicio alimentario Trazabilidade do produto
Persoas traballadoras	Publicacións: Nexo, Néctar, La Parrapla, intranets (Prisma, ForumNet), actas, comunicacións en sede Entrevistas de avaliación Enquisas de cultura laboral Auditorías (Código ético) Canal de denuncia	Cumprimento normativo Protección de datos Saúde e seguridade no traballo Saúde e seguridade dos clientes Emprego Conciliación Anticorrupción Xestión ética e responsable
Socios/as traballadoras	Órganos de participación societaria Manual de acollida Mecanismos propios de persoas traballadoras	Cuestións inherentes ás persoas traballadoras
Socios/as consumidoras	Órganos de participación societaria *Newsletters* Mecanismos propios de Socios/as Cliente e persoas consumidoras	Cuestións inherentes a persoas consumidoras e Socios/as Cliente
Empresas provedoras	Servizo de Atención a Provedores Publicacións: Nexo Loxística EROSKI Acordos con PEME Convenios de colaboración Mesas sectoriais Campañas promocionais de produtos locais Auditorías (Control calidade,…) Foros permanentes e ocasionais	Anticorrupción Cumprimento normativo Trazabilidade do produto Desempeño económico Competencia desleal Competitividade no mercado
Entidades financeiras/ Inversores	Informe de Goberno Corporativo Informe Contas Anuais Consolidadas Notas e roldas de prensa Páxina web da CNMV e EROSKI	Innovación Cambio climático Xestión ética e responsable Servizo ao cliente Emprego
Emprendedoras/ es franquiados	Programa *contigo en franquía* Comunicacións directas co persoal da Dirección de Franquías da Dirección Xeral de Rede	Competitividade no mercado Impulso de provedores locais Atención ao cliente Desenvolvemento social e económico da contorna Trazabilidade do produto Cumprimento normativo
Gobernos	Acordos e convenios de colaboración Reunións con representantes públicos Asociacións empresariais e de cooperativas de consumidores (ACES, ANGED, AECOC, etc.)	Xestión ética e responsable Cambio climático Igualdade de xénero e diversidade Emprego Seguridade e saúde laboral
Tercer sector e outros axentes sociais	Reunións con representantes das distintas organizacións Comité Científico da Fundación EROSKI Universidades: convenios, bolsas ONG: convenios de colaboración, patrocinios, xornadas, stands	Accesibilidade Cumprimento normativo Desperdicio alimentario Acción social e solidariedade Empresa socialmente responsable Emprego

Análise de materialidade

Seguindo os principios establecidos polos GRI Standards para definir os contidos da Memoria de Sostibilidade 2020, levamos a cabo unha actualización do análise de materialidade coa fin de incluír e determinar os temas que son relevantes para EROSKI e os seus grupos de interese. Así mesmo, co motivo das circunstancias sanitarias que vivimos no último ano tamén contemplamos o impacto da pandemia da COVID-19.

A análise identificou que temas son relevantes á hora de reflexar os impactos económicos, ambientais e sociais de EROSKI, así como os temas que inflúen nas decisións dos grupos de interese ou que xeran un impacto sobre a economía, o medio ambiente e/ou a sociedade.

O proceso para realizar a matriz de materialidade 2020 desenvolveuse seguindo os seguintes pasos:

1. Análise e identificación de temas materiais. Para identificar os temas potencialmente materiais (relevantes) realizouse unha análise de tendencias globais e do sector, elaborouse un benchmarking sobre asuntos materiais do sector e tivéronse en conta estándares de referencia como os estándares GRI, os principios do Pacto Mundial de Nacións Unidas, a Lei 11/2018, de Información non Financeira e Diversidade e os Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

2. Unha vez obtida a listaxe de asuntos, realizouse unha priorización que deu como resultado unha listaxe daqueles temas que son máis relevantes para EROSKI e os nosos grupos de interese. Para avaliar se un tema é material a medio e longo prazo consideráronse unha combinación de factores internos e externos. O método de consulta utilizado foi, maioritariamente, unha enquisa online aos grupos de interese, a interlocutores internos que teñen relación cos grupos de interese e a persoas que teñen responsabilidades na toma de decisións en EROSKI. Outros métodos para recoller as expectativas e necesidades dos grupos de interese foron, entrevistas, análise de gabinete, revisión de resultados de consultas preexistentes e análise de publicacións sectoriais e de tendencias. Na análise de materialidade recóllense as necesidades e expectativas dos seguintes grupos de interese: o persoal, as franquías, os socios clientes, os socios consumidores, o terceiro sector, os provedores, a Administración Pública, os inversores e os medios de comunicación.

Os resultados obtidos foron revisados e validados para asegurarse de que a materialidade reflicte de maneira razoable e equilibrada o desempeño de EROSKI en materia de sostibilidade, tanto dos seus impactos positivos como dos seus impactos negativos.

Na actualización deste ano identificáronse os seguintes asuntos materiais novos: transformación dixital, servizo de atención ao cliente, saúde e seguridade dos clientes e a protección de datos e seguridade da información.

Matriz de materialidade EROSKI 2020

Compromisos, Políticas e Xestión Responsable

Clientes, consumidores e responsabilidad de produto

Xestión ambiental

Emprego e relacións laborais

Identifícanse cun * os asuntos materiais novos

Lista de temas materiais e a súa cobertura

Na táboa que se mostra a continuación incorporáronse os asuntos máis relevantes, así como os temas que teñen unha relación e importancia coa actividade de EROSKI. A táboa resume, onde se produce o impacto do asunto material (fóra e/ou dentro da organización), a implicación de EROSKI (directa e indirecta), motivo polo que o asunto é material para EROSKI e por último sintetízase a probabilidade de impacto, xunto co impacto de EROSKI sobre a contorna a través da súa capacidade transformadora no mesmo.

Asunto Material	Onde se produce o impacto	Implicación de EROSKI	Motivo da súa materialidade	Capacidade de transformación
Servizo de atención ao cliente GRI 102; 416; 417	Fóra da organización	Directa	Os clientes son un dos nosos grupos de interese prioritarios, por iso, temos unha escoita activa, innovamos permanentemente, desenvolvemos diversas actuacións para asegurar a calidade de todos os produtos e proporcionamos unha oferta comercial baseada en garantir unha alimentación equilibrada e sa.	Responder ás novas esixencias dos clientes adaptándose ás vendas multi-canle, á compra online, ao aumento da demanda do envío a domicilio, ás necesidades dos seniors, á atención á saúde, á oferta de produtos máis saudables, ás compras experienciais ou ao crecemento do mercado sostible ou local.
Saúde e seguridade dos clientes GRI 416	Fóra e dentro da organización	Directa e indirecta	Temos un firme compromiso coa saúde e o benestar dos nosos clientes. Ofrecer produtos máis saudables e adaptados a dietas especiais con suficiente variedade e aprovisionamento co fin de garantir a saúde dos clientes é prioritario para nós. Resultado da crise sanitaria, damos prioridade ao estrito cumprimento das medidas de protección e prevención en toda a rede comercial.	A implementación de medidas de seguridade e saúde nos establecementos converteuse nunha prioridade para asegurar o benestar dos clientes e consumidores. As áreas de venda de EROSKI transformáronse ás novas necesidades sanitarias, modificando cotas, aumentando frecuencia da limpeza, damos prioridade a colectivos vulnerables, entre outras iniciativas. Garantindo a actividade e calidade do seu papel de subministradores de artigos de primeira necesidade.
Impulso a provedores locais GRI 204	Fóra da organización	Directa	O volume de compras e o número de provedores que temos supón un impacto significativo no desenvolvemento dos provedores locais.	Ao distribuír produtos de provedores locais tense un impacto directo en termos de emprego e desenvolvemento rural da contorna. EROSKI conta cun volume significativo de compras a provedores locais, dita colaboración impulsa as economías locais, o cal xera riqueza, transforma a contorna e contribúe ao desenvolvemento agroalimentario, económico e social.
Prácticas de márketing e etiquetado responsable GRI 417	Fóra e dentro da organización	Directa e indirecta	Aplicar criterios éticos e de responsabilidade nas comunicacións de márketing e etiquetado, unha atención diferencial e o márketing individualizado ten unha gran relevancia para os nosos clientes.	Ofrecer información ás persoas consumidoras co fin de que poidan tomar decisións informadas e acorde cas súas necesidades é cada vez máis relevante no sector. EROSKI ten un papel esencial para poñer en valor e dar visibilidade a empresas responsables, alimentos máis saudables, restricións alimentarias, fomentando o consumo informado.
Desperdicio alimentario GRI 306	Fóra e dentro da organización	Directa	Temos un compromiso coa sostibilidade agrícola e contra o desperdicio alimentario a través de medidas para evitar que alimentos listos e seguros para consumo sexan descartados, así como a implementación de protocolos de actuación para garantir a seguridade alimentaria para doazóns a organizacións do terceiro sector.	Os supermercados son un elo na cadea de valor que teñen un rol estratéxico ao momento de coordinarse co resto de axentes para garantir o aproveitamento de recursos e loitar contra o desperdicio alimentario.

Asunto Material	Onde se produce o impacto	Implicación de EROSKI	Motivo da súa materialidade	Capacidade de transformación
Seguridade e saúde laboral GRI 403; 404	Dentro da organización	Directa	As persoas traballadoras son un dos nosos grupos de interese prioritario, por iso, previr os riscos laborais e promover a saúde e seguridade dos traballadores/as é un aspecto fundamental na organización.	Os riscos laborais e a saúde e seguridade dos traballadores/as converteuse nun aspecto fundamental que transformou ao sector de distribución alimentaria. Para EROSKI a adaptación ás novas medidas de protección e prevención para o persoal son primordiais no curto e medio prazo.
Diversidade, igualdade e inclusión GRI 405; 406	Fóra e dentro da organización	Directa	Dispoñer de políticas de non discriminación e promover unha contorna laboral inclusiva baseado na diversidade, a multi-cultura e a igualdade de oportunidades entre mulleres e homes é un compromiso fundamental da nosa organización.	Promover a igualdade de oportunidades e a diversidade, demostrou ser un criterio estratéxico, que evolucionou ata formar parte da cultura corporativa das empresas. Neste sentido, EROSKI réxese polo principio de non discriminación e promoción dunha contorna laboral inclusiva baseada na diversidade, a multi-cultura e a igualdade de oportunidades para todos.
Comportamento ético, transparente e responsable GRI 101; 205	Fóra e dentro da organización	Directa	Ter un comportamento empresarial ético e responsable é prioritario para os nosos grupos de interese, adoptando medidas para loitar contra a corrupción e o suborno.	As empresas teñen a responsabilidade e capacidade de aportar un modelo económico máis ético e transparente. Son pilares clave que aportan seguridade económica, fomentan o crecemento sostible e son a base para establecer unha relación de confianza cos grupos de interese.
Cambio climático e consumo responsable de recursos (materiais, enerxía e auga) GRI 301; 302; 303; 305	Fóra e dentro da organización	Directa e indirecta	O impacto na saúde humana e no clima que as emisións de gases de efecto invernadoiro producen é un dos grandes problemas ambientais actuais e de maior relevancia para os distintos grupos de interese.	O cambio climático representa un desafío para as empresas, debido a que pode afectar aos seus procesos, así como aos seus costes, uso de materias primas ou interrupción das cadeas de subministración. Por este motivo EROSKI considera que identificar e xestionar correctamente os riscos ambientais e o seu impacto financeiro é imprescindible para a evolución e bo desempeño da compañía. Así mesmo conta cun firme compromiso co respecto cara o medio ambiente e a redución das súas emisións.

Asunto Material	Onde se produce o impacto	Implicación de EROSKI	Motivo da súa materialidade	Capacidade de transformación
Desempeño económico responsable GRI 201	Fóra e dentro da organización	Directa e indirecta	A xestión económica da organización ten un gran impacto nos distintos grupos de interese da entidade. Afecta ao número de empregos xerados, ás compras de produtos e servicios, á rede comercial, á estratexia empresarial, á xestión da débeda e ao reparto de beneficios, entre outros aspectos.	O desempeño económico responsable de EROSKI, dinamiza o emprego e o consumo privado (compoñente fundamental do PIB), facilita que as persoas teñan acceso a un conxunto amplo de bens e exerce de tractor para o sector primario e secundario, así como o impulso de cadeas de subministración locais.
Acción social e impacto na contorna GRI 413	Fóra da organización	Directa	Participar activamente na sociedade mediante programas de acción social que contribúan ao desenvolvemento económico e social das comunidades onde operamos é un principio fundamental da cooperativa.	EROSKI como axente de cambio ten unha gran capacidade para impactar nas persoas e na contorna como resultado das súas iniciativas e actividades solidarias. A compañía participa activamente na sociedade mediante programas de acción social que contribúan ao desenvolvemento económico e social da comunidade.
Sostibilidade e trazabilidade na cadea de provedores GRI 308; 414	Fóra da organización	Directa e indirecta	Xestionar de forma responsable a cadea de provedores, introducindo criterios sociais, ambientais e éticos favorece a implantación de políticas de responsabilidade en toda a cadea de valor.	O sector de distribución xoga un papel importante na difusión de boas prácticas sostibles na cadea de subministración. EROSKI estende todos os seus compromisos en materia de sostibilidade a aquelas empresas provedoras, esixindo a xestión responsable do seu persoal e potenciando aquelas empresas que implementan sistemas de xestión ambiental.
Emprego estable, de calidade e desenvolvemento profesional GRI 401	Fóra e dentro da organización	Directa	A estabilidade e calidade do emprego, así como o desenvolvemento profesional son claves nunha organización como EROSKI, na que moitas persoas traballadoras son tamén propietarias da cooperativa.	EROSKI ten unha gran capacidade para crear empregos directos e indirectos ao longo da cadea de valor. Neste sentido, EROSKI réxese polo principio de xerar emprego de calidade e sostible.
Ecodeseño de produtos e servizos para que sexan máis sostibles GRI 301	Fóra e dentro da organización	Directa e indirecta	A fabricación, uso e disposición de envases e embalaxes pode ter un impacto importante no medio ambiente. Por iso, optimizar o consumo de materiais e velar por integrar criterios de sostibilidade é fundamental para os nosos clientes e a sociedade en xeral.	A concienciación dos consumidores creceu nos últimos anos, posicionando o consumo responsable nunha tendencia á alza. EROSKI xoga un rol primordial na optimización do uso de materiais, a integración de criterios sostibles no deseño de envases e embalaxes, así como a diminución no uso de plástico.

Información adicional sobre o cálculo de indicadores

Indicador	Alcance	Metodoloxía de cálculo/Comentarios
Información sobre empregados directos 102-8; 405-1	Grupo EROSKI	O total de empregados directos e Socios/as Traballadoras é unha media dos datos rexistrados durante o último mes do exercicio 2020 (xaneiro 2021). As porcentaxes por tipo de contrato, xornada, idade, xénero e categoría profesional corresponden aos datos a 31 de xaneiro de 2021 (data fin do exercicio). Esas porcentaxes aplicáronse ao número total de persoas traballadoras reportado (29.806). O número e índice de rotacións corresponde ás persoas empregadas que deixaron a organización voluntariamente, por despido, xubilación ou falecemento.
Información sobre remuneracións 102-34; 102-35; 102-36; 102-37; 102-38, 102-39; 202-1; 405-2	Grupo EROSKI	Repórtanse datos de EROSKI S.Coop. e o resto de sociedades do Grupo separados polas diferencias en relación coa retribución. Os datos aportados corresponden á retribución fixa do ano natural 2020 e corresponden unicamente a Socios e traballadores fixos. Utilízanse os datos de Anticipo de Consumo Bruto en EROSKI S.Coop. e os datos de retribución bruta anual no resto de sociedades. O Anticipo de Consumo Bruto (ACB) é a suma da retribución neta e as Retencións IRPF (sen sumar as aportacións á Seguridade Social). Os datos utilizados para a comparación coas empresas do IBEX 35 obtivéronse do informe de indicadores de goberno corporativo da Fundación Primero de Mayo, sobre o exercicio 2019, publicado en 2021.
Información sobre índices de accidentes e formación en PRL 403-2; 404-1	Grupo EROSKI	Datos correspondientes ao ano natural 2020.
Materiais 301-3	Grupo EROSKI	Os datos de declaracións aos SCRAPS corresponden ao ano natural 2020.
Envases loxísticos reutilizados 301-3	Grupo EROSKI (dominio alimentario)	Datos de palés e caixas plásticas usadas durante o exercicio 2020 nas plataformas de EROSKI, CAPRABO e VEGALSA-EROSKI. O dato de redución de emisións e árbores foi proporcionado por CHEP, LPR e PLS Pooling e foi calculado en base a unha Análise do Ciclo de Vida (ACV) .
Consumo enerxético dentro da organización 302-1	Grupo EROSKI	Non se dispón de datos de consumo de electricidade desagregado por usos. Factores de conversión utilizados no cálculo: • Conversión de quilovatio hora a Megaxulio: 1 kWh = 3,6 MJ. • Consumo de combustible en operacións de transporte (Fonte: Estimacións propias de EROSKI en función da súa flota). • Conversión de litros de gasóleo a Xigaxulios (Fonte: "Factores de emisión. Rexistro de pegada de carbono, compensación e proxectos de absorción de dióxido de carbono". MAPAMA, 2019): - Densidade do diésel: 832,5 kg/m3 - Poder calorífico do diésel: 43 GJ/t.
Intensidade enerxética 302-3 Intensidade das emisións de GEI 305-4	Grupo EROSKI	Indicadores utilizados para calcular o consumo relativo de enerxía e emisións na organización: • Superficie comercial: 1.189.010 m2 (a 31 de xaneiro de 2021) • Vendas netas: 4.807 millóns de euros

Indicador	Alcance	Metodoloxía de cálculo/Comentarios
Extracción de auga por fonte 303-1	Grupo EROSKI	O consumo para o exercicio 2020 calculouse a partir do gasto en auga potable rexistrado. Non se dispón dun rexistro de todas as fontes das que os distintos municipios que subministran a EROSKI extraen a auga.
Vertido de augas 303-4	Grupo EROSKI	Estimouse que a auga vertida corresponde a un 99% da auga potable consumida.
Biodiversidade 304-1	Grupo EROSKI	Fonte de información: Ministerio para a Transición Ecolóxica. Non se tiveron en conta as tendas franquiadas. Analizáronse as seguintes figuras de protección: • ENP (Espazos Naturais Protexidos) • IBAS (Áreas Importantes para a Conservación das Aves e a Biodiversidade en España) • Rede Natura 2000 (LIC, ZEC e ZEPA) • Reservas da Biosfera • IEZH (Inventario Español de Zonas Húmidas)
Consumo enerxético fóra da organización 302-2 Emisións directas de GEI (alcance 1) 305-1 Emisións indirectas de GEI ao xerar enerxía (alcance 2) 305-2 Outras emisiones indirectas de XEI (alcance 3) 305-3	Grupo EROSKI	Véxase táboa "Factores de emisión para o cálculo da pegada de carbono"
Redución das emisións de GEI 305-5	Grupo EROSKI	Seleccionouse 2017 como ano base para presentar as reducións de emisións de gases de efecto invernadoiro ao corresponder ao exercicio da primeira memoria de sostibilidade acorde a GRI que elaboramos e ser o ano previo á publicación dos nosos 10 Compromisos pola Saúde e a Sostibilidade.
Residuos 306-1; 306-2	Grupo EROSKI	Os residuos xerados por EROSKI que se presentan nesta memoria son aqueles tratados por xestores especializados, seleccionados co criterio de que o reciclaxe e a valorización sexan os tratamentos aplicados na maioría dos casos. CAPRABO xestiona en xeral os seus residuos orgánicos a través dos servicios municipais de residuos, salvo nas súas tendas de Navarra que si dispón do servizo de loxística inversa. Os datos correspondentes a esa comunidade autónoma tamén están incluídos nos datos proporcionados nesta memoria.
Residuos depositados por clientes 306-1; 306-2	Grupo EROSKI	Os datos de pilas, luminarias, aparatos eléctricos e electrónicos e téxtil corresponden ao ano natural 2020.
Alimentos doados a través do Programa *Desperdicio cero*	Grupo EROSKI	Aplicouse a conversión de 1,06€ PVP = 1kg de alimentos básicos para o cálculo de toneladas de Desperdicio Cero, segundo o criterio indicado por FESBAL. En exercicios anteriores usouse a conversión 1€=1kg. Utilizouse unha conversión de 10 euros PVP = 20 comidas para o cálculo de comidas doadas, acordado con FESBAL para as campañas de 2020.
Lectores revista CONSUMER EROSK	Tirada completa da revista	Estimouse unha media de 2,5 lectores por revista, cunha tirada mensual de 124.764 exemplares.

Factores de emisión para o cálculo da pegada de Carbono

	Fonte enerxética	Factor emisión	Procedencia información
Alcance 1	Gasoil transporte loxístico	2,467 kg CO_2/litro B7	Factores de emisión. Rexistro pegada de carbono, compensación e proxectos de absorción de dióxido de carbono 2019. MITECO, abril 2020
	Gas natural comprimido	0,182 kg CO_2/kWh PCS	Factores de emisión. Rexistro pegada de carbono, compensación e proxectos de absorción de dióxido de carbono 2019. MITECO, abril 2020
	Trasnporte marítimo		Dato proporcionado pola empresa de transporte marítimo.
	Gas natural calefacción	0,202 kg CO_2/ kWh PCI 1 kWh PCI = 0,901 kWh PCS	Factores de emisión. Rexistro pegada de carbono, compensación e proxectos de absorción de dióxido de carbono 2019. MITECO, abril 2020
	Refrixerantes		IPCC 2013, como se recolle en CML, versión agosto 2016. Para as mesturas, calculouse en función da proporción de cada gas non refrixerante.
Alcance 2	Electricidade	Mix nacional: 0,31 kg CO_2/ kWh Mix comercializadoras EROSKI: 0,20 kg CO_2/kWh	Acordo sobre o etiquetado da electricidade relativos á enerxía producida no ano 2019, CNMC, publicado abril 2020
Alcance 3	Diésel	0,455 kgCO_2/L	Ecoinvent: Diésel {Europe without Switzerland} market for | Cut-off, S
	Queroseno	0,437 kgCO_2/L	Ecoinvent: Kerosene {Europe without Switzerland} market for | Cut-off, S
	Emis. Viaxes traballo avión	0,143kgCO_2/km	Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER} | Intracontinental | Cut-off, U
	Comb. Viaxes traballo avión	0,0552L de queroseno/km	Ecoinvent: Transport, passenger, aircraft {RER} | Intracontinental | Cut-off, U
	Emis. Viaxes traballo coche	0,176 kgCO_2/km	Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, Diésel, EURO 5 {RER} | Cut-off, U
	Comb. Viaxes traballo coche	0,06684 L/km	Ecoinvent: Transport, passenger car, medium size, Diésel, EURO 5 {RER} | Cut-off, U
	Emis. Viaxes traballo furgoneta	1,25 kgCO_2/km	Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing | Cut-off, U
	Comb. Viaxes traballo furgoneta	0,38452 L/km	Ecoinvent: Transport, freight, light commercial vehicle, Europe without Switzerland} processing | Cut-off, U
	Emis. Viaxes traballo tren	0,00718 kgCO_2/km	Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing | Cut-off, U
	Comb. Viaxes traballo tren	Diésel: 0,00269 L/km Electricidad: 0,05726 kWh/km	Ecoinvent: Transport, passenger train {FR} processing | Cut-off, U
	Auga	0,295 kgCO_2/m^3	Ecoinvent: Tap water {Europe without Switzerland}| tap water production, conventional treatment | Cut-off, U
	Papel folletos publicidade	Papel Estucado ligero: 1,11 kgCO_2/kg	Úsanse distintos factores dependendo do tipo de papel. Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER}| market for | Cut-off, S
		Papel Satinado: 1,11 kgCO_2/kg	Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER}| market for | Cut-off, S
		Papel LWC reciclado: 1,63 kgCO_2/kg	Ecoinvent: Paper, woodcontaining, lightweight coated {RER}| market for | Cut-off, S
		Papel Estucado volumen: 1,11 kgCO_2/kg	Ecoinvent: Paper, woodfree, coated {RER}| market for | Cut-off, S
		Papel Pasta Química: 1,77 kgCO_2/kg	Ecoinvent: Chemi-thermomechanical pulp {GLO}| market for | Cut-off, S
		Solo impresión: 0,692 kgCO_2/kg	Ecoinvent (modificado): Printed paper, offset {RoW}| offset printing, per kg printed paper | Cut-off, S
	Papel revistas	2,09 CO_2/kg	Ecoinvent: Printed paper, offset {RoW}| offset printing, per kg printed paper | Cut-off, S

Mecanismos formais de queixa e reclamación

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

Clientes

Poden dirixirse ao teléfono de atención ao cliente de EROSKI, 944 943 444, de luns a sábado de 9.00 a 22.00 h ou encher o formulario dispoñible en www.eroski.es/contacto. No caso de querer contactar con CAPRABO, poden facelo a través do teléfono 932 616 060 no mesmo horario, ou entrar na páxina web: www.miclubCAPRABO.com/atencion-cliente. FORUM SPORT dispón do teléfono 944 286 618 co mesmo horario e da dirección de correo electrónico forumsport@forumsport.es. En calquera desas canles queda rexistrada a queixa/reclamación e xestiónase cos responsables correspondentes dentro da organización para ofrecer unha solución/compensación coa maior brevidade posible.

Cumprimento contractual ou legal

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

Traballadores e traballadoras

Para queixas ou reclamacións relacionadas con xestións administrativas ou propias de suposto, os traballadores e traballadoras poden dirixirse ao Departamento Social a través do seu xefe ou rexional de Persoas ou contactando co responsable de Administración de Persoas. Para denuncias relacionadas co incumprimento do Código de Conducta Corporativo ou Plan de Riscos Penais, dispoñemos dun teléfono de contacto (94 621 12 34), unha caixa de correos electrónicos (canaldedenuncia@eroski.es; canaldedenunciavegalsa@gmail.com) e un formulario para a súa entrega física. O responsable da Oficina de Cumprimento reportará ao Comité de Auditoría e Cumprimento do Consello Reitor as denuncias recibidas a través da canle de denuncia e da Área Social. O Comité de Auditoría supervisará o funcionamento dos procedementos establecidos na recepción das consultas e as notificacións e validará a resposta dada nas mesmas. Ademais, contamos cun protocolo específico para o tratamento dos casos de acoso sexual e por razón de sexo no posto de traballo. Este protocolo actívase pola solicitude de intervención da presunta víctima a través do seu xefe ou rexional de Persoas, ou dalgún dos membros do Consello Social. En tal caso, constituirase unha Comisión Instrutora que abrirá o correspondente expediente de investigación confidencial. Finalizado o mesmo, emitirá un informe de conclusións, que se remite á Dirección de Persoas para adoptar as medidas propostas que considere oportunas.

Empresas provedoras

O Servizo de Atención a empresas provedoras da servizo aos mesmos en materia contable e financeira. E dicir, a situación das súas facturas, os vencementos, os pagos ou os cargos emitidos por parte de EROSKI. No caso de que as empresas provedoras utilicen esta canle para trasladar dúbidas ou problemas en relación con outros temas, redirixéselle ás persoas e/ou departamentos correspondentes. Este servizo tamén resolve dúbidas de xestores comerciais que poidan ter algunha incidencia con algún provedor/a ou que poidan requirir algunha información sobre o estado da conta. As empresas provedoras contactan co SIP ben por teléfono (de 8:30 a 13:30 e de 15:00 a 16:00) ou ben por correo electrónico, o cal se vai revisando e xestionando, cunha demora de non máis de 2 días, en función das épocas (días previos a pagos etc.). Ademais, as empresas provedoras pódense adherir de forma gratuíta á páxina web que teñen á súa disposición, a través da cal poden acceder á situación das facturas, os cargos, consultar movementos de ata 5 anos de antigüidade, etc. No 2020 realizáronse diversas accións de mellora no portal entre as que destaca a posibilidade de xerar duplicados de cargos emitidos desde oa contorna SAP, que antes os provedores tiñan que solicitar a administración.

Para valorar a eficacia do servicio, lévanse a cabo estatísticas de número de chamadas recibidas por período e franxa, chamadas atendidas, non atendidas e recibidas en franxas horarias que non son de atención. Ademais, contrólase o número de correos electrónicos recibidos e as datas nos que son enviados polas empresas provedoras para non incorrer en demoras. A COVID-19 intensificou o número de consultas recibidas e xerou a necesidade de informar aos provedores de cambios nos procesos para ser máis áxiles no abastecemento durante o estado de alarma. Pese a iso, deuse servizo a todos os provedores sen maiores incidencias a través do portal ou por vía telefónica.

Principios do Pacto Mundial e ODS

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

	Principios do Pacto Mundial	ODS	Estándar GRI máis relevantes
Dereitos humanos	1. As empresas deben apoiar e respectar a protección dos dereitos humanos fundamentais, recoñecidos internacionalmente, dentro do seu ámbito de influencia	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17	Prácticas en materia de seguridade: 410-1 Dereitos dos pobos indíxenas: 411-1 Avaliación dos dereitos humanos: 412-1 Comunidades locais: 413-1, 413-2
	2. As empresas deben asegurarse de que as súas empresas non son cómplices na vulneración dos Dereitos Humanos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 16, 17	Avaliación dos dereitos humanos: 412-3 Avaliación social dos provedores: 414-1
Normas laborais	3. As empresas deben apoiar a liberdade de afiliación e o recoñecemento efectivo do dereito á negociación colectiva	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	Acordos de negociación colectiva: 102-41 Relacións traballador-empresa: 402-1 Liberdade de asociación e convenios colectivos: 407-1
	4. As empresas deben apoiar a eliminación de toda forma de traballo forzoso ou realizado baixo coacción	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	Traballo forzoso ou obrigatorio: 409-1
	5. As empresas deben apoiar a erradicación do traballo infantil	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	Traballo infantil: 408-1
	6. As empresas deben apoiar a abolición das prácticas de discriminación no emprego e a ocupación	1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17	Información sobre empregados e traballadores: 102-8 Presencia no mercado: 202-1, 202-2 Emprego: 401-1, 401-3 Formación e ensinanza: 404-1, 404-3 Diversidade e igualdade de oportunidades: 405-1, 405-2 Non discriminación: 406-1
Medio ambiente	7. As empresas deberán manter un enfoque preventivo que favoreza o medio ambiente	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	Materiais: 301-1, 301-2, 301-3 Enerxía: 302-1, 302-2, 302-3, 302-4 Auga: 303-1 Emisións: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6 Efluentes e residuos: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5
	8. As empresas deben fomentar as iniciativas que promovan unha maior responsabilidade ambiental	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	Materiais: 301-1, 301-2, 301-3 Enerxía: 302-1, 302-2, 302-3, 302-4 Emisións: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6 Efluentes e residuos: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5 Cumprimento ambiental: 307-1 Avaliación ambiental de provedores: 308-1
	9. As empresas deben favorecer o desenvolvemento e a difusión das tecnoloxías respectuosas co medio ambiente	2, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 17	Enerxía: 302-4 Emisións: 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6 Efluentes e residuos: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5
Anticorrupción	10. As empresas deben traballar contra a corrupción en todas as súas formas, incluídas extorsión e suborno	3, 10, 16, 17	Valores, principios, estándares e normas de conducta: 102-16 Anticorrupción: 205-1, 205-2, 205-3 Política pública: 415-1

Índice de contenido GRI 102-55

Estándar GRI	Contido	Resposta/comentario	Páxina
GRI 102: Contidos Xerais 2016			
1. Perfil da organización			
102-1	Nome da organización		14-15
102-2	Actividades, marcas, produtos e servizos		14, 36-39, 42-46
102-3	Localización da sede	Barrio San Agustín, s/n. 48230. Elorrio, Vizcaya	
102-4	Localización das operacións		37-39, 95
102-5	Propiedade e forma xurídica		15
102-6	Mercados servidos		36-39
102-7	Tamaño da organización		14-15, 40-41, 52
102-8	Información sobre empregados e outros traballadores		52-54
102-9	Cadea de subministración		88-92
102-10	Cambios significativos na organización e a súa cadea de subministración	Non se produciron cambios significativos na cadea de subministración.	17, 24-28, 44-45, 84-85
102-11	Principio ou enfoque de precaución		30-31, 79-80, 102-105
102-12	Iniciativas externas		16, 146
102-13	Afiliación a asociacións		162
2. Estratexia			
102-14	Declaración de altos executivos responsables da toma de decisións		6-9
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Información confidencial. Preséntase un resumo no capítulo 1.	30-33
3. Ética e integridade			
102-16	Valores, principios, estándares e normas de conducta		29, 31
4. Gobernanza			
102-18	Estrutura de goberno		24-28
102-29	Identificación e xestión de impactos económicos, ambientais e sociais		24-28
102-30	Eficacia nos procesos de xestión do risco		30-33
102-31	Avaliación de temas económicos, ambientais e sociais		24-28
102-35	Políticas de remuneración		60-61
102-36	Proceso para determinar a remuneración		60-61

Estándar GRI	Contido	Resposta/comentario	Páxina
102-37	Implicación dos grupos de interese na remuneración		60-61
102-38	Coeficiente de compensación total anual		60-61
102-39	Coeficiente do incremento porcentual da compensación total anual		60-61
5. Participación grupos de interese			
102-40	Lista dos grupos de interese		136-137
102-41	Acordos de negociación colectiva		52
102-42	Identificación e selección de grupos de interese		136-137
102-43	Enfoque para a participación dos grupos de interese		136-138
102-44	Temas e preocupacións clave mencionados		136-138
6. Prácticas para a elaboración de informes			
102-45	Entidades incluídas en estados financeiros consolidados		134-135
102-46	Definición dos contidos dos informes e as coberturas do tema		134-135, 139-141
102-47	Lista dos temas materiais		138-141
102-48	Reformulación da información	Cambiouse o criterio de reporte do número de mostras de análise de superficies para harmonizar mellor os datos entre sociedades. O dato actual representa o nº de tendas analizadas, fronte ao número de mostras tomadas no total dos anos anteriores. Incluíuse transporte marítimo nas emisións de gases de efecto invernadoiro de 2019 para facilitar a comparación con 2020. Existía unha errata no factor de emisión utilizado en 2019 para as emisións do alcance 2; o factor do mix da comercializadora utilizado era 0,20 kg CO2/kWh, non 0,27 como se indicaba no capítulo de transparencia. Actualizouse o dato de bolsas de caixa comercializadas no 2019 e 2018 debido a un cambio no criterio de extracción de datos do sistema en VEGALSA-EROSKI. Actualizáronse os datos de Desperdicio Cero seguindo o criterio de conversión de euros a toneladas acordado con FESBAL en 2020.	134-135
102-49	Cambios na elaboración de informes		138-141
102-50	Período obxecto do informe	Exercicio 2020: 1 de febreiro 2020 a 31 de xaneiro 2021	
102-51	Data do último informe	16 de xuño de 2020, correspondiente ao exercicio 2019	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre o informe	sostenibilidad@eroski.es	
102-54	Declaración de elaboración do informe de conformidade cos Estándares GRI	Este informe elaborouse de conformidade cos estándares GRI: opción Esencial	

Estándar GRI	Contido	Resposta/comentario	Páxina
102-55	Índice de contidos GRI		147-158
102-56	Verificación externa		159-164
GRI 200: Temas económicos 2016			
GRI 201: Desempeño económico 2016. Tema material.			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		139-141
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		40-41, 145
103-3	Avaliación do enfoque de xestión		40-41
201-1	Valor económico directo xerado e distribuído		40-41
201-2	Implicacións financeiras e outros riscos e oportunidades derivados do cambio climático		103
201-3	Obrigas do plan de beneficios e outros plans de xubilación	Algúns Socios/as de traballo de EROSKI S. Coop. fan aportacións a un plan de previsión social de Lagun Aro en función do seu anticipo de consumo bruto. A porcentaxe aportada é variable. Ademais, traballadores de CECOSA Supermercados aportan unha cantidade adicional a plans de aportación definida.	
201-4	Asistencia financeira recibida do goberno		165
GRI 202: Presencia no mercado 2016			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		60-61, 145
202-1	Cociente do salario de categoría inicial estándar por sexo fronte ao salario mínimo local		60-61
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		40-41, 96-99, 145
203-2	Impactos económicos indirectos significativos		46-47, 96-99, 124
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016. Tema material.			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		139-141
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		96-99, 145
103-3	Avaliación do enfoque de xestión		96-99
204-1	Proporción de gasto en provedores locais	En EROSKI consideramos provedores locais a aqueles provedores que teñan a dirección nesa Comunidade Autónoma e que proviran en 2020 referencias de produtos rexionais ou locais. Estas referencias son aquelas comercializadas unicamente nesa Comunidade Autónoma (consumo de proximidade). As localizacións con operacións significativas son nas que existan tendas do Grupo EROSKI. É dicir, onde desenvolvamos a nosa actividade comercial.	96
GRI 205: Anticorrupción 2016. Tema material.			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		139-141
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes	O Plan de Prevención de Riscos Penais ten alcance Grupo EROSKI, excepto VEGALSA-EROSKI que ten o seu propio.	30-33, 145
103-3	Avaliación do enfoque de xestión		30-33

Estándar GRI	Contido	Resposta/comentario	Páxina
205-1	Operacións avaliadas para riscos relacionados coa corrupción	Analizáronse todas as operacións do Grupo EROSKI ao elaborar o Plan de Riscos Penais, excepto VEGALSA-EROSKI que ten o seu propio. Os riscos de corrupción identificados están relacionados cos procesos de selección e contratación de provedores, contratistas, socios comerciais ou colaboradores externos; as relacións comerciais que involucren a provedores e competidores en defensa da libre competencia nos mercados no que GRUPO EROSKI estea presente; a entrega, recepción ou promesa de pagos, obsequios ou atencións indebidas a calquera persoa ou entidade, pública ou privada, coa intención de obter ou manter negocios ou outros beneficios ou vantaxes.	
205-2	Comunicación e formación sobre políticas e procedementos anticorrupción	En marzo 2018 comunicouse a todos os traballadores excepto VEGALSA-EROSKI a aprobación do Plan de Prevención de Riscos Penais e o plan de Compliance, creación do OCI e oficina de cumprimento, existencia da canle de denuncia e do Código de Conducta. Dito plan foi aprobado polo Consello de Dirección e o Comité de Auditoría e Cumprimento e ratificado polo Consello Reitor en 2018. Así mesmo, nos contratos cos provedores inclúese unha cláusula que informa tamén sobre estes aspectos e o Código de Conducta Corporativo, o Resumo do Regulamento do Órgano de Control Interno e o Resumo do Regulamento da Canle de Denuncia están dispoñibles na web www.eroski.es accesibles a calquera persoa. A comunicación a traballadores de VEGALSA-EROSKI do seu propio plan fíxose en maio 2019, polo que o 100% dos traballadores e órganos de goberno do Grupo recibiron xa unha comunicación ao respecto. Impartiuse formación ao 100% dos membros dos órganos de goberno do Grupo EROSKI. En canto ao persoal, formouse a todo o persoal de sede e plataformas do Grupo (incluído CAPRABO, FORUM e VEGALSA, sen VIAJES-EROSKI). Ao longo de 2021 prevese formar aos traballadores de VIAJES EROSKI e aos traballadores de punto de venda, que se retrasaron pola COVID-19.	
205-3	Casos de corrupción confirmados e medidas tomadas	Non se identificou ningún caso de corrupción no equipo de personal en 2020 nin a oficina de cumprimento recibiu ningún caso de corrupción.	
GRI 300: Temas ambientais 2016			
GRI 301: Materiais 2016. Tema material.			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		139-141
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		109-111, 145
103-3	Avaliación do enfoque de xestión		109-111
301-1	Materiais utilizados por peso ou volume	Os datos de materiais de envases e produtos incluídos na memoria corresponden unicamente aos materiais declarados aos Sistemas Colectivos de Responsabilidade Ampliada de Produtor (ECOEMBES, ECOTIC, ECOPILAS, SIGAUS e AMBILAMP). Non se dispón de información centralizada sobre a cantidade e tipo de materiais utilizados nos máis de 100.000 artigos diferentes comercializados que inclúen tamén marcas de fabricante. Este ano inclúese a información do plástico consumido polos envases domésticos de marca propia.	109, 118
301-2	Recursos reciclados	Algúns dos nosos envases de produtos de marca EROSKI conteñen materiais reciclados (bandexas carne e peixe, oveiras, etc.). Sen embargo, non se dispón de información centralizada sobre a cantidade e tipo de materiais utilizados nos máis de 100.000 artigos diferentes comercializados que inclúen tamén marcas de fabricante. Este ano inclúese información do plástico consumido polos envases domésticos de marca propia, mencionando a porcentaxe de plástico reciclado ou bioplástico usado.	
301-3	Produtos reutilizados e materiais de envasado		113

Estándar GRI	Contido	Resposta/comentario	Páxina
GRI 302: Enerxía 2016.			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		116, 145
302-1	Consumo enerxético dentro da organización		116
302-2	Consumo enerxético fóra da organización		116
302-3	Intensidade enerxética		116
302-4	Redución do consumo enerxético		116
GRI 303: Auga e efluentes 2018.			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		117, 145
303-2	Xestión dos impactos relacionados cos vertidos de auga		117
303-3	Extracción de auga	Non se realizou ningunha extracción de auga.	
303-4	Vertido de auga		117
303-5	Consumo de auga		117
GRI 304: Biodiversidade 2016.			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		117, 145
304-1	Centros de operacións en propiedade, arrendados ou xestionados localizados dentro de ou xunto a áreas protexidas ou zonas de gran valor para a biodiversidade fóra de áreas protexidas		117
304-2	Impactos significativos das actividades, os produtos e os servicios na biodiversidade	Non se dispón desta información máis alá dos produtos con selo en sostibilidade ambiental.	
GRI 305: Emisiones 2016. Tema material.			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		139-141
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		103-105, 145
103-3	Avaliación do enfoque de xestión		103-105
305-1	Emisións directas de GEI (alcance 1)		104-105
305-2	Emisións indirectas de GEI ao xerar enerxía (alcance 2)		104-105
305-3	Outras emisións indirectas de GEI (alcance 3)		104-105
305-4	Intensidade das emisións de GEI		104-105
305-5	Reducción das emisións de GEI		104-105
GRI 306: Efluentes e residuos 2016.			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		117-120, 145
306-2	Residuos por tipo e método de eliminación		118-120
306-3	Derrames significativos		117

Estándar GRI	Contido	Resposta/comentario	Páxina
306-5	Corpos de auga afectados por vertidos de auga e/ou escorrentías		117
GRI 307: Cumprimento ambiental 2016			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		103, 145
307-1	Incumprimento da lexislación e normativa ambiental	Non hai constancia de multas nin sancións non monetarias significativas polo incumprimento das leis ou normativas en materia de medio ambiente no 2020. Considérase sanción significativa aquelas cualificadas como moi graves pola Administración que emite a sanción.	
GRI 308: Evaluación ambiental de provedores 2016. Tema material.			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		139-141
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		106-108, 145
103-3	Avaliación do enfoque de xestión		106-108
308-1	Novos provedores que pasaron filtros de avaliación e selección de acordo cos criterios ambientais	Hai 445 provedores de produtos ecolóxicos ou con outros selos en sostibilidade como FSC, MSC ou GGN, que tiveron que cumprir criterios ambientais á hora de ser seleccionados. Supón un 11% do total de provedores comerciais. No 2019 houbo 98 provedores baixo estes mesmos criterios, representando o 2% do total de provedores comerciais.	
GRI 200: Temas sociais 2016			
GRI 401: Emprego 2016. Tema material.			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		139-141
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		51-59, 64, 145
103-3	Avaliación do enfoque de xestión		51-59, 64
401-1	Novas contratacións de empregados e rotación de persoal		57-59
401-2	Beneficios para os empregados a tempo completo que non se dan aos empregados a tempo parcial ou temporais	Non hai deferenzas nos beneficios ofrecidos aos empregados en función do seu tipo de xornada.	
401-3	Permiso parental		65
GRI 402: Relacións traballador-empresa 2016.			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		51, 145
402-1	Prazos de aviso mínimos sobre cambios operacionais	O proceso de diálogo social coas persoas traballadoras non socias cooperativistas é o que marca o Estatuto dos Traballadores para negociar convenios colectivos, EREs, etc. No caso das Socias/os Traballadores o modelo de comunicación establécese nos Estatutos Sociais e o Regulamento de Réxime Interno, tal e como se presenta no capítulo 1, apartado Modelo de xestión. Non existe un período de tempo fixo xeral especificado para notificacións en caso de cambios operacionais, xa que este depende do tipo de cambio que se produza. Pero en xeral o tempo de preaviso é razoable e suficiente.	
GRI 403: Saúde e seguridade no traballo 2018. Tema material.			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		139-141
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		50, 66, 145
103-3	Avaliación do enfoque de xestión		50, 66

Estándar GRI	Contido	Resposta/comentario	Páxina
403-1	Sistema de xestión da saúde e a seguridade no traballo	O noso sistema de prevención está baseado na Lei de prevención de riscos laborais (LPRL) e os Reais Decretos de desenvolvemento desa lei coas súas correspondentes modificacións, como o Real Decreto 171/2004 de Prevención de Riscos Laborais en materia de Coordinación de Actividades Empresariais (CAE). O seu alcance inclúe a todos os traballadores directos, actividades e localizacións do Grupo EROSKI. En canto aos traballadores externos, os seus empregadores directos son os responsables dos seus sistemas de prevención. Realizamos coordinacións de actividades empresariais con eles a través da plataforma de coordinación de contratas, *Coordinaware*.	66-69
403-2	Identificación de perigos, avaliación de riscos e investigación de incidentes	Dispoñemos de distintos procesos para a avaliación de riscos que están recollidos no Procedemento de avaliación de riscos, Procedemento de accións correctoras e Procedemento de accidentes de traballo. Os traballadores poden comunicar os perigos que detecten vía mando. Tamén poden facelo nas reunións societarias ou comunicalo aos delegados de prevención ou sindicais en caso de traballadores non Socios. As aportacións acéptanse de forma normalizada, sen ningunha repercusión negativa para o traballador. No caso de que un traballador non poida realizar o seu traballo normalmente por un perigo, EROSKI ten a obriga de resolver o problema para que non exista e, se non se pode evitar, poña as medidas de minimización necesarias. Dispoñemos dun Procedemento de análise de traballo polo que recollemos os incidentes de traballo, accidentes con baixa e sen baixa, e enfermidades profesionais que pode haber. As enfermidades profesionais determínaas o médico da mutua e, en caso de confirmación, rexístranse nun listado. En función do nivel de risco, determinado segundo o Procedemento de avaliación de riscos, establécese unha prioridade (alta, media ou baixa) para efectuar a medida correctora. As medidas fixadas seguen os principios da acción preventiva establecidos no artigo 15 da lei de prevención de riscos laborais (LPRL).	66
403-4	Participación dos traballadores, consultas e comunicación sobre saúde e seguridade no traballo	Dispoñemos dun Procedemento de formación, información, consulta e participación. No que se establecen os circuítos para a participación dos traballadores, sendo un deles o propio comité de seguridade e saúde. Dispoñemos de máis de 30 Comités que se reúnen cada 3 meses ou se hai unha petición xustificada dalgunha das partes. Todos os traballadores están representados e o comité ten as responsabilidades establecidas pola lei de prevención.	66
403-5	Formación de traballadores sobre saúde e seguridade no traballo	Non dispoñemos de información da formación en prevención recibida polos empregados externos a EROSKI.	69
403-6	Fomento da saúde dos traballadores	Os Socios de Traballo mutualistas teñen acceso ao cadro médico de Lagun Aro, que é depositario do servizo, aínda que se apoien en Sanitas en rexións fóra do País Vasco. Ademais, o programa Másxmenos ofrece unha redución de costes en seguros de saúde. Organízanse na sede de Elorrio cursos formativos en materia de alimentación saudable, así como cursos deportivos. En 2020 participaron máis de 429 traballadores en 2.826 horas de formación deste ámbito. No 2019 máis de 600 traballadores participaron en 14 accións de formación deste tipo.	66
403-7	Prevención e mitigación dos impactos na saúde e a seguridade dos traballadores directamente vinculados coas relacións comerciais	O departamento de prevención indica aos departamentos correspondentes as adquisicións de novas máquinas e produtos de traballo. Así mesmo, o responsable da adquisición asegura o cumprimento da normativa e marcado da Comisión Europea, a validez do manual de instrucións, etc. durante as adquisicións indicadas a realizar. Cando se establece un proceso novo na tenda, faise un piloto desde o departamento comercial para valorar o impacto en riscos laborais que teña previo a súa implantación. O departamento de prevención participa ademais na definición dos requisitos do modelo físico (novos formatos de tenda), correspondendo ao departamento que implanta o modelo físico a tarefa de asegurar que sexa óptimo desde a prevención de riscos.	

Estándar GRI	Contido	Resposta/comentario	Páxina
403-8	Cobertura do sistema de xestión da saúde e a seguridade no traballo	O 100% dos traballadores propios están cubertos polos nosos servizos de prevención. En canto aos externos, o proceso de cobertura realízase a través da plataforma Coordinaware, validando que os traballadores externos cumpran con determinados requisitos do Real Decreto 171/2004 de Prevención de Riscos Laborais en materia de Coordinación de Actividades Empresariais (CAE). Estas inclúen contratas de mantemento, seguridade, limpeza, TICs, transporte, loxística, servicios xerais, publicidade, entre outras. En total, hai máis de 6.000 traballadores e máis de 800 empresas dentro da plataforma Coordinaware. Cada 4 anos faise unha auditoría externa regulamentaria e corresponde ao 100% de traballadores propios. A próxima levarase a cabo no 2021. Fanse auditorías internas básicas anualmente e aleatoriamente a determinados puntos de control; os resultados e as conclusións son válidos para o 100% dos traballadores.	66
403-9	Lesións por accidente laboral	Non se identifican riscos avaliados como moi importantes, que levarían á paralización da actividade asociada aos mesmos. Os riscos ergonómicos dalgunhas tarefas valóranse como importantes.	67-69
403-10	Doenzas e enfermidades laborais		69
GRI 404: Formación e ensinanza 2016.			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		70-71, 145
404-1	Media de horas de formación ao ano por empregado		71
404-2	Programas para mellorar as aptitudes dos empregados e programas de axuda á transición		70-72
404-3	Porcentaxe de empregados que reciben avaliacións periódicas do desempeño e desenvolvemento profesional		72
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016. Tema material.			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		139-141
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		62-63, 145
103-3	Avaliación do enfoque da xestión		62-63
405-1	Diversidade en órganos de goberno e empregados	Non contamos con persoas con capacidades diferentes nin diversidade funcional no Consello Reitor (órgano superior de goberno) nin no Consello de Dirección.	62-64
405-2	Cociente do salario base e da remuneración de mulleres fronte a homes	A remuneración anual media ponderada para as mulleres é de 19.736 € en EROSKI S. Coop. e de 17.715 € no resto de sociedades. No caso dos homes, é de 26.169 € e 21.660 €, respectivamente. A diferenza entre homes e mulleres débese á maior presencia destas na categoría Profesional. No 2019 os datos foron 19.487 €, 17.323€, 25.919€ e 21.652€, respectivamente.	60-61
GRI 406: Non discriminación 2016. Tema material.			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		139-141
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		51, 62-63, 145
103-3	Avaliación do enfoque de xestión		51, 62-63

Estándar GRI	Contido	Resposta/comentario	Páxina
406-1	Casos de discriminación e accións correctivas emprendidas	Non se rexistrou ningún caso de discriminación no 2020. Realizamos a través das nosas centrais de compras en Asia auditorías de control aos nosos provedores. Leváronse a cabo 20 auditorías en China, 2 en Bangladesh e 3 auditorías en Pakistán de BSCI e 1 en China de SEDEX. Os resultados das 26 auditorías a provedores de importación realizadas no 2020 non mostran incumprimentos significativos en materia de dereitos humanos ou laborais e todas foron cualificadas polos auditores externos como conformes. Requiríronse melloras que se implementarán e farase seguimento das mesmas en 2021 respecto á saúde e seguridade dos traballadores (2), o modelo de xestión social (17), salarios (1) e o rexistro de horas de traballo (21). Ningunha non conformidade foi crítica, polo que todas as empresas auditadas superaron a mesma.	
GRI 407: Liberdade de asociación e negociación colectiva 2016.			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		29, 51, 93, 145
407-1	Operacións e provedores cuxo dereito á liberdade de asociación e negociación colectiva podería estar en risco	Non se rexistraron casos de vulneración do dereito á liberdade de asociación e de negociación colectiva no 2020. Realizamos a través das centrais de compras en Asia auditorías de control aos nosos provedores. Leváronse a cabo 20 auditorías en China, 2 en Bangladesh e 3 auditorías en Pakistán de BSCI e 1 en China de SEDEX. Os resultados das 26 auditorías a provedores de importación realizadas no 2020 non mostran incumprimentos significativos en materia de dereitos humanos ou laborais e todas foron cualificadas polos auditores externos como conformes. Requiríronse melloras que se implementarán e farase seguimento das mesmas no 2021 respecto á saúde e seguridade dos traballadores (2), o modelo de xestión social (17), salarios (1) e o rexistro de horas de traballo (21). Ningunha non conformidade foi crítica, polo que todas as empresas auditadas superaron a mesma.	
GRI 408: Traballo infantil 2016.			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		29, 51, 93, 145
408-1	Operacións e provedores con risco significativo de casos de traballo infantil	Non rexistraron casos de traballo infantil no 2020. Realizamos a través das nosas centrais de compras en Asia auditorías de control aos nosos provedores. Leváronse a cabo 20 auditorías en China, 2 en Bangladesh e 3 auditorías en Pakistán de BSCI e 1 en China de SEDEX. Os resultados das 26 auditorías a provedores de importación realizadas no 2020 non mostran incumprimentos significativos en materia de dereitos humanos ou laborais e todas foron cualificadas polos auditores externos como conformes. Requiríronse melloras que se implementarán e farase seguimento das mesmas no 2021 respecto á saúde e seguridade dos traballadores (2), o modelo de xestión social (17), salarios (1) e o rexistro de horas de traballo (21). Ningunha non conformidade foi crítica, polo que todas as empresas auditadas superaron a mesma.	
GRI 409: Traballo forzoso ou obrigatorio 2016.			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		29, 51, 93, 145
409-1	Operacións e provedores con risco significativo de casos de traballo forzoso ou obrigatorio	Non rexistraron casos de traballo forzoso ou obrigatorio no 2020. Realizamos a través das nosas centrais de compras en Asia auditorías de control aos nosos provedores. Leváronse a cabo 20 auditorías en China, 2 en Bangladesh e 3 auditorías en Pakistán de BSCI e 1 en China de SEDEX. Os resultados das 26 auditorías a provedores de importación realizadas no 2020 non mostran incumprimentos significativos en materia de dereitos humanos ou laborais e todas foron cualificadas polos auditores externos como conformes. Requiríronse melloras que se implementarán e farase seguimento das mesmas no 2021 respecto á saúde e seguridade dos traballadores (2), o modelo de xestión social (17), salarios (1) e o rexistro de horas de traballo (21). Ningunha non conformidade foi crítica, polo que todas as empresas auditadas superaron a mesma.	

Estándar GRI	Contido	Resposta/comentario	Páxina
GRI 410: Prácticas en materia de seguridade 2016.			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		29, 51, 93, 145
410-1	Persoal de seguridade capacitado en políticas ou procedementos de dereitos humanos	O servizo de seguridade está subcontratado. Descoñécese a formación en materia de dereitos humanos recibida polo persoal de seguridade.	
GRI 411: Dereitos dos pobos indíxenas 2016.			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		93, 145
411-1	Casos de violacións dos dereitos dos pobos indíxenas	Non se rexistraron casos de violacións dos dereitos dos pobos indíxenas en 2020. Realizamos a través das nosas centrais de compras en Asia auditorías de control aos nosos provedores. Leváronse a cabo 20 auditorías en China, 2 en Bangladesh e 3 auditorías en Pakistán de BSCI e 1 en China de SEDEX. Os resultados das 26 auditorías a provedores de importación realizadas no 2020 non mostran incumprimentos significativos en materia de dereitos humanos ou laborais e todas foron cualificadas polos auditores externos como conformes. Requiríronse melloras que se implementarán e farase seguimento das mesmas no 2021 respecto á saúde e seguridade dos traballadores (2), o modelo de xestión social (17), salarios (1) e o rexistro de horas de traballo (21). Ningunha non conformidade foi crítica, polo que todas as empresas auditadas superaron a mesma.	
GRI 412: Avaliación de dereitos humanos 2016.			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		93, 145
412-1	Operacións sometidas a revisións ou avaliacións de impacto sobre os dereitos humanos	Realizamos a través das nosas centrais de compras en Asia auditorías de control aos nosos provedores. Leváronse a cabo 20 auditorías en China, 2 en Bangladesh e 3 auditorías en Pakistán de BSCI e 1 en China de SEDEX. Os resultados das 26 auditorías a provedores de importación realizadas no 2020 non mostran incumprimentos significativos en materia de dereitos humanos ou laborais e todas foron cualificadas polos auditores externos como conformes. Requiríronse melloras que se implementarán e farase seguimento das mesmas no 2021 respecto á saúde e seguridade dos traballadores (2), o modelo de xestión social (17), salarios (1) e o rexistro de horas de traballo (21). Ningunha non conformidade foi crítica, polo que todas as empresas auditadas superaron a mesma. No 2019 leváronse a cabo 35 auditorías de BSCI, SEDEX ou SA8000; 29 en China, 2 en Pakistán e 4 en Bangladesh. Todas superaron tamén a auditoría ao non haber non conformidades críticas.	
412-2	Formación de empregados en políticas ou procedementos sobre dereitos humanos	Non se realizou formación en materia de dereitos humanos ás persoas traballadoras.	
412-3	Acordos e contratos de inversión significativos con cláusulas sobre dereitos humanos ou sometidos a avaliación de dereitos humanos	O 100% dos nosos provedores ten que aceptar os requirimentos da Organización Internacional de Traballo para manter unha relación comercial con EROSKI.	
GRI 413: Comunidades locais 2016. Tema material.			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		139-141
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		41, 73, 97-98, 124-131, 145
103-3	Avaliación do enfoque de xestión		41, 73, 97-98, 124-131
413-1	Operacións con participación da comunidade local, avaliacións do impacto e programas de desenvolvemento		41, 73, 97-98, 124-131
413-2	Operacións con impactos negativos significativos –reais ou potenciais– nas comunidades locais	A reestruturación da rede comercial co peche de centros nalgunhas rexións e a apertura noutras pode xerar un impacto no emprego local das zonas nas que se produzan os peches. Desde EROSKI establécense medidas para facilitar a transición laboral desas persoas. Así mesmo, a propia actividade da organización pode xerar impactos ambientais negativos asociados ás emisións por transporte, contaminación por luz ou contaminación por ruído. Todas as nosas actividades réxense pola lexislación vixente nestas materias e dispoñemos de plans de acción para minimizalas. A localización das nosas operacións comunícase no capítulo 2 de Rede Comercial.	39, 44, 104-105
GRI 414: Avaliación social dos provedores 2016. Tema material.			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		139-141
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		93, 145
103-3	Avaliación do enfoque de xestión		93
414-1	Novos provedores que pasaron filtros de selección de acordo cos criterios sociais	O 100% dos nosos novos provedores ten que aceptar os requirimentos da Organización Internacional de Traballo para manter unha relación comercial con EROSKI. Ademais, no caso dos provedores de EROSKI Natur co selo GGN de acuicultura, teñen que superar a Avaliación de Riscos GLOBALG.A.P. nas Prácticas Socias para poder subministrarnos.	92
414-2	Impactos socias negativos na cadea de subministración e medidas tomadas	Realizamos a través das nosas centrais de compras en Asia auditorías de control aos nosos provedores. Leváronse a cabo 20 auditorías en China, 2 en Bangladesh e 3 auditorías en Pakistán de BSCI e 1 en China de SEDEX. Os resultados das 26 auditorías a provedores de importación realizadas no 2020 non mostran incumprimentos significativos en materia de dereitos humanos ou laborais e todas foron cualificadas polos auditores externos como conformes. Requiríronse melloras que se implementarán e farase seguimento das mesmas no 2021 respecto á saúde e seguridade dos traballadores (2), o modelo de xestión social (17), salarios (1) e o rexistro de horas de traballo (21). Ningunha non conformidade foi crítica, polo que todas as empresas auditadas superaron a mesma.	93
GRI 415: Política pública 2016.			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		24, 29, 145
415-1	Contribución a partidos e/ou representantes políticos	Non se rexistrou ningunha contribución económica a un partido político en 2020.	
GRI 416: Saúde e seguridade dos clientes 2016. Tema material.			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		139-141
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		21, 46-47, 78-80, 145
103-3	Avaliación do enfoque de xestión		21, 46-47, 78-80
416-1	Avaliación dos impactos na saúde e seguridade das categorías de produtos ou servizos		78-80
416-2	Casos de incumprimento relativos aos impactos na saúde e seguridade das categorías de produtos e servizos	No 2020 non hai constancia de multas significativas en relación coa saúde e seguridade de produtos e servizos. Considérase unha multa significativa aquela cualificada como moi grave pola Administración que xere a sanción.	
GRI 417: Márketing e etiquetado 2016. Tema material.			
103-1	Explicación do tema material e a súa cobertura		139-141
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		78-82, 145

Estándar GRI	Contido	Resposta/comentario	Páxina
103-3	Avaliación do enfoque de xestión		78-82
417-1	Requirimentos para a información e o etiquetado de produtos e servizos	EROSKI inclúe no 100% dos seus produtos a información de etiquetado obrigatoria pola lexislación existente. Por exemplo, en alimentos inclúe o listado de ingredientes, alérxenos, información nutricional, datas de consumo preferente ou caducidade, lote, condicións especiais de conservación e utilización, si procede, etc. Ademais, nos seus produtos de marca propia inclúe información adicional como o semáforo nutricional.	81-83
417-2	Casos de incumprimentos relacionados coa información e o etiquetado de produtos e servizos	No 2020 detectamos 91 non conformidades en materia de etiquetado. Ao respecto, procedemos ao contacto co provedor para confirmar a composición actualizada de produto e actualización do etiquetado no caso de desviación. No 2019 foron 28. No 2020 recibíronse 5.931 reclamacións de clientes relacionadas co etiquetado incorrecto, como, por exemplo, información confusa ou prezo incorrecto. No 2019 foron 5.350. Non houbo multas nin sancións non monetarias significativas polo incumprimento das leis ou normativas en materia de consumo en 2020. Considérase unha multa significativa aquela cualificada como moi grave pola Administración que xere a sanción.	
417-3	Casos de incumprimentos relacionados con comunicacións de márketing	No 2020 houbo 8.111 reclamacións por comunicacións de márketing (ofertas, promociones). No 2019 foron 4.945. O incremento respecto a 2019 débese principalmente ao incremento das accións promocionais en CAPRABO pola harmonización do Clube Cliente con EROSKI.	
GRI 418: Privacidade do cliente 2016.			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		47, 145
418-1	Reclamacións fundamentadas relativas a violacións da privacidade do cliente e de perda de datos do cliente	EROSKI é unha cooperativa de consumo e como tal vela con especial interese polos dereitos dos seus clientes, e sen dúbida un deles é o da protección de datos. En EROSKI cumprimos con todos os regulamentos e normativas aplicables en materia de protección de datos dos clientes. A xestión lévase a cabo a través do Delegado de Protección de Datos (DPO) e o seu grupo de traballo, executándose dentro da Organización coa colaboración e cooperación da dirección, responsables de departamento e/ou áreas, administración de sistemas, usuarios dos sistemas, consultores e asesores externos. Reclamacións no 2020 de organismos oficiais: 2 (arquivadas) Fugas de datos de clientes: 1 (en curso) O número é igual ao de 2019.	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016.			
103-2	O enfoque de xestión e os seus compoñentes		40, 145
419-1	Incumprimento das leis e normativas nos ámbitos social e económico	Non houbo multas nin sancións non monetarias significativas polo incumprimento das leis ou normativas en materia social ou económica no 2020. Considérase unha multa significativa aquela cualificada como moi grave pola Administración que xere a sanción.	

Índices de contido Lei 11/2018

Bloque	Información a reportar	Comentarios	Páxina/s	GRI relacionado
Información xeral	**Descrición do modelo de negocio do grupo** (Incluirá a súa contorna empresarial, a súa organización e estrutura, os mercados nos que opera, os seus obxectivos e estratexias e os principais factores e tendencias que poden afectar a súa futura evolución)		6-9, 14-15, 25-28, 36-41, 90-91	102-2 102-3 102-4 102-5 102-6 102-7 102-14 102-15 102-16 102-45
	Políticas de aplicación		29-32, 102-103	102-11
	Principais riscos		29-32, 102-103	102-15 102-30 201-2
	Información xeral (Efectos actuais e previsibles das actividades da empresa no medio ambiente e no seu caso, a saúde e a seguridade, os procedementos de avaliación ou certificación ambiental; recursos dedicados á prevención de riscos ambientais; aplicación do principio de precaución, cantidade de provisións e garantías para riscos ambientais).		16-24, 29-32, 102-103, 117	102-11 102-29 102-31 103-2 304-2 307-1
I. Información medioambiental	**Contaminación**			
	Medidas para previr, reducir ou reparar as emisións de carbono que afectan gravemente ao medio ambiente; tendo en conta calquera forma de contaminación atmosférica específica dunha actividade, incluído o ruído e a contaminación pola luz.		102-103, 112-115	302-4 302-5 305-5
	Economía circular e prevención e xestión de residuos			
	Medidas de prevención, reciclaxe, reutilización, outras formas de recuperación eliminación de desperdicios.		118-120	301-1 301-2 301-3 306-2 306-3
	Accións para combater o desperdicio de alimentos.		18, 102-103, 129	102-11
	Uso sostible dos recursos			
	Consumo de auga e a subministración de auga de acordo coas limitacións locais.		102-103, 117	303-1 303-2 303-5
	Consumo de materias primas e as medidas adoptadas para mellorar a eficiencia do seu uso.		102-103, 118-120	301-1 301-2 301-3
	Consumo, directo e indirecto, de enerxía, medidas tomadas para mellorar a eficiencia enerxética e o uso de enerxías renovables.		102-103, 114-116	302-1 302-2 302-3 302-4
	Cambio climático			
	Elementos importantes das emisións de gases de efecto invernadoiro xerados como resultado das actividades da empresa, incluído o uso dos bens e servizos que produce. Medidas adoptadas para adaptarse ás consecuencias do cambio climático. Metas de redución establecidas voluntariamente a medio e largo prazo para reducir as emisións de gases de efecto invernadoiro e os medios implementados para tal fin.		103-105, 114-116	305-1 305-2 305-3 305-5 305-6
I. Información medioambiental	**Protección da biodiversidade**			
	Medidas tomadas para preservar ou restaurar a biodiversidade. Impactos causados polas actividades ou operacións en áreas protexidas.		117	304-1 304-2

Bloque	Información a reportar	Comentarios	Páxina/s	GRI relacionado
II. Información social	**Políticas de aplicación**		30-33, 51	102-11 102-35
	Principais riscos		29-32	102-15 102-30 403-2
	Emprego			
	Número total e distribución de empregados por sexo, idade, país e clasificación profesional.		52-56	102-8 405-1
	Número total e distribución de modalidades de contrato de traballo, media anual de contratos indefinidos, de contratos temporais e de contratos a tempo parcial por sexo, idade e clasificación profesional.	Estase traballando para dispoñer da media anual de contratos por tipo de contrato e xornada por idade nos próximos exercicios, xa que actualmente o sistema só permite dispoñer do da desagregación por xénero e clasificación profesional. Preséntase a desagregación por idade segundo as porcentaxes existentes a 31 de xaneiro de 2021.	52-56	102-8 405-1
	Número de despidos por sexo, idade e clasificación profesional.		59	401-1
	Remuneracións medias e a súa evolución desagregados por sexo, idade e clasificación profesional. Brecha salarial, a remuneración de postos de traballo iguais ou de media da sociedade. Remuneración media dos conselleiros e directivos, desagregada por sexo.		60-61	102-36 202-1 405-2
	Implantación de políticas de desconexión laboral.	Actualmente, non se dispón dunha política de desconexión laboral nin de medidas concretas para o seu fomento. Non estaba incluído dentro do Plan de Xestión. Non obstante, traballarase en futuros exercicios.		401-2
	Empregados con discapacidade.		74	405-1
	Organización do traballo			
	Organización do tempo de traballo.		64-65	401-2 401-3
	Número de horas de absentismo.		68	403-9
	Medidas destinadas a facilitar o desfrute da conciliación e fomentar o exercicio corresponsable destes por parte de ambos proxenitores.		64-65	401-2 401-3
	Saúde e seguridade			
	Condicións de saúde e seguridade no traballo.		66-69	102-41 403-1 403-4 403-8
	Accidentes de traballo, en particular a súa frecuencia e gravidade, así como as enfermidades profesionais. Desagregado por sexo.		66-69	403-9 403-10
	Relacións sociais			
	Organización do diálogo social (incluídos procedementos para informar e consultar ao persoal e negociar con eles)		66	402-1 403-1
	Porcentaxe de empregados cubertos por convenio colectivo por país		52	102-41
	Balance dos convenios colectivos, particularmente no campo da saúde e seguridade no traballo		66	102-41 403-1 403-4
	Formación			
	Políticas implementadas no campo da formación		70-71	404-2
	Cantidade total de horas de formación por categorías profesionais		70-71	404-1
	Accesibilidade			
	Accesibilidade universal das persoas con discapacidade		75	405-1
	Igualdade			
	Medidas adoptadas para promover a igualdade de trato e de oportunidades entre mulleres e homes.		61-62	401-1 405-1 406-1
	Plans de igualdade (Capítulo III da Lei Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes), medidas adoptadas para promover o emprego, protocolos contra o acoso sexual e por razón de sexo, a integración e a accesibilidade universal das persoas con discapacidade.		61-62	401-1 405-1 406-1
	Política contra todo tipo de discriminación e, no seu caso, de xestión da diversidade.			

Bloque	Información a reportar	Comentarios	Páxina/s	GRI relacionado
III. Información Dereitos Humanos	**Políticas de aplicación**		30-35	102-11
	Principais riscos		29-32	102-15 102-30
	Aplicación de procedementos de dilixencia debida en materia de dereitos humanos.		31, 93	102-16 412-1 412-2
	Prevención dos riscos de vulneración de dereitos humanos e, no seu caso, medidas para mitigar, xestionar e reparar posibles abusos cometidos.		25-26, 78-79, 142	412-1 412-2
	Denuncias por casos de vulneración de dereitos humanos.	Non se rexistraron denuncias por casos de vulneración de dereitos humanos		412-1
	Promoción e cumprimento das disposicións dos convenios fundamentais da Organización Internacional do Traballo relacionadas co respecto pola liberdade de asociación e o dereito á negociación colectiva; a eliminación da discriminación no emprego e a ocupación; a eliminación do traballo forzoso ou obrigatorio; a abolición efectiva do traballo infantil.		31, 93	406-1 407-1 408-1 409-1
IV. Información loita contra a corrupción	**Políticas de aplicación**		29-33	102-11
	Principais riscos		29-33	102-15 102-30
	Medidas adoptadas para previr a corrupción e o suborno.		29-33	102-16 205-1 205-2
	Medidas para loitar contra o branqueo de capitais.		29-33	203-2 413-1
	Aportacións a fundacións e entidades sen ánimo de lucro.		124	203-2 413-1
V. Información sociedade	**Políticas de aplicación**		30-35	102-11
	Principales riscos		29-32	102-15 102-30
	Compromisos da empresa co desenvolvemento sostible			
	Impacto da actividade da sociedade no emprego e o desenvolvemento local.		41, 98-99, 124-131	203-1 203-2 204-1 413-1
	Impacto da actividade da sociedade nas poboacións locais e no territorio.		41, 98-99, 124-131	203-1 203-2 204-1 413-1
	Relacións mantidas cos actores das comunidades locais e as modalidades do diálogo con estes.		41, 98-99, 124-131	413-1
	Accións de asociación ou patrocinio.		162	203-2 413-1
	Sucontratación e provedores			
	Inclusión na política de compras de cuestións sociais, de igualdade de xénero e ambientais.		29, 92-93, 102-103	102-11 102-16 308-1 414-1
	Consideración nas relacións con provedores e subcontratistas da súa responsabilidade social e ambiental.		92-93, 152, 157	308-1 414-1 414-2
	Sistemas de supervisión e auditorías e resultados das mesmas.		92-93	416-1
	Consumidores			
	Medidas para a saúde e a seguridade dos consumidores.		66-74	416-1
	Sistemas de reclamación, queixas recibidas e resolución das mesmas.		78-85, 158	417-2 417-3 418-1
	Información fiscal			
	Beneficios obtidos país por país.			-
	Impostos sobre beneficios pagados.		40-41	207-1
	Subvencións públicas recibidas.			201-4

Anexo

Listaxe de asociacións ás que pertence o grupo EROSKI

Como cooperativa e asociación de consumidores

- Grupo cooperativo MONDRAGON
- Confederación de Cooperativas de Euskadi (KONFEKOOP). Como membros de KOONFEKOOP ademais pertencemos a:
  - Elkar-lan S.Coop. – Sociedade para a promoción de cooperativas
  - Instituto Vasco de Consumo (Kontsumobide)
  - Consello Superior de Cooperativas de Euskadi (CSCE-EKGK)
- Work Lan (Asociación sen ánimo de lucro para o fomento de empresas da economía social).
- Confederación Española de Cooperativas de Consumidores e Usuarios (HISPACOOP). Como membros de HISPACOOP ademais pertencemos a:
  - Confederación Empresarial Española de Economía Social (CEPES), onde tamén estamos representados como parte do Grupo Mondragon.
  - Consello Económico e Social de España (CES).
  - Consello de Consumidores e Usuarios.
  - Consello Consultivo da Axencia Española de Seguridade Alimentaria e Nutrición (AESAN).
  - European Community of Consumer Cooperatives (Euro Coop).

Ámbito empresarial

- Asociación Española de Grandes Empresas de Distribución (ANGED).
- Asociación de Cadeas Españolas de Supermercados (ACES).
- Asociación Española de Codificación Comercial (AECOC).
- Asociación Empresarial de l'Hospitalet y Baix Llobregat (AEBALL).
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD Norte).
- Sociedad Económica Barcelonesa de Amigos do País (SEBAP).
- Foment del Treball Nacional.
- Asociación empresarial de comerciantes de Menorca (ASCOME).
- Agrupación Balear del Comercio (ABACO).
- Asociación de Comercios de Alimentación das Illas Baleares (ACAIB).
- Confederación Balear do Comercio (CBC).
- Federación Patronal De Empresarios Do Comercio De Baleares (AFEDECO).
- Confederación de Asociacións de Empresarios de Baleares (CAEB).
- Confederación Empresarios Galicia (CEG).
- Confederación Empresarios Coruña (CEC).
- Asociación de Empresarios AGRELA.
- Asociación de Empresarios do Polígono de Sabón – Arteixo.
- Confederación de Empresarios de Ourense (CEO).
- Confederación de Empresarios de Ferrolterra, Eume e Ortegal.
- Federación Asturiana de Empresarios (FADE).
- Asociación Empresarios Hostelería A Coruña.
- Asociación Polígono de o Ceao (Lugo).
- Club financeiro de Vigo (Círculo de Empresarios de Galicia).
- Club financeiro de A Coruña (Club Financiero Atlántico).
- Cámara de Comercio de Álava.
- Cámara de Comercio de Bilbao.
- Confederación de Empresarios de Navarra (CEN).
- Cámara de Comercio de Mallorca.
- Círculo de Economía de Barcelona.
- Rede Española do Pacto Mundial.
- Retail Forum for Sustainability.
- Asociación de Empresas Vascas pola Sostibilidade (IZAITE).
- Basque Ecodesign Center.
- Fundación AZTI.
- Fundación Basque Culinary Center.
- Centro de Investigación LEARTIKER.
- Bermeo Tuna World Capital.
- 5 al día.
- ECOEMBES.
- ESADE (Universidad Ramon Llull).
- IESE (Universidad de Navarra).
- Escodi (Universidad de Barcelona).
- Asociación Directivos de Comunicación / DirCom.
- ADP.
- Fundación Abadía de Montserrat.
- Fundación Impulsa Balears.
- Sport Cultura Barcelona.

Táboas de indicadores. Comparativas con anos anteriores

Táboa 1. Número de tendas do Grupo EROSKI e as súas franquías por negocio 102-4

	2020			2019			2018		
	Total	Franquías	Propias	Total	Franquías	Propias	Total	Franquías	Propias
Hipermercados	37	0	37	47	1	46	56	2	54
Supermercados	1.293	532	761	1.282	522	760	1.278	495	783
Cash&Carry	18	0	18	19	0	19	19	0	19
Gasolineiras	40	0	40	42	0	42	50	1	49
Ópticas	11	0	11	11	0	11	13	0	13
Axencias de viaxe	148	25	123	166	25	141	162	16	146
Tendas de material deportivo FORUM SPORT	69	1	68	70	1	69	66	1	65
Tendas online	8	0	8	8	0	8	8	0	8
Total	**1.624**	**558**	**1.066**	**1.645**	**549**	**1.096**	**1.652**	**516**	**1.137**

Táboa 2. Número de supermercados do Grupo EROSKI e as súas franquías por marca

	2020			2019			2018		
	Total	Franquías	Propias	Total	Franquías	Propias	Total	Franquías	Propias
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
Total	**1.293**	**532**	**761**	**1.282**	**522**	**760**	**1.278**	**495**	**783**

(*) A cifra de EROSKI/City inclúe os establecementos MERCA, que se presentaba desagreagada en anos anteriores.

Táboa 3. Distribución por comunidade autónoma e negocio dos establecementos físicos
2019

	Establecementos propios								Establecementos franquiados					
	Negocios alimentación			Negocios diversificados					Negocios alimentación		Negocios diverdificados			
	Hipermercados	Supermercados	Cash&Carry	Gasolineiras	Ópticas	Axencias de viaxe	Lecer - Deporte	Total propios	Hipermercados	Supermercados	Axencias de viaxes	Lecer - Deporte	Total franquiados	Total
Andalucía	5			1	1	1		**8**		49	1		**50**	**58**
Andorra								**0**		5			**5**	**5**
Aragón		36		1		5	2	**44**		23			**23**	**67**
Asturias	1	10	1	2		5	7	**26**		1			**1**	**27**
Cantabria	1	8		1		5	5	**20**		9	3		**12**	**32**
Castela e León	1	20		1		9	12	**43**		10	1	1	**12**	**55**
Castela - A Mancha	3			2		2		**7**		4			**4**	**11**
Cataluña	1	224		2		3	1	**231**		73			**73**	**304**
Ceuta								**0**		1			**1**	**1**
Comunidade Valenciana	3			1		1	2	**7**		4			**4**	**11**
Extremadura						1		**1**		2			**2**	**3**
Galicia	5	145	18	4		5	2	**179**		122	4		**126**	**305**
Xibraltar								**0**		3			**3**	**3**
Illas Baleares		107		3				**110**		75			**75**	**185**
Illas Canarias	1							**1**					**0**	**1**
A Rioxa	1	10		1		7	3	**22**		5			**5**	**27**
Madrid						4	1	**5**		11			**11**	**16**
Melilla								**0**	1				**1**	**1**
Murcia	1						1	**2**						**2**
Navarra	2	53		4	1	15	6	**81**		28	3		**31**	**112**
País Vasco	21	147		19	9	78	27	**301**		97	13		**110**	**411**
Total	**46**	**760**	**19**	**42**	**11**	**141**	**71**	**1.090**	**1**	**522**	**25**	**1**	**549**	**1.637**

Táboa 4. Riqueza distribuída por EROSKI aos nosos grupos de interese

Valores en millóns de euros	2020	2019	2018
Persoas traballadoras de EROSKI	**495**	**489**	**490**
Soldos, salarios e asimilados	98,7%	98,3%	99,1%
Indemnizacións	1,3%	1,6%	0,9%
Aportacións a plans de aportación definida	0,1%	0,1%	0,1%
Estado	**222**	**233**	**191**
Cargas sociais e impostos polas persoas traballadoras	80%	74%	90%
Impostos sobre ganancias	12%	19%	2%
Tributos	8%	6%	9%
Subvencións	0%	0%	0%
Medio ambiente (destinados á minimización do impacto medioambiental e á protección e mellora do medio ambiente)	**20**	**15**	**14**
Gastos	5%	8%	7%
Inversións	95%	92%	93%
Empresas provedoras	**3871**	**3.747**	**4.013**
Provedores comerciais	90%	90%	85%
Provedores de servicios	10%	10%	13%
Clientes (millóns de euros transferidos a través das múltiples ofertas comerciais levadas a cabo durante o ano)	**326**	**308**	**302**
Sociedade (destinados a fins sociais e á formación e información das persoas consumidoras)	**14**	**10**	**10**
Grupo EROSKI	93%	91%	87%
Fundación EROSKI	7%	9%	13%

Táboa 5. Persoas atendidas polo servizo de atención ao cliente e resolución de reclamacións

	2020	2019	2018
Persoas atendidas	720.990	471.452	413.499
Índice de resolución de reclamacións	100%	100%	100%
% resolución primer contacto	91,8%	93,0%	95,3%

Debido á COVID-19, aumentou de maneira significativa o número de persoas atendidas no servizo de atención ao cliente.

Táboa 6. Número de persoas traballadoras, segundo xénero

	2020	2019	2018
Mulleres	22.964 (77%)	22.459 (78%)	23.360 (78%)
Homes	6.842 (23%)	6.480 (22%)	6.688 (22%)
Total EROSKI	**29.806**	**28.939**	**30.048**
Empregos en franquías estimados	3.348	3.412	3.301
Socios traballadores	8.954	9.258	9.796

Táboa 7. Número total de persoas traballadoras por comunidade autónoma

	2020	2019	2018
Andalucía	261	353	518
Aragón	987	920	927
Asturias	501	467	486
Cantabria	384	387	386
Castela-A Mancha	135	279	429
Castela e León	643	658	653
Cataluña	5.732	5.732	6.213
Comunidade Valenciana	78	218	164
Estremadura	4	4	4
Galicia	5.763	5.467	5.427
Illas Baleares	2.489	2.360	2.461
Illas Canarias		66	72
A Rioxa	349	349	353
Madrid	263	288	299
Murcia	64	67	210
Navarra	1.699	1.592	1.643
País Vasco	10.454	9.732	9.804
Total	**29.806**	**28.939**	**30.048**

Táboa 8. Número de persoas traballadoras con contrato indefinido por xénero, franxas de idade e categoría profesional 102-8

	2020	2019	2018
Contratos indefinidos	**21.962**	**22.199**	**22.802**
Por xénero			
Mulleres	17.399	17.648	18.127
Homes	4.563	4.551	4.675
Por grupo de idade			
<30 años	1.133	1.204	1.179
30-50 años	14.111	14.954	15.963
>50 años	6.718	6.041	5.660
Por clasificación profesional			
Directivo/a	38	35	36
Xestor/a	309	325	492
Responsable	2.808	2.858	3.010
Técnico/a	1.038	1.026	1.039
Profesional	16.301	16.459	16.719
Mando	1.468	1.496	1.506

Táboa 9. Número de persoas traballadoras con contrato temporal por xénero, franxas de idade e categoría profesional 102-8

	2020	2019	2018
Contratos temporais	**7.844**	**6.740**	**7.246**
Por xénero			
Mulleres	5.565	4.811	5.233
Homes	2.279	1.929	2.013
Por grupo de idade			
<30 años	3.655	2.872	3.073
30-50 años	3.444	3.117	3.409
>50 años	745	751	764
Por clasificación profesional			
Directivo/a	0	0	0
Xestor/a	0	5	77
Responsable	32	49	120
Técnico/a	70	82	72
Profesional	7.697	6.567	6.933
Mando	45	37	44

Táboa 10. Número de persoas traballadoras con xornada completa segundo xénero, franxa de idade e clasificación profesional 102-8

	2020	2019	2018
Contratos xornada completa	**18.936**	**17.821**	**18.155**
Por xénero			
Mulleres	13.330	12.531	12.680
Homes	5.290	5.290	5.475
Por grupo de idade			
<30 anos	2.357	1.948	2.048
30-50 anos	11.030	10.874	11.417
>50 anos	5.549	4.999	4.690
Por clasificación profesional			
Directivo/a	38	35	36
Xestor/a	306	322	455
Responsable	2.523	2.554	2.741
Técnico/a	975	954	952
Profesional	13.688	12.540	12.541
Mando	1.406	1.416	1.430

Táboa 11. Número de persoas traballadoras con xornada parcial segundo xénero, franxa de idade e clasificación profesional 102-8

	2020	2019	2018
Contratos jornada parcial	**10.870**	**11.118**	**11.893**
Por xénero			
Mulleres	9.634	9.928	10.680
Homes	1.236	1.190	1.213
Por grupo de idade			
<30 anos	2.431	2.128	2.204
30-50 anos	6.525	7.197	7.954
>50 anos	1.914	1.793	1.735
Por clasificación profesional			
Directivo/a	0	0	0
Xestor/a	3	8	114
Responsable	317	353	390
Técnico/a	132	154	159
Profesional	10.311	10.486	11.111
Mando	107	117	119

Táboa 12. Número e taxa de contratacións 401-1

	2020			2019			2018		
	Mulleres	Homes	Taxa	Mulleres	Homes	Taxa	Mulleres	Homes	Taxa
<30 anos	297	165	1,6%	375	176	1,9%	375	174	1,8%
30 - 50 anos	1.313	231	5,2%	1.321	252	5,4%	1.377	275	5,6%
>50 anos	375	71	1,5%	194	36	0,8%	198	54	0,9%
Total por xénero	**1.985**	**467**		**1.890**	**464**		**1.950**	**503**	
Total	2.452			2.354			2.453		
Tasa novos empregados por xénero	**8,7%**	**6,9%**		**8,4%**	**7,2%**		**8,4%**	**7,6%**	
Tasa novos empregados total	8,3%			8,1%			8,2%		

Táboa 13. Número e índice de rotacións (saídas de persoas traballadoras) 401-1

	2020			2019			2018		
	Mulleres	Homes	Taxa	Mulleres	Homes	Taxa	Mulleres	Homes	Taxa
< 30 años	41	24	0,2%	90	48	0,5%	70	40	0,4%
30 - 50 años	236	71	1,0%	440	146	2,0%	415	148	1,9%
>50 años	149	66	0,7%	312	122	1,5%	228	78	1,0%
Total por xénero	**426**	**161**		**842**	**316**		**713**	**266**	
Total	587			1.158			979		
Tasa rotación empregados por xénero	**1,9%**	**2,4%**		**3,7%**	**4,9%**		**3,1%**	**4,0%**	
Tasa rotación empregados total	2,0%			4,0%			3,3%		

Táboa 14. Número de despidos por xénero, franxas de idade e categoría profesional (% sobre datos de cada exercicio)

Número de despidos	2020	%	2019	%	2018	%
Por xénero						
Mulleres	220	68%	842	73%	380	73%
Homes	104	32%	316	27%	138	27%
Por idade						
<30 años	25	8%	138	12%	35	7%
30-50 años	203	63%	586	51%	367	71%
>50 años	96	29%	434	37%	116	22%
Por categoría profesional						
Directivo/a	0	0%	0	0%	1	0%
Xestor/a	10	3%	26	2%	10	2%
Mando	26	8%	53	5%	52	10%
Técnico/a	200	62%	945	82%	5	1%
Profesional	74	23%	92	8%	418	81%
Responsable	14	4%	42	4%	32	6%

Táboa 15. Remuneración media por xénero do Consello de Dirección

2020			2019			2018		
Mulleres	Homes	Brecha	Mulleres	Homes	Brecha	Mulleres	Homes	Brecha
108.296	118.148	9%	107.052	115.570	8%	105.293	114.652	8%

Táboa 16. Remuneración media por xénero e categoría profesional

2019	EROSKI, S. Coop.			Resto de sociedades		
Categoría profesional	Mulleres	Homes	Brecha Salarial	Mulleres	Homes	Brecha Salarial
Directivo/a	73.760	76.199	3,3%	64.826	88.334	36,3%
Xestor/a	44.485	46.989	5,6%	52.231	55.302	5,9%
Mando	31.692	31.676	-0,1%	29.424	33.055	12,3%
Profesional	17.039	18.771	10,2%	16.057	16.834	4,8%
Responsable	23.214	23.286	0,3%	21.310	23.282	9,3%
Técnico/a	30.723	31.484	2,5%	29.294	32.985	12,6%
2018	**EROSKI, S. Coop.**			**Resto de sociedades**		
Categoría profesional	Mulleres	Homes	Brecha Salarial	Mulleres	Homes	Brecha Salarial
Directivo/a	71.502	74.706	4%	52.363	86.664	40%
Xestor/a	44.396	46.960	5%	51.867	55.526	7%
Mando	31.033	31.346	1%	28.625	32.174	11%
Profesional	16.730	18.617	10%	15.894	16.720	5%
Responsable	22.597	23.041	2%	21.334	23.373	9%
Técnico/a	30.331	30.954	2%	29.760	33.114	10%

Táboa 17. Remuneración media por xénero e franxa de idade

2019	EROSKI, S. Coop.			Resto de sociedades		
Franxa de idade	Mulleres	Homes	Brecha Salarial	Mulleres	Homes	Brecha Salarial
<30	17.543	17.396	-0,8%	15.168	15.744	3,8%
30-50	19.527	25.236	29,2%	17.324	20.587	18,8%
>50	19.601	28.070	43,2%	17.694	25.697	45,2%
2018	**EROSKI, S. Coop.**			**Resto de sociedades**		
Franxa de idade	Mulleres	Homes	Brecha Salarial	Mulleres	Homes	Brecha Salarial
< 30	16.905	16.428	-3%	14.879	15.826	6%
30-50	19.065	25.234	24%	17.068	20.880	18%
>50	19.209	27.046	29%	17.387	25.923	33%

Todos os datos retributivos están calculados co 100% de xornada laboral.

Táboa 18. Distribución de persoas traballadoras por xénero, franxas de idade e categoría profesional

2020	Directivo/a		Xestor/a		Responsable		Técnico/a		Profesional		Mando	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
<30 años	0	0	0	0	48	26	46	20	3.046	1.562	24	16
30-50 años	10	11	75	79	1.586	303	412	271	11.354	2.483	659	312
>50 años	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	Directivo/a		Xestor/a		Responsable		Ténico/a		Profesional		Mando	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
<30 años	0	0	1	1	59	27	47	21	2.548	1.326	27	18
30-50 años	8	11	84	85	1.682	323	432	297	11.726	2.380	695	350
>50 años	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	Directivo/a		Xestor		Responsable		Técnico		Profesional		Mando	
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
<30 años	0	0	16	16	73	42	37	17	2.683	1.327	22	19
30-50 años	9	14	221	116	1.783	453	455	312	12.521	2.378	721	388
>50 años	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**

Táboa 19. Distribución por xénero e franxas de idade dos órganos de goberno

Órganos de Goberno	2020	2019	2018
Asemblea xeral	**250**	**250**	**249**
<30 anos	4 (1,6%)	5 (2%)	2 (1%)
30-50 anos	157 (62,8%)	166 (66%)	183 (73%)
>50 anos	89 (35,6%)	79 (32%)	64 (26%)
Comisión delegada	**351**	**355**	**354**
<30 anos	5 (1,5%)	8 (2%)	3 (1%)
30-50 anos	223 (63,5%)	236 (67%)	251 (71%)
>50 anos	123 (35,0%)	111 (31%)	100 (28%)
Consello reitor	**12**	**12**	**12**
<30 anos	0	0	0
30-50 anos	7 (58,3%)	9 (75%)	9 (75%)
>50 anos	5 (41,7%)	3 (25%)	3 (25%)
Consello social	**16**	**16**	**16**
<30 anos	0	0	0
30-50 anos	9 (56,2%)	12 (75%)	11 (69%)
>50 anos	7 (43,8%)	4 (25%)	5 (31%)

Órganos de Goberno	2020	2019	2018
Asemblea xeral	**250**	**250**	**249**
Mulleres	191 (76,4%)	191 (76%)	188 (76%)
Homes	59 (23,6%)	59 (24%)	61 (24%)
Comisión delegada	**351**	**355**	**354**
Mulleres	301 (85,8%)	302 (85%)	302 (85%)
Homes	50 (14,2%)	53 (15%)	52 (15%)
Consello reitor	**12**	**12**	**12**
Mulleres	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)
Homes	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)
Consello social	**16**	**16**	**16**
Mulleres	13 (81,2%)	13 (81,2%)	14 (75%)
Homes	3 (18,8%)	3 (18,8%)	4 (25%)

Táboa 20. Taxa de accidentes laborais

	2020	2019	2018
Causas accidentes laborais			
Sobreesforzo	29,2%	37,9%	42,7%
Caídas persoas ao mesmo nivel ou distinto nivel	14,5%	12,2%	11,2%
Cortes	14,0%	13,4%	10,9%
Outras causas	42,3%	36,6%	35,2%
Axente material			
Alimentos, vidros, plásticos ou empaquetados	37,5%	39,9%	41,2%
Produtos metálicos e ferramentas	9,9%	10,2%	9,0%
Carretas ou similares	8,3%	7,1%	7,3%
Outros axentes materiais	44,3%	42,8%	42,4%
Taxa de accidentes laborais leves con baixa (nº accidentes leves por millón de horas traballadas)	27,2	33,1	33,9
Mulleres	70,3%	69%	70%
Homes	29,7%	31%	30%
Taxa de accidentes laborais graves con baixa	0,0%	0,1	$4x10^{-8}$
Mulleres	0,0%	60%	50%
Homes	0,0%	40%	50%
Taxa de accidentes laborais in itinere con baixa*	0	5,4	5,0
Mulleres	0%	77%	70%
Homes	0%	23%	30%
Mortes por accidente laboral ou enfermidade profesional	0	0	1 (paro cardiaco)
Mulleres	0%	0%	0%
Homes	0%	0%	100%

**No 2020 cambia o criterio de GRI e só se contabilizan os accidentes in itinere de transporte xestionado pola empresa.*

Táboa 21. Taxa de absentismo laboral

	2020	2019	2018
Taxa de absentismo laboral	**8,4%**	**6,69%**	**6,2%**
Mulleres	9,3%	7,44	6,8%
Homes	5,7%	4,35	4,2%
Horas de absentismo	**3.992.453**	**3.161.216**	**2.983.380**
Mulleres	3.329.368	2.665.009	2.497.682
Homes	663.085	496.207	485.698

Táboa 22. Enfermidades profesionais

	2020	2019	2018
Índice de frecuencia - (enfermidade profesional)	**1,1**	1,7	1,3
Mulleres	91,5%	91%	93%
Homes	8,5%	9%	7%

Táboa 23. Horas medias de formación das persoas traballadoras por xénero e categoría profesional 404-1

	2020	2019	2018
Media horas formación	**3,7**	**6,6**	**6,9**
Mulleres	3,4	6,0	6,3
Homes	4,7	8,8	7,0
Directivo/a	**36,4**	**43,9**	**56**
Mulleres	44,5	48,4	61,0
Homes	31,6	41,0	57,8
Xestor/a	**6,5**	**19,2**	**12,4**
Mulleres	8,7	24,0	8,9
Homes	5,0	16,2	12,2
Mando	**10,4**	**18,7**	**17,4**
Mulleres	10,2	18,5	16,9
Homes	10,7	18,9	15,6
Profesional	**2,4**	**4,5**	**5,1**
Mujeres	2,4	4,2	5,0
Homes	2,7	5,6	4,5
Responsable	**4,8**	**9,6**	**11,9**
Mulleres	4,6	9,2	9,6
Homes	5,4	11,2	5,8
Técnico/a	**16,7**	**22,4**	**12,1**
Mulleres	17,6	25,1	15,7
Homes	15,6	19,0	15,5

Táboa 24. Porcentaxe de persoas traballadoras con avaliación periódica do desempeño e desenvolvemento profesional respecto ao total de traballadores segundo xénero e categoría profesional

	2020		2019		2018	
Categoría Profesional	**Muller**	**Home**	**Muller**	**Home**	**Muller**	**Home**
Directivo/a	64,3%	91,7%	100%	100%	36%	92%
Xestor/a	70,2%	53,7%	45%	40%	51%	56%
Mando	62,1%	51,4%	62%	56%	75%	69%
Profesional	43,3%	32,1%	44%	35%	48%	41%
Responsable	57,6%	58,1%	55%	56%	58%	58%
Técnico/a	53,4%	55,1%	59%	61%	79%	79%
Total	**46%**	**38.1%**	**47%**	**41%**	**79%**	**21%**

Táboa 25. Persoas traballadoras con avaliación periódica do desempeño e desenvolvemento profesional segundo xénero e categoría profesional

	2020			2019			2018		
Categoría Profesional	**Muller**	**Home**	**Total**	**Muller**	**Home**	**Total**	**Muller**	**Home**	**Total**
Directivo/a	9	22	31	12	23	35	12	48	60
Xestor/a	85	101	186	57	81	138	102	187	289
Mando	578	299	877	575	336	911	776	525	1.301
Profesional	8.211	1.621	9.832	8.117	1.621	9.738	11.567	2.370	13.937
Responsable	1.345	294	1.639	1.319	299	1.618	1.145	1.015	2.160
Técnico/a	332	267	599	365	302	667	768	207	975
Total	**10.560**	**2.604**	**13.164**	**10.445**	**2.662**	**13.107**	**14.370**	**4.352**	**18.722**

Táboa 26. Número de persoas traballadoras con discapacidade por categoría profesional

	2020	2019	2018
Directivo/a	**1**	**1**	**1**
Mulleres	0	0	0
Homes	1	1	1
% total	0,3%	0,3%	0,3%
Xestor/a	**2**	**3**	**4**
Mulleres	0	0	1
Homes	2	3	3
% total	0,6%	0,8%	1,0%
Responsable	**26**	**26**	**22**
Mulleres	18	17	14
Homes	8	9	8
% total	7,3%	7,0%	5,7%
Técnico/a	**6**	**7**	**7**
Mulleres	4	4	5
Homes	2	3	2
% total	1,7%	1,9%	1,8%
Profesional	**310**	**324**	**339**
Mulleres	197	208	210
Homes	113	116	129
% total	86,8%	86,6%	87,1%
Mando	**12**	**11**	**16**
Mulleres	5	4	5
Homes	7	7	11
% total	3,4%	2,9%	4,1%
Total	**357**	**233**	**389**

Táboa 27. Auditorías de calidade e controis analíticos

	2020*	2019	2018
Puntos de venda e plataformas loxísticas	918	1.703	1.313
Plantas de produción de provedores de marca propia	274	294	294
Plantas de produción de provedores de marca fabricante	44	47	48
Analíticas realizadas	15.427	20.141	17.902

**Non se realizaron auditorías en plataformas loxísticas debido á COVID-19.*

Táboa 28. Número de provedores comerciais e de servizos por país 102-9

Número de provedores comerciais e de servizos por país	2020	2019	2018
Total	**10.394**	**10.764**	**11.405**
España	10.072	10.406	11.029
China	45	62	70
Francia	49	66	63
Portugal	53	50	51
Reino Unido	25	29	33
Alemaña	26	23	20
Holanda	19	17	20
Italia	11	16	16
EEUU	13	11	13
Irlanda	15	13	12
Bélxica	18	13	12
Bangladesh	4	6	11
Dinamarca	6	7	10
Noruega	4	4	9
Andorra	4	3	6
Vietnam	3	4	5
Paquistán	4	5	4
Suíza	4	5	4
Tailandia	2	2	2
Luxemburgo	2	2	2
Grecia	3	2	2
Corea do Sur	1	1	1
Polonia	0	2	2
Taiwán	1	2	2
India	0	2	1
Indonesia	1	1	1
Chipre	0	1	1
Israel	1	1	1
Singapur	1	1	1
Suecia	4	2	1
Canadá	1	1	0
Eslovaquia	0	0	0
Tunes	0	0	0
Turquía	1	2	0
Arxentina	0	1	0
Croacia	1	1	0

Táboa 29. Número de provedores comerciais e produtores locais por comunidade autónoma

Número de provedores comerciais e produtores locais por comunidade autónoma	2020	2019	2018
Provedores comerciais	**4.089**	**4.240**	**4.272**
Produtores locais	**2.404**	**2.479**	**2.493**
Andalucía			
Nº provedores comerciais	309	324	347
Nº pequenos produtores locais	219	226	237
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	71%	70%	68%
Aragón			
Nº provedores comerciais	184	168	155
Nº pequenos produtores locais	133	117	99
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	72%	70%	64%
Asturias			
Nº provedores comerciais	96	94	94
Nº pequenos produtores locais	70	70	72
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	73%	74%	77%
Baleares			
Nº provedores comerciais	184	185	189
Nº pequenos produtores locais	153	152	155
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	83%	82%	82%
Canarias			
Nº provedores comerciais	56	85	86
Nº pequenos produtores locais	36	59	60
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	64%	69%	70%
Cantabria			
Nº provedores comerciais	83	83	84
Nº pequenos produtores locais	59	59	63
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	71%	71%	75%
Castela e León			
Nº provedores comerciais	197	193	186
Nº pequenos produtores locais	112	110	101
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	57%	57%	54%
Castela-A Mancha			
Nº provedores comerciais	129	165	179
Nº pequenos produtores locais	72	112	130
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	56%	68%	73%
Cataluña			
Nº provedores comerciais	880	944	948
Nº pequenos produtores locais	488	518	503
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	55%	55%	53%

Número de provedores comerciais e produtores locais por comunidade autónoma	2020	2019	2018
Ceuta			
Nº provedores comerciais	2	2	2
Nº pequenos produtores locais	2	2	2
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	100%	100%	100%
Comunidade Valenciana			
Nº provedores comerciais	256	277	276
Nº pequenos produtores locais	82	88	91
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	32%	32%	33%
Estremadura			
Nº provedores comerciais	51	49	76
Nº pequenos produtores locais	37	35	63
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	73%	71%	83%
Galicia			
Nº provedores comerciais	503	464	440
Nº pequenos produtores locais	335	302	295
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	67%	65%	67%
A Rioxa			
Nº provedores comerciais	83	87	85
Nº pequenos produtores locais	61	62	62
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	73%	71%	73%
Madrid			
Nº provedores comerciais	333	334	346
Nº pequenos produtores locais	45	42	45
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	14%	13%	13%
Melilla			
Nº provedores comerciais	2	3	6
Nº pequenos produtores locais	2	3	6
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	100%	100%	100%
Murcia			
Nº provedores comerciais	98	124	133
Nº pequenos produtores locais	47	68	77
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	48%	55%	58%
Navarra			
Nº provedores comerciais	199	203	196
Nº pequenos produtores locais	160	160	154
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	80%	79%	79%
País Vasco			
Nº provedores comerciais	444	456	444
Nº pequenos produtores locais	291	294	278
% provedores rexionais respecto ao total de provedores comerciais	66%	64%	63%

Táboa 30. Emisións de gases de efecto invernadoiro (GEI) – Pegada de carbono de EROSKI
305-1; 305-2; 305-3

Emisións de GEI (tCO_2eq)	2020	%	2019	2018	2017	Variación 2019-2020 (%)	Variación 2017-2020 (%)
Emisións directas (Alcance 1)	**152.233**	**57%**	**164.873**	**173.388**	**191.364**	**-8%**	**-21%**
Gas natural	1.411	1%	1.538	1.834	1.601	-8%	-12%
Transporte estrada	65.572	43%	64.304	69.569	68.711	2%	-5%
Transporte marítimo	1.816	1%	2.800			-35%	
Refrixerantes	83.434	55%	96.231	101.985	121.052	-13%	-31%
Emisiones indirectas por consumo eléctrico (Alcance 2) Media España	**141.897**		**153.983**	**223.629**	**248.366**	**-8%**	**-43%**
Hipermercados	21.319	15%	27.209	43.733	54.528	-22%	-61%
Supermercados	98.610	69%	104.117	147.890	157.672	-5%	-37%
Plataformas	15.533	11%	15.355	21.128	21.878	1%	-29%
Outros negocios	6.435	5%	7.301	10.878	14.288	-12%	-55%
Emisións indirectas por consumo eléctrico (Alcance 2) Mix Comercializadoras	**91.546**	**34%**	**99.344**	**152.722**	**218.166**	**-8%**	**-58%**
Hipermercados	13.754	15%	17.555	29.866	47.897	-22%	-71%
Supermercados	63.620	69%	67.172	100.998	138.500	-5%	-54%
Plataformas	10.021	11%	9.907	14.429	19.218	1%	-48%
Outros negocios	4.151	5%	4.711	7.429	12.551	-12%	-67%
Outras emisións indirectas (Alcance 3)	**23.313**	**9%**	**29.788**	**30.131**	**29.591**	**-22%**	**-21%**
Viaxes traballo (emisións combustión)	3.010	13%	4.566	3.412	3.412	-34%	-12%
Estancias hotel por viaxes de traballo	154	1%					
Diésel transporte (do pozo ao tanque)	12.057	52%	14.615	15.370	15.542	-18%	-22%
Diésel viaxes traballo (do pozo ao tanque)	497	2%	641	614	614	-22%	-19%
Viaxes traballo tren	0	0%	8			-100%	
Auga	330	1%	308	281	411	7%	-20%
Papel consumido en sede EROSKI, folletos, revistas e tíckets	7.265	31%	9.651	10.454	9.612	-25%	-24%
Total emisións (con mix comercializadoras para a electricidade)	**267.092**		**294.005**	**356.241**	**439.121**	**-9%**	**-39%**

**Completouse o dato de emisións de 2019 coas emisións asociadas ao transporte loxístico marítimo. No 2018 e 2017 non se dispuxo de datos das viaxes de traballo en tren nin de transporte loxístico marítimo; e no 2017 non se inclúen emisións polo papel de tíckets de compra. Antes do 2020 incluíase o dato de GNC dentro do gasóleo.*

Táboa 31. Intensidade e redución das emisións de GEI 305-4; 305-5

Intensidade das emisións de GEI	2020	2019	2018
Total			
g CO_2eq/€ vendas netas	55,6	68,6	135,0
kg CO_2eq/m² superficie comercial	224,6	255,3	488,7
Alcance 1			
g CO_2eq/€ vendas netas	31,7	32,9	36,6
kg CO_2eq/m² superficie comercial	128,0	122,6	132,3
Alcance 2 (mix comercializadoras)			
g CO_2eq/€ vendas netas	19,0	29,26	32,5
kg CO_2eq/m² superficie comercial	77,0	108,92	117,6
Alcance 3			
g CO_2eq/€ vendas netas	4,8	6,4	66,0
kg CO_2eq/m² superficie comercial	19,6	23,8	238,7
Alcance 1+2			
g CO_2eq/€ vendas netas	50,7	62,2	69,1
kg CO_2eq/m² superficie comercial	205,0	231,6	249,9

Redución das emisións de GEI	2020vs2019	2019vs2018	2020 vs2017
Emisións directas (Alcance 1)	-8%	-12%	-21%
Emisións indirectas por consumo eléctrico (Alcance 2, mix comercializadoras)	-8%	-12%	-58%
Outras emisións indirectas (Alcance 3)	-22%	-1%	-21%
Alcance 1 + Alcance 2	-8%	-12%	-41%
Total	**-9%**	**-11%**	**-39%**

Táboa 32. Materiais usados nos produtos e envases de marca propia declarados aos Sistemas Colectivos de Responsabilidade Ampliada de Produtor 301-1

Materiais (toneladas)	2020	2019	2018	Variación 2019-2020 (%)
Envases e embalaxes	**2.875**	**3.031**	**2.457**	**-5,15%**
Non Renovable	**1.666**	**1.801**	**1.235**	**-7,5%**
Aceiro	389	442	312	-11,99%
Aluminio	63	48	49	31,25%
Outros	1	46	55	-97,82%
Plástico	1.213	1.265	818	-4,11%
Renovable	**1.209**	**1.230**	**1222**	**-1,7%**
Cerámica	6	4	5	50%
Papel/Cartón/Madeira/Cortiza	1.119	1.118	1107	
Vidro	84	107	110	-21,49
Tipo de material				
Pilas	119	68	101	75%
Lámpadas fluorescentes compactas	0	0,0001	0,011	
Aceite	1	0,03	0,113	
Aparatos eléctricos e electrónicos	937	1.216	1.280	

Táboa 33. Número de bolsas de caixa comercializadas

Tipo de bolsa de caixa	2020	2019	2018	Diferencia 2019 vs. 2020	Diferencia 2018 vs. 2020
Bolsa de plástico reutilizables certificadas por AENOR	13.884.233	17.936.587	79.032.198	-23%	-82%
Bolsa de rafia, cun 70% de plástico reciclado, reutilizable	1.423.025	1.433.958	1.404.542	-1%	1%
Bolsa solidaria reutilizable	238.239	229.965	221.122	4%	8%
Bolsa con máis dun 55% de plástico reciclado	41.904.813	37.328.955	164.825	12%	25324%
Bolsa de papel	1.104.286	1.111.466	16.569	-1%	6565%
Bolsa compostable	8.343.051	7.320.170	339.543	14%	2357%
Bolsa de plástico dun só uso	17.124.966	18.748.982	33.129.309	-9%	-48%
Outras bolsas	22.485	24.252	168.836	-7%	-87%
Total	**84.045.098**	**84.134.336**	**114.476.944**	**-0,1%**	**-27%**

Táboa 34. Número de embalaxes (bolsas, filme e bandexas de frescos) segundo o material compradas desde 2018

	2020	2019	2018	Variación 2019-2020 (%)	Variación 2018-2020 (%)
Embalaxes de envasado en tenda (unidades)	**620.163.028**	**650.629.032**	**673.579.321**	**-4,7%**	**-7,9%**
Toneladas materiais	**2.733**	**2.701**	**2.772**	**1,2%**	**-1,4%**
Total plástico	**1.729**	**1.690**	**1.775**	**2,3%**	**-2,6%**
Bioplástico	223	10	0	2067,6%	
Plástico reciclado	364	353	132	3,2%	174,7%
Plástico convencional	1.143	1.327	1.642	-13,9%	-30,4%
Papel/cartón	**938**	**948**	**938**	**-1,0%**	**0,0%**
Outros materiais	**66**	**64**	**59**	**4,4%**	**12,4%**

Táboa 35. Envases loxísticos reutilizados 301-3

	2020	2019	2018	Variación 2019-2020 (%)
Envases loxísticos reutilizados (unidades)	**50.670.053**	**46.818.903**	**46.807.700**	**8%**
Palés reutilizados	5.085.707	5.400.714	4.944.741	-6%
Caixas plásticas reutilizadas	45.584.346	41.418.189	41.862.959	10%

Táboa 36. Consumo enerxético dentro da organización 302-1

	2020	2019	2018	Variación 2019-2020 (%)	Variación 2018-2020 (%)
Combustible non renovable (kWh)	**272.349.879**	**263.387.491**	**278.116.806**	**3%**	**-2%**
Gas natural calefacción (kWh)	**7.750.908**	**8.423.621**	**9.976.723**	**-8%**	**-22%**
Hipermercados	4.762.304	4.848.191	6.303.455	-2%	-24%
Supermercados	179.969	200.912	146.106	-10%	23%
Plataformas	2.754.606	3.315.237	3.475.140	-17%	-21%
Outros	54.029	59.281	52.023	-9%	4%
Combustible transporte mercancías (kWh)	**264.598.971**	**254.963.870**	**268.140.083**	**4%**	**-1%**
Gasoil compra en orixe	65.118.949	63.436.943	68.158.438	3%	-4%
Gasoil distribución á tenda	198.366.832	191.526.927	199.981.645	4%	-1%
Gas natural comprimido distribución á tenda	1.113.189				
Electricidade (kWh)	**457.731.571**	**496.719.426**	**545.436.683**	**-8%**	**-16%**
Hipermercados	68.770.985	87.772.575	106.664.813	-22%	-36%
Supermercados	318.098.107	335.861.055	360.707.898	-5%	-12%
Plataformas	50.105.461	49.532.640	51.531.373	1%	-3%
Outros	20.757.018	23.553.155	26.532.600	-12%	-22%
Consumo enerxético total (kWh)	**730.081.450**	**760.106.917**	**823.553.489**	**-4%**	**-11%**
Combustible non renovable (GJ)	**980.460**	**948.195**	**1.001.220**	**3%**	**-2%**
Gas natural (GJ)	27.903	30.325	35.916	-8%	-22%
Diésel (GJ)	952.556	917.870	965.304	4%	-1%
Electricidade (GJ)	**1.647.834**	**1.788.190**	**1.963.572**	**-8%**	**-16%**
Consumo enerxético total (GJ)	**2.628.293**	**2.736.385**	**2.964.793**	**-4%**	**-11%**

Táboa 37. Distribución (en porcentaxe) dos consumos enerxéticos por uso

	2020	2019	2018
Combustible non renovable (kWh)	**37%**	**35%**	**34%**
Gas natural (kWh)	**3%**	**3%**	**4%**
Hipermercados	61%	58%	63%
Supermercados	2%	2%	1%
Plataformas	36%	39%	35%
Outros	1%	1%	1%
Combustible transporte mercancías (kWh)	**97%**	**97%**	**102%**
Gasoil compra en orixe	24,6%	25%	25%
Gasoil distribución á tenda	75,0%	75%	75%
Gas natural comprimido distribución á tenda	0,4%		
Electricidade (kWh)	**63%**	**65%**	**66%**
Hipermercados	15%	18%	20%
Supermercados	69%	68%	66%
Plataformas	11%	10%	9%
Outros	5%	5%	5%

Táboa 38. Cociente de intensidade enerxética en EROSKI 302-3

Intensidade energética	2020	2019	2018	Variación 2019-2020 (%)	Variación 2018-2020 (%)
kWh/m² superficie comercial	614,0	617,32	634,34	-1%	-3%
kWh/€ vendas netas	0,15	0,17	0,18	-8%	-13%

Táboa 39. Refrixerantes consumidos para compensar fugas 305-1

	2020	2019	2018	Variación 2019-2020 (%)
Total (toneladas)	**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%	
Otros	12,0%	14,98%	15,9%	

Táboa 40. Consumo de auga por fonte (m³) 303-5

	2020	2019	2018	Variación 2019-2020 (%)
Subministracións municipais de auga	**1.118.748**	**1.028.495**	**951.375**	**9%**
Supermercados	74%	73%	69%	
Hipermercados	15%	17%	20%	
Plataformas	6%	6%	6%	
Outros negocios	5%	4%	5%	

Táboa 41. Papel consumido en publicidade e na sede social de EROSKI 301-1

	2020*	2019	2018	Variación 2019-2020 (%)
Total (toneladas)	**3.919**	**5.001**	**5.477**	**-25%**
Folletos publicidade	3.265	4.559	4.809	-28%
Revistas	391	388	318	1%
Sede	10	10	11	-4%
Papel Tíckets	253	44	339	-11%

**Durante os primeiros meses do estado de alarma non houbo folletos de publicidade.*

Táboa 42. Residuos por tipo e método de tratamento 306-2

	2020	2019	2018	Variación 2019-2020 (%)
Residuos non peligosos (toneladas)	**47.168**	**46.627**	**47.181**	**1%**
Reciclaxe	40.018	38.001	38.460	5%
Vertedoiro	2.343	3.679	3.920	-36%
Valorización	4.807	4.947	4.801	-3%
Residuos perigosos (toneladas)	**26**	**18**	**37**	**44%**
Reciclaxe	4	18	37	-78%
Vertedoiro	22			
Total residuos xerados (toneladas)	**47.194**	**46.645**	**47.218**	**1%**
Residuos non perigosos reciclados (toneladas)	**40.018**	**38.019**	**38.497**	**5%**
Papel e cartón	35.714	34.354	35.234	4%
Plástico	2.985	2.753	2.424	8%
Madeira	393	382	370	3%
POREX	333	298	291	11%
Outros	593	233	178	155%
Residuos non perigosos reciclados (%)	**85%**	**81%**	**82%**	
Papel e cartón	89%	90%	92%	-1%
Plástico	8%	7%	6%	14%
Madeira	1%	1%	1%	-2%
POREX	1%	1%	1%	-17%
Outros	1%	1%	0%	48%
Residuos orgánicos valorizados (toneladas)	**4.807**	**4.947**	**4.801**	**-3%**
Carne	2.079	2.180	2110	-5%
Peixe	2.353	2.376	2328	-1%
Pan	255	264	244	-3%
Iogures	83	88	80	-6%
Froitas e verduras	37	39	38	-5%
Residuos orgánicos valorizados (%)	**10%**	**11%**	**10%**	
Carne	43%	44%	44%	-2%
Peixe	49%	48%	48%	2%
Pan	5%	5%	5%	6%
Iogures	2%	2%	2%	-14%
Froitas e verduras	1%	1%	1%	-23%

Táboa 43. Residuos recollidos de clientes e centros para a súa reciclaxe por tipo 306-2

Consumo refrixerantes	2020	2019	2018	Variación 2019-2020 (%)
Residuos non perigosos (toneladas)	**654**	**791**	**608**	**-17%**
Téxtil	526	710	604	-26%
Cápsulas de café	84	6	4	1.307%
Aceite usado	44	75	72	-41%
Residuos perigosos (toneladas)	**1.508**	**1.569**	**1.676**	**-4%**
Aparatos eléctricos e electrónicos	1.404	1.479	1490	-5%
Pilas e acumuladores de enerxía	91	75	92	21%
Lámpadas e fluorescentes	13	15	22	-12%
Total (toneladas)	**2.162**	**2.360**	**2.284**	**-8%**

Táboa 44. Aportacións económicas para acción social (euros)

	2020	2019	2018
Acción social	12.419.918	10.250.560	8.500.199

Táboa 45. Toneladas de alimentos e produtos de primeira necesidade doadas a través do programa *Desperdicio Cero*

	2020	2019
Alimentos e produtos básicos	4.648	6.366

Aplicouse o mesmo criterio de conversión ca no 2020 a 2019 para comparar mellor. No 2020 houbo menos excedentes alimentarios debido á alta demanda consecuencia da COVID-19.

Verificación conforme á Lei 11/2018 de información non financeira e diversidade

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

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

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

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

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

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

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)

1995/0227/VNOF-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/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 3 de 4

AENOR

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

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimento 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/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 4 de 4

Informe de revisión independente acorde aos estándares GRI

AENOR
Confía

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2021/0009

AENOR ha verificado que el Informe de Sostenibilidadd el a 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.-w ww.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 estandares GRI. La elaboracion y aprobación del Informe de Sostenibilidad así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organizacion. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación 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 – 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.
- Cumplimentación 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 cumplimento 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. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 1

UN GLOBAL COMPACT

APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas.**

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

Esta memoria foi elaborada en cumplimento da lei 11/2018 e conforme aos estándares de Global Reporting Initiative 2016, opción esencial.

O contido desta memoria foi verificado por AENOR.

Para calquera dúbida ou suxerencia sobre esta memoria, contacta con: sostenibilidad@eroski.es

EROSKI

contigo