

Memoria hau lantzeko printzipioak

## Profila

Aldia: 2005-2006.

Azken memoriaren data: 2004.

Argitaratzeko aldizkakotasuna: bi urtean behin

## Edukia definitzeko prozesua

**Materialtasuna:** «Memorian emandako informazioak erakundearen eragin esanguratsuak erakusten dituzten alderdiak eta adierazleak azaldu behar ditu, edo interes taldeen ebaluazioetan eta erabakietan eragin nabarmena izan dezaketenak».

Txostena egin aurretik, EROSKIk materialtasunaren azterketa egin du AccountAbilityren AA 1000 estandarrean oinarrituta, erantzukizun korporatiboari buruz informatzeko gai esanguratsuak identifikatzeko. Azterketan gai garrantzitsuak identifikatu eta kategorietan sailkatu dira, sektorean duten heldutasuna eta konpainiarako dituzten arriskuak konparatuz, sektore preskriptoreen, komunikabideen eta iritzi preskriptoreen arabera.

**Interes taldeen parte-hartzea:** «Informazioa ematen duen erakundeak bere interes taldeak identifikatu behar ditu eta memoria deskribatu nola erantzun dien horien zentzuzko itxaropen eta interesei».

EROSKIk bere interes taldeak definitu, horien itxaropenak identifikatu eta eurekin harreman egonkorrak ezartzeko programak definitu ditu. Harreman eta jarduera horiek Informearen edukian islatzen dira. Interes taldeak Informearen lanketan sartzeko prozesu espezifikoari dagokionez, Adituen Batzorde bat edukitzea erabaki da, alderdi interesdun gehienek itxaropenak ordezkatzeko gai izango dena. Adituen Batzordeak, Konpainiarekin elkarrizketa irekia egin eta gero, Informea egiteko prozesuari buruzko balorazio independentea egiten du. Batez ere baloratuko du Batzordeak berak Konpainiari planteatutako hainbat gai jakin nola hartu diren kontuan.

### Alderdi interesdunekiko komunikazioa

Materialtasun testa:

- Estalduraren irismena.
- Erreferentziako ereduak (G3 eta Mundu Ituna).

### Edukien aurkibidea

Informazio bilketa:

- Konparagarritasuna.
- Oreka.

### Erredakzioa

Berrikuspenak

Kanpo auditoria

## Harremana

Neskutz Eiguren Goitiz.

Gizarte Erantzukizunaren Departamentua

[neskutz\\_eiguren@eroski.es](mailto:neskutz_eiguren@eroski.es)

## LEHENDAKARIAREN GUTUNA

Pentsamendu ekonomikoaren gaur egungo ingurunean, gero eta handiagoa da enpresak hazkunde ekonomikoa eta erantzukizun soziala eta ingurumenarekiko errespetua lotu behar dituela dioen korrantea. Egiazki, ez soilik praktikoki, emaitzen kontuan bertan tradizionalki bananduta eman ohi diren hiru aldagaien eragina integratuz, izan ere, enpresaren eguneroko erabakien ondorio dira.

Gaur egun, hiritarrek komunitateak dituen erronka sozialak eta ingurumenekoak bideratzeko eragile nagusia eta inplikaturik enpresa dela uste dute. Askoren iritziz, enpresa subjektu soziala da, gizartearekiko betebeharrak hartzen dituen, aberastasuna sortzetik haratago. Eginkizun horretatik exijentzia etikoak ondorioztatzen dira, eta kide den komunitatearen aurrerabidean eta ongizatean laguntzeko konpromisoa.

Orientazio horrek ekarri du, esaterako, OCDEk edo Nazio Batuek, bere idazkari nagusiaren bidez, enpresaren arloari deialdia egitea bere borondatez gizartearen eta ingurumenaren kudeaketan protagonismoa hartzeko. Ekimen horien bitartez enpresen barruan enpresa erantzukizunaren kontzeptua eratan ari da, eta maila horretan enpresaren erabakietan interesa duten alderdi desberdinen interesak integratu behar dituzte eta parte hartzen lagundu. Zeharkakotasuna planeamendu horizontal gisa ulertu behar da, hainbat alderdi goitik behera zein behetik gora integratuz, sentsibilitateak elkartuz eta lehen urruti zeuden erronkez eta egoerez arduratuz. Horrenbestez, erantzukizuna/parte-hartzea/gardentasuna eta iraunkortasuna gorpuzten duten ardatzak elkartzen dira eta, aldi berean, itxaropenak integratzeak balio ekonomiko, sozial eta ingurumenekoa sortzen du, eta enpresa iraunkor bilakatzen da.

EROSKIrentzat, erantzukizun soziala gure enpresa misioan jasotako eta definitutako agindu bat da, eta koherentzia eta zeharkakotasuna eman nahi diogu. Postulatu horrekiko koherentziagatik, gure erabakiak hartzerakoan alderdi interesdunei entzuteko eta horiek parte hartzeko konpromisoa aplikatzen saiatzen gara. Eta zeharkakotasuna gauzatzen dugu, kultura hori erakunde osora zabalduko dela eta Taldearen urteko planetan islatuko dela segurtatuz, estrategi eta politika integratzaileen bidez.

Konpromiso horrek justifikatzen du Erantzukizun Sozialaren Memoria hau. Gardentasunaren eta gure alderdi interesdunengana zabalitzearen isla nahi izan dugu. Horretarako, kanpoko aditu talde batengana jo dugu, eta horien irizpenaren mende jarri gara; Memoria honek talde horren ebazpena jasotzen du. Ziurtapena egiteko ISAE 3000 metodologian oinarrituta, gure informazio kualitatiboak zein emandako datuek egiazki erakusten dute erantzukizun sozialaren gainean erakunde osoan egiten dugun kudeaketa. Jarraitutako metodologia gehien homologatu eta homologa daitekeen metodologiatzat hartzen da nazioartean: Global Reporting Iniziatiberen hirugarren bertsioa (G3), eta lortutako kalifikazioa A+ da, hau da, ahal den handiena informazioaren neurriari eta kalitateari dagokienez.

Enpresa gardena garelako sentitzen dugu, komunitatearen kezkekin konektatuta. Bideak zabalik ditu etengabe langile, kontsumitzaile, bezero, hirugarren sektore, unibertsitate administrazio publiko eta komunikabideekin jarduteko. Erantzukizun Sozialaren Memoria honek praktika horien balantzea erakusten du eta, aldi berean, gardentasun horren adierazpidea da.

Memoriak bilakaera positiboa erakusten badu ere, urruti gaude gure emaitzekin konforme egotetik. Bada landu beharreko hobekuntzarik, baita gauditu beharreko erronkarik ere. Kontsumitzaileek beren ongizatearekin konpromiso handiagoa hartzeko eskatzen digute, eta informazio zehatzagoa gure politika eta produktuei buruz. Hainbat erakunde sozialek irmo eskatu digute ingurumenarekiko konpromisoan haratago joateko. Gainera, barruan ere gure erronka propioak ditugu. Lehen aipatu dudako koherentziari helduta, erabakia hartu dugu langileek eguneroko eginkizunean egiazki parte har dezaten, autokudeaketaren kontzeptutik oso hurbil; kontsumitzaileenganako entzuketa aktiboa ere antolatu nahi dugu, hiritarrek parte hartzeko formula berritzaile eta indartsu baten bitartez.

EROSKI deitzen da gure proiektua, eta iraunkortasunaren alde dugun konpromisoak hobetzeko helburu handinahiagoak ezarrarazten dizkigu, gauden lekuan gaudela, balioaren sorrera optimizatzeke. Hain



**Constan Dacosta Simón**  
GRUPO EROSKI Lehendakaria

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'CD Simón', written over a white background.

zuzen ere, asmo horietan egiten ditugun aurrerapenak izango dira gure hurrengo Erantzukizun Sozialaren Memoria egiteko lehengaia.

# Enpresa desberdin baten erronkak

## 1.1 Enpresa eredua

### 1.1.1 Kultura eta nortasuna

EROSKI TALDEA ekonomikoak eta sozialak erabateko harmonian uztartzen diren entitate bat da. Definizio hori bere enpresa misioan jasotzen da, eta ezaugarri berezia ezartzen dio bere ibilbideari.

Gure jarduera arautzen duen printzipio deklarazioaren atzean EROSKI TALDEAren izaera kooperatiboa dago. Langileek eta kontsumitzaileek, jabetza ordezkatzuz, gobernu organo gorena osatzen dute eta, horrenbestez, erabakiak sentsibilitateak konbinatuz eta enpresa, langile eta bezeroen arteko harreman konbentzionalak gaindituz isurtzen dira.

Kalitatea prezio konpetitiboetan eskantitzeak gidatzen gaitu, eta denda akatsgabea aurkezten dugulako nabarmendu nahi dugu, familiarra eta modernoa, soluzio baliagarriak eskainiz. Gainera, gure produktu eta jardueren bitartez, kontsumitzeko eta bitzeko ohitura osasungarriak sustatzeko dugun konpromisoa zertzen dugu.

Komunitateko kide arduratsuak sentitzen gara eta horregatik, kontsumitzaileen interesak defenditzeaz gain, ingurumena babesteko, kontsumitzaileak informatzeko eta elkartasuna lantzeko ekimenak sustatzen ditugu.

Horretarako, urtero etekin  $\%10$  bideratzen dugu xede horietara, eta horietatik zati bat EROSKI FUNDAZIOAK kudatzen du.

### Misioa

Kontsumo handiko produktuak eta zerbitzuak banatzen dituen TALDE bat gara. Gure erantzukizun sozialaren adierazle gisa, hau lortu nahi dugu:

- Bezeroei soluzio egokiak ematea, etengabeko berrikuntzaren bidez.
- Pertsonak integratzen dituen enpresa proiektu eta eredu bat sortzea.
- Langileen garapen pertsonala eta profesionala sustatzea.
- Espainiako merkatuan lidergo posizioak lortzea.
- Aberastasuna sortuko duen hazkundera ahalbidetzeko etekinak lortzea.
- Emaizak lankidetzeta eta parte-hartze sozietarioaren esparruan banatzea.
- Kontsumitzaileen defentsarekin konprometitzea.
- Ingurumena errespetatzea eta horren aldeko kudeaketa bultzatzea.
- Dihadugun komunitatea hobeten laguntzea.

### Balioak

- **Lankidetzeta.** Langileak jabe eta protagonista dira.
- **Parte-hartzea.** Langileek kapitalean, kudeaketan eta emaitzetan parte hartzen dute.
- **Erantzukizun soziala.** Gure jarduerak hurbileko inguruneari eragiten dio, eta bere hobekuntzarekin solidarioak gara.
- **Berrikuntza.** Etengabeko berrikuntza eta beti aukera berriak bilatzea beharrezko baldintzak dira enpresak aurrera egiteko.
- **Kontsumitzailearen balioa.** Kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna defenditzea, eskaintzaren eta informazioaren bidez.

#### Enpresa eredu hau...

- ... kontsumitzaileaz arduratzen da eta eguneroko bizitzarako erreferentea da.
- ... kontsumitzaileak eta langileak proiektuaren bazkideak dira, eta protagonismo propioa dute erregimen sozietarioan eta kudeaketan.
- ... pertsonak integratzen ditu eta horien garapen pertsonala eta profesionala babesten du.
- ... aberastasuna sortuko duen hazkundera lortzeko etekinak bilatzen ditu, ondoren banatzeko, bazkide, langile eta komunitatearekiko elkartasun konpromisoarekin.

Urtero etekin  $\%10$  bideratzen dugu ingurumena babestera, kontsumitzaileak informatzera eta elkartasunera.

# Enpresa desberdin baten erronkak

## 1.1 Enpresa eredua

### 1.1.2 Kudeaketaren ikuspegia

#### EFQM

EROSKI TALDEAN kudeatzeko eredu global bat erabiltzen dugu, **European Foundation of Quality Management**en printzipioetan oinarrituta (EFQM), eta horrek ahalbidetzen digu kudeaketaren kalitatea ebaluatzea eta hobetzeko neurriak hartzea. Gure eredua kudeaketa sistema horizontaletan zein bertikaletan oinarritzen da, eta horren barruan sartzen dira efizientzia ekonomikoarekin, bezeroaren gogobetetzearekin, giza eskubideen defentsarekin, laneko arauarekin, ingurumenarekin eta ustelkeriaren kontrako jarduerarekin ditugun konpromisoak.

Gaur egun Zilarrezko Q ziurtagiri bi dauzkagu, Elorriko merkantzia orokorren plataforman eta Zornotzako produktu freskoen plataforman. Eredua erakunde osora hedatzeko lanean jarraitzen dugu.

#### Kalitatearen kudeaketa

Kalitatea, baldintzak betetzen direlako garantia gisa ulertuta, eta segurtasuna, ekoizpenetik kontsuraino eta kontsumitzailearen informazioraino, bi horiek dira gure jardueraren zutabeak. Horien kudeaketa antolatzerakoan kate osoan zehar hainbat kontrol zorrotz egiten dira:

- Maka propioaren hornitzaileen hasierako homologaziorako auditoria eta ondorengo jarraipena.
- Kalitatea kudeatzeko sistema ISO 9001 arauaren arabera, generoa hartzeko, biltegiratzeko, hotzeko katerako, bidalketak egiteko eta garraiatzeko.
- Saltokian produktua egoera zuzenean dagoela egunero egiaztatzea, hotzeko katea mantentzea eta instalazioen higieena eta garbitasuna zaintzea (Arriskuaren eta puntu kritikoen azterketa).
- Aldizkako azterketak produktuen kalitate mikrobiologikoari eta produktu freskoak manipulatzeko azalaren higienari buruz.
- Aldizkako auditoriak, barnekoak zein kanpokoak, kalitatea kontrolatzeko sistemak eta tresnak egiaztatzeko.
- Trazagarritasun sistemak produktu freskoetarako.
- Elikaduraren alertarako eta produktua kentzeko eskuliburua.



**Laborategi propioa** funtsezko pieza da Produktuaren Kalitatearen Departamentuan, Kontseumoaren Arloan barruan, eta Zuzendaritza Nagusiaren mende dago. ENACek ziurtatuta dago, eta horrek emaitzen egiazkotasuna, legezko balioa eta trazagarritasuna segurtatzen du eta, gainera, azpikotratatutako beste laborategiak hoologatzeko ahalbidetzen du.

2005ean, Euskalitek (Kalitateareko Euskal Fundazioak) EROSKI/bidaietan kalitatearekin dugun konpromisoa saritu zuen.

#### Kudeaketa etikoa

Erantzukizun soziala enpresa gauzatzeko dugun eran ezartzen dugun balio bat da. Balio hori sustatzeko **Batzorde Etikoa** daukagu, Zuzendaritza Nagusiak berak, Kontsumo Zuzendaritzak, Erantzukizun Sozialeko Zuzendaritzak, Gerentzia Sozialak eta Erosketa Zuzendaritzak osatua, eta bere ondorioa da kudeaketa eraginkorra lortzea, gure interes taldeei erantzuten diena, kontsumitzaileen, langileen, hornitzaileen eta komunitatearen aldeko errespetua landuz.

Gure konpromisoak kode etikoan deskribatzen dira, balio kate osoan zehar hedatzen dira, eta bertako langileak, azpikontratak eta hornitzaile kritikoak hartzen dituzte bere baitan. Jarraipenerako urtero barne auditoria bat egiten da, autoebaluaziorako Danimarkako Gizarte Gaietarako Ministerioaren tresna batean oinarrituta.

Erosketa Egoitza eta Zentralerako SA8000 ziurtagiria daukagu. Arau horrek lanaren arloan giza

eskubideen aldeko erespetua bermatzeko printzipioak jasotzen ditu, Lanaren Nazioarteko Erakundearen xedapenen arabera. Kanpoko auditore independenteek ziurtatzen dute giza eskubideak errespetatzen diren, urtero jaraipean auditoriak eginez, eta hiru urtean behin kudeaketa sistema eta horren etengabeko hobekuntza osorik birziurtatuz, betiere arauaren arabera.

Barne langileez gain, Erosketa Zentralaren hornitzaileak ebaluatzeko prozedurak ere zehazten dira, arauaren puntuak ez betetzeko arriskua kontuan hartuta, eta, horretarako, auditoria presentzialak egiten dira, haurren lana eta/edo lan behartua ez egoteko printzipioaren errespetuari dagokionez.

SA8000 arauaren esparruan irizpid hauek definitzen dira:

- **Laneko segurtasuna eta osasuna**, laneko arriskuen prebentziorako egoitza sozialean ezarritako eta Prebentzio Batzordeak araututako sistemaren bidez; hemen nabarmentzen dira jardueraren aldizkako berrikuspenak, larrialdi planaren egokitasuna eta prestakuntza.
- **Elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiborako eskubidea**, erabakiak hartzeko barne mailan egituratutako organo sozialen bitartez.
- **Hautaketa eta barne promozioko prozesuetan diskriminaziorik ez egitea**, batez ere behin-behineko langileak integratzera, ezintasuna duten pertsonak barneratzera eta zuzendaritza postuetan genero berdintasuna bultzatzera zuzenduta.
- **Lan ordutegia eta lansariak** ekitaldi bakoitzeko arauetan, soberako orduetan eta malgutasun neurrietan ezarritakoaren arabera betetzea, bizitza profesionala eta lanekoa bateratzeko helburuarekin.
- **Prestakuntza enplegarritasuna** sustatzeari buruz.

## Laneko arriskuen prebentzioa

Lan osasunaren eta arriskuaren prebentzioaren kudeaketa zerbitzu mankomunatu batean zentralizatzen dira, eta hori Prebentzio Zerbitzuko zuzendariak zuzentzen du, Zuzendaritza Sozialaren mende. Organizazioa kate moduan kudeatzen da, Segurtasun eta Osasun Batzordetik abiatuta, eta Prebentzioko ordezkarietatik eta Prebentzioko ordezkarietatik igaroz.

Prebentzio Batzordeak antolatzen ditu arlo honetako jarduerak, eta horien artean nabarmentzen dira jardueraren aldizkako berrikuspenak, larrialdi planaren egokitasuna eta laneko arriskuen gaineko prestakuntza. Neurri zehatzen artean aurki daitezke, esaterako, simulakroak, ikuskapen programatuak edota barne auditoriak zein kanpokoak, eta, horiez gain, azalera berrietan sistema ezartzea eta sensibilizazio eta prestakuntza kanpainak ere egiten dira.

Langileen osasuna zaintzeko Oinarritzko Osasun Unitateak (OOU) daude eta, horrelakorik ezarrita egon ezean, mutuei zerbitzuak kontratatzen zaizkie.

## Ingurumen kudeaketa

Ingurumenarekin dugun konpromisoa betetzeko Kalitate eta Ingurumenerako Departamentuak egiten du kudeaketa, Zuzendaritza Nagusiaren mende. Eginkizu hori osatuz, kontsumitzaileen artean ingurumenaren aldeko sensibilitatea sustatzen da, **Eroskiren Idea Sana** kanpainen bidez.

Gure kudaketa tresna **ECOPLAN** deitzen da, eta horren baitan sartzen dira helburua ezartzea, horiek betetzen diren kontrolatzea, produktuaren gainean ingurumen hobekuntzak ikertzea, prestakuntza ematea eta alderdi interesdunekin komunikazioa lantzea.

Gure ahaleginak saria izan du aldi honetan, hainbat errekonozimendu jaso baitugu: 2006ko azaroan Europa Cork saria eman ziguten, kortxo naturala erabiltzeko egindako sensibilizazio kanpainagatik; edo Ecogourmet, bost hilabete lehenago jaso, elikagai ekologikoak ondoen eskaintzen eta aurkezten dituen saltoki handia izateagatik.

### OOUen estaldura:

#### Garbera OOU

Gipuzkoa, Nafarroa eta Errioxako zati bat hartzen du.

#### Elorrio OOU

Durangaldea, Araba, Burgos eta Errioxako gainerakoa hartzen du.

#### Bilbondo OOU

Bizkaiko gainerakoa eta Santander hartzen du.

#### Murtzia OOU

Murtzia erregioa hartzen du.

#### Malaga OOU

Malaga eta Granada hartzen du.

#### Madril OOU

Madrilgo Erkidegoa, Guadalajara eta Toledo hartzen du.

Gure konpromisoak kode etikoan deskribatzen dira, balio kate osoan zehar hedatzen dira, eta bertako langileak, azpikontratak eta hornitzaile kritikoak hartzen dituzte bere baitan.

## Kudeaketa ekonomiko-finantzarioa

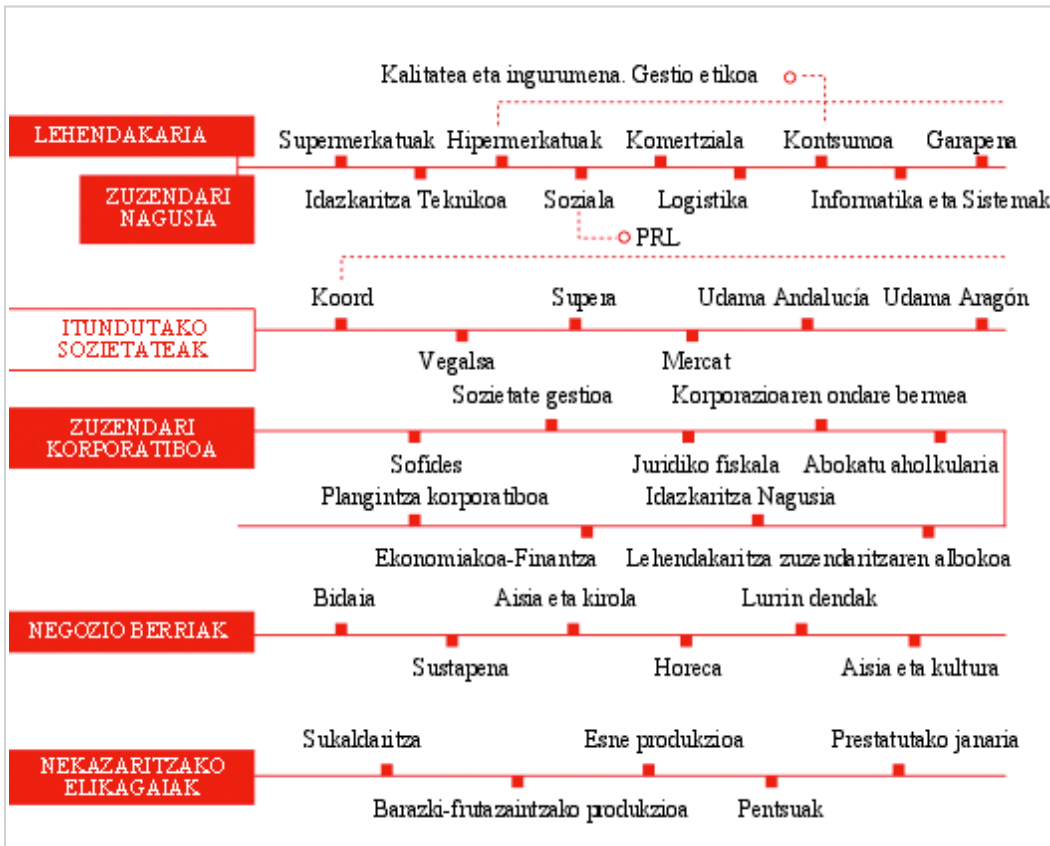
Helburu ekonomikoak lortzea ECOFINE bidez kudatzen da, eta konpromiso etiko, ingurumeneko eta sozialekin koordinatzen da. Kudeaketa ekonomikoa hileroko kontrolatzen da, Ondare Garantiaren Departamentuak egiten dituen barne auditorien bidez, Zuzendaritza Korporatiboaren mende. Horren emaitzak Kontseilu Sozialak eta Zuzendaritza Kontseiluak baloratzen ditu. HALaber, urtero kanpo auditoria bat egiten dugu, eta hori Batzar Orokorrean onartzen da.

## Akreditazioak eta ziurtagiriak

ZIURTATUTAKO ZENTROA/PRODUKTUA	ARAUA	ZIURTATZEAREN DATA	BERRITZE DATA	IRISMENA
Zorrotzako Haragi Produktuen transformazio zentroa (CTC)	UNE en ISO9001:2000	1995	2006ko azaroa	Haragia eta haragi produktuak EROSKI TALDEaren salmenta zentroetan entregatzea, hornikuntza, manipulazioa, despiezea eta biltegiatzea (2002).
EROSKI TALDEaren Produktuen Kalitate Laborategia	UNE en ISO/IED17025:2000	1997		Proba mikrobiologikoak elikagaietan eta edarrietan (2005).
Zornotzako, Gasteizko eta Getafeko produktu freskoen plataforma (PPF)	UNE en ISO9001:2000	1999	2005eko ekaina	Produktu freskoen hornikuntza eta banaketa (txarkuteria, frutak-barazkiak eta arrain freskoa) Zubietako plataformatik (Zornotza) EROSKI TALDEaren. Produktu freskoen (txarkuteria eta frutak-barazkiak) banaketaren gestioa eta hornikuntza Gasteizko plataformatik EROSKI TALDEaren Arrain freskoaren banaketaren gestioa eta hornikuntza Pintoko (Madril) plataformatik EROSKI TALDEaren (2001).
Arteako EROSKI hipermerkatua	UNE en ISO14001	2000	2006ko apirila	Ingurumeneko gestioa.
EROSKI Natur txekorra	Regulamento1760/2000	2000		Trazabilitateko eta etiketatuko arloak EROSKI Natur txekorrean.
EROSKI Natur oilasko begetala	UNE en ISO45011	2001		EROSKI Natur oilasko begetalaren jatorria, hazte metodoa eta elikadura biltzen dituzten alderdiak.
EROSKI				EROSKI Bidaien negozioaren kalitate sistemak bat egiten du ICTEK <i>Kalitate</i>

Bidaiak	Kalitate Turistikoari emandako Q saria	2001		<i>Turistikoari</i> eman ohi dion Q saria eskuratzeko ezarritako kalitate arauen eskakizunekin
EROSKI Bidaiak	UNE en ISO9001:2000	2002		Oporretako, kolektiboentzako edo enpresentzako bidaien zerbitzuen prestazioa ondorengo marka komertzialekin: EROSKI Bidaiak, Travel Air eta Forum Club de Viajes. Oporretako bidaien diseinua eta garapena.
EROSKI TALDEaren Informazio eta Sistemen Saileko Erabiltzaileei zuzendutako Arreta Zentroa (EAZ)	UNE en ISO9001:2000	2002		EROSKI TALDEaren informazio sistemen erabiltzaileen jazoeren arreta zerbitzua.
Coruñaako produktu freskoen plataforma (PPF)	UNE en ISO9001:2000	2002		Produktuaren hornikuntzako eta kontroleko jarduerak. EROSKI TALDEko dendetan eta zentro frankiziadunetan saldutako prestatutako produktuen, txarkuteriako eskarien, esnekien, frutaren, haragiaren eta arrain freskoaren banaketa, produkzioa eta prestaketa.
Elorrioko merkantzia orokorren plataforma (PMG)	Zilarrezko Q	2002		EFQMren araberrako kudeaketako kalitateri emandako bikaintasun eredia.
Olilán olioen produkzio zentroa (CPA)	UNE en ISO9001:2000	2003	2006ko otsaila	Ekilore eta oliba olioen banaketako ontziratzeko eta kudeatzeko jarduerak.
GE egoitza soziala	SA8000	2003	2006ko urria, 7000852 zenbakiarekin	Erantzukizun sozialeko gestio sistema.
Zornotzako produktu freskoen plataforma (PPF)	Zilarrezko Q	2004		EFQMren araberrako kudeaketako kalitateri emandako bikaintasun eredia
Malagako produktu freskoen plataforma (PPF)	UNE en ISO9001:2000	feb. 07		Haragiaren eta haragi produktuen, produktu freskoen (txarkuteria, frutak-barazkiak eta opilgintza freskoa) eta arrain freskoaren hornikuntza eta banaketa UDAMA plataformatik

## Organizazio funtzionala



Zuzendaritza Nagusia gobernu organoak izendatu ohi du eta Zuzendaritza Kontseiluak eskaini ohi dio aholkularitza. Zuzendaritza funtzioa xedapen askearen eta konfiantzaren printzipioaren menpe dago. Balio korporatiboak (horiek eraldatzeko konpromisoa hartu du bere gain), funtzionamenduko praktikak eta zuzendaritza profila Zuzendaritzaren Estatutuan zehaztuta daude

# Enpresa desberdin baten erronkak

## 1.1 Enpresa eredua

### 1.1.3 Sozietatearen organigrama sozietarioa eta nazioarteko aliantzak

EROSKI S.Coop. izenarekin kontsumo kooperatiba bat eratuta dago. Entitate hori EROSKI TALDEAren enpresa nagusia da, eta hori sozietatearen organigramak ageri diren sozietate filialek osatzen dute.

Alidis gure nazioarteko aliantzak aurrerapen handiak eskaintzen jarraitzen du. 2006an 74.350 milioi euroko fakturazioa izan zuen, hamar herrialdetan ezarrita duen 17.000 saltokiko sare batean oinarrituta: Alemania, Belgika, Bosnia-Herzegovina, Danimarka, Espainia, Frantzia, Polonia, Portugal, Errumania eta Serbia. 2005ean Alemanian liderra den Edeka sartu izana nabarmendu behar da, eta horrek ahalbidetu digu nazioarteko merkatuan kokatzeko abantaila gehiago lortzea eta abantaila horiek gure bezeroei eramatea, prezioari zein aukerari dagokienez.

### Sozietatearen organigrama

EROSKI, KOOP. E.COOP	CENTROS COMERCIALES CECO S.A.	CECOSA SUPER- MERCADOS S. L.	CECOSA DIVERSI- FICACIÓN S.L.	CECOSA VARIOS S.L.
EROSKI TALDEAren sozietate nagusia	Hipermerkatuen lerroaren burua	Supermerkatuen lerroaren burua	Jarduera nagusia osatzen duten dibertsifikazioko negozioen burua	Enpresako beste erakunde mailako partaidetza estrategiko batzuk

Gaur egun, beste sozietate batzuekin elkarlanean, supermerkatuen sare komertzialaren garapena bultzatu ohi dugu Espainian.

### Partaide diren sozietateak

SOZIETATEA	%PARTAIDETZA		KOKAPENA	SARE KOMERTZIALA	
	2005	2006		2005	2006
UDAMA	%100*	%100*	Aragoi	*****	*****
			Andaluzia	*****	*****
SUPERA	%97	%97	Madril, Extremadura	48	49
			Gaztela eta Leon eta Gaztela-Mantxa	48	49
VELGASA	%50	%50	Galizia	178	174
MERCAT	%100	%100	Balear Uharteak, beren sarea	118	114
			Balear Uharteak, frankiziaduna, Aprop ikurra	48	57

\* Mercaten bidezko zeharkako partaidetza

\*\*\*\*\* Beste sozietate batzuetan kontsolidatu gabeko datuak

## Enpresa desberdin baten erronkak

### 1.2 Sortzen eta banatzen den balio ekonomikoa

#### 1.2.1 Zifra nagusiak

Familien ekonomia doitu beharra dela eta, prezio onaren eskaintza nagusitzen da. Horrek ez du galarazi EROSKIren hazkundera. Merkatu kuota irabazi dugu, eta aurreko urteetakoak baino tasa handiagoak lortu ditugu, kostu operatiboak murriztuz eta hornikuntza katean tinkoago aurreztuz.

Azalera berriak irekitzeko eta zorroa sortzeko inbertitzen jarraitzen dugu. Ahalegin horri esker, sarea eta logistika hobetzeaz eta berritzeaz gain, berriro ere gure lehiakideak gainditu ditugu, eta errekorrak lortu ditugu supermerkatuen proiektuen zorroan.

2006an *cash flow*a 403.247 mila eurora iritsi da, eta 2005-2006 aldian inbertsioak %100 baino gehiago hazi dira.

EROSKIn dagoeneko 32.652 pertsona gara, 2004an baino %8,5 gehiago. Gainera, 2005-2006 aldian 477 bazkide langile berri sartu dira. Kontsumo bazkideei FUNDAZIOAren lagunei dagokienez, guztira 548.189 gara, orain dela bi urte baino %14 gehiago.

Lortutako etekin onek kudeaketa menperatzen dela berresten dute. Sari ekonomikoaz gain, EROSKiko jabeek, langileek beraiek, gure asebetetze profesionalik handiena lortzen dugu enpresaren emaitza onetan.

#### Datu ekonomikoak

##### Zifra nagusiak (milaka euroak)

	2005	2005EKO AURRERAPENA	2006	2006EKO AURRERAPENA
Konsolidatutako salmentak	6.005.658	%7,6	6.414.517	%6,08
Emaitza bateratuak	143.374	%10,4	190.655	%32,98
Inbertsio garbiak	297.977	-%16,6	611.603	%105,25
<i>Cash-Flow</i> a	345.329	%8,7	403.247	%6,77
Berezko funtsak	1.104.500	%7,9	1.211.903	%9,72
Ustiapen gastuak	1.998.810	%8,4	ND	ND

##### Berezko markaren negozioa

	2005	2005EKO AURRERAPENA	2006	2006KO AURRERAPENA
% Berezko markaren salmenten	%28	%104,9	%29,16	%105
Etengabeko erreferentzien kopurua *	1.994	%12,6	2.380	%19,40

\* Blokeatu gabeko ekitaldi bakoitzeko salmentetako berezko marken erreferentzia gisa kalkulaturakoak. Iturria: GBI

##### Langileak

	2005	2005EKO AURRERAPENA	2006	2006KO AURRERAPENA
Jabe diren langileak	12.415	%3,4	12.775	%2,8
Jabe ez diren langileak	19.501	%1,1	19.876	%1,9

##### FUNDAZIOko kontsumo bazkideak eta lagunak

	2004	2005	2005EKO AURRERAPENA	2006	2006KO AURRERAPENA
FUNDAZIOAren bazkide-	481.275	515.226	%7,1	548.189	%6,4

lagunak

## Datu operatiboak

### Salmenta aretoa (m<sup>2</sup>)

	2004	2005	2005EKO AURRERAPENA	2006	2006KO AURRERAPENA
Salmenta aretoa (m <sup>2</sup> )	1.312.652	1.381.445	%5,2	1.442.828	%4,4

### 2006ko sare komertziala

	IREKITZEAK	OSOA
EROSKI	5	84
EROSKI/center	22	481
EROSKI/city	2	65
EROSKI gasolindegia eta Super gasolindegia	4	48
EROSKI/Bidaia (Travel Air biltzen du)	17	257
Forum Sport	4	42
If lurrin dendak	31	227
Abac	-	2
CASH RECORD	-	19
Food Service	-	3
Espanian, guztira	85	1.228
Frantzia	-	37
Berezko sarekoa, guztira	85	1.265
Aliprox eta beste frankiziadun batzuk	3	572
TALDEkoa, guztira	88	1.837

### Parke eta zentro komertzialen sustapena

	IREKITZEAK	2005	2006
Berezko espazio komertzialen kopurua		5	20
%100en berezko galerien azalera komertziala (m <sup>2</sup> )		153.269	98.555,50
Lagatako lokalak		390	587

## Enpresa desberdin baten erronkak

# 1.2 Sortzen eta banatzen den balio ekonomikoa

### 1.2.2 Aberastasuna sortzea

Garapen motorra garen heinean, gure jardueraren isla dira enplegua sortzea, hornitzaileekin eta azpikontratekin egindako lanetik ondorioztatzen diren jarduera osagarriak sustatzea, zergak ordaintzea edota beren inbertsioak gure erakundearen esku utzi zituztenei ordaintzea.

Halaber, soberakin garbien %10 gutxienez Heziketa eta Kooperatiba Sustapenerako Fondora bideratzen da (HKSF): fondo hori ondare garbiaren zati banaezina eta bahiezina da, zor jakin batzuegatik izan ezik, eta nola erabiliko den Batzar Orokorrak erabakitzen du eta Kontseilu Errektoreak kudeatzen. Hortik ateratzen diren diru kopuruak kontsumitzaileak prestatzeko eta informatzeko ekimenak sustatzera zuzentzen dira, baita elkartasuna eta ingurumenarekiko konpromisoa lantzerara ere.

Gure zentroak egoteak akuilatu egiten du kide garen komunitatearen garapen sozioekonomikoa, gure sarea hornitzeko azpiegiturak agertzeak efektu biderkatzailea sortzen baitu.

Puntu hauek nabarmen daitezke:

- Merkataritza parke eta zentroak sustatzeko jarduerak urtean batez beste **1.700 pertsona** enplegatzea lortu zuen 2005ean ireki ziren 5 establezimenduak eraikitzen. Gainera, 390 lokal jarri ziren dendarien esku.
- Gure nazioarteko aliantza den **Alidisek Edeka** sartu eta Alemaniako merkatuaren ateak ireki dizkie gure hornitzaile nagusiei.
- Marka propioarekin kalitatearen inguruan ditugun helburuen ondorioz, hornitzaileekin harreman mugagabeak izan behar ditugu, hitzarmen egonkorretan oinarrituak, abeltzainarentzat edo nekazariarentzat proiektua jasagarria dela segurtatzeko.
- Tokian tokiko produktuak etengabe bultzatzeak aukerak sortzen ditu eskuladeko ekintzaileentzat. Arlo horretan garatzen diren ekimenak eta emaitzak 5. kapituluan jasotzen dira

2005ean %5,337ko interesa (Euribor + 3 pp) ordaindu genien EROSKI Ekarpenen titulararenei, 15,47 milioi euroko zenbatekoarekin. 2006an ordainketa %5,890 izan da. 2005ean, langile jabeek etekinetatik 57,5 milioi euero geureganatu genituen.

2006an Cash Flowa 403.247 mila eurora iritsi zen eta 2005-2006 aldian inbertsioak %100 baino gehiago hazi ziren.

Gure zentroak egoteak akuilatu egiten du kide garen komunitatearen garapen sozioekonomikoa.

### Aberastasunaren banaketa (milioika euroak).

	2005	2006
Salmentak	6.414.517	6.005.658
BEZ	8,81	8,79
Erosketak	67,64	67,97
Kapitalaren ordainketa	1,08	0,82
Amortizazioak	3,31	3,36
Kanpoko zerbitzuak	8,77	8,42
Fiskalak	0,32	0,34
Pertsonala	9,75	9,73
Bazkideak	2,67	2,73
Finkoak	5,28	5,01
Aldi baterakoak	1,80	1,99
Emaitzak	1,70	1,41

Erreserbak	1,35	1,05
Itzulkinak	0,35	0,36
Hezkuntza	0,19	0,16

### EROSKIn inbertitu

EROSKIn inbertitzea enpresa sendo, dinamiko eta hazten ari den batean inbertitzea da. Mendeko Finantza Ekarpenen bidez, EROSKIk errentagarritasun erakargarria eskaintzen dio inbertitzaileari, urte baterako euriborrari %3 gehitzen baitio, 2003ko urtarrilaren 29ko datarekin finkatuta. Ekarpenek %100aren gainera kotizatzen dute modu erregular eta egonkorrean AIAF merkatuan.

Jaulkipena itxi egin zenez, EROSKI Mendeko Ekarpenak lortzeko aukera banku sarean dagoen erabilgarritasunaren mende dago.

**2002**, 1. jaulkipena, 90 milioi euro, eta eskaera handiagoa izan zen, 122,86 milioi euro zehazki.

**2003**, 2. jaulkipena, Balearretako Mercat supermerkatuen sozietatea erosteko, zeinean EROSKIk jada partaidetza handia zeukan.

**2004**, 3. jaulkipena, gure hipermerkatu eta supermerkatuen sarearen hedapena finantzatzeko, harpidetzeko 125 milioi euroekin.

**2007aren** hasieran beste jaulkipen bat egin da, urtarrilean %5,89ko UTBarekin eta otsailaren 1etik aurrera EURIBOR + %3rekin.

## Enpresa desberdin baten erronkak

### 1.3 Sozietatearen gobernuak

#### 1.3.1 Egitura eta eginkizunak

Kooperatibaren egituran bi komunitate daude: kontsumo bazkideak eta lan bazkideak. Biak Barne Araudi Kooperatiboaren bidez arautzen dira. Lehenengok Batzorde Kontsumerista Lokalek eratzten dituzte, eta horien lehendakartzek Batzorde Kontsumerista osatzen dute, hau da, gobernu organoaren kontsulta eta aholkularitzarako organoa. Bestalde, lan bazkideen lan erregimena Kontseilu Errektoreak onartzen du.

#### Organo sozialak

##### Batzar Orokorra

Bazkideen ordezkariak osatuta, jabeen borondate sozialaren adierazpenaren organo gorena da. Gehienez ere 500 ordezkari dira, eta horietatik %50 kontsumo bazkideei dagozkie eta beste %50<sup>a</sup> lan bazkideei. Prestamen batzarraren figura erabiltzen da bazkideek parte hartzeko bide hobek bermatzeko eta, beste eginkizun batzuen artean, ordezkariak aukeratzeko dituzte.

##### Kontseilu Errektorea

Elkarte kooperatiboa gobernatu, kudeatu eta ordezkatzeko organoa da. Bere Lehendakaritza Kooperatibaren Lehendakaritza ere izango da. 12 titularrek osatzen dute, Batzarrak lau urterako aukeratuta, eta kontsumo bazkideak eta lan bazkideak zati berdinean ordezkaturik daude. Bere baitan Batzorde Iraunkorra izendatu ahal izango du, eta horretara, Kontseilu Errektorera bezala, Zuzendaritza Nagusia, Zuzendaritza Kontseilua eta beste kargu tekniko batzuk joan ahal izango dira, ahotsarekin baina botorik gabe.

##### Kontseilu Soziala

Lan bazkideek osatutako organoa da, eta bere eginkizuna, horiek langileak diren heinean, euren lotutako gaiak egoki kudeatzea da. Gehienez ere 16 pertsona hautetsik eta gutxienez 12k osatuta dago, gehi Kontseilu Errektoreko lehendakariak eta Zuzendaritza Sozialeko ordezkariak (ahotsarekin baina botorik gabe). Helburu hobeto lortzeko, Kontseilu Sozialak barruti bakoitzerako definitutako Batzorde Delegatuak ditu.



Elkarte kooperatiboa gobernatu, kudeatu eta ordezkatzeko organoa da. Batzarrean hautatutako 12 titularrek osatzen dute.

##### Kontseilu Kontsumerista

Kontseilu Errektorearen kontsulta eta aholkularitzarako organoa da, kontsumitzaileari dagozkion gaietarako. Herri bakoitzeko arazoei erantzuteko, Batzorde Kontsumerista Lokalak eratzten dira.

##### Zaintza Batzordea

Bazkideek aurkeztutako errekursoak tramitatu eta ebatzea da bere eginkizuna. Batzarrean bozketa sekretu bidez hautatzen diren bost pertsonak osatzen dute, hiru langilek eta bi kontsumitzailek.

Postua kooperatibako beste edozein kargu hautatu edo lan harremanekin bateraezina da. Bileretara kontseilu Errektoreko lehendakaria joaten da. Dagokion bazkidearekin bigarren mailara arteko odolkidetasuna edo ahaidetasuna, mendetasun loturak, adiskidetasun intimoa edo ageriko etsaitasuna duten bazkideek ezingo dute errekurtsioak tramitatzen eta ebazten parte hartu.

## CECOSA GESTIÓN, SAKo Administrazio Kontseilua

21 kontseilukidek osatzen dute, eta horien artean daude Kontseilu Errektoreko kide guztiak, eta leghendakaria EROSKI TALDEko lehendakaria da. Sozietate nagusiaren delegazioaren ondorioz, bere eginkizunak dira karguak izendatzea, planak formulatzea eta onartzea, eta kudeaketa ildoak eta aurrekontuak definitzea EROSKI TALDEA osatzen duten enpresa eta negozio guztietarako.

## Gobernuaren eta funtzioen egitura

	2004	2005	2006
Batzarretan parte hartzen duten kontsumo bazkideen kopurua	7.727	5.837	60.25
Batzarretan parte hartzen duten laneko bazkide kopurua	6.864	5.427	5.497

### KONTSEILU ERREKTOREA

Laneko sei bazkide kontseilari eta kontsumoko sei bazkide kontseilari. Horien erdia bi urtez behin berritu beharko da.

- Zuzendaritza Nagusiarekin eta Kontsumo Zuzendaritzarekin bilerak hilero.
- **Funtzioak:**
  - Kooperatibako
  - lehendakaria aukeratzea.
  - Zuzendari
  - nagusia urtero berrestea.
  - Batzar Nagusiko
  - Lehendakaritza.
  - Barne
  - Erregimeneko Araudia finkatzea.
  - Estatuko epaitegien, auzitegien eta organismoen aurrean eskubideak ordezkatzea eta erabiltzea.
  - Eskuragarri dauden fondoan inbertsioa eta bonuen eta obligazioen ekarpenak eta jaukipenak harpidetzea.

### BATZAR OROKORRA

- Kontseilu
- Errektorea buru duen organo subiranoa
- Kontuak, gestio plana eta emaitzen aurkezpena onartzeko eta Kontseilu Errektorera proposatutako partaideak berresteko urteko batzarra.

### PRESTAKETA BATZARRAK

- Langileen eta kontsumitzaileen informazio batzarrak urtero Batzar Nagusiko ordezkariak hautatzeko.

### KONTSEILU SOZIALA\*

- Langileen inguruko kontsultak egiteko Kontseilu Errektorearen organoa.
- Batzorde
- Delegatu bakoitzeko lehendakari hautetsiak.
- Batzarrari sei kontseilari proposatu ohi dizkio Kontseilu Errektorearen %50 osatzeko
- Hitzarekin baina botorik gabe parte hartu ohi du Kooperatibako lehendakariak eta zuzendari sozialak.

### KONTSUMO KONTSEILUA

- Kontsumitzaileen inguruko kontsultak egiteko Kontseilu Errektorearen organoa
- Tokiko Batzorde bakoitzeko lehendakari hautetsiak.
- Batzarrari sei kontseilari proposatu ohi dizkio Kontseilu Errektorearen %50 osatzeko
- Hitzarekin baina botorik gabe parte hartu ohi du Kooperatibako lehendakariak eta Kontsumoko zuzendariak.

### BATZORDE DELEGATUAK

- Eskualdeen arabera antolatuta
- Laneko bazkideek aukeratutako ordezkariak
- Kontseilu Sozialeko kideak aukeratzen dituzte

### BATZORDE DELEGATUAK

- Eskualdeen arabera antolatuta
- Laneko bazkideek aukeratutako ordezkariak
- Kontsumoko Kontseiluko kideak aukeratzen dituzte

### LANEKO BAZKIDEAK

- 12.298 langile jabe.

### KONTSUMO BAZKIDEAK

- 356.590 bazkide kontsumitzaile.

Estatutuetako 59. artikuluan xedatuta dagoenez, Kontseilu Soziala da laneko bazkideekin lotura duten gaiak behar bezala kudeatzen laguntzeko eskumena duena. Betebeharren artean, **ondorengoak aipatu behar dira**:

- Urteko laneko arauak prestatzea.
- Laneko Bazkideen Prestaketa Batzordeko buru izatea.
- Kontseilu Errektorearen informazio eta aholkularitza funtzioak garatzea.

## Enpresa desberdin baten erronkak

### 1.3 Sozietatearen gobernu

#### 1.3.2 Gobernu ona

Gure gobernu sistema korporatiboak organo sozial desberdinen funtzionamendua gidatzen du, eta kontseilukideen eta goi zuzendaritzako kideen eskubideak eta jarduteko arauak definitzen ditu. Gainera, kudeaketa gardena eta etikoa dela eta hori betetzen dela kontrolatzeko mekanismoak daudela segurtzen du.

Hiru arauk erregulatzen dute: Kontseilukidearen eta Errektorearen Estatutuak, Portaeraren Barne Araudiak eta Administrazio Kontseiluaren eta Kontseilu Errektorearen Barne Araudiak. Arau horiek gure sozietate guztietan ezartzen dira.

Gobernu onaren inguruan hainbat neurri nabarmen daitezke, esaterako:

- **Ordainsaria:** kideetako inork ez du ordainsaririk jasotzen kontseilukidearen kargua betetzeagatik. Zaintza Batzordean karguak betetzeak ere ez du eskubiderik ematen ordainsaria jasotzeko; soilik sortutako gastuak ordainduko dira.
- Gobernu organoko lehendakaria Kooperatibako lehendakaria da, hau da, kontsumitzaile bat.
- CECOSA GESTIÓN, SAko Administrazio Kontseiluko 21 kontseilukideetatik bi bakarrik dira exekutiboak.
- **Kapital Soziala:** bazkideetatik inork ezingo du Kooperatibaren kapital sozialaren %25 baino gehiago eduki.
- **Interes gatazka:** Batzarraren baimena beharko da Kooperatiba Kontseilu Errektoreko, Zaintza Batzordeko edo Zuzendaritzako edozein kideekin eta bigarren mailara arteko odolokidetasuna edo ahaidetasuna duten senideekin obligatzeko. Baldintza hori ezartzen da, baita ere, kooperatibaren kontura eta lehen adierazitako pertsonen alde, zorrak bereganatzeko, fiantza, abal edo amileguak emateko eta abarretarako operazioak egiten badira. Gainera, egoera horrek eragiten dieten pertsonak ez dute bozketan parte hartuko.
- **Kontuen kanpo auditoria:** azken lau urteetan administrazioan posturen bat izan duten edo Kooperatiba aholkatzeko lan egin duten pertsonak ezingo dute inola ere horrelakorik egin.

#### Informazio gehiago bilatzeko

2003az geroztik, EROSKI S.Coop.ek urtero Gobernu Korporatiboaren Txostena argitaratzen du, eta hori gure web orrian kontsulta daiteke ([www.eroski.es](http://www.eroski.es)), jabetzaren egitura, sozietatearen gobernu edo erabakiak hartzeko prozesuak azaltzeko informazio zehatzagoa lortzeko.

# Enpresa desberdin baten erronkak

## 1.4 EROSKIren erronkak

### 1.4.1 Komunikazioa eta ingurunearen itxaropenak

Gure alderdi interesdunekin dugun harremana aldatuz joan da, erakundeen berezko bilakaeraren eta lan egiten dugun ingurunearen aldaketan arabera. Aldaketa hori gizarteak, komunitate lokalak, hornitzaileak, gure taldeak, inbertitzaileak, gobernuak eta bezeroak gudan jartzen dituzten itxaropenetan presente dago.



### Komunikazioko mekanismo nagusiak

<b>LANGILEAK</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Argitalpenak: <i>Nexo, Sede, Aduna, Prisma</i> (Intranet), aktak, oholak, ebaluazioko elkarrizketak, Mejuorando, harrera eskuliburua.</li><li>● Sozietatearen jarduera.</li><li>● Boluntarioritza</li><li>● Auditoriak (kode etikoa eta SA8000).</li><li>● Elkartasun botoa.</li><li>● Laneko giroaren inguruko inkesta.</li></ul>
<b>Inbertsiogileak eta gestoreak</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Web orria.</li><li>● Korporazioaren memoria.</li><li>● Prentsaurrekoa.</li><li>● Gobernu Korporatiboaren txostena</li></ul>
<b>Bezeroak</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Idea Sana EROSKI: aldizkaria, ikerketak, foroak, standak, mailingak, kanpainak eta Behatokia.</li><li>● Korporazioaren memoria.</li><li>● <i>Focus groupa</i>.</li><li>● Bezeroari zuzendutako arreta zerbitzua (dendan, telefonoz eta web orrian).</li><li>● Elkartasun botoa.</li><li>● Kontsumoko Arbitraje Sistema.</li></ul>
<b>Kontsumitzaileak</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Sozietatearen jarduera.</li><li>● Kontsumitzaileen fokoak.</li><li>● <i>Consumer EROSKI</i> aldizkaria.</li><li>● Informazioa ematen duten web orriak: EROSKI FUNDAZIOA, Consumer.es eta Consumaseguridad.es.</li><li>● Kontsumo barometroa eta Freskometroa.</li><li>● Elkartasun botoa.</li><li>● FUNDAZIOAren bazkide-lagunen topaketak.</li></ul>
<b>Hirugarren sektorea</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Unibertsitateak: hitzarmenak, beka.</li><li>● GKE: urteko deialdia, babesak, jardunaldiak, standak.</li><li>● Adituen batzordea.</li></ul>
<b>Hornitzaileak eta aliantzak</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Hitzarmenak.</li><li>● Auditoriak.</li><li>● Etengabeko eta noizean behingo foroak.</li></ul>
<b>Gobernuak</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Hitzarmenak, itunak.</li><li>● Babesak, lankidetzak.</li></ul>

## Laneko giroa

	2004	2005	2006
Puntuazioa (gehenez, 5)	3,34	*	3,35

\* Bi urtean behingo aldizkakotasuna duen ikerketa

## Langileak

Enplegatuen parte-hartzea batez ere hiru mekanismoren bidez antolatzen da, eta horiek dira: jarduera sozietarioa, lan giroaren gaineko inkesta eta iradokizunak jasotzeko tresna iraunkorrak zein puntualak.

Batzorde delegatuen, batzordeen eta batzarren bidez, langile jabeak, ahotsarekin eta botoarekin, zuzenean parte hartzen du enpresaren erabakiak hartzen. Behetik gorako eta goitik beherako hamabi kanal baino gehiago daude, eta horien zeregina bazkideek informaziorako duten eskubidea betetzea da, langileak izan zein kontsumitzaileak izan. Aldizkako kanalak dira, idatzizkoak eta ahozkoak, eta adierazle batera eramaten dute: erreklamazioak kontuan hartu, eta horietatik %100i erantzun behar zaie.

Informazioa lerro sozietarioan ematen da, eta Batzarrean eta kontseilu Errektorean amaitzen da hori, eta berdin lerro exekutiboan, eskatutako eta beharrezko informazioa transmititzeko arduradunak jokatu behar duen rolaekin. Logikoa denez, alderdi exekutiboari dagokionez, Goi Zuzendaritzarentzat erreserbatutako informazioa dago (estrategiak, enpresaren hazkundera, etorkizunera begirako operazioak...).



Batzorde delegatuen, batzordeen eta batzarren bidez, langile jabeak, ahotsarekin eta botoarekin, zuzenean parte hartzen du enpresaren erabakiak hartzen.

EROSKIK enplegu egonkorra eta kalitatekoa sortzeko duen konpromisoa neurtzeko, erakunde osoan gogobetetze inkestak egiten dira, eta bi urtean behin hainbat alderdi ebaluatzen dira, horien artean lansaria eta errekonozimendua, laneko giroa, ingurumen politika edota enpresarekiko integrazioa. 2006an 16.878 galdetegi jaso ziren, hau da, parte-hartzea %66,37 izan zen.

Halaber, intranetaren bidez edo auditorien edo boto solidarioa bezalako ekimenen bidez, langileen iritziak jasotzen dira.

## Inbertitzaileak eta kudeatzaileak

Inbertitzaileen komunitatearen iritziak horiekin etengabe dugun harremanetik iristen zaizkigu.

## Bezeroak

Edozein negozio hobetzeko oinarria gure bezeroen kezkek eta beharrak detektatzeko mekanismoak edukitzea da. Merkatu azterketak eginez eta erreklamazioei eta iradokizunei erantzuteko tresnak erabiliz, soluzioak planteatzeko gai gara.

Bezeroaren arretarako telefona produktuan bertan ipintzeak eta aldizkarietan gehiago hedatzeak erantzundako erreklamazioen kopurua handiagoa izatea ekarri du.

## Bezeroari zuzendutako arreta zerbitzua

	2005	2006
Arreta emandako bezero kopurua	81.472	94.246
Kexa eta erreklamazio kopurua	14.486	18.293

Aurrerapen garrantzitsu gisa nabarmendu nahi dugu bezeroaren arretarako zerbitzua (dendan, telefonoan eta webean) zerbitzu integral bihurtzea: kontsulta zuzenean arduradunari iristen zaio eta, ondorioz, erantzuna berehalakoa da. Erakundearen solaskide desberdinak biltzen dituen barne foro bat dago, eta horrek jasotzen ditugun iruzkinak ezagutzeko eta tratatea ahalbidetzen digu.

Bezeroaren arretarako telefona produktuan bertan ipintzeak eta aldizkarietan gehiago hedatzeak erantzundako erreklamazioen kopurua handiagoa izatea ekarri du.

## Kontsumitzaileak

EROSKI kooperatibak, kontsumitzaileen elkarte den heinean (LGDCA 1984), bere gain hartzen du kontsumitzaileen eskubideak eta interesak defenditzeko misioa. Horregatik, Arbitraje Batzordeetan izena emanda gaude, bai elkarte gisa bai enpresa gisa.

Ilido horretan, aipatu misioa betetzeko ezarri dugun bide nagusia jarduera sozietarioa bera da, bazkide kontsumitzaileen paret-hartzearen bitartez. Bada ezaugarri bat egoera hori indartzen duena, eta hori da lehendakaria kontsumitzaile bat dela. Informazioa eskuratzeko eta enpresaren kudeaketan parte hartzeko neurriak langileentzat azaldu direnen parekoak dira.

Gainera, EROSKI FUNDAZIOAREN Bazkide-Lagunaren figura kontsumo bazkiderik ez dagoen lekuetan kontsumitzaileei ordezkaritza emateko sortu zen. EROSKI FUNDAZIOAREN Bazkide-Lagunen topaketek epe labur-ertainera erosteko erabakiak gidatuko dituzten seinaleak lehenbailehen detektatzeko aukera ematen digute.

### Cuadro 18. Participación de consumidores

Nobedade gisa, 2006ko maiatzean lehendabiziko aldiz **Kontsumitzaileek Parte Hartzeko Fokuak** abiarazi zirela azpimarratuko dugu. Kontsumitzaileak integratu eta tartean sartuko zituen prozesu parte-hartzaile bat hasteko beharretik sortu ziren, horiengandik gertuago egonez eta beren eguneroko interesak ezagutuz, izan ere, gai horietan iritzia eta eragina dute. **17.000 pertsonari** egin zitzaizen inkesta, standean, eta ondorioak eta erantzunak hainbat egunez zabaldu dira, guztira publikoaren aurreko 2.500 eginez.



2006ko maiatzean lehenengo aldiz kontsumitzaileek Parte Hartzeko Fokuak abiarazi ziren. Standetan 17.000 pertsona inkestatu ziren.

Gure eginkizun informatiboari dagokionez, 2005ean biodibertsitateari buruzko erreportaje online onenagatik nabarmendu gara, [Consumer.es](http://Consumer.es) helbidean (Biodibertsitate Fundazioa); [Consumer](http://Consumer) aldizkariko laguntzaileak urteko dietistatik onenak izan dira, eta [Consumer.es](http://Consumer.es) janzten duten infografiei SND errekonozimendua eman diete (Diseinu Grafikorako Mundu Erakundea).

## Hirugarren sektorea

Aurtengo nobedadea memoria honen edukiak diseinatzeko lan metodoan dago. Memoria lantzeko printzipioen atalean zehazten denez, aditu independetetz osatutako batzorde batek hartu du parte, **Espanian Nazioarteko Gardentasunak** duen ordezkaritzak presidituta, eta kide hauek osatuta: [WWF/Adena](#), [World Bank Institute](#), [Mugarik gabeko Ekonomistak Fundazioa](#) eta [Ekologia eta Garapena Fundazioa](#). Egoera horrekin, EROSKI da horrelako ekimena egin duen kontsumo eta banaketako lehenengo konpainia.

Erakutsitako kezka nagusiak izan dira kontsumitzaileari gure produktuez ematen diegun informazioa, produktu ekologikoen eta bidezko merkataritzako salmenta bultzatzeko politikak edota konpromisoak betetzearen arazoak.

## Gobernuak

Politika publikoetan parte hartzeari dagokionez, aldi honetako nobedadea Ingurumen Ministerioarekin borondatezko hitzarmen bat sinatzea izan da, gure jarduera logistikoari eta garraioari lotuta, berotegi efektua sortzen duten gasak murrizteko.

### Izenpetzen ditugun ekimenak

2002az geroztik Nazio Batuek sustatutako Munduko Ituneko 10 printzipioak gure egin ditugu, giza eskubideak errespetatzeari, laneko duintasunari, ingurumena babesteari eta ustelkeriaren kontrako borrokari buruz.

## Itxaropenak

BIDEA	KEZKA NAGUSIAK	EROSKIREN ERANTZUNA
Adituen batzordea	Ingurumeneko jazoerak	Alokatutako merkataritza gune bat irekitzen atzerapena, uren eroanbideak bermatzeko zain baitzeuden. Udalak hori irekitzea bermatu zuen aurrez ikusitako datarako.
	Produktuaren jazoerak	Kontsumitzaileari zuzendutako Arreta Zerbitzuak kudeatu ohi ditu kezak eta erreklamazioak; dendetatik gure sail zentraletara igaro ohi dira eta Kalitate Sailak esku hartu ohi du prozesuan. Arbitraje Batzordeetan erregistratuta gaude elkarte gisa zein enpresa gisa.
	Produktuen ezaugarriak eta kontsumitzaileari zuzendutako informazioa	Gure kalitate kontrolak EROSKI Naturen jatorria eta zaporea, transgenikorik ez dagoela edo berezko markaren ingurumeneko ezaugarriak bermatzen dituzte (adibidez: FSC EROSKI Gardenen kasuan) Bidezko merkataritzari eta sozialki arduratsua den puzzleari dagokienez, merkaturatze baldintzak gure hornitzaileak (Intermón-Oxfam) finkatu ohi ditu. Guztia kontsumitzaileari jakinarazi ohi zaio etiketen bidez; gainera, zenbaitetan, liburuxkak eta informazio kanpainak ere gehitu ohi ditugu.
	Klima aldaketa	Jarduera logistikoaren ingurumen hobekuntza klima aldaketa arintzeko neurrietan oinarrituta dago modu nabarmenean.
	Ustelkeria	Hutsegite larri gisa tipifikatuta dago eta gure jarrerari buruzko Barne Araudiak langilea kanporatzea ere aurrez ikusi ohi du.
	Erabilerraztasuna	Irisgarritasuneko neurriak hobetu ditugu aparkalekuetan, salmenta aretoetan eta egoitza sozialean; ekimen horiek SA8000 auditoriak eta aurreauditoriak kontrolatu ohi ditu DALCO irizpideen arabera.
	Giza Eskubideak	Gure kudeaketa etikoaren sistemak, SA8000ren arabera, giza eskubideak babesteko neurriak biltzen ditu berezko prozesuetan zein hornikuntza sarean.
	Presio urbanistikoa eta biodibertsitatea	Berezko sustapenetan, legeriak xedatutakoa betetzen dugu.

# Enpresa desberdin baten erronkak

## 1.4 EROSKIren erronkak

### 1.4.2 Sariak eta errekonozimenduak

2005ean, EROSKI 25 enpresarik onenen artean kokatu zen Espainiako Ospe Korporatiboko Monitorean (MERCOn), eta bigarrena izan zen banaketaren *ranking* sektorialean. Horrez gain, osperik handiena duten konpainietako lehenengo zuzendarien sailkapenean EROSKI TALDEko lehendakaria den Constan Dacosta 32. postuan kokatu zen, aurreko informean izandako postutik asko aurreratuta.

2005ean erantzukizun sozial korporatiboaren saria ere irabazi genuen, Conética sarien bigarren edizioan. Sari horrek kontsumitzaileen interesak babesteko eta defenditzeko, langileen ongizatea eta bizitza kalitatea zaintzeko, ingurumena nanesteko eta behar handien duten kolektiboetako laguntzeko politikak garatzea saritzen du, baita ere politika ekonomiko arduratsua, gardena eta enplegu eta kalitate sortzailea sustatzea ere.

Berriro ere, **2005-2006 Europako Enpresarako Ingurumen Sariak** EROSKIrentzat izan ziren. Sari hotriek Entorno Fundazioak banatzen ditu bi urtean behin, Industria Ministerioarekin eta Ingurumen Ministerioarekin batera. Hamargarren edizio honetan Garapen Iraunkorrerako Komunikazioaren Akzesita eman ziguten, EROSKI TALDEaren 2004ko Iraunkortasun Memoriagatik.

#### Jasotako sariak

- EROSKI 25 enpresarik onenen artean MERCON.
- Erantzukizun Sozial Korporatiboaren asria Conética sarien 2. edizioan.
- Garapen Iraunkorrerako Komunikazioaren akzesita Europako Ingurumen sarien 10 edizioan.



## Enpresa desberdin baten erronkak

### 1.4 EROSKIren erronkak

#### 1.4.3 Aliantzak eta foroak

Espainiako Entorno-BCSD Fundazioko enpresa kidea gara, eta horrekin dihardugu enpresa iraunkortasunaren sustapenean. ASEPAMeko kide sortzailea gara; elkarte horretan Munduko Ituna osatzen duten Espainiako erakunde guztiak daude. Stakeholder organizazional gisa, **GRIko kideak gara (Global Reporting Initiative)**: nazioarteko erakunde horrek garatu du iraunkortasun memoriak egiteko erreferente nagusia. Halaber, Espainian erantzukizun sozialaren esparru kontzeptuala lantzeko Batzordeko kideak gara, **AECAk** sustatuta (Espainiako Enpresa Kontularitza eta Administrazioarako Elkartea).

Foroen eta jardunaldien bidez eta komunikabideekiko lankidetzan baliatuz ezagutarazten du EROSKI erantzukizun sozial korporatiboan daukan esperientzia. 2005ean **Diputatuen Kongresuko Erantzukizun Sozial Korporatiboko Adituen Foroan** parte hartu genuen, enpresa erantzukizun sozialaren definizioa lantzeko. 2005ean, beste enpresa batzuekin batera, EROSKI «Erantzukizun Sozial Korporatiboa komunikatu. Zer ematen dio nire negozioari?» izenarekin egindako mintegian parte hartu zuen, Valentziako Enpresa Campusean, Valentziako Erkidegoko Ingurumen Kalitaterako Zuzendaritza Nagusiak Espainiako Entorno-BCSD Fundazioarekin lankidetzan. Aurrerapen Faktoreak eta Inguruneak aztertze IX. Biltzarrean ere irisgarritasunari eta erantzukizunari buruzko ponentzia batekin hartu zuen arte: bertan zuzendariak elkartzen dira enpresa aurrerapenaren paradigma bat sustatzeko.

Munduko Ituneko Espainiako erakunde guztiak batzen dituen ASEPAM elkarteko bazkide sortzailea gara.

2006ko adibideen artean aipa daiteke Kontsumitzailearen Babesa eta Enpresa Erantzukizun Soziala aztertze Murtziako Unibertsitateak eta Abokatuen Elkargoak antolatutako II. Ikastaroan parte hartzea; Murtziako Enpresa Erantzukizun Sozialaren gaineko I. Jardunaldiak babestea, MUEMPLEO testuinguruaren barruan, Murtziako Unibertsitateak antolatuta; Osasunaren Kulturari buruzko III. Biltzarrean eta «Osasunerako heziketa: Sareetan lanean» izenburuarekin egindako I. Jardunaldi Iberoamerikarrean parte hartzea.

#### **Koadroa: Parte hartzen dugun erakundeak**

- Espainiako Entorno-BCSD Fundazioko enpresa kidea.
- ASEPAMeko bazkide sortzailea.
- GRIko stakeholder organizazionala.
- Espainian erantzukizun sozialaren esparru kontzeptuala lantzeko batzordeko kidea, AECAk sustatuta.
- Lan eta Gizarte Gaietarako Ministerioko erantzukizun sozialeko adituen Batzordea.

# Enpresa desberdin baten erronkak

## KASUAREN AZTERKETA: Kode etikoa

Gure kudeaketa etikoa Kode etikoa jasota dauden eta erakunde guztiak konpartitzen dituen balioetan inspiratuta dago.

### Lankidetzeta: jabeak eta protagonisak

Erakundeko kideen jabetzaren printzipioa betebeharrak eta eskubidea da. Bazkidearen figura akziodunaren pare jartzen da, kapitalaren jabetzatik eratorritzen diren erantzukizun guztiak barneratuta.

Enpresa proiektua osatzen duten guztien arteko aukeren berdintasuna sustatzen dugu, eta pertsonen prestakuntza integrala eta iraunkorra, potentzialtasun profesionalak eta garapen pertsonala uztartuz. Guztiontzat osasuntsua eta segurua den lanlekua ematen dugu.



### Parte-hartzea: gestioarekiko konpromisoa

Eredu sozio-enpresarial kooperatiboaren ezaugarri funtsezkoenak eta bereizgarrienenak sakontzen dugu, kideek hiru arlotan parte hartuz: kapitalean, emaitzetan eta kudeaketan, pertsonen gogobetetzea eta partaidetza zentzua nabarmenduz eta kalitateko enplegua sortzea bultzatuz.

Parte-hartzea enpresaren kudeaketaren hiru mailetan antolatzen da:

- **Kudeaketa:** bazkide guztiok parte hartzen dugu norbere helburuak, unitatearen helburuak eta enpresaren helburu globalak urtero planifikatzeko
- **Emaitzak:** enpresa kudeaketan sortzen diren erantzukizunak barneratzen ditugu, horien barruan enpresak lortutako emaitza ekonomikoaren ondorio ekonomikoak, zeinek bazkideek ipinitako kapitalei eragiten dieten.
- **Kapitala:** bazkideek arriskuko kapitalean ekarpena egiteak enpresa kudeaketaren erabateko integrazioa ahalbidetzen du eta justifikatzen, kudeaketa organoetan parte hartuz.

### Erantzukizun soziala

Elkartasuna adierazten du TALDEAK diharduen lekuan enplegua sortzeari dagokionez, aberastasunaren banaketa solidarioa eta ingurunearekiko inplikazioa.

- Ingurune sozialaren garrantzia aitortzen duen kultura sustatzen dugu, bere enpresa helburuak lortzeko eta, ondorioz, konpromisoak modu koherentean garatzeko.
- Negozioaren eraginkortasuna eta garapen iraunkorra bateratzen ditugu, gure produktu, zerbitzu eta/edo jardueren eragina alderdi interesdunekin aztertuz, eta horren barruan sartzen dira pertsonen kolektiboa zein horrek diharduen ingurunea.
- Ingurumena hobetzea eta errespetatzea erantzukizun sozialaren beste atal bat dira, eta horrek eskatzen du enpresa garapenak eta ingurunearen babesak bateragarriak izan behar dutela.
- Gardentasuna, komunikaziorako konpromisoa eta irizpide iraunkor gisa.

Enpresa proiektua osatzen duten guztientzako aukera berdintasuna sustatzen dugu, eta pertsonen prestakuntza integrala eta iraunkorra.

### Berrikuntza, etengabeko berrikuntza

Eta hori guztia kudeaketa etikoaren esparruaren barruan, etengabe hobetzeko irizpideari lotuta, langileen, kontsumitzaileen eta ingurunearen parte-hartzea, konpromisoa eta langileenganako babesak bultzatuz.

### Balio kontsumitzailea

Kudeaketa orokorrean kontsumitzaileen osasunaren eta segurtasunaren defentsa integratzea, produktu osasuntsu eta seguruak eskainiz, eta informazio garden, baliagarria eta osoa emanez

Ondorioz, EROSKI TALDEAREN konpromisoak hauek dira:

- Indarrean dagoen laneko legeria eta araudia, eta TALDEAK izenpetzen dituen konpromisoak betetzea.
- Kudeaketa sistema etiko eraginkorra ezartzea eta mantentzea, erakundea kudeatzeko elementu integratzaile eta dinamizatzailea izan dadin.
- Erakundearen portaera etikoa etengabe hobetzea.
- EROSKI TALDEAREN proiektua osatzen duten pertsona guztien artean eta ingurunean erantzukizun sozialaren kultura garatzea.
- Nazioartean aldarrikatutako giza eskubideak babesten laguntzea eta errespetatzea.

Adierazitako helburuak lortzeko, EROSKI TALDEAK hartu beharreko neurriak hartu ditu jardura hauek ezartzeari dagokionez:

- Kudeaketa etikoa zuzendaritzaren helburu nagusien artean sartzea.
- Legean jasotako erantzukizun sozialaren mailak barneratzea eta hobetzen laguntzea.
- Adierazleen bidez, erakundearen jokaera etikoa egiaztatzea, hobetu behar diren jardura arloak definitzeko.
- Kudeaketa etikoa hobetzeko helburuak ezartzea eta horiek lortzeko planak lantzea eta erabakitzea.
- Kudeaketa sistema ezartzen inplikaturik dauden pertsona guztiak egoki prestatzea eta informatzea, eta erantzukizun sozialaren gaineko praktika onak hartzea bultzatzea.
- Hornitzaileei eta azpikontratatistei erabakitako kode etikoari buruzko informazio zuzena ematea, eta erantzukizun sozialari buruzko ezagutza transferitzeko mekanismoak sortzea.
- Kanpoko alderdi interesdunei arreta eman (kontsumitzaileak, auzokide elkarteak, administrazioa, bezeroak, hornitzaileak...), gure portaera sozialaren gainean informazioa hartu nahi izan dezaten.
- Gizarteari kodea, arauak eta helburuen betetze maila zabal eta eraginkortasunez ezagutaraztea.

Ingurumena hobetzeak eta errespetatzeak enpresaren garapena eta ingurunearen babesa bateragarriak izan daitezke eskatzen du.

## 2005-2006 aldiko mugarriak

### 2.1 Eskaintza hobetu dugu

Produktuen arloko berrikuntza etorkinen kolektiboari zuzendutako zerbitzuetan, janarian, elikagai funtzioaletan eta EROSKI sorta etxeko zein ehunen artikuluetara zabaltzean oinarritu genuen.

Erosketa errazago egingo duten denda eredu berrien aldeko apustua egin genuen.

Gure presentzia indartu egin genuen nazio baitako geografia osoan beste 230 establezimendu baino gehiago zabalduz.

Inbertsio handiak arrandegian eta txarkuteria arloan itxaron beharreko denbora gutxitzeko eta hozte katearen birmoldaketa eta bermatzea.

EROSKI marka sektore mailako aurrezki posiziorik lehiakorrenean kokatu zen 2005. urtean, merkatuarekin alderatuta, merkatzea %7koa izan baitzen batez beste.



## 2005-2006 aldiko mugarriak

### 2.2 Gizarte eta lan eremua

Azken bi urteotan, 2.550 lanpostu berri sortu dugu.

2006. urtean, EROSKI supermerkatuek CCOO eta UGT sindikatuekin eta Merkataritzako Langile Independenteen Federazioarekin (FETICO) gure sozietate guztientzako lehen hitzarmen kolektibo nazionala izenpetu genuen.

2005. Borondatezko eszedentziaren hedapena eta modalitate berriak.

Berdintasunaren Behatokia sortu izanak emakumezko langileek erakundearen baitan bizi duten egoeraren benetako diagnostikoa prestatzea eta ekintza plana diseinatzea ahalbidetu digu; horri esker, gainera, EMAKUNDEk eman ohi duen Aukera Berdintasunean entitate laguntzailea izeneko ikurra eskuratu dugu.

## 2005-2006 aldiko mugarriak

### 2.3 Solidarioagoak

2005. "Sozialki arduratsuak" diren jostailuak merkaturatzea.

2005. urtean, Boluntariotza korporatiboa Plana izeneko jarri genuen abian ingurumeneko eta gizarte mailako arazoekin konpromisoa hartuta duten EROSKI FUNDAZIOAren langileei eta bazkide-lagunei zuzenduta.

Enplegurako hainbat zentro berezirekin harreman komertzial egonkorra mantendu genuen, eta 2004an kontratatutako kopurua %80 handitu genuen. 139. or.

Gure zentroak ezintasuna duten pertsonen arabera egokitu ohi ditugu.

Bidezko merkataritzako produktuak komertzializatzeko ahaleginari esker, 2006. urtean, salmentak %65 handitu ziren.



Berdintasunaren Behatokiari esker  
garatutako jarduera planak  
EMAKUNDEren Aukera  
Berdintasunetan entitate laguntzaile  
izeneko ikurra jaso du.

## 2005-2006 aldiko mugarriak

### 2.4 Komunikazioa kontsumitzailearekin

2005. Urteko dietistarik onenak Consumer aldizkariko kolaboratzaileentzat.

2005. urtean, Idea Sana EROSKI Behatokia izenekoa jarri genuen abian kontsumitzailearen bizitza ohiturak aztertzeke eta eskaintza egokitzeko.

2005. urtetik, hornitzaileaz eta espezifikotasun zehatzez gain, gure produktu guztiek biltzen dute osagai alergenoei buruzko informazioa.

2006ko maiatza. Kontsumitzaileen Fokuak izeneko atalen bidez, kontsumitzaileen beharrak ezagutzeko prozesu parte hartzaile berria jarri genuen abian.

Consumer.es EROSKIk eguneroko bizitzako gaietan Interneten duen lidergotza absolutua indartu egin da.

## 2005-2006 aldiko mugarriak

### 2.5 Ingurumeneko gestio integratua

2006ko ekaina. Ecogourmet Saria elikagai ekologikoak modurik onenean erakusten eta eskuragarri jartzen dituen azalera handiko establezimenduari.

Gure bezeroei esker, gure poltsa berrerabilgarriak ingurumena zaintzen jarraitzen du.

2006. Ingurumen Ministerioarekin hitzarmena izenpetu genuen; horren arabera, gure instalazioetan, eta banaketako eta garraioko mekanismoetan CO2 igorpenak murrizteko konpromisoa hartu dugu.

2006. Garraio Berdearen Foroa jarri genuen abian; horri esker, adituen aholkularitzaren bidez, CO2ren igorpenak logistikako eta garraioaren jardueretan gutxitzeko neurriak ezarri genituen.

Produktu arduratsuak sartzeko gure politikak, gainera, basogintzako ziurtagiri iraunkorra duten lorategiko altzariak merkaturatzera zuzendu gintuen.

## Gure bokazioa zu zara

### 3.1 EROSKIIn erostearen esperientzia. Zure dendarik gogokoena izan nahi dugu

Bezeroen dendarik gogokoena izan nahi dugu eta, helburu horrekin egiten dugu lan bere eskaerei erantzuteko asmoz, balio handiko irtenbideak eskainiz eta beren behar berrietan lagunduz. Ildo horretan, gure ahaleginaren oinarri nagusiak gure marka garatzea, gertutasuna, eta dendetan eta produktuetan berrikuntza eskaintzea dira.

EROSKIIn erosketaren esperientzia eraiki ohi dugun bost zutabeek duten garrantzia dela eta, hilerro, 2004. urtetik, hainbat elementu edo item aztertzen ditugu eta horiek auditatu egiten ditugu horietariko bakoitzari gure salmenta guneetan eman ohi diegun garrantzia erakuste aldera. Horri esker, **Erosketako Esperientziaren Adierazlea (IEC, gaztelaniaz)** izenekoa lortu ohi dugu eta horri esker, zerbitzuaren kalitatea hobeto dezakegu.

Lagina guztizko kopuruaren proportzionala den denda kopurua duen eskualde bakoitza ordezkatuko duen aukeraketan oinarrituta dago. Hobetzeko aukera bereziak edo egitura mailakoak antzemateko, bost alderditako emaitzak aztertu ohi dira (itxura orokorra, elikadura, freskoak, kutzako lerroa, kontrola eta bezeroari zuzendutako zerbitzua) sei ataletan (harategia, arrandegia, txarkuteria, okindegia, frutategia eta prestatutako janaria).

2006. urtean, auditoriaren metodologian aldaketa nabarmena gertatu zen; hori dela eta, aurreko urteetako emaitzekin alderatzeak ez du inolako zentzurik. Etorkizuneko memoriaren, ordea, aurrerapenak azaldu ahalko ditugu.

Hobetzeko ekintzak bideratuko ditugun alderdi horien artean daude ondorengoak, esate baterako: ilaran itxaron beharreko denborak optimizatzea, informatikako sistemak eta horien euskarriak aldatzea eta eskaintza zabaltea, dendan eta produktuan berrikuntzako ataletan zabalitzen den moduan.

#### EROSKIIn erostearen esperientzia Oinarritzko 5 agindu:

- Bizkortasuna
- Kalitatea
- Irudia
- Bezeroari arreta
- Betetzea

Bezeroen dendarik gogokoena izan nahi dugu eta, helburu horrekin egiten dugu lan bere eskaerei erantzuteko asmoz, balio handiko irtenbideak eskainiz beren behar berrietan.

#### Erosketako Esperientziaren Adierazlea (IEC, gaztelaniaz) 2006

IEC	EROSKI/CENTER
Nazio baitako emaitza orokorra (gehienez, 10)	8,62

#### Zerbitzu erantsiak

**EROSKI Red txartela.** Familiako ekonomiaren administrazio lanak errazte aldera, doako EROSKI Red txartela eskaini ohi dugu; horri esker, ordainketa atzeratu edo kreditua lor daiteke. Gainera, titularrek, milioi batek baino gehiagok, beharpenak edo doako finantzaketak lortu ohi dituzte.

**Travel Club txartela.** Travel Club izeneko doako txartelari esker, opariaren edo bidaien truke alda ditzakezun puntuak pila ditzakezu; datu horiek Interneten kontsulta daitezke 2005. urtetik. Gure bezeroek puntuak pilatu ohi dituzte gure elikadurako dendetan, gasolindegietan eta bidaiari bulegoetan.

**Perfumerías If lurrindegietako txartela.** Horrez gain, gure Perfumerías If lurrindegietako bezeroek beren txartela dute; horri esker, beharpen handiekin batera, abantaila komertzial handiak jaso ahalko dituzte (%10eko beharpena gama altuetan eta eskaintza bereziak mass market



Familiako ekonomiaren administrazio

izenekoan). 2006. urtean, 510.000 onuradun baino gehiago zituen dagoeneko.

lanak errazte aldera, doako EROSKI Red txartelari esker, ordainketa atzeratu edo kreditua lor daiteke. Dagoeneko, milioi bat titular baino gehiago dago.

### EROSKI Red Visa Txartel berria

Proiektu horri esker, EROSKI Red izeneko txartela EROSKI Red VISA txartela bihurtu da; txartel horren jabeek, erosketak EROSKIren establezimenduen baitan ez ezik, VISA txartelak onartzen dituzten mundu osoko 20 milioi establezimendutan baino gehiagotan egin ditzakete erosketak, kutxazainetan eskudirua atera ahal izateaz gain.

EROSKI Red VISA txartelak orain arte eskaini izan dituen prestazioak osatuz, balio erantsia eskaintzen die jabeei. Erabilera unibertsaleko txartela izateaz gain, EROSKI txartelak ondorengoak eskaintzen ditu:

- Jabeentzat doakoa (igorpeneko kuotarik eta urteko kuotarik gabe) eta banku helbideratze askea izaten jarraituko du.
- Bezeroak barneko kredituko muga bat gehiago izango du (EROSKI TALDEAn), eta beste bat kanpokoa ordainketa beste establezimendu batzuetan atzeratzeko.
- EROSKI TALDEAren baitan egun erosketak ordaintzeko dituen moduez gain, jabeak, kanpoko erosketen kasurako, ondorengoan artean aukera egin ahalko du: berehalako ordainketa, hilekoa edo kuoten araberakoa.
- Titularrak etengabeko aseguruia izango du garraio publikoko edo pribatuko bidaiari istripuetarako.

2006. urteko bigarren seihilekoan egin zen horren merkaturatze orokorra eta, orduetik, jabeek modu positiboan jaso dute ekimena. Horren erakusgarri da, esate baterako, horietariko askok txartel berria aktibatu izana, horren erabilera beren eguneroko erosketetan barneratuz.

### Animazio komertziala

2005. eta 2006. urteen artean, zeharkako izaera duten hainbat sustapen egin da; horiek egiteko beharrezkoak izan dira gure EROSKI hipermerkatuen, EROSKI/center supermerkatuen eta EROSKI/cityren arteko ekintza bateratuak.

Publizitate kanpaina horiekin batera, 2005. urtean inpaktu handia sortu zuten ondorengo sustapenek: "Produktua 1, 2 eta 3 eurotan" edo "Bigarren unitatea erdi prezioan". Beste ekintza berritzaile bat uda garaian supermerkatuetan egin genuen "baloiak opari" sustapena edo hipermerkatuetan egindako "zure erosketak oparia du" izenekoak izan ziren. Horrez gain, animazio ekintzak garatu genituen salmenta guneetan dastatzeekin edo beherapeneko txartelak entregatuz.



2006. urtean, EROSKI hipermerkatuek lau aldiz editatu dute kontsumitzaileak gustukoak duen sustapenari bat: "3x2" eskaintza. Supermerkatuen kasuan, udan "Uda biribila" izenarekin egindako animazio komertzialaren ekintza nabarmendu zen. Ekintza horren oinarria gure supermerkatuetan uda garaian erosketak egiten zituzten bezeroak sari batzuekin saritzea zen: Benetton etxeko mailetak eta bidaiari poltsak. Elikagaietan eta produktu freskoen atalean egindako erosketek esker, bezeroek zigiluak lor zitzaizkieten eta kopuru jakin bati esker, sarietara sartzen ziren. Hamar aste zituzten albuma amaitzeko eta pieza bat edo gehiago lortzeko (kanpainak uztailaren erdialdetik, irailaren amaierara arte iraun zuen). Sustapen ekintza hori EROSKI/center supermerkatuetan, EROSKI/city autozerbitzuetan eta Aliprox frankizian egin zuten eta partaidetzari eta salmentei dagokienez, oso emaitza onak lortu zituen.

### Idea Sana EROSKI

Kontsumitzaileen ongizatearekin hartuta dugun konpromisoa Idea Sana EROSKI programaren bidez gauzatu ohi dugu. Modu atseginean eta gertukoan, gure salmenta

guneetatik hedatu ohi ditugu ezagutza adituak; horretarako, eskolak, kanpainak, aholkularitza espezializatuak eta osasunari, aisialdiari, elikadurari, ariketa fisikoari, ongizateari, ingurumenari eta elkartasunari buruzko prestakuntzako jarduerak garatu ohi ditugu.

Testuinguru horren baitan, ondorengo jarduerak nabarmendu behar dira:

- **Idea Sana EROSKI aldizkaria.** Hileroko aldizkakotasuna eta 500.000 aleko tirada du zenbaki bakoitzeko; 2006. urteko irailean hasi ginen argitaratzen eta aldizkariak gai bakoitzean adituak direnen laguntza jaso ohi du; gure bezeroei jakinarazi nahi dizkiegun jarduerak, irtenbideak eta albisteak azaltzeko erakusleio bikaina da. Doan topatu ahalko duzu gure zentroetan.
- **Idea Sana EROSKI eskolak.** Gure denden sarean egin ohi ditugun ordubeteko topaldi horiei esker, 15 pertsonako talde txikiei modu pertsonalizatuan eta gertukoan eman diezaiekegu elikadurari eta nutrizioari, elikagaien manipulazioari, denbora libreari eta aisialdiari, kirolari eta osasunari, ingurune naturalari eta etxeoari eta abarri buruzko informazioa. 2005. urtean, 24.350 kontsumitzailei zuzenduta, 67 gai ezberdin landu genituen. 2006an, aldiz, 70 gaira zabaldu genuen aukera eta aurreko urtean baino parte hartze handiagoa izan zuten.
- **Idea Sana EROSKI foroak.** 2005. urtean, 11 hitzaldi egin genituen osasunarekin eta ongizatearekin lotura duten gaien inguruko aditu profesionalen aholkuak gizartera hedatzeko asmoz.
- **Idea Sana EROSKI informazio kanpainak.** Aurreko urteetan bezalaxe, Eguberrietarako Kanpainarako, beste behin ere, espezialista pedagogoen eta psikologoaren laguntza jaso genuen jostailurik egokien inguruko informazioa emateko. 2005ean, aldiz, 150 profesionalak osatzen duten taldeak aholkuak eskaini zizkien kontsumitzaile kopurua milioi batera iritsi zen. Kanpaina horiei laguntza emateko, standak, bilduma egitekoak eta liburuxka oroigarriak erabili ohi ditugu.
- **Idea Sana EROSKI Behatokia.** 2005. urtean sortu genuen gizarteak informazioa gero eta gehiago eskatzen zuela eta; proiektu horren bidez, EROSKItik bizitza kalitatea hobetzeko ekintzak abian jartzea ahalbidetuko diguten kontsumitzailearen bizitzako ohiturak aztertu ohi ditugu. Jarduera hori aldian aldiko txostenetan finkatu ohi da eta 2005. urtean, jostailuen kontsumoari buruzkoak izan ziren. 2006an, aldiz, "Haurren elikadura ohiturak", "Haurren gosari ohiturak", "Haurren artean, ariketa fisikoko eta aisialdiko ohiturak", "Familien artean, haragi kontsumoaren ohiturak" eta "Jostailuen kontsumo ohiturak" izan ziren txosten horiek aztertu zituzten gaiak.

## Berrikuntza dendetan

Gure bezeroei erosketa solido eta asebetegarriaren esperientzia ahalbidetzeko konpromisoa dugu. Horretarako, gure hornitzaile nagusiekin elkarlanean, erosketako ohiturak aztertu, beharrak entzun eta, haien lehentasunen arabera, erakargarriagoak eta atseginagoak diren aurkezpenak antolatu genituen, erosketa errazagoa eta beren denbora aurrezteka ekarriko duten unibertsoak sortuz.

2005. urtean, **hipermerkatuetan** hornidura prozesuak hobetu ditugu, kontsumitzaileak bere ohiko produktua topatuko duela bermatuz eta produktu freskoen eskaera sistema automatikoa ezarriz, egoerarik onenean beti etengabeko aukera eskaintzeko. Horrez gain, ireki diren establezimendu berri guztietan, eskarien haririk gabeko terminalak eta hobi bikoitzeko kaxak instalatu dituzte; horiei esker, bi bezerori arreta eman daiteke aldi berean.

Gure bezeroei erosketa solido eta asebetegarriaren esperientzia ahalbidetzeko konpromisoa dugu. Erosketa ohiturak aztertu eta beharrak entzuten ditugu.

**Supermerkatuetan**, 2005ean zehar, zegoen sarea egun dagoen modelorantz eraldatzera bideratutako ekintzei eman zitzaizen lehentasuna, elikaduran aukera zabalagoarekin eta aparkalekurako prestazio berriekin. Dendaren banaketa berriz diseinatu genuen elikadurari espazio gehiago emateko eta zerbitzu libreko harategi sekzioa sortzeko. Barneko prozesuak hobetu ditugu arrandegiko eta txarkuteriako itxaron denborak murrizteko; horrez gain, hozte katearen birmoldaketan eta segurtasunean inbertsio handiak egin ditugu; 4. kapituluan agertzen dira horiek zehaztuta.

Erakargarriagoa den ingurunearen bilaketak EROSKI bidaiak eta Forum Sport dendetako modeloak berritzera zuzendu gaitu, bezeroaren parte hartzea handitu eta eskaintza berritzaileagoa eskaini ahal

izateko. 2006an, Forum Sportek denda kontzeptu berria merkaturatu zuen ofizialki; nabarmendu beharrekoa moda unibertso teknologiko ugarietatik (extreme, txirrindularitza, elurra...) fisikoki berezita egotea da. Dendaren antolaketa berri horri esker, modu eragingarriagoan erakuts daiteke marka, teknologia eta prezioaren posizionamendua.

Denda modelo berri horren aldeko apustua 2005ean egin genuen eta, horri esker, gure **If lurrindegiak** esparru dotore eta erakargarri bihurtu dira, bezeroek dituzten behar berrietara egokituta eta prestigio handiko marken aukera zabala biltzen duena. Arreta pertsonalizuak eta zenbait eskaintzen hasi diren zerbitzu gehigarriak (edertasuneko tratamenduak eta abar) dira etorkizun oparoa izango duela dirudien negozio horrek arrakasta lortzen lagundu duten beste faktore batzuk.

2006an, etapa berriari ekin genion **Abacen**, Gasteizko Boulevard Merkataritza Zentroko gure denda berriz inauguratuz. Establezimendu hura denda modeloa zehazteko testa izan zen. Abacek bezeroaren autozerbitzuaren aldeko apustua egin du, baina aholkularitza albo batera utzi gabe, produktuaren gama ugarietan espezialistak diren saltzaileen bidez.

## Berrikuntza produktuetan

Nazioarteko gure aliantza (Alidis), 2005. urtean, Alemanian elikagaien banaketan liderra zen Edeka gehitu zenean indartu egin zen eta horrek eskaintza ere aberastea ahalbidetu digu.

Aurrez prestatutako janarian oinarritutako interesa gero eta handiagoa zela eta, 2005ean erreferentzia berriak merkaturatzeari ekin genion; horien artean, aipatu beharrekoak dira Gnocci EROSKI edo prestatutako entsaladak. 2006an, gainera, prestatutako beste plater batzuk ere gehitu genizkion eskaintzari: brokoli eta txanpinoidun leken salteatua edo Listo azpimarkaren menpe dauden prestatutako kremen gama.

Berrikuntza horrek arreta berezia jarri zuen etorkinengan 2005ean; izan ere, sorten bidalketako zerbitzu berria eta beren jatorri herrialdeetako elikadurako aukera zabala eskaini zien: Mexikoko janaritik hasi eta musulmanen kulturako ezaugarri den Halal sortetara arte.

Hainbat elikagai funtzionalen lerroek agerian utzi dute osasunarekin arduratuta dauden bezeroei gure markak erantzuna eman diela eta horien erakusgarri dira, esate baterako, ondorengo janariak: Omega 3rekin prestatutako esnekiak, gari malutak, galorratza, jeleak, garagar legamia edo sojazko edo garizko gailetak.

Bestalde, Solutions izeneko azpimarkarekin merkaturatutako ilerako xanpu eta ile egokitzaileen gamak, edari isotonikoak edo gama altuko izozkiak dira eskaera handiak dituzten kontsumitzaileentzako prestatutako produktu berrien adibide argiak.

EROSKI gama, gainera, produktu freskoen arloan ere handitu egin da; horien artean, nabarmendu beharrekoa da Benetako Haragi Txikitua, kontserbatzailerik eta koloragarririk ez duena. Era berean, nabarmendu beharrekoa da EROSKI Natur produktuak Galiziako eta Balear Uharteetako establezimenduetara zabaldu ditugula haragiari dagokionean; horri esker, maila goreneko haragi gama horren hedapena geografia osora zabaldu dugu.

Aurrez prestatutako janarian oinarritutako interesa gero eta handiagoa zela eta, 2005ean bederatzi erreferentzia berri merkaturatzeari ekin genion; horien artean, aipatu beharrekoak dira Gnocci EROSKI edo prestatutako entsaladak, edo EROSKI Listo izenekoak.

2006ko azken hilabeteetan, EROSKI/SeleQtia aukeraketa altuko gamaren lehen erreferentziak sartu ziren: Mi-cuiten Foiea, urdaiazpikoa eta paleta, esate baterako.

EROSKI Thorn izeneko erreminta elektrikoaren gama teknologikoak bezeroentzat eskuragarri jarri ditu punta-puntako aurrerapenak preziorik onenean.

Era berean, nabarmendu beharrekoa da EROSKI aukera etxeko eta ehunen artikuluetara ere zabaldu dela.

## Gure bokazioa zu zara

# 3.2 Dibertsitatea, hurbiltasuna eta hazkundera

## 3.2.1 EROSKIren jarduerak

Gure jarduera produktuak eta zerbitzuak banatzea da, bezeroaren beharrei erantzunez; 1.790 dendak osatutako formatu anitzeko sarea eta kontsumoko ohituren eta bizimoduaren bilakaeraren arabera egokitzen den gama zabala dugu.

Hori dela eta, azken urteotan, elikagaien banaketaren osagarriak diren negozioak garatu ditugu; besteak beste, bidaiak agentziak, aisialdirako eta kirolerako dendak, lurrin dendak, gasolindegia, optikak, higiezin salmenta, aseguruak, finantza produktuak eta sorten bidalketa (Irtenbideak Esparrua) edo aisialdirako eta kulturarako dendak.



- **Elikagaien banaketa:** gure establezimenduen formatu ugariak (hipermerkatuak, supermerkatuak eta frankiziatutako autozerbitzuak) eskaintzaren dibertsitate handia biltzen dute eta merkataritza guneetan, eskualdeetako nagusietan, zentro urbano handietan eta neurri ertaineko udalerrietan egotea ahalbidetzen digute.
- **Dibertsifikazio negozioak:** Joera eta kontsumitzailearen behar berriekin bat eginez, EROSKI TALDEA hainbat negozio lerrotan ere kokatu da: bidaietan (EROSKI/bidaiak, lurrin dendak (If), kirola (Forum), aisialdia eta kultura (Abac), ostalaritzara, sukaldaritzara eta cateringera zuzendutako produktuak banatzea (ServiHostel), higiezinak (EROSKI/higiezinak), gasolindegia (EROSKI gasolindegia), optikak (EROSKI/optika), finantza produktuak edo aseguruak (Irtenbideak Esparrua). Azken lau horiek gure azalera handietarako bezeroentzako zerbitzuak dira.
- **Plataforma logistikoak:** Banaketako berezko zentroak.
- **Merkataritza zentroen sustapena:** Parkeen eta merkataritza guneen diseinua, eraikuntza eta sustapena egin ohi ditugu.

## Gure bokazioa zu zara

# 3.2 Dibertsitatea, hurbiltasuna eta hazkundera

## 3.2.2 Hedapen erritmoa mantendu dugu

Presentzia areagotzeko helburuarekin bat eginez, EROSKIK hedapenarekin aurrera jarraitzeko asmoa du batez ere hipermerkatuak eta supermerkatuak garatuz Espainiako geografia osoan. Era berean, negozio berriak ere hazi egin dira: bidaiak, kirol dendak eta lurrin dendak.

### Merkataritza guneak

Merkataritza Zentroak Sustatzeko eta Garatzeko arloan hamar urte baino gehiagoko ibilbidearekin, EROSKI TALDEtik, guztira, 35 merkataritza gune baino gehiago jarri dugu abian; horri esker, nazio baitako ekipamendu komertzialeko inbertsiogile eta sustatzaile dinamikoetarikoa bat gara.

2006ko protagonista nagusiak ondorengoak izan ziren: Miereseko (Asturias) Centro Comercial Caudalia, Nueva Condomina (Murtzia) eta Torreldonesko (Madril) Centro Comercial Espacio. Guztiek dute arkitektura modernoa eta merkataritza arloko eskaintza osoa eta erakargarria biltzen dute. Hirurek dute beren baitan EROSKI hipermerkatu bat zentro horien bultzatzaile gisa egiten duena lan.

EROSKIK hedatzen jarraitzeko asmoa du, batez ere, hipermerkatuak eta supermerkatuak garatuz Espainiako geografia osoan.

2006. urtean, berriro saritu zuten merkataritza zentroak garatzen burutu dugun lana. Luz del Tajok (Toledo) 2006ko Merkataritza Zentro Handirik Onenaren Saria jaso zuen eta Ribera del Xúquerrek, Carcaixenten (Valentzia), 2006ko Merkataritza Zentro Txikirik Onena izeneko modalitatean irabazi zuen; bi sariak Espainiako Merkataritza Guneen Elkarteak (AECC, gaztelaniaz) eman ohi dituenak dira.

### Hipermerkatuak

2006ko ekitaldian, EROSKI TALDEAK beste sei hipermerkatu gehitu zituen bere sare komertzialean: EROSKI, Mieresen (Asturias), Argeles sur Mer (Frantzia), Chiclana de la Frontera (Cadiz), Ceuta, Murtzia eta Torreldones (Madril).

### Autozerbitzuak

2006ko ekitaldian, EROSKI/city Autozerbitzuen eredia amaitu eta onartu enuen behin betikoz. Horren ondorioa Enseñaren hedapen plana hiri handietan abian jartzea izan zen, zehaztuta daoen moduan (Madril, Bilbo, Donostia). Bi zabaltze, hedapen bat, guztizko hiru erreforma eta zatikako zazpi erreforma egin ziren. Horietan modeloaren definizioak aplikatu genituen eta salmenta hazkuntzak oso onak izan ziren.

### Supermerkatuak

2005ean, formatu berriko 15 supermerkatu ireki genituen; 2006an, EROSKI/centerren eta EROSKI/cityren 27 supermerkatu. Horri guztiari esker, gure sare komertzialean gertutasuneko dendak 30.000 metro koadro berri baino gehiago sartu genuen, eta bezeroentzako 1.600 aparkaleku baino gehiago. Komunitateen araberako banaketa ondorengoa izan zen: Bost establezimendu Andaluzian, zortzi Galizian, hiru Balear Uharteetan, bost Euskadin, bi Gaztela eta Leonen eta lau Madrilgo Komunitatean. Irekiera berri horiek EROSKI TALDEAK gertutasuneko formatu komertzial horretarako duen estrategia indartu dute eta, guztira, Espainia osoan banatuta dagoen establezimendu kopurua 600ekoa da. Bestalde, 2006an, beste 16 supermerkatu ere egokitu genuen, bertako instalazioak zabalduz eta ehun aparkaleku baino gehiago gehituz.

2005eko 15 supermerkatuek eta 2006ko EROSKI/centerren eta EROSKI/cityren 27 supermerkatuek gertutasuneko dendak 30.000 m<sup>2</sup> ehiao bildu dituzte.

### Banaketako plataformak edo biltegiak

2005ean, beste bi plataforma logistiko gehitu genizkion gure sareari: Malagan eta Azuqueca de Henaresen (Guadalajara). 2006aren hasieran, Zaragozako plataforma berriak salgaiak jasotzeko, prestatzeko eta gure dendak sarera bidaltzeko jarduerari ekin zion. Uda garaian, hipermerkatuak errotazio baxuko elikagaiekin hornitzeko plataforma jarri genuen abian Alcalá de Henaresen; ordura





## Gure bokazioa zu zara

### 3.3 Sarbideak

#### 3.3.1 Berrikuntza: Internet

Negozio ugariak teknologia berriak txertatzera egokitzen joan gara, supermerkatuetako onlineko erosketaren irismena, aseguruaren kontratazioa eta bidaien negoziatua zabalduz.

Onlineko supermerkatuari esker, etxetik mugitu beharrik izan gabe, prezioaren eta kalitatearen abantaila guztietara sar gaitzke, produktua itzultzeko eta entregako ordutegi heina hautatzeko aukerarekin.

Euskadin, Nafarroan, Errioxan, Cantabrian eta Asturiasen azken bost urteotan hazten joan den jarduerari esker, EROSKI TALDEAREN onlineko erosketak Espainiako geografiako beste eremu batzuetara hedatzea justifikatuta dago. 2005ean, zerbitzua Gipuzkoara, Santanderrera, Logroñora, Oviedora eta Gijonera hedatu genuen.

2006an, Mallorcako EROSKI/center SYPEko bezeroek eta Malagako kontsumitzaileak onlineko erosketak eskaintzen dituen abantailak aprobetxatzen eta, etxetik atera beharrik izan gabe eta denbora errekorrean, supermerkatuan topa ditzakegun ohiko produktu guztiak erosteko erabiltzen hasi ziren.

Etzerako 7.000 artikulua eta erosketako marka inguru daude salgai EROSKI/onlinen; nabigatzea eta produktuak aukeratzea eta erostea oso erraza eta intuitiboa izan dadin prestatutako web orria da. EROSKI TALDEAK Internet bidezko salmenta bide horretan biltzen du denda fisikoen sarearen politika komertziala: prezio lehiakorra eta produktuen eta zerbitzuaren kalitate bermea, elikagai freskoen atalean arreta berezia jarriz. Horrez gain, Ahorro Récordeko (Aurrezki Errekorra) produktuen TALDEA ere nabarmendu beharrekoa da; erosketak saskian ezinbestekoak diren artikuluek osatzen dute, baina merkaturako etengabeko preziorik baxuenak dituzte.

EROSKIren onlineko supermerkatuaren berezitasun nagusietariko bat eta gure bezeroek gehien preziatzen dutenetariko bat eskariak etxean entregatu arte erosketak ez kobratzea da; hau da, behin bezeroa edukiarekin ados dagoela eta onarpena sinatzen duela egiaztatu arte.



Onlineko supermerkatuari esker, etxetik mugitu beharrik izan gabe, prezioaren eta kalitatearen abantaila guztietara sar gaitzke, produktua itzultzeko eta entregako ordutegi heina hautatzeko aukerarekin.

#### Onlineko elikadura ezarpena duten probintziak



#### Onlineko erosketaren estaldura

	2005	2006
Eremuak (probintziak)	7	8

Bezero askok beren kontsultak eta erosketak bide horren bidez formalizatzen dituztela dakigunez, Internet bidezko bidaien proposamenak ere eskaini ohi ditugu. Bidaia bulegoen eredu berriari esker, salmenta interaktiboa egin eta neurrira egindako opor paketeak era ditzakegu. Erosotasun gehiagorako, gainera, aseguruak online kontratatzeko aukera ere eskaintzen dugu.

## Onlineko negozioak

	2005	2006	BALORAZIOA 2006
EROSKI/onlineraren salmenten % (supermerkatuetako salmenten guztizkoarekin alderatuta)	1,29	1,64	%+0,35

Gure bokazioa zu zara

## 3.3 Sarbideak

### 3.3.2 Frankiziak

Frankizia komertziala 70eko hamarkadan sortu zen EROSKI TALDEAn. 1990. urtetik hasita, espiritu ekintzailea zuten enpresaburuentzako hazteko aukera gisa eratu zen. Aliprox izenaren pean, kontratu bidezko lotura zuten bi aldeen arteko lankidetzaren sistema ezarri zen formula komertziala ustiatzeko.

Prezioaren abantaila eta gestio sistema guztiak haien esku utziz, beren negozioa errentagarri bihurtzeko

Frankizia komertziala 70eko hamarkadan sortu zen. 1990. urtetik hasita, espiritu ekintzailea zuten enpresaburuentzako hazteko aukera gisa eratu zen.

baldintzak eskaintzen dizkiegu merkatari partikularrei, ikur diziplina baten arabera.

Gaur egun, 194 Aliprox eta 248 Onda zentro baino gehiago dugu Espainiako Estatu osoan banatuta. 2005ean zabaldu ziren zazpiei 2006ko ekitaldian ireki ziren beste 24 gehitu behar dizkiegu. Kopuru horrek lau denda propioen frankizia ere biltzen du eta potentzial handieneko 18 bezeroak, gainera, frankizia ikurrera igaro dira.

**Aliprox frankizien inguruko informazio gehiago**

[www.eroski.es](http://www.eroski.es)

Tel.: +34 946 211 217

Gure bokazioa zu zara

## 3.3 Sarbideak

### 3.3.3 Erabilerraztasuna



Gure konpromisoa lege errekerimenduak baino haratago doa hipermerkatuko aparkalekuan ezintasuna duten pertsonentzako erreserbatutako espazioari dagokionez (12 plaza inguru). Kolektibo horrentzat ex profeso diseinatutako txartelarekin soilik sar daitezkeen esparrua da. Eragingarritasuneko, kokapen egokiko, ibilgailuari dagokion irisgarritasuneko, aparkalekuaren seinaleztapeneko, merkataritza gunera sartzeko eta abarretako probak ezintasunaren munduko hainbat erakunderekin elkarlanean egin ditugu; haiek izan dira, Garapen Sailarekin batera, hasierako proiektua ebaluatzen eta hobetzen joan zirenak.

Esperientzia hori salmenta aretora eta egoitza sozialera ere hedatu da. Salmenta aretoan, DALCO irizpideen (noraezean ibili, topatu, atzeman eta jakinarazi) arabera aurreauditoria lana egin genuen interesdunen eskutik, zerbitzu publikoak, zenbait erakusmahai, linealen altuera, orga espezifikoak, produktuen kokapena (gutxienez, oinarrizkoenak), kutxa berezia eta korridoreen zabalera aztertzeke.

Egoitzari dagokionez, hedapeneko fase ugariak erabilerraztasuneko irizpidea hartu dute kontuan. Horrekin lotuta, esan beharrekoa da urtero SA8000 kanpoko auditoria egin ohi diotela.

Gure bokazioa zu zara

## KASUAREN AZTERKETA: EROSKI kontsumitzaileen fokkuak

2005-2008 Estrategia Planaren baitan, kontsumitzaileen parte hartzea bultzatzea da EROSKIren erronka nagusietariko bat; horretarako, ordea, dagoeneko abian daudenei gehituko zaizkien harremanetarako eta komunikaziorako bide berriak behar dira, orain artekoak indartzeko eta suspertzeko asmoarekin.

Kontsumitzailearen sentsibilitatea harengan eragina izan dezaketen eraginetara gehitzeko eta, horri esker, proiektuko eta EROSKIren balioen partaide bihurtzeko asmoz, 2006ko maiatzean eta ekainean egin zituzten Partaidetzako lehen fokkuak.

EROSKIko produktu freskoen inguruko informazioa biltzera bideratuta, hiru izan ziren aztertutako alderdiak eta ondorengoak, aldiz, jasotako iritziak eta erantzunak:

### EROSKIko produktu freskoen iritziak eta erantzunak

	KONTSUMITZAILEAREN IRITZIA	EROSKIREN ERANTZUNA
<b>Produktu barietatea</b>	Produktu freskoen barietate handiagoa, batez ere EROSKI Natur markaren kasuan. Tokiko produktua gehiago bultzatzea.	EROSKI 2006. urtean Natur EROSKI produktu fresko berriak merkaturatu zituen harategia, frutategia eta txarkuteria ataletan. Gainera, glutenik gabeko (zeliakoek har ditzaketenak) produktuen eta Solución fresca izeneko produktuen aukera berria ere bildu ditu.
<b>Salmenta modua</b>	Ontzien barietate handiagoa (neurriak eta motak) eta haragiaren zein arrainaren kasuetan, produktua ebakitzeko kontu handia.	EROSKI salmentako formatu berriak bildu ditu eta, horri esker, zatien neurri barietateak ugaritu eta banakako formatua sortu du. Gainera, produktu ebaketaren gama berria merkaturatu du arrainaren zein haragiaren kasuetan.
<b>Produktuaren informazioa</b>	Argitasun gehiago produktuaren etiketan, horien neurria eta biltzen duten informazioa handituz.	EROSKI informazio gehiago sartu du haragiaren etiketan sukaldaritzarako erabileraren eta zehaztutako ebaketen inguruan. Etiketen neurriak oro har handitzea aurrez ikusi dute. Gozotegiko etiketak dagoeneko ohikoak baino 2 cm handiagoak dira.



## Eskaintzarik onena

### 4.1 Aurrezkiaren marka

#### 4.1.1 Berezko markaren gama

1977. urtetik, EROSKI aitzindaria izan da berezko marka duten produktuak merkaturatzen Espainiako merkatuan. 2005eko ekitaldian, EROSKI deitzeari ekin genion eta horren garapena izan zen 2005-2006 ekitaldiko ezaugarri nagusia izan zen estrategietariko bat. Gure apustuaren ondorioa elikadurako eta elikadurakoak ez diren produktuetako 3.000 erreferentzia iraunkor baino gehiago berritzea izan da.

Produktu freskoen eskaintza da gure berezitasun nagusia, kategoria horretan espezialista bihurtzen gaituen kalitatearekin eta aurkezpenarekin batera. EROSKI Naturrek bezeroarentzat eskuragarri jarri ohi ditu jatorri eta zapore bermeak dituzten haragiak, barazkiak eta frutak, jatorritik hasi eta salmenta gunera arteko erabateko trazabilitatea bermatuz. Romester (kiroletako materiala), Visto Bueno (ehun produktuak) eta Ecron (etxetresna elektrikoak, irudia eta soinua) markek osatzen dute gure establezimenduetako salmenta eskusiboa.

#### EROSKI Maestro

EROSKI Maestro 2005. urtean sortu zen CONSUMER Maestros Jamoneros izeneko marka ordezkatzeko. Txarkuteria atalaren baitan, maila goreneko kalitatea duten produktuak dira, lehengairik onenek eta artesanalagoa den prestaketa metodoak osatzen dutenak. Markak hainbat haragi produktu du; esate baterako: 14 hilabeteko ontze prozesua igaro duen serrano urdaiazpikoa, poliki egositako urdaiazpikoa, egurrezko sutan erretako urdaiazpikoa, txorizo lodia, Salamancako txorizoa, Terueleko besoa, erretako indioilar bularki naturala eta duela berri gehitu dugun saltxitxoi lodia. Gama horri, gainera, 2006. urtean, esne barietate bakarreko gaztak gehitu genizkion: ahuntz erruloa, ahuntz gazta erdiondua eta ardiaren gazta erdiondua; horiez gain, ontze prozesu ugarietan kualifikatuagoak diren esne nahasketekin egindako gaztak ere gehitu genizkion eskaintzari. erdiondua, ondua eta zaharra.

#### Berezko markako erreferentzia kopurua

	2004	2005	2006KO BARIAZIOA
Elikadura gama	865	889	2,7
Bazar gama			
Etxetresna elektrikoaren gama	1.972	2.262	14,7
Produktu freskoen gama			
Ehunen gama	934	304	-67

## Eskaintzarik onena

### 4.1 Aurrezkiaren marka

#### 4.1.2 Preziorik onena

EROSKI marka prezioari dagokionez posiziorik onenean kokatzeko lan egiten dugu, betiko kalitatea ahaztu gabe betiere. Horrekin lotuta, esan beharrekoa da TALDEko plataformek aurrezkira zuzendutako ekarpen argia egin dutela; gastu operatiboak murriztea da horren jatorri nagusia. Era berean, gure hornitzaileekin eraikitako prozesu hobekuntzei eta berrikuntzei esker, lehiakortasuna areagotu ahal izan dugu bezeroari zuzendutako prezioan.

Alidisekin hitzartuta dugun nazioarteko aliantzak, gainera, nabarmen lagundu digu aurrezki marka eraikitzen, preziorik onenak eskaintzeko, fabrikatzaileekin batera irtenbideak diseinatzea ahalbidetzen baitigu horrek.

#### Berezko Markaren partaidetza salmenten gutzitza alderatuta

	2005	2006
Berezko markaren salmenten	37,1	38,4

Posizio horren errekonozimenduaren proba argi bat gure markek salmenten gutzitza duten partaidetzaren igoera izan da; 2005. urtean, %28koa izan zen hazkuntza hori eta 2006an, aldiz, %29,16koa. Horrez gain, nabarmendu beharrekoa da EROSKI marka sektore mailako aurrezki posiziorik lehiakorrenean kokatu zela 2005. urtean, merkatuarekin alderatuta, merkatzea %7koa izan baitzen batez beste.

Gasolindegien jarduerari dagokionez, lehiak baino prezio merkeagoak eskaintzen ditugu; 2005. urtean, horietariko bost zeuden 20 merkeen artean, Industria, Turismo eta Merkataritza Ministerioaren arabera. Filosofia horrekin jarraituz, 2006an eragin eremuaren baitan preziorik baxuenak zituzten gasolindegia inauguratu genituen.

EROSKI marka prezioari dagokionez, posiziorik onenean kokatzeko ari gara lanean. Prozesuan eta berrikuntzetan egindako hobekuntzei esker, lehiakortasuna irabazi dugu bezeroari eskainitako prezioari dagokionez.

#### Ahorro Récord (Aurrezki Errekorra)

2004. urtetik, erreferentzia komunaren pean ari gara lanean kontzeptu komertzial batean: Ahorro Récord (Aurrezki Errekorra). Horren helburua arlo guztietan, oso lehiakorrak diren prezioetan produktu multzoa bezeroari eskaintzea da. Berezko markadun produktuek (EROSKI Aurrezki oinarri dutenak) eta marka ekonomikoek osatuta, dagoeneko 796 produktu biltzen ditu elikadura arloan, beste 146 erreferentzia bazar gauzetan eta 51 etxetresna elektrikoetan. Produktu freskoen arloan, frutez eta barazkiez gain, pixkanaka-pixkanaka, txarkuteriako produktuak eta prestatutako janariak joango gara gehitzen. Era berean, eskaintza ehunen gamara zabalduko dugu.

## Eskaintzarik onena

### 4.2 Kalitatea eta segurtasuna. Kalitate eta Laborategi Saila (berezko marken kontrola)

EROSKI markak modu bikoitzean testatutako garrantzia biltzen du: elikadura segurtasuneko eta kalitateko. Gainera, ingurumenarekiko gure konpromisoak eta ardura sozial ugariak agerian daude eskaintzen dugun gama zabalean; informazio hori kapitulu honen amaieran eta hurrengoan zabalduko dugu.

Horretarako, gure Kalitate eta Ingurumen Sailak aseguramenduko programa zehatza du ustiategitik hasi eta salmenta gunera artekoa. Programa horren oinarria gure laborategia, ENACek ziurtatutakoa, eta auditoreen sarea da (barnekoek zein kanpokoek osatzen dutena).

Urtero, 10.000 analisi eta 1.400 ikuskapen baino gehiago egin ohi dira 150 produktutan *Consumer EROSKI*.



Gure EROSKI Natur produktu freskoek kalitateko, jatorriko eta zaporeko eskaerarik zorrotzenak betetzen dituztela bermatzeko, Kalitate Sailatik, guztira, 1.162 auditoria eta ikuskapen egin zituzten 2005. urtean produkzioko zentroetan eta ustiategietan. Aldian-aldian egin ohi dituzten kontrol horiez gain, homologazioko hasierako auditoria igaro behar dute produktuen trazabilitatea, araudi tekniko-sanitarioa betetzen dela, produkzio naturaleko sistema aplikatzen duela eta gainerako baldintza espezifikoak betetzen dituela bermatzeko.

#### EROSKI Natur hornitzaileen kalitate kontrola

		2005	2006
Ikuskapen kopurua (kalitateko auditoriak eta kontrolak)	Laborategia	268	360
	EROSKI Natur hornitzaileei	1.162	1.147
Azterketa kopurua	Laborategia	7.887	7.442
	EROSKI Natur hornitzaileak	3.687	3.3374

Gure TALDEAren baitan, dendetako plataforma zerbitzua prozesu zorrotza da gure TALDEAren baitan. Aurten, giltzarri diren bi sektoreen kalitate garrantzia indartu dugu: haragiarena eta frutarena. Horri esker, "hitzartutako kalitatea" hedatu ahal izan dugu, dendetako produktorik gabeko jarduerak desagerraraziz, eta, gainera, eskainitako zerbitzuaren kalitate mailak hobetuz. 2006an, gure prozesu operatiboak, informazio sistemak eta hornitzaileekin dugun elkarlana hobetzen jarraitzen dugu gero eta trazabilitate hobea izateko. Harategiko sektioan egindako aurrerapenak bereziki nabarmendu beharrekoak dira.

Gure Kalitate eta Ingurumen Sailak aseguramenduko programa zehatza du, ustiategitik hasi eta salmenta gunera artekoa.

#### Gure laborategia

Laborategiak hiru unitate analitiko ditu legeriak ezarritako parametroak betetzen direla egiaztatzeko eta kalitateari buruzko erabakiak emateko. Unitate Kimikoak kalitateari eta desiragarriak ez diren substantzien presentziari buruzko datuak jasotzen ditu. Mikrobiologiak patogenoen araberako kutsadura posiblea aztertu ohi du eta Genetikak, aldiz, egiazkotasunarekin (jatorria) eta elikagaien segurtasunarekin lotura duten arloak.

Lan programa hiru sail nagusitan oinarritu ohi da: produktuaren azterketa (berriak merkaturatzeko eta lehendik daudenen jarraipena egiteko), analisi horizontalak (zenbait kutsadura gurutzatu egiaztatzeko) eta kanpainak (kontrol mikrobiologikoak,

patogenoen presentzia, elikagaien autentifikazioa, glutenaren presentzia eta abar). Era berean, elikagaien alertarekin lotura duten gai zehatzak ere ager daitezke.

Bezero nagusiak Berezko Marken Sailak dira; izan ere, 2006ko jardueran, %73,3 izan ziren horiek.

Espezieak bereizteko ikerketa genetikoaren arloan, gure laborategiak hitzarmenak ditu Euskal Herriko Unibertsitatearekin arrainaren kasuan eta Madrilgo Unibertsitate Autonomoarekin, aldiz, hegaztien kasuan. Horrez gain, Ikerlan, Gaiker eta Ulma enpresekin hitzarmena izenpetuta dugu haragiaren kalitate kontroleko eta ontziratze sistemak hobetzeko. Bartzelonako Elikagaien Segurtasun Behatokiarekin ere lan egin ohi dugu kontsumitzaileari elikagaien segurtasunaren inguruko informazioa helarazteko.

## Bezeroak laborategiko jarduera banatzea

BEZEROAK	2005	2006
Produktu freskoen berezko markak	%34,6	%39,2
Elikadurako berezko markak	%37,6	%33,6
Erosketak	%2,4	%11,2
Negozioak	%17,6	%9,0
Aldizkaria	%4,7	%3,1
Erreklamazioak	%0,9	%2,0
Produktuaren kalitatea	%1,5	%1,5
Elikadurakoak ez diren berezko markak	%0,6	%0,5
Kalitate sistema	%0,1	
Aztertutako laginen kopurua, guztira	7.887	7.442

## Laginen banaketa programa analitiko bidez

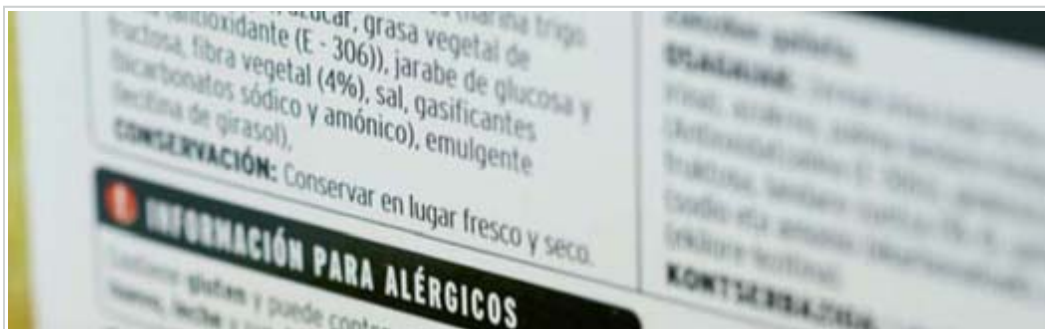
PROGRAMA	2005	2006
Berezko marken jarraipena	14,3	24,1
Freskotasun kanpainak	33,8	21,0
Patogenoen kanpainak	15,5	12,8
Iraungitze azterketak	2,9	9,8
Berezko markak merkaturatzea	13,8	9,7
Alergenoak	0,5	4,4
Manipulazioak dendan	0	3,6
Konparazioak	4,8	3,1
Transgenikoak	4,0	2,1
Erreklamazioak	0,9	1,9
Tokiko hornitzaileak	0	1,9
Programatu gabea	1,8	1,0
Plataformetako higieena	0,1	1,0
Bitaminak	0,6	0,9
Espezien identifikazioa	0,5	0,8
Elikadurako alertak	0	0,6

Laborategi artekoak	0,5	0,5
Zuntza	0,4	0,4
Prestatutako janaria	0,3	0,3
Eskualde mailako txapelketak	0,7	0,1
Auditoriak	0	0,0

### Etiketatuako informazioa

Erabakiak hartzeko ezinbesteko informazioa. Horrekin lotuta, esan beharreko da berezko marka duten produktuek zehaztasun guztiak betetzen dituztela ontzietan, etiketan eta informazioa biltzen duten liburuxketan eta, horri guztiari esker, kontsumitzaileak aukera egiteko garaian bere erabakia har dezake. Gure produktu guztiak ematen dute hornitzailearen inguruko informazioa eta EROSKI Naturrek, gainera, jatorriari buruzko informazioa ere biltzen du.

Aldi honetarako berrikuntza gisa, esan beharrekoa da 2005. urtean berezko marka duten produktuetan osagai alergenoen identifikazioa bermatu genuela, etiketan horren inguruko informazioa gehituz.



2005ean, Kalitate Sailak 1.162 auditoria eta ikuskapen egin zituen EROSKI Natur produktuek kalitateko eskakizunik zorrotzenak betetzen dituztela bermatzeko.

## Eskaintzarik onena

### 4.3 Produkzio integratua. Hozte katearen kontrola

Hozketaren monitorizazioa ezinbestekoa da produktuak beharrezko tenperatura heinen baitan daudela bermatzeko, horien propietate guztiak kontserbatze aldera. Salmenta guneetako APPCC mekanizatuan, kamioietako termografoetan eta plataformetako ganberetako hozketa kontrolatzeko sistemetan oinarrituta dago.

#### Hozte adierazleak \*

	2005	2006
Salmenta gunea	68	71
Plataforma	89	89
Garraioa	68	70

\* Ekitaldi amaierako datuak

Arazoak konpontzeko eta produktu freskoen baldintzak doitzeko, kontrol sistema hobetzeko eta gestio eragingarrirako eta errentagarrirako ezagutza bermatzeko helburuarekin, 2006. urtean, asmo handiko kontrol integraleko plana jarri genuen abian. Horretarako, 16 milioi euro baino gehiagoko inbertsioa egin genuen instalazioak eta teknologia berritzera eta laneko metodoak doitzera zuzenduta.

Plan hori laneko lau arlotan oinarrituta dago: Ekipamenduak, kontrol eta hobekuntza sistemak, ezagutza eta laneko operatibak, salmenta guneei estaldura ematen diena, garraioa, plataformak eta hornitzaileak (azken hori etorkizunean sartuko dugu).

Gure kamioiak GPS sistemarekin hornitzeak hozte katea hobetu du, posizioaren eta tenperaturaren inguruko kontrola baitugu denbora errealean.

Ekintzarik azpimarragarrien artean, gure kamioiak GPS sistemarekin hornitu izana nabarmendu behar dugu; horri esker, ibilbideak eta kargak optimiza daitezke eta hozte katea hobetu daiteke, posizioaren eta tenperaturaren inguruko kontrola izan baitezakegu denbora errealean.

#### Hozte kateko inbertsioak

	2006	2005	HAZKUNTZA
Egindako inbertsioak	10.363.00 euros	6.205.7050 euros	%67

#### Hozketaren zeharkako programa. Ekintzarik aipagarrienak

	PLATAFORMA	GARRAIOA	SALMENTA GUNEA
Ekipamendua	2005. Ganberetako tenperaturak doitzea. 2006. Lurrungailuen instalazioa bidalketa kaietan.	2005. Haragiaren garraio eskusiboa plataformen 100en.	2005-2006. Altzarien aldaketa eta hobekuntzak makinaren aretoan.
Kontrol sistemak	2005-2006. IKontrol sistemen instalazioa plataformen %90en.	2005. Termografoak kamioien %100en. GPS pilotajea 6 kamioitan. 2006. GPSaren instalazioa kamioien %40en.	2005-2006. Kontrol sistemen instalazioa plataformen %85etan. 2006. Instalazioen doiketa; hozte CAUren ezarpena eta zentroen konexioa.
Ezagutza handitzea	2005. Tenperatura neurketak bidalketen kaietan. 2006. Haragiaren	2006. Haragiaren tenperaturaren jarraipena kamioian jasotzen den	2006-2007. Haragiaren tenperaturaren jarraipena dendan

	temperaturaren jarraipena jasotzen den unetik dendara iristen den unera arte.	unetik dendara iristen den unera arte.	jasotzen den unetik altzarian sartzen den unera arte.
<b>Laneko operatiboa</b>		<p>2006. Haragia-IV Fruta Gama 2 gradura garraio konbinatua.</p> <p>2006. Karga, deskarga, haragiaren aurrehozketa eta hozketa prozesuaren homologazioa.</p>	<p>2005. Hozte katea bermatzeko ohitura onen eskuliburua.</p> <p>2006. Bermatu hozte eskuliburua behar bezala ezarrita dagoela. Egiaztatu kanpoko eta barneko auditorien bidez. Kanpoko eta barneko auditorien bidezko egiaztapena.</p>

## Eskaintzarik onena

# KASUAREN AZTERKETA: Baliiodun produktuak

Ez dugu prezio "ona" soilik bilatu nahi. Badakigu kontsumitzaileek behar eta sentsibiltate espezifikoak dituztela eta denboraren arabera, eboluzionatu eta aldatu egiten direla horiek. Eskaera berriak egitea ahalbidetzen diguten bide ugariak kontsumitzaileen behar eta sentsibiltate berrietara egokitzea ahalbidetzen digute, gure produktu gaman hobekuntzak sartuz.

Horrekin lotuta, esan beharrekoa da osasunean jarrita dugun ardura dela eta, 2005. urtean, EROSKI produktuen etiketatuan alergikoentzako informazioa, harremanetarako telefonoa eta nutrizio mailako testuen eguneratzea bildu genituela. Era berean, 2006ko irailetik hasita, kontsumitzailearentzako eskuragarri daude zeliakoentzat egokiak diren EROSKIren berezko markako produktuen erreferentziak; horrek agerian uzten du EROSKIk etengabeko kontrola duela produktuetan glutenik ez dagoela bermatzeko lanean. Horrelaxe identifikatuta, gutzira, elikadura arloko 293 erreferentzia baino gehiago dira; 57 produktu freskoetan eta 5 prestatutako janarian.

### Etiketatuako informazioa

Elikagai ekologikoekin lotuta, gure politikak Ecogourmets izeneko prestigio handiko saria eskuratu zuen 2006. urtean.

Gainera, kontsumitzaileak ingurumenaren inguruan duen sentsibiltatea dela eta, gure eskaintza ugaritu egin dugu animaliekin esperimenturik egin gabe testatutako higiene pertsonaleko produktuekin edo kontserba begetal ekologikoekin (azken horiek, espresuki egindako eskaria dela eta).

## Produktu ekologikoen erreferentziak 2006an

2006\*

Berezko marka	6
Freskoak	6
Elikadura	8

\*Ekitaldi amaierako datuak.

Ingurumenarekin hartuta dugun konpromisoa ere agerian geratzen da lorategirako altzariak biltzen dituen EROSKI Garden gama berrian. Gama horrek FSC ingurumeneko ziurtagiria du; hau da, basogintzako ustiategi iraunkor batetik iritsitako egurrekin fabrikatutako produktuak identifikatzen dituen ziurtagiria (informazio gehiago hemen: [www.fsc-spain.org](http://www.fsc-spain.org)). Erosketa saskian produktu arduratsuak sartzeko gure politika betez, 10 urteko epean, paper gauzetako eta etxeke lerro guztia jatorri iraunkorrekoa izateko asmoa dugu.

Ecron markak, EROSKI hipermerkatuetan soilik saltzen denak eta kontsumitzailearentzako erakargarritasun maila handia duenak, bere gamaren baitan, A mailako etxetresna elektrikoek mota guztiak biltzen ditu; horri esker, erabiltzaileak etxea modu ekonomikoan eta ekologikoan osa dezake.

FSC (Forest Stewardship Council) ingurumenarekiko arduratsua eta ekonomikoki bideragarria den basogintzako gestioa bultzatzen du mundu osoko basoetan.

Gure EROSKI Natur markak, jatorria eta zaporea bermatzeaz gain, ingurumeneko beste hainbat eskakizunekin lotura duten hainbat kontrol izaten du; negutegietako plastikoak eta tratamenduko ontzienak birziklatzea, fitosanitarioen erabilera mugatzea, nitrato kantitateak arautzea edo haragi produktuetarako, pentsu sendagaidunak erabiltzea debekatuta izatea, esate baterako.

## EROSKI Naturen ingurumeneko irizpideak

INGURUMENKO IRIZPIDEAK BILTZEN DITUZTEN EROSKI NATUREN PRODUKTUEN	2004	2004	2006
EROSKI Natur fruta eta barazkia	23,6	28,29	29,61

EROSKI markak transgenikorik ez duela bermatzen dugu. Konpromiso hori betetzeko, laneko programa dugu eskuragarri; hori da genetikoki eraldatutako organismoak (GEO) eza kontrolatzen duena. Zenbait kanpoko erakundek, Administrazioak edo gobernuz kanpoko erakundeek, esate baterako, egin ohi dituzte gure markako produktuetan kontrolitsuak. Orain arte, oso kasu ezohikoetan eman dute emaitza positiboa eta, hori dela eta, gure kontrolak lan egiten dugun hornitzaile horien lan ona bultzatzen duen disuasiozko metodoa direla esan dezakegu.

Bestalde, EROSKI TALDEAREN politika, marka horretakoak ez diren beste produktu batzuei dagokienez, etiketatuari eta trazabilitateari dagokion Europako araudia betetzea eskatzen oinarrituta dago (1830/2003 zenbakidun Araudia).

## Transgenikoen kontrola berezko markan

	2005	2006
GEOen azterketa kopurua	315	155

### Bidezko merkataritza eta ingurumena

Bidezko merkataritzako ekoizleen erakundeak bertako kideek ingurumen naturala hainbat arauen bidez babesten dutela ziurtatzen du:

- Laboreen errotazioa.
- Lurretarako egokienak diren laboreen aukeraketa.
- Ongarri naturalen erabilera.
- Laboreak itzalpean erabiltzea.
- Laboreak debekatzea oihan birjineko eremuetan.
- Ur iturrien inguruko eremuak babestea eta kontserbatzea.
- Ongarri eta pestizida sintetikoak eta ez naturalen erabilera gutxitzea.
- Energiaren erabilera gutxitzea, batez ere, jatorri ez berriztagarrietatik datorrena.
- Emankortasuna eta luraren egitura kontserbatzea eta indartzea iraunkorra den nekazaritzako produkzioa lortzeko.
- Nekazaritza eta kimikako produktuak ez aplikatzea.
- Laborantza biologikoa bultzatzea produkzio gileen plan sozialerako eta ekonomikorako praktikoa bada.

Gero eta kontsumitzaile gehiagok eskatu ohi ditu bere erosketen produkzio baldintzen eta jatorriaren inguruko bermeak. Horrekin lotuta, Bidezko Merkataritzaren Fairtrade zigilua produktu horiek bermatzeko asmoarekin sortu zen (informazio gehiago hemen: [www.fairtrade.net](http://www.fairtrade.net)).

Hartu duzun artikulu horrek bidezko merkataritzako nazioarteko irizpideak betetzen dituela bermatzen du zigilu horrek: hau da, langileen laneko eskubideak errespetatzea eta ingurumena babestea eta, horiez gain, inbertsioak produkzio erakundeetako baldintza sozialak hobetzera zuzentzea. Merkataritza alternatibo horri esker, Hegoaldeko herrialdeetako milioika pertsona bizi daiteke modu duinean eta bere seme-alabentzako etorkizuna berma dezake.

Horrekin lotuta, esan beharrekoa da Bidezko Merkataritzaren Zigilu Elkartearekin lankidetzaren hitzarmena izenpetu dugula Fairtrade zigiluaren presentzia elkartasuneko produktu horietan hedatzeko, eta dagoeneko EROSKI hipermerkatuetan topa ditzakegu. 2006an, 5. kanpaina jarri genuen abian eta, horri esker, bidezko merkataritzako produktuen salmentak %65 ugartu ziren.

### Bidezko merkataritzako salmentak

	2005	2006
Bidezko merkataritzako produktuen fakturazio garbia	164.609,67 euroak	271.943,98 euroak
Salmenta garbien guztizkoarekin alderatuta	%0,003	%0,004
Kakao kremaren fakturazio garbia	15.842,64 euroak	16.156,80 euroak
Bat-bateko kakaoaren fakturazio garbia	22.728,60 euroak	25.166,52 euroak
Kafe Eho Naturala IOren fakturazio garbia	94.631,28 euroak	202.504,56 euroak

<b>Mascao Esne Organikoaren fakturazio garbia</b>	8.075,25 euroak	6.131,00 euroak
<b>Mascao Puru esnearen fakturazio garbia</b>	10.974,00 euroak	7.502,00 euroak
<b>Afrikao egiteko txokolate hautsaren fakturazio garbia</b>	12.357,90 euroak	14.483,10 euroak

2005. urtean, gainera, "sozialki arduratsuak" diren bi jostailu merkaturatu genituen: EDUCA izeneko bi puzzle, alegia. Horri esker, fabrikatzaileek langileen giza eskubideak babesteko konpromisoa hartzen duen produktua sortu zuen lehen enpresa bihurtu ginen. Horri esker, haurren lana, derrigortutako lana eta bereizkeria debekatuko direla bermatu dugu, produkzioan parte hartzen duten hornitzaile guztiei segurtasun eta higiene, lan ordutegi eta ordainketa arloko baldintzak betetzeko eskatzeaz gain.

Produktua bere horretan ezaugarri baten bidez identifikatzeaz gain, informazio hori guztia atzealdean ere agertu ohi da eta kontsumitzaileari horren berri eman zitzaien informazioa banatzeko sustapen kanpainan.

## Gizartea eta ingurumena balio katean

### 5.1 Kudeatzeko ikuspegia

Ingurumenarekin, osasunarekin eta elkartasunarekin dugun konpromisoa ez da soilik barne mailan aplikatzen. Kudeaketa etikoaren sistemaren eta ECOPLANen babesaren pean, balio kate osoarekin batera egiten dugu lan kontsumitzaileei, bezeroei eta hornitzaileei zuzendutako programen bidez.

#### Barneko prozesuak

Erakunde osoan modu horizontalean integratuta, gure ingurumenaren aldeko konpromisoa negutegi efektua duten igorpenak, baliabideen kontsumoa eta hondakinen sorkuntza gutxitzean oinarritutako gestio programen bidez gauzatu ohi dugu, biodibertsitatea mantentzeaz gain.

Arlo sozialari dagokionez, barneko kudeaketa gure langileei zuzenduta dago, bereizkeriarik gabeko politiketan eta programetan oinarrituta, gutxiengo txertaketa bultzatuz, laneko arriskuen prebentzio lana eginez, erabakiak hartzeko unean partaidetza sustatuz eta enplegarritasuna eta langileen asebetetzea bultzatuz. Gure ahaleginaren emaitzak memoria honetako 6. eta 7. kapituluetan zabal azalduta daude.

#### Kontsumitzaileak eta bezeroak

Produktu arduratsuak haientzat eskuragarri jartzeaz gain aurreko kapituluaren agertzen den moduan, gure balioak erakutsi nahi ditugu EROSKI FUNDAZIOtik kudeatutako jardueren barietate handiaren bidez; horiek guztiak bizi ohitura osasungarriak sustatzera, horien berri ematera, ingurumeneko sentsibilizaziora eta elkartasunera bideratuta daude.

#### Artearen ingurumen ziurtagiria

Arteako EROSKI hipermerkatuak ISO 14001 ingurumen kudeaketako ziurtagiria du 2000. urtetik. Artean egin ohi dugun datuen monitorizazioa da kontsumoen estimazioetarako, igorpenetarako, isurietarako eta hondakinen sorkuntzarako oinarria gainerako salmenta guneeetan. Gainera, "laborategi" ere bihurtu da sare komertzialaren ingurumen arloko hobekuntzarako eta memoria honetan eta aurreko edizioetan agertzen diren hainbat ekimenetarako pilotaje zentro gisa ere erabili ohi da.



Ingurumeneko erantzukizuna gizarterantz zuzentzeko lana salmenta guneeetako jardueren bidez egin ohi dugu stand bidez lagundutako kanpainen bidez.

Ingurumeneko erantzukizuna gizarterantz zuzentzeko lana salmenta guneeetako jardueren bidez egin ohi dugu; adituen hitzaldien, liburuxken, bildumak egitekoen edo stand bidez lagundutako kanpainen bidez, esate baterako. Ekintzak bezeroetatik kontsumitzaile guztietara hedatu ohi dira Internet bidezko informazio euskarrien bidez eta EROSKI FUNDAZIOaren bazkideei-lagunei zuzenduta.

#### Gure hornitzaileak

Hitzarmenak ezarri ohi ditugu produktuen fabrikatzaileekin eta sindikatuarekin, tokian tokiko zein eskualde mailan aurrerapena bultzatzea. Gainera, sozialki arduratsuak diren ohiturak lortzera zuzendutako barneko politikak ditugu giza eskubideen defentsan, elkartasunean eta ingurumenaren errespetuan oinarrituta. Produktuen jatorri legala eta iraunkorra biltzen duten ziurtagiriak eskatzea Intercoopekin, Non

Fooden erosketen nazioarteko plataformarekin, partekatu ohi dugun eta hazten ari den joera da. Hornitzaile gisa alta eman aurretik, Kode etikora zuzendu ohi ditugu; hark biltzen ditu printzipio horiek eta auditorien menpe egon ohi da. Batzorde Etikotik diseinatu eta kudeatu ohi den lan horrek ez ditu soilik berezko markak biltzen, erosketen zentral osoa baizik.

## Gizartea eta ingurumena balio katean

### 5.2 Ingurumenarekiko portaera

#### 5.2.1 klima-aldaketa

Klima aldaketari egin diogun ekarpenik nabarmenena energiaren kontsumoari dagokiona da eta, neurri txikiagoan, gasolindegietan gas hozgarrien eta erregaien ihesari dagokiona

Elektrizitatearen kontsumoari dagokionez, hipermerkatuak intentsiboenak direla esan dezakegu. Artea hipermerkatuan duen monitorizazioak estrapolatzea ahalbidetzen digu eta, horri esker, hipermerkatu guztietako kontsumo osoa kalkula dezakegu. Azken bi urteotan, hazi egin da salmenta aretoan tenperatura igoera gertatu baita, bezeroei erosotasun maila altuagoa eskaini ahal izateko.

Ingurumenarekin, osasunarekin eta elkartasunarekin dugun konpromisoa balio kate osoari aplikatu ohi zaio: kontsumitzaileak, bezeroak eta hornitzaileak.

Jarduera logistikoaren ekarpenari dagokionez, modu zabalean agertzen da kapitulu honetan bertan agertzen den "Klima aldaketarekin konpromisoa" izeneko atalean.

#### Elektrizitate kontsumoa eta klima aldaketa hipermerkatuetan

	2005	2006	2006KO BARIAZIOA
Energiaren kontsumoa (kWh)*	178.158.481	199.101.601	%+3,95

\* 1 kWh 0,0036 GJren baliokidea dela ulertu ohi da.

## Gizartea eta ingurumena balio katean

### 5.2 Ingurumenarekiko portaera

#### 5.2.2 Baliabideen erabilera

2005eko ekitaldiko azken hilabeteetan, produkzio prozesu berria ezarri genuen Artea hipermerkatuko arrandegiko atalean; horri esker, produktuaren lagundutako salmenta gutxitu egin zen erretiluan dagoen produktuaren zatia-kontsumitzailea salmentaren alde. Neurri horri esker, ontzien kontsumoa ugartu egin zen arren, zentroan produktua garbitzeko eta prestatzeko erabili ohi den ur kopurua gutxitzea eragin du; gainera, gutxitu egin da arrandegiko erakusmahaietan izotz ezkatak fabrikatzeko erabili ohi den ur kantitatea.

#### Uraren erabilera (Artea hipermerkatuan soilik)

	2005	2006	2006KO BARIAZIOA
Uraren kontsumoa (m <sup>3</sup> )	6.732	6.501	%-3,43

Ontzien kontsumoari dagokionez, lehen aipatu dugun moduan, produktu freskoen ataletan zatia-kontsumitzailea modeloa nabarmen ezarri izanak eragin du kontsumo igoera hori. Gainera, kamiseta gisako poltsen gramajea gutxitzeak kontsumoa handitzea eragin du.

#### Ontzien kontsumoa (Artea hipermerkatuan soilik)

		2005	2006	2006KO BARIAZIOA
Ontzien kontsumoa	Kontsumoa, guztira (unitateak)	3.381.438	3.714.624	%+8,17
Kamiseten poltsen kontsumoa	Kamiseten poltsen kontsumoa, guztira (unitateak)	6.684.000	8.447.000	%+30,82

## Gizartea eta ingurumena balio katean

### 5.2 Ingurumenarekiko portaera

#### 5.2.3 Hondakinak sortzea

2005eko eta 2006ko ekitaldietako jarduera nagusiak animalien jatorriko azpiproduktuen araudia betetzen dela eta tresna elektriko eta elektronikoen hondakinak (RAEE, gaztelaniaz) jasotzen eta kudeatzen direla bermatzen duten jasotze sistemak ezartzera eta zehaztera bideratu dira. Lehen alderdirako, gure salmenta gunek bakoitzean sortu ohi ditugun haragiki hondakinak biltzen lan egin dugu gure salmenta gunek bakoitzean horiek gure plataformetan zentralizatuz; jarraian, baimendutako gestore batek horiek kanporatzeari ekin ohi dio behar bezalako tratamendua emateko.

Tresna elektriko eta elektronikoen hondakinei dagokienez, EROSKI TALDEAK ECOTIC izeneko kudeaketarako sistema integratuarekin egin du bat; horrekin, gure bezeroen tresna elektriko eta elektronikoen hondakinak baimendutako gestoreei entregatzen dizkiegula berma dezakegu. Jarraian, birzikla edo berriz erabil daitezkeen tresnaren osagaiak bereizi ohi dituzte han hondakin arriskutsu gisa kudeatu behar diren horietatik.

Tresna elektriko eta elektronikoen hondakinak hondakin arriskutsuak kudeatzeaz arduratu ohi diren baimendutako gestoreei entregatu ohi zaizkiela berma dezakegu.

Gaikako bilketarekin eta baimendutako gestoreak kanporatzearekin jarraitu dugu jatorrian murrizteko neurriez gain. Neurri horiek stocken gestioan, birziklatzean eta berrerabiltzean oinarrituta daude, batez ere paketatze logistikoaren kasuan. Horrekin lotuta, ez da kexarik jaso ez bete izanagatik.

#### Hondakinak sortzea (Artea hipermerkatuan soilik)

	2005	2006	2006KO BARIAZIOA
Guztira (kg)	949.006,5	908.170,5	%-4,3
Hondakin arriskutsuak (kg)	5.796,5	4.610,5	%-20,5
Birziklatutako hondakinak (kg)	543.310	548.960	%+1,0
Birziklatutako hondakinak	56,98	59,64	%+4,67

## Gizartea eta ingurumena balio katean

### 5.2 Ingurumenarekiko portaera

#### 5.2.4 Biodibertsitatea

Aurreko kapituluan aipatu dugun moduan, biodibertsitatea galtzea ekiditen laguntzen dugu nekazaritza iraunkorreko ohiturak sartuz berezko markaren baitan produktu freskoen eta egurraren arloan. Horrez gain, higiene pertsonaleko produktuetan, animaliekin esperimenterik ez dela egin berma dezakegu. Era berean, ez dugu merkaturatzen genetikoki eraldatutako berezko markako produkturik; analisi lan hori zorrozki egin ohi dugu gure laborategian.

Berezko sustapen jarduerari dagokionez, merkataritza guneen zein etxebizitzaren kasuan, energia eragingarritasuneko eskakizunak aplikatzeaz gain, ingurumen inpaktua ebaluatzeko ezarritako protokoloen betetze legala kontrolatu ohi da hori eraikiko den ingurunearen sentzibilitatearen arabera. Ez da jaso kexarik edo erreklamaziorik biodibertsitatea mantentzeko hartuta dugun konpromisoa ez betetzeagatik.



Ez dugu merkaturatzen genetikoki eraldatutako berezko markako produkturik eta hori ziur izateko, modu zorrotzean aztertu ohi ditugu gure laborategian.

## Gizartea eta ingurumena balio katean

### 5.3 Bezeroak eta kontsumitzaileak sentsibilizatzea

#### 5.3.1 Kanpainak, ekintzak eta ekimenak

Kontsumitzaileen zuzeneko inplikazioak inpaktu ekonomikoa zein ingurumenaren babesaren eta aurrerapen sozialaren alde bultzatutako ekimenen oihartzuna handitzeko ahaleginak biltzea ahalbidetzen du. Sinesmen horren pean, EROSKI FUNDAZIOtik hamaika jarduera jarri ohi dugu abian bezeroak sentsibilizatzeke eta informazioa emateko gure salmenta guneeetan.

#### Kontsumitzailearen sentsibilitatea indartzea

	2005	2006
Ingurumen kontzientziazioko jardueretan parte hartu duen lagun kopurua	252.500	288.440
Ohitura osasungarriekin lotura duten jardueretan parte hartu duen lagun kopurua	1.747.355	1.643.831

#### Idea Sana EROSKI 2005-2006 foroak

2005	OHARRAK
Nola erakutsi haurrei musika maitatzen	Magistralia Fundazioarekin elkarlana musikari gazteentzako udalekua abian jartzen.
Ongizatea musikaren bidez	
Zitrikoen inguruan	Manolo Rincón sukaldariaren partaidetzarekin
Hobetzeko historia	Gervasio Defer gimnastarekin protagonista gisa
Aldatu <i>look-a</i> , aldatu aldartea	Lluís Llonguerasekin protagonista gisa.
Bizitza kirolarekin	Eduarne Pasaban mendizalea izan zen protagonista
Kolesterola prebenitzeko beharrezko zainketak	Osasunerako Kaiku Institutuarekin elkarlanean

Osasunarekin eta ongizatearekin lotura duten gaien inguruan aditu profesionalen aholkuak gizartera gerturatzeko asmoz, hitzaldiak antolatu ohi ditugu salmenta guneeetan, Idea Sana EROSKI foroak deitzen diogun esparruaren baitan.

Standen, bilduma egitekoen eta liburuxken laguntzarekin, kanpainak ere garatu ohi ditugu bizi ohitura osasuntsuekin, ingurumen sentsibilizazioarekin eta elkartasunarekin lotuta.

#### Idea Sana EROSKI 2005-2006 kanpainak

GAIA	2005	OHARRAK
Obesitatearen prebentzioa Idea Sana EROSKI bat (ideia osasuntsua) da		2005-2006. Kanpainaren baitan, Elikadura Osasuntsua Erakusketa jarri genuen abian azaroan eta Diabetesaren Ibilaldiarekin ere egin genuen bat 2005ean.
Ardi haragia		2005.
Ondo jan, osasuntsu jan		2006. Mediterraneoko Dietaren Garapenerako Fundazioarekin (FDDM, gaztelaniaz) batera.
Irakurketa sustatzea		2005. José Manuel Lara Fundazioarekin elkarlanean.
Elikadura Osasuntsua Erakusketa, Bihotzaren Astea eta Bihotzaren Mundu Egunaren ospakizuna		2006. Bihotzaren Espainiako Fundazioarekin elkarlanean (FEC, gaztelaniaz).
Landareen inguruan		2005. Madrileko Animaliak eta Landareak Babesteko Elkartearekin batera.

Elikadura eta informazioa	Izozkien inguruan	2005. Izozkien Fabrikatzaileen Espainiako Elkartearekin batera.
	Jerteko gereziaren inguruan	2005. Jerteko Gereziaren Babestutako Jatorri Izendapenaren Kontseilu Arautzailearekin batera.
	Beltzaran kolore osasuntsua	2006. Minbiziaren Aurkako Espainiako Elkartearekin (AECC) eta Nazioarteko Optometriako Zentroarekin (COI), eta Optometriako Graduondoko Ikasketen Espainiako lehen zentroarekin batera.
	Eguzkia eta aisialdi osasuntsua	2005. Minbiziaren Aurkako Espainiako Elkartearekin (AECC) elkarlanean.
	Idea Sana EROSKI Donejakue Bidearekin	2006. Doako janari poltsak banatu zituzten Donejakue Bideko EROSKI denda ugarritan. Poltsa horietan fruitu lehorrak eta ura zeuden.
	Todos.es, denok Internetera	2005. Interneten erabilera hedatzeko eta bultzatzeko Industria Ministerioak abian jarritako ekimenarekin bat egin genuen.
	Zeliakoak, glutenik gabeko bizitza	2006. Espainiako Zeliakoen Elkarten Federazioarekin (FACE) elkarlanean.
	Akuaterapiaren hedapena	Akuaterapiaren Eskola Nazionalarekin (ENAT) batera.
	Jostailuaren aholkularitza	2005-2006
	Kaltzioa eta osasuna	2006. Osteoporosiaren eta Hezurretako Gaixotasun Metabolikoen Fundazio Hispanoarekin (FHOEMO) elkarlanean.
	Oliba olio	2006. Olibadiaren Fundazioarekin batera.
	Arrautza, elikagai biribila	2006. Arrautzaren Azterketen Institutuarekin batera.
	Modu osasuntsuan gidatzea	2005. RACCekin batera.
	Elkartasuna	Kortxoa, material ekologikoa
EROSKI poltsa berrerabilgarria		2005-2006. Poltsa doan banatu zuten EROSKIren denda guztietan eta, gero, baita 15 zentimoren truke hasierako 750.000 aleko tirada agortu zenean ere.
Uda ekologikoa		2005-2006. "Conocer y Proteger la Naturaleza" elkarten federazioarekin elkarlanean.
Ura aurrezte		2005-2006. WWF/Adenarekin
Geldi ditzagun basoko suteak		2005-2006. WWF/Adenarekin
Ontziak birziklatzea		2006. ECOEMBESeKin
Birziklatzeak duen garrantzia		2005. ECOVIDRIO, WWF/Adena eta Asimelecekin
Hegaztien alde		2006. SEO/BirdLif Ornitologiako Espainiako Elkartearekin batera
Birziklatzearen aldeko hamabostaldia		2006. Asimelecekin batera
Klima aldaketaren hamabostaldia		2006. WWF/Adenarekin
Nik laguntzen dut	2005. Asiako hego-ekialdeari laguntzeko. 2006. Indonesiako lurrikararen kalteak jasan zituztenei laguntza emateko. Gurutze Gorriarekin elkarlanean.	

	<b>Bidezko merkataritzaren hamabostaldia</b>	2005-2006. Intermón-Oxfamekin
	<b>Busti zaitetz Esklerosi anizkoitzarengatik</b>	2005-2006. Esklerosi Anizkoitzaren Espainiako Fundazioarekin batera
<b>Solidariedad</b>	<b>25 2005. urterako</b>	2005-2006.. UNICEFen eskutik, Hirugarren Munduko 25 herrialdeetako neskatilak heztearen alde
	<b>Bidezko merkataritzako Fairtrade zigilua</b>	2005. Intermón-Oxfamekin. 2006. Bidezko Merkataritzako Produktuen Zigilu Elkartarekin batera
	<b>Zure erosketako pixka bat asko da</b>	2005-2006. Elikagaien Bankuen Espainiako Federazioarekin (FESBAL) batera

2005. urtean, hitzarmena izenpetu genuen Balear Uharteetako Garapen Iraunkorrerako Fundazioarekin gure bezeroen artean Tarjeta Verde (Txartel Berdea) izenekoa banatzeko; ekimen horrek erosketako beherapenak eta uharteko ondare naturalaren babesari biltzen ditu. Trebakuntza eta informazioa eskaintzeaz gain, beren konpromisoa gauzatzeko baliabideak jarri ohi ditugu gure bezeroentzat eskuragarri.

EROSKI TALDEA ECOTIC gestiorako sistema integratuan sartzeak tresna elektrikoek eta elektronikoen hondakinak kentzea ahalbidetzen die gure bezeroei horiek baimendutako gestoreei entregatzeko bermearekin; gestore horiek bereiziko dituzte aprobetxatzeko modukoak diren tresnaren osagaiak.



Horrez gain, etxetresna elektrikoek Renove Plana ere abian jarri genuen eta horrekin 90.000 tresna baino gehiago berritu genituen. Kontsumitzaileek gero eta ardura handiagoa dute energia aurreztearen inguruan eta hori areagotu egin da Industria, Turismo eta Merkataritza Ministerioak eta gobernu autonomikoez eskaini ohi dituzten laguntzak direla eta. Etxetresna elektrikoek bat erosteko asmoa duten eta laguntza horiek jaso nahi dituzten kontsumitzaileek informazioa eska dezakete EROSKI hipermerkatuetan; bertan emango diete abian dauden laguntzen berri eta horiek lortzeko egin beharreko izapidetzeen inguruan.

Praktikan, gure etxeko etxetresna elektrikoak berritzea oso onuragarria izan daiteke. Familia batek etxean dituen D motako (ohikoak) tresna guztiak A motako (eragingarriak) beste batzuekin aldatzea erabakiko balu, elektrizitateko faktura urtean %12 gutxituko litzateke. Arropa garbigailuarekin, esate baterako, elektrizitatea aurrezteaz gain, ura ere aurreztuko genuke: A motako garbigailu batek 35.000 ur litro baino gehiago aurreztu ohi ditu bere bizitza erabilgarri osoan.

**EROSKI FUNDAZIOtik, hamaika jarduera jarri ohi dugu abian bezeroak sentsibilizatzeko eta informazioa emateko ingurumenaren babesaren eta aurrerapen sozialaren alde.**

Gure bezeroei esker, gainera, poltsa berrerabilgarriak ingurumena zaintzen jarraitzen du. Horietariko ehunka lagunek egin du bat moda ekologikoarekin eta erosketak poltsa horretan eraman ohi dituzte 0,15 euroko prezio urriaren truke. Diseinu erakargarria du, modernoagoa eta koloretsua, eta ohiko 15 poltsa arteko aurrezkoa egitea ahalbidetzen du. Poltsa hori material birziklagarriekin eginda dago eta gure ingurune naturala errespetatzen laguntzen du. Poltsa apurtuz edo hondatuz gero, nahikoa da beste bat eskatzeko EROSKI hipermerkatuetan erabat doan, behar adina bezainbestetan.

## Gizartea eta ingurumena balio katean

### 5.3 Bezeroak eta kontsumitzaileak sentsibilizatzea

#### 5.3.2 Kontsumitzailearentzako informazioa

EROSKI kooperatibak, kontsumitzaileen elkarte gisa, EROSKI FUNDAZIOAREN bidez ahaleginak egin ohi ditu kontsumitzaileak trebatzen eta horiei informazioa ematen. Konpromiso hori Consumer EROSKI egunkarian eta haren bertsio elektronikoan, Consumer.es EROSKIn, hezurmamitu ohi da; azken aldizkari hori Interneteko zortzigarren komunikabide bihurtu da herrialde osoan erabiltzaile gehien dutenen artean.

Consumer.es EROSKIk eguneroko bizitza aztertu ohi du kontsumitzaileen eskubideen ikuspuntutik betiere, beren interesetarako komenigarriena zein den erabaki ahal izateko informazioa emanez beti. Gainera, kontsumo iraunkorrekiko konpromisoa bere gain hartuta duen komunikabidea da; izan ere, eguneroko ingurumen inpaktua murrizteko informazioa eskaintzen du. Zehaztasuna, doitasuna, erabilgarritasuna eta argitasuna dira gure nortasun ikurrak.

Informazioa biltzen duten bost euskarritan egituratuta dago eta aldiroko tasunak, formatuak eta eduki osagarriak ere biltzen ditu:

- **Eguneroko buletin elektronikoa:** Elikadurari, etxebizitzari, kontsumitzailearen eskubideei, bidaiari, teknologia berriei, etxeko ekonomiari, brikolajeari, motorrari, hezkuntzari, zientziari, ingurumenari, osasunari, elkartasunari eta elikadura segurtasunari buruzko 30 informazio berri baino gehiago egunero.
- **Hileroko aldizkaria:** Gaur egungo kontsumitzailearen aldizkari ale guztiak 1998tik. Baita PDF formatuan ere.
- **Gida praktikokoak:** eguneroko bizitzarako erabilgarriak diren liburu elektronikoak.
- **Onlineko eskolak:** gure eguneroko bizitzarekin lotura zuzena duten gai konplexuei buruzko ikastaro praktikokoak.
- **Consumaseguridad.com:** kontsumitzaileen ikuspuntutik, elikagaien segurtasunean espezializatutako web orria.



Consumer.es EROSKIn erabateko lidergotza absolutua indartu da eguneroko bizitzako gaietan Interneten; audientzia iraunkorra izan den hazkuntzaren bidez lortu da erabilgarritasuneko etengabeko hobekuntzarekin eta informazioaren kalitatea, erabilgarritasuna eta aniztasuna etengabe ugartuz. OJDren datu ofizialen arabera, kontsumitzaileari zuzendutako informazioaren gure web orria, hilero 2 milioi erabiltzaile bakar izan dituen, herrialde osoan Interneteko audientziarik altuena duen zortzigarren komunikabidea da.

Gure zortzi buletin elektronikotara (Consumer.es EROSKIn asteroko laburpena, inprimatutako aldizkaria, Elikadura, Teknologia Berriak, Consumaseguridad, Elkartasuna, Ingurumena eta Osasuna) harpidedun berriak sartzeari dagokionez, bilakaerak bikaina izaten jarraitzen du; 2006ko ekitaldiaren amaierarako, ia 400.000 harpidedun genituen dagoeneko.

Osasuna eta Teknologia Berriak izenekoen gaikako bideak zabaldu eta hobetu egin ditugu; bata gure betiko erabiltzaileari zuzenduta dago eta bestea, aldiz, inprimatutako argitalpenekin beraiengana iristea zaila den gazteentzako prestatuta dago. Bi bide horiek dagoeneko erakutsi dute interesa sortzeko duten gaitasuna: Teknologia Berriei dagokien atalak dagoeneko 25.000 harpidedun baino gehiago ditu eta Osasunak, aldiz, 17.000. Aurten indartutako Consumer.es EROSKIren beste bide batzuk Ingurumena eta Elkartasuna izan dira: Ingurumeneko asteroko buletin elektronikoak dagoeneko 11.000 harpidedun ditu eta Elkartasunarenak, aldiz, 6.000 baino gehiago.

Lau buletin berri horiek lehenik zeuden Elikadurakoari, Elikadura Segurtasunekoari, Asteko onenari eta inprimatutako aldizkariaren hilerokoari gehitu beharko genizkieke. Hilero, 2006. urtean, 12.000 harpidedun berri lortu genituen batez beste.

## Asmatzen laguntzen dizugu

Beste urtebetez, aldizkariak produktuaren azterketa konparatzailea argitaratu zuen kontsumitzaileei beren erosketan asmatzen laguntzeko eta produktuen ezaugarri nagusiak ezagutarazteko.

Elikadurakoak ez diren produktuen artean, azpimarragarrienak ondorengoak izan ziren: elurretarako kateak, gama ertaineko sakelako telefonoak, xurgagailu konpaktuak, hortzetako pasta zuritzaileak, elastiko termikoak eta CD grabagarriak; elikadurako produktuen artean, berriz, ondorengoak aipatu behar dira: opil industrialak, ontziratutako saltsak, energia barratxoak, kaltzioarekin aberastutako esnea, marrubi mermeladak eta gatza prestatutako elikagaietan.

### 2006an argitaratutako beste argitalpen batzuk

- **Consumer EROSKI Haragiak Gida Praktikoa.** Maiatzeko azken astean argitaratu zen eta 285 orrialde zituen koloretan; 5.000 aldeko tirada izan zuen.
- **Consumer EROSKI Gizadiaren Ondareko 39 Ondasun Gida Praktikoa.** 2006. urteko urtarrilaren erdialdera argitaratu zen, 350 orrialde baino gehiagorekin koloretan eta 5.000 aleko tirada izan zuen.

## Gure informazio produktuen kalitatea

Gure informazio produktuen kalitatea neurtzeko, inkestak egin ohi dizkiegu urtero gure bezerorik ohikoenei. Adierazle horietarako helburuak ondorengoak dira: inprimatutako aldizkariko ohiko irakurleen gogobetetze inkestan batez besteko balorazio orokorreko zortzi puntu; beste zortzi puntu Consumer.es-eko harpidedunei egindako inkestan.

Azken bi urteotan, buletin elektronikoarekin gainditu egin da kalitatearen ataria. Inprimatutako aldizkariaren kasuan, balorazioa hobetu egin da eta gero eta gertuago dago finkatutako helburutik. 2005. urtea izan zen Consumer.es EROSKI proiektua Interneten indartu zen urtea; 2006. urtean, aldiz, Consumer EROSKI aldizkari berria merkaturatu genuen. Kalitate jauzi handia gertatu zen, edukiak ugaritu ziren, atal berriak sartu genituen, papera eta diseinua hobetu egin ziren... Gainera, atsegintasuneko, sendotasuneko, gaien aniztasuneko eta erakargarritasun bisualeko ardatzak indartu zituen; aldaketa horiek 20 pertsonak baino gehiagok osatzen duen partaidetza mahaia ahalbidetu zituen (horietatik bi heren aldizkaritik kanpokoak dira).



Consumer.es EROSKIk eguneroko bitzita aztertu ohi du kontsumitzaileen eskubideen ikuspuntutik betiere, eta beren interesetarako komenigarriena zein den erabaki ahal izateko informazioa emanez.

### Nazioarteko beste sari bat gure infografiei

2005. urtean Consumer.es EROSKIn argitaratutako infografia multzoak brontzeko bi domina jaso zituen 2006ko martxoan Malofiej sarietako nazioarteko epaimahaia emanda. Sariak Society for News Designen (SND-E) Espainiako Kapituluak eta Nafarroako Unibertsitateko Komunikazio Fakultateak antolatutako Mundu mailako Gailurraren amaierako ekitaldian entregatu zituzten.

## Gure informazio produktuen kalitatea

BATEZ BESTEKO BALORAZIO OROKORRA (GEHIENEZ, 10)	2004	2005	2006
Inprimatutako aldizkariko irakurleen inkesta	7,7	7,7	7,84
Consumer.es-eko harpidedunen inkesta	8,39	8,40	8,30

## Gizartea eta ingurumena balio katean

### 5.4 Hornitzaileekin lan egitea

#### 5.4.1 Hornitzaile estrategikoak. Homologazioa, ebaluazioa eta jarraipena

Eskakizunek eta konpromisoek berezko markako fruta, barazki eta haragi hornitzaileekin lankidetzaren estrategikoak izatera bideratzen gaituzte. 2005ean, EROSKI Natur produktuen haragi arloko 13 hitzarmen genituen eta produktu mota horren guztizko salmenten %70 ziren. Frutaren kasuan, 39 nekazarik harpidetu zuten gure Natur baldintzen plegua nekazaritzako praktikei eta sentsore mailako parametroei dagokienez eta gure dendetan saldutako fruta eta barazki guztien %48 izan ziren.

Ingurunearen babesarekin lotuta, EROSKI Natur produktuen ingurumeneko ezaugarrien kontrolaz gain (ikus 4. kapitulua), ingurumenaren gestioa gure hornidura katera ere hedatu ohi da hornitzaileak sailkatzeko programaren bidez. Programa hori ISO 14001 edo EMAS izeneko ingurumen kudeaketako sistemaren ezarpen mailan oinarrituta dago. E+5 metodologia izenaren pean ([www.emas5.com](http://www.emas5.com)), 2005. urtean, berezko markako hornitzaileen %39 sailkatu genituen eta 2006an, aldiz, kopuru hori %81era iritsi zen.

Metodologia horrek beren sistema ziurtatu arte, pixkanaka-pixkanaka aurrera egin ahal izateko gure hornitzaileentzat eskuragarri dugun laguntzarako eta prestakuntzarako txosten osoa ere biltzen du.

Puntuazio sistema bat dugu eta horren bidez sailkatu ohi dugu hornitzaile bakoitza e+5 sailkapena osatzen duen notarekin. Gainera, hori bera erabili ohi dugu Kudeaketa Planaren betetze mailaren inguruko jarraipena egiteko adierazle gisa.

#### Berezko markako hornitzaileen ingurumeneko portaera.

	2005	2006
Egindako e+5 ebaluazio kopurua	147	241
e+5en arabera ebaluatutako hornitzaileen	%39	%81
Lortutako nota	1,93	2,06
Ebaluatutako hornitzaileen ingurumeneko hobekuntzaren	ND*	%7

\* Ez da adierazle hori aipatu.

2006. urtean ez ziren erdietsi finkatutako helburuak; horren kausa nagusia nekazaritzako elikagaien sektoreko ingurumen kudeaketako maila baxua izan zen. Egoera hori konpontze aldera, ondorengo neurriak hartu ditugu:

- Produktu horren arduradunaren eta berezko markaren fabrikatzailearen arteko mezu elektronikoen bidalketa eta telefono bidezko solasaldiak izatea hornitzaile guztiek, gutxienez, 2 maila izateak EROSKI TALDEArentzat duen garrantzia nabarmentzeko.
- Fabrikatzaileen homologatzaileek ingurumen kudeaketa maila handitzeko abian jarritako hobekuntza planen jarraipena.

Gure hornidura katearen kudeaketa sozialarekin lotuta eta Batzorde Etikoaren ikuskapenaren arabera, SA8000 kudeaketa sistemak arrisku handieneko produktuen eta erosketen zentral osoa biltzen du: Ehungintza, jostailuak, elektronika eta bazar gauzak. Lantokian giza eskubideak errespetatzeko OIT izeneko estandarrak betetzen direla bermatzen duen urteko auditoria sistemaren menpe daude, haurren lanik eta bortxatutako lanik eza, ordainketa, prestakuntza, arriskuak, elkartzeko askatasuna, ordutegia eta bazterkeriarik eza kontrolatuz.

Eskakizunek eta konpromisoek berezko markako fruta, barazki eta haragi hornitzaileekin lankidetzaren estrategikoak izatera bideratzen gaituzte.

#### Berezko markako hornitzaileen portaera etikoa

	2004	2005	2006
Egindako ebaluazio kopurua	40	50	54
Ebaluatutako hornitzaileen			

	%100	%100	%100
Bete gabeko gertaeren kopurua	2	3	ND

## Gizartea eta ingurumena balio katean

### 5.4 Hornitzaileekin lan egitea

#### 5.4.2 Eskualde mailako eta tokian tokiko hornitzaileak

1996. urtetik, eskualde mailako eta tokian tokiko ekoizleak babesten ditugu sektore osoan bakarra den ekimenaren bidez. Dendan etengabe dagoen espazioa da; tokian tokiko fabrikatzaileek beren produktuak eskaini ohi dituzte EROSKI hipermerkatuetan ezarritako Eskualdeko Denden sarean eta tokian tokiko sekzioetan.

Eskualdeko produktuak bultzatzeko, hainbat hitzarmen izenpetu dugu administrazioekin eta erakundeekin. 2005. urtean, Malagako Diputazioarekin modu aktiboan lan egitea adostu genuen Malagako hipermerkatuetan bertako produktuak hedatzeko eta merkaturatzeko. Ternera Gallega (Galiziako Txekorra) IGP (Babestutako Geografiako Adierazlea) ziurtagiria duen behi haragiaren ezagutza eta kontsumoa bultzatzeko ere egiten dugu lan. Gainera, LANDALUZekin (Andaluziako Nekazaritzako Elikagaien Kalitatearen Enpresa Elkartea) elkarlanean jarraitzen dugu ondorengo sustapen kanpainaren bidez: «Andalucía, tradición de calidad» (Andaluzia, kalitate tradizioa).

Hainbat hitzarmen izenpetu dugu administrazioekin eta erakundeekin jatorri izendapena bultzatzeko.

2006. urtean, erakundeen hitzarmenak, batez ere, Nafarroako ardoen jatorri izendapena eta eremu hartako beste produktu batzuk sustatzean oinarritu ziren. Lankidetzaren monografiko horiek Andaluziako produktuen ingurukoak izan ziren komunitate horretako Juntarekin egindako hitzarmenaren eta LANDALUZ elkartearen bidez eta, bestalde, Malagako Diputazioarekin eta Lur Lan Baserritar Elkarrearekin artisautzako produktuen sustapena bultzatu genituen.

Idea Sana EROSKIren bidez, zenbait produktuk osasunerako dituzten onurak eta ezaugarriak ezagutarazi ditugu 2005. urtean: Jerteko gerezia, Calandako mertxika edo Kanariar Uharteetako banana, esate baterako.

## Gizartea eta ingurumena balio katean

### 5.5 Berotegi efektua murrizten laguntzea. Kate logistikoa: optimizazioa eta erregai alternatiboak

EROSKIn, badakigu klima aldaketa dela gizateriak aurre egin behar dion ingurumeneko arazorik larriena eta osasunerako eta ekonomiarako ondorio handiak ekar ditzakeela. Gure arriskuen matrizearen arabera, garraioa da klima aldaketan eragin handiena izan dezakeena eta gure negozioaren oinarriko zutabeetariko bat ere bada, hain justu. EROSKI TALDEaren ingurumeneko gure planaren baitan, giltzarri den ardatzetariko bat garraioak egindako igorpenen murrizketa da. Horretarako, azken bi ekitaldietan lantaldea eratu dugu; Kontsumo eta Logistika arloetako pertsonak osatu dute eta kanpoko adituen laguntzarekin, garraioan ingurumen optimizaziorako hainbat alternatiba aztertu ditu.

Garraio Berdearen Foro honen helburua EROSKI TALDEaren merkantzien garraiotik eratorritako CO<sub>2</sub>ren igorpenak gutxitzea ahalbidetuko duten neurriak hartzea da, aitzindari diren ondorengo ekimenetan lan eginez:

EROSKI TALDEaren ingurumeneko gure planaren baitan, giltzarri den ardatzetariko bat garraioak egindako igorpenen murrizketa da.

- **Alderantzizko fluxuen logistika eta hiriko banaketa eko-eragingarria.** Bideak optimizatu ohi ditugu kamioiak betetzea bermatzeko eta horien ibilbidea gutxitzeko.
- **Kamioiaren alternatiba diren baliabideak erabiltzea.**
- **Gehigarriak erabiltzea.** 2005. urtean, espezialisten eskutik, gure kamioietarako erregaian, jatorri begetaleko osagarria erabiltzeko proiektua jarri genuen abian. Proba horien emaitzak oso onak izan dira:
  - Zenbait kutsatzaile atmosferikoren igorpenak gutxitu ditugu; karbono monoxidoarenak (batez besteko gutxitzea %77koa izan da) eta nitrogeno oxidoenak (%34ko gutxitzea), esate baterako.
  - %2,2 gutxitu dugu erregai fosilaren kontsumoa. Proba hilabeteetan, 800 kg CO<sub>2</sub> gutxiago igorri da; hau da, urtean 80 zuhaitz aldatzearen baliokidea.
- **Bioerregaiak erabiltzea.** 2007. urtean TALDEaren flotako kamioietan bioerregaiak erabili ahal izatea ahalbidetuko digun proba pilotua diseinatzen eta zehazten ari gara lanean.
- **Gidatze ekologikoa.** 2006. urtean, EROSKI egoitzako 90 langile inguruk jaso zuen EEEK (Energia Euskal Erakundea) antolatutako gidatze ekologikoaren ikastaroa. 4 orduko iraupena duten ikastaro horiek zati teorikoa eta praktikoa izan zuten. Erregai gutxitzearen estimazioa %10ekoa izan zen. 2007. urtean, gainera, TALDEko 100 garraiolari ingururentzako gidatze ekologikoaren ikastaroak egitea aurrez ikusita dago; kasu horretan, EEEK antolatutako ikastaroek 8 orduko iraupena izango dute.
- **Garraio enpresen ingurumeneko gestioa bermatzea.** Gaur egun, bederatzi enpresak dute ISO 14001 ziurtagiria. Gainerako sei enpresentzat, e+5 metodologiaren arabera arau pixkanaka ezartzeko lanean ari gara.

Negutegi efektua sortzen duten gasen dagokienez, emandako informazioa ez da konparagarria, perimetro ezberdinaren arabera kalkulatzen baitira (ikus grafikoaren oinean agertzen den oharra).

#### Erregai kontsumoa jarduera logistikoko iturrien arabera

	2004	2005*	2006*
Garraio flotak erabiltzeko erregai litroak	36.124.371,90 litro	47.988.410,97 litro	%+32,8

\* 2005. urterako, ondorengo plataformen datua agertzen da: Pinto, Getafe, Elorrio, Zubieta, Zorrotza, Agurain, Cenco, Azuqueca, Zaragoza eta Malaga. Ez dira agertzen Coruña eta Sigüeirokoak. 2006. urterako, ondorengo plataformen datua agertzen da: Getafe, Elorrio, Zubieta, Zorrotza, Agurain, Cenco, Azuqueca, Zaragoza, Malaga, Coruña eta Sigüeiro. Pintokoa ez da agertzen.

**Logistikako jardueratik eratorritako zuzeneko CO<sub>2</sub> igorpenak (t baliokidea: CO<sub>2</sub>/euroak).**

	2005*	2006*	2006KO BARIAZIOA
Zuzeneko igorpenak**	0,032	0,039	%+21,8

\*2005. urterako, ondorengo plataformen datua agertzen da: Pinto, Getafe, Elorrio, Zubieta, Zorrotza, Agurain, Cenco, Azuqueca, Zaragoza eta Malaga. Coruñakoa eta Sigueirokoa ez dira agertzen. 2006. urterako, ondorengo plataformen datua agertzen da: Getafe, Elorrio, Zubieta, Zorrotza, Agurain, Cenco, Azuqueca, Zaragoza, Malaga, Coruña eta Sigueiro. Pintokoa ez da agertzen.

\*\*Kalkulatzeko metodoa: Erregai litro \*konbertsio faktorea/irteerak euroak.

Horrez gain, klima aldaketarekiko dugun konpromisoa agerian geratzen da hainbat erakundetan dugun parte hartzearekin. Nafarroako Unibertsitate Publikoarekin garraioaren ingurumen hobekuntza lantzeko hitzarmena dugu Euskadiko Logistikako eta Garraioaren Clusterraren Zuzendaritza Batzordeko kide gisa; gainera, aipatutako batzorde horretako kide sortzaileak gara eta jarduera logistikoaren ingurumen inpaktua minimizatzeko aukerak lantzen ditugu bertatik. Zehazki, bioerregaiak erabiltzeko proba pilotua diseinatzeko ari gara, oinarrizkoan itzulkinak optimizatzea ahalbidetuko baitigu tresna horrek.

2007. urtean TALDEaren flotako kamioietan bioerregaiak erabili ahal izatea ahalbidetuko digun proba pilotua diseinatzeko ari gara lanean.

Kodeketako Espainiako Elkartearekin (AECOC) batera egin dugu lan errepedeko garraioaren alternatibak bilatzen, eta emaitzak oso onak izan dira.

Gizartea eta ingurumena balio katean

## KASUAREN AZTERKETA: Hitzarmena Ingurumen Ministerioarekin

EROSKIn, Kiotoko Protokoloaren helburuak betetzea bultzatzen dugu **Ingurumen Ministerioarekin** duela gutxi izenpetutako hitzarmenaren bidez; horren arabera, gure instalazioetako eta banaketako eta garraioeko mekanismoetako CO2 igorpenak gutxitzeko eta **Garraio Berdearen Foroko** ekimeneren emaitzak hitzarmen hori izenpetu duten beste enprekin partekatzeko konpromisoa hartu dugu.

Ekimen hori legean sartu gabe dauden bi sektorek, garraioak eta merkataritzak, esaterako, hitzarmenarekin lortu nahi diren helburuak erdiesten laguntzeko beren gain hartu duten konpromisoari dagokiona da.

Hitzarmen horren bidez, gure instalazioetan energiaren eskaera gutxitzera zuzendutako jarduera zehatzak egiteko konpromisoa hartu dugu klimatizazioari, argiztapenari eta ur bero sanitarioaren hornidurari dagokionez. Era berean, konpromiso horretan sartu dugu gure flotan biodieselaren hornidura ehuneko jakina sartzeari, gidatze eragingarria bultzatzea eta langileentzako garraio planak aztertzea, igorpenak gutxitze aldera.

WWF/Adena arduratuko da lantaldea koordinatzeaz eta hitzarmenaren jarraipen batzordeak eta entitate sinatzaileetako ordezkariak parte hartuko dute. Era berean, elkarre hori bera arduratuko da hitzartutakoa betetzen dela berrikusteaz eta bere sarearen bidez, neurriak eta emaitzak hedatzeaz.

Kiotoko Protokoloaren helburuak betetzea bultzatzen dugu eta instalazioetan, banaketan eta garraioan CO2 igorpenak gutxitzeko konpromisoa hartu dugu.

## Kalitateko enplegua

### 6.1 EROSKIn lan egitea

#### 6.1.1 Enpleguaren zifrak

Aberastasuna eta enplegua sortzea azken urteotan lortu dugun hedapen erritmoaren ondorioa dira, eta horrek ahalbidetzen digu eremu nazional osoan eta Frantzia presenteko egotea, eta erkidego autonomo askotan enplegu gehien sortzen duten erakundeen artean kokatzea.

2005-2006 aldian enplegua sortzen jarraitu dugu, eta 2006 ekitaldiaren amaieran langileen taldean 32.651 pertsona zeuden, horietatik %39 bazkide langileak.



#### Enplegua sortzea

	2005	2006
Plantillaren bariazioa	%0,97	%2,30

#### Langileen geografia mailako banaketa.

KOMUNITATE AUTONOMOIA	2005		2006	
	Bazkideak	Bazkideak ez direnak	Bazkideak	Bazkideak ez direnak
Andaluzia	773,5	2.122,4	862,07	2.191,8
Aragoi	68,579	1.129	68,282	1.319,6
Asturias	205,11	308,45	243,93	414,77
Balearr Uhartek	1,2492,	3.250,6	1,6667	2.921,3
Kantabria	334,07	245,76	352,13	241,78
Gaztela eta Leon	705,11	855	736,08	835,03
Gaztela-Mantxa	546,62	678,79	607,63	624,14
Katalunia	353,59	505,27	347,99	571,84
Extremadura	374,76	272,86	401,52	401,8
Galizia	117,79	336,27	120,68	282,37
Errioxa	152,77	3.385,6	219,1	3.234,9
Madril	376,2	1.828,7	416,08	1.111,9
Murtzia	471,8	442,33	497,48	407,66
Ceuta eta Melilla	742,68	378,97	727,5	458,15
Nafarroa	6.779,6	2.116	6.772,4	2.876
Euskadi	411,65	185,43	400,68	268,53
Valentziako Komunitatea	0	0	0	122,85

Frantzia	0	1.459,8	0	1592
<b>GUZTIRA</b>	12.415	19.501	12.775	19.876

## Kalitateko enplegua

### 6.1 EROSKI In lan egitea

#### 6.1.2 Pertsonak integratzeko eredua

Gure misioak pertsonak integratuko dituen eta garapen pertsonala eta profesionala bultzatuko duen enpresa proiektu eta eredu bat sortzea jasotzen du. Horrenbestez, EROSKI In lan egiten dugun pertsonak erakundea funtsatzen duen oinarritzat hartzen dira.

Azken urteotan, erkidego autonomo askotan, enplegu gehien sortzen duen erakunde gisa kokatu gara.

Horrek esan nahi du kudeaketa parte-hartzea eta komunikazioa sustatzera, profesionaltasuna hobetzera eta lanaren kalitate maila handiak lortzera zuzentzen dela. Grafikoetan erakusten denez, Pertsonen Gogobetetze Inkestaren datuek, errotazio indizeak eta absentismo tasak neurri horien guztien eraginkortasuna erakusten dute.

#### Emaitzak. Pertsonen Gogobetetze Inkesta

	2005	2006
Balorazio orokorra (gehienez, 5)	*	3.35

\* Bi urtean behingo inkesta

#### Emaitzak. Pertsonen Gogobetetze Inkesta

	2005	2005
Errotazio indizea *	7.86	8.33

\* 2005eko ekitaldiko datuetan, ondorengo sozietateetako datuak falta dira: Abac, Mercat, Vegalsa eta Frantzia. Dagesa eta Udama sozietateetako datuak urritik aurrerakoak bakarrik daude eta Superaren datuak, aldiz, 2005eko urtarriletik aurrerakoak.

#### Absentismo tasa

	2005	2006
% Absentismo mediko orokorra (gaixotasuna)	6,11	6,22
% Absentismo mediko orokorra (istripua)	0,7	0,57
% Absentismo mediko orokorra (amatasuna)	1,55	1,47

\* Datuak EROSKI Koop. E.renak soilik dira eta urritik aurrerakoak bakarrik daude eskuragarri; Superaren datuak, aldiz, 2005eko urtarriletik aurrerakoak.

## Kalitateko enplegua

### 6.1 EROSKIn lan egitea

#### 6.1.3 Lan bazkideen 10 balio oinarritzko

- **Sozietatearen jardueran, kudeaketan, kapital sozialean eta emaitzetan parte hartzea.**
- **Garapen pertsonala eta profesionala, lan bazkideen ezagutzak, gaitasunak eta trebetasunak hobetuz, profesional eta pertsona gisa aurrera egin ahal izateko.**
- **Partaidetzaren sentimendua.** Pozik gaude emaitza onak direnean eta ez gara konforme gertatzen hobe daitezkeen alderdien aurrean.
- **Lan bazkideekin komunikatzeko eta informatzeko konpromisoa, goitik behera zein behetik gora, horien iritziak iradokizunak eta ideiak jaso ahal izateko.**
- **Barne elkartasuna.** Kolektiboari ematen diogu lehentasuna indibidualaren aurrean, eta gehienen erabakiak norberaren erabakitzat hartzen ditugu.
- **Dinamismoa.** Aldaketara eta berrikuntzara egokitzea definitu diren gainerako balioak betetzen direla bermatzeko modu gisa ulertzen dugu.
- **Bezeroaganako orientazioa.** Bezeroa ezagutzeak bere beharrei aurrea hartzea ahalbidetzen du.
- **Bizitza kalitatea.** Bizitza kalitatearen hobekuntzak ofizioaren ezaugarriekin bateragarriak izatea lortu behar da, eta lan baldintzetan maila onak lortzera zuzendu behar dira.
- **Kanpo elkartasuna.** Inguratzen gaituen gizartea hobetzeko erantzukizuna dugu.
- **Profesionalizazioa.** Lan bazkide bakoitzak bere ofizioa edo eginkizuna betetzeko gai izan behar du, onenen pareko mailak lortuz, multzoa lehiakorragoa izan dadin.

## Kalitateko enplegua

### 6.1 EROSKI In lan egitea

#### 6.1.4 Enpresa-langile harremana

Gure enpresa ereduaren pertsonak dute protagonismoa, lan bazkide diren heinean. Horrek esan nahi du kapitalean, emaitzetan eta etorkizuneko egoeran parte hartzen dugula, eta, ondorioz, partaidetza zentzu handia sortze da, gure bezeroenganako arreta hobearen mesedetan.

Gure ordezkariak (demokratikoki hautatuta) ordezkatzeko gaituztelarik, proposamenak egin ditzakegu eta Sozietatearen ordezkariak eta gobernu organoetan ahotsarekin eta botoarekin parte hartu (Kontseilu Soziala eta bere Batzorde Delekatuak, Ordezkarien Batzar Orokorrak eta Prestamen Batzarrek).

EROSKIren gestioa partaidetza eta komunikazioa sustatzera zuzentzen da, profesionaltasuna hobetzera eta lan kalitatean maila handiak lortzera.

Langileen partaidetza sustatzeko eta kontrolatzeko kudeaketa sistema etikoa erabiltzen da, elkartzeko askatasunarekin eta negoziazio kolektiborako eskubidearekin dugun konpromisoari erantzunez.

2006an, EROSKI supermerkatuek eta CCOO, UGT eta Merkataritzako Langile Independenteen (FETICO) sindikatuek lehenengo hitzarmen kolektibo nazionala izenpetu genuen gure sozietate guztietarako, Kooperatibarako izan ezik. Lehen 34 hitzarmen probintzial genituen, eta orain, berriz, bakarra, eta horrek asko hobetu ditu langileek lan baldintzak. Hitzarmenak gutxi gorabehera 11.000 pertsonari eragiten die.

Gure lehenengo hitzarmen kolektiboa aurrerapen handia da TALDEarentzat eta, gainera, sektorean ere erreferentzia bihurtu da, daukan eduki sozial nabarmenagatik.

#### Gestio eta ordezkariak sozialera bideratutako denborak

	2005	2006
Prestakuntza soziolaboraleko orduak	10.262	22.436
Sozietateko bileretako orduak *	51.574,90	45.455,40

\* Datuek ez dituzte biltzen ondorengoak: Abac, CECOSA Hipermerkatuak, Dapergel, Mercat, Erain, Forum Sport, França, IF Iurrin dendak, Pa i Plats Fets, Proximitat Servei i Preu, Servalhos, Tierra Dorada, Vegalsa eta Welcoming Travel

Apustu handietako bat 2008rako enplegu finkoa %80 izateko konpromisoa da. Gainera, Kooperatibaren dagoeneko existitzen ziren aurrerapen sozialetako hainbat barneratu dira, horien artean hiru hilabeteko egutegiak, lan egin beharreko igandek mugatzea, bularra emateko aldia metatzea edo izateko bikoteen eskubideak parekatzea.

Saillapen profesionalari dagokionez, bost profesio talde eratzea erabaki da, bi arlo funtzional sortzea eta horiei dagozkien lanpostuak zehaztea, eta mugigarritasun funtzionala talde eta arlo berera mugatzen da. Mugigarritasun geografikoa ere mugatu da, eta gora egiteko sistema bat ezarri da ezagutza eta gaitasun profesionalen oinarrituta.

Beste gai batzuk dira lanegunak, oporrak eta soldadak, betiere kolektiboetako bakar bati ere kalterik ez egiteko konpromisoarekin. Bide horretan, halaber, laneko Segurtasun eta Osasunerako Zentroen arteko Batzordea eratu da, eta jazarpen moralak eta sexualak prebenitzeko protokoloak sartzea erabaki da, gizonen eta emakumeen berdintasunerako plana, erantzukizun sozialerako konpromisoa, ezintasuna duten pertsonak gizartean eta lanean erabat integratzea bultzatzeko konpromisoa, langile etorkinak eta gutxiengo etnikoak ez diskriminatzeko konpromisoa, eta genero indarkeria jasan duten langileak babesteko mekanismoak.

## Kalitateko enplegua

### 6.1 EROSKIn lan egitea

#### 6.1.5 Lan egonkortasuna

EROSKIn kontratazio mugagabearen aldeko apustua egiten dugu. Horren erakuslea da egiturako postuetan ez dagoela behin-behineko langilerik, eta plantillan langile finkoen kopurua handia dela, grafikoan ikus daitekeenez.

Enplegu egonkorra sortzeko konpromiso sendoaren erakusle gisa, langileak gero eta gehiago lan bazkide bihurtzen dira, eta horien portzentajea gehiago handitzen da plantilla baino.

Hautaketa eta barne promozioko prozesuetan ere ahaleginak behin-behineko langileak behin betiko bihurtzera zuzendu dira, betiere bete beharreko profilari buruz dituzten gaitasunen arabera eta libre lehiatzeko premisaren oinarrituta.

Aipatu behar da kooperatiba Lagun-Arok langabeziako laguntza arautzen duen kooperatiben arteko hitzarmenari lotzen zaiola: horren arabera, egiturako langabezia gertatuz gero, elkartutako beste entitate batzuetako bazkideak hartzeko obligazioa daukagu, baita gure plantillaren soberakina birkokatzeke eskubidea ere.

#### Plantilla guztiarekin alderatuta, kontratu finkoa duten pertsonak

	2005	2006
Plantilla guztiarekin alderatuta, kontratu finkoa duten pertsonen %	72,62	73,93

## Kalitateko enplegua

### 6.1 EROSKIn lan egitea

#### 6.1.6 Lansarien elkartasuna

Gure balio korporatiboek zehazten dute maila hierarkiko handieneko postuen lansariak murriztea, erantzukizun gutxien duten postuak sektoreko batez bestekoaren gainetik egon daitezen.

Lansarien maila Balorazio Batzordeak zehazten du, eta Zuzendaritza Kontseiluak ea Kontseilu Sozialak aukeratzen dute batzorde horren osaera. Maila zehazteko eginkizunen balorazioa, gaitasunak eta egindako bide profesionala hartzen dira kontuan. Balorazio ereduan hainbat kategoria profesional sailkatzen dira, eta ebaluazioaren emaitzak eta ebaluazio elkarrizketarekin osatzen da.

Zuzendarien lansariak gutxi gorabehera merkatuko balioa baino %70 gutxiago dira; eta profesio mailletakoak %20-30 gehiago.

## Kalitateko enplegua

### 6.1 EROSKIn lan egitea

#### 6.1.7 Aukera berdintasuna eta integrazioa

Behin-behineko langileen egoeraz gain, 2006an emakumeen eta ezintasuna duten pertsonen aukera berdintasuna izan ziren gure ahaleginen xedea.

Ezintasuna duten pertsonen integrazioari dagokionez, bi ildo landu genituen: aurreko urteetan baino kontratazio gehiago egitea eta gizartean integratzeko arazoak dituzten kolektiboen erakundeekin lankidetzaren areagotzea.

EROSKIn emakumeari protagonismoa eman nahi diogu, gaur egungo lan merkatuan dagoen joera irauliz. Erantzukizun postuetan emakume kuotarik handienetakoa duten enpresetakoa gara, aginte postuetan emakumeek %64ko ordezkariak baitute.

Erantzukizun postuetan emakume kuotarik handienetakoa duten enpresetakoa gara, aginte postuetan emakumeek %64ko ordezkariak baitute.

Lansariei dagokienez, lan arauetan ezarritakoaren arabera, postu berdinen artean ez dago alderik gizonen eta emakumeen soldatetan.

Kudeaketa sistema etikoak zaintzen du konpromiso hori, lansariak eta hautaketa eta barne promozio prozesuak kontrolatuz, zuzendaritza postuetan genero berdintasuna bultzatuz eta beharra duten kolektiboak integratzeko programak babestuz.

2005-2006 aldian ez zen diskriminazioaren inguruko gertakaririk detektatu eta, ondorioz, kudeaketa etikoaren programan proposatutako helburua bete zen.

#### Emakumeen presentzia

	2005	2006
Erdi mailako kargudunen %	72	72
Zuzendaritzako postuen %	34	27
CECOSAko Administrazio Kontseiluko ordezkariak %	43	52
GEko arduradun gisa dauden emakumeen %	67,01	64,84

## Kalitateko enplegua

### 6.1 EROSKIn lan egitea

#### 6.1.8 Giza eskubideak

Ustelkeriari dagokionez, Estatutu Sozialen arabera, hutsegite larritzat jotzen da (harremana eteteko motiboa, are kanporatzeko ere) bazkidearen izaeraz baliatzea jarduera espekulatiboak edo legez kontrakoak garatzeko, eta hornitzaile, bezero edo hirugarrenekin promesak edo edonolako abantailak gestionatzea.

## Kalitateko enplegua

# 6.2 Onura sozialak eta kontzilio neurriak

### 6.2.1 Aurrerapenak prestazio sozialetan

Gure enplegatuen beharretara egokituko diren neurriak garatzeko ahaleginean jarraitzen dugu. Lehenengo enpresa gara izatezko bikoteen lan eskubideak parekatzen.



EROSKI, izatezko bikoteen eskubideak parekatzen dira, eta prestazio sozialetan aurrera egingo dugu, gehienbat emakumeen mesedetan.

Azken bi urteetan aurrera egin dugu prestazio sozialei dagokienez, eta emakumeak dira horien onuradun nagusiak:

- Lanaldia malgutzeko neurriak, ordutegia jarraituak bultzatuz.
- Lesio muskulu-eskeletikoekin jarduteko protokoloa.
- Lanetik irteteko baimenak senideei medikuarengana laguntzeko.
- Jazarpen egoerak: tratamendu konfidentziala eta azkartua, Prebentzio Protokolo baten bidez.
- Legearen aplikazioa genero indarkeria dagoenean, lantokia aldatzea, absentzia eta hutsegite justifikatuak tramitatzea eta postuak aldatzea.

## Kalitateko enplegua

# 6.2 Onura sozialak eta kontziliazio neurriak

### 6.2.2 Kontziliazioa hobetzeko plana

Laneko eta norberaren bizitza bateratzeko kontziliazio politika daukagu, pixkana pertsonen gogobetetzea eta, ondorioz, errendimendua hobetzeko neurriak sartuz doana. Politika horretaz baliatzeko ez zaio karguari begiratzea.

Kontziliazioa hobetzeko planaren barruan, 2005ean borondatezko eszedentziarako modalitate berri bat onartu genuen. 2005eko martxotik aurrera, amatasunaren eszedentzia 12 hilabetetik 18 hilabetera luzatu genuen, postu gordeko dela bermatuta eta, bularra emateko aldia 14 egunetan meta daiteke. Seme-alabak zaintzeko eszedentzia hiru urtetik sei urtera zabaldu da, eta lanaldia murrizteko eskubidea ematen da zaintza legala dagoenean haurrak sei urte bete arte eta senide ezindua dagoenean hori zaintzeko.

## Kalitateko enplegua

# KASUAREN AZTERKETA: Berdintasunaren behatokia

Laneko berdintasunaren aldeko konpromisoaren ondorioz, enpresa proiektu aitzindaria garatu dugu, eta horregatik EMAKUNDEK emakumeen eta gizonen arteko Berdintasun Aukeren inguruko erakunde laguntzailearen saria eman digu.

Berdintasun Plana garatu dugu, gure plantillaren eta gizartearen mesedetan, bi mailatan:

- Giza eskubideen eta laneko berdintasunaren aldeko gure errespetua hornitzaileei eta azpikontratei transmititzea, eta horrek ondorio traktorea du 5.800 erakundetara baino gehiagotan.
- Enpresa arloari praktika onen adibide bat ematea.

Jarraipena egiteko helburuarekin, Berdintasunaren behatokia sortu da; organoa arlo eta ordezkari desberdinetako 17 langilek osatzen dute, eta bere eginkizuna emakumeek erakundearen barruan duten egoeraren diagnostiko erreala egitea izango da. Diagnostiko horri esker, emakumeen eskakizunak, beharrak eta itxaropenak integratu ahal izango dira eta, horrenbestez, neurrien eraginkortasuna bermatu.

Berdintasunaren Behatokiak orain arte sustatu dituen ekintzak arlo hauetara zuzendu dira:

- Ohitura diskriminatzaileak betikotzen dituzten oztopo fisikoak, aurreiritzi sozialak eta rol tradizionala deuseztatzea.
- Lanean hizkuntza ez sexista erabiltzea: EROSKIn Berdintasuneko Komunikazio Gida argitaratu dugu, HISPACOOPEkin lankidetzan, eta gaikuntza profesionalerako eta barne promoziorako programak bultzatu ditugu.
- Emakumearen osasunari eta ongizateari eragiten dioten baldintzak hobetzea: lan osasunari buruzko ikastaroak dira, prebentzioaren zein ondorioak arintzearen aldetik bideratuta daude.
- Bizitza profesionala eta pertsonala bateratzeko kontziliazio neurriak ezartzea: ordutegi malguagoak izateko aukera, lanaldi murriztuak, amatasunagatiko baja handiagoa eta abar.



Berdintasunaren Behatokia sortu da, emakume langileek erakundearen barruan duten egoerari buruzko diagnostiko erreala lantzeko.

## Emakumeen

	HELBURUAREN ADIERAZLEA	EKINTZAK
<b>HIZKUNTZA EGOKITZEA</b> Genero perspektibarekin begirunetsua den hizkuntza erabiltzeko langileek duten gaitasuna	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kanpoko auditoria dokumentu ofizialetan, barneko eta kanpoko komunikazio euskarrietan, aurkezpenen materialean, ekitaldietan eta abarretan hizkuntza erabiltzearen inguruan</li><li>• EZKren txosten kualitatiboa (EROSKIn Zuzendaritza Kontseilua) hobekuntzako gomendioen erabileraren inguruan</li></ul>	Hizkera ez sexistari buruzko estilo liburua.
		Publizitateko komunikazio euskarrietan eta kanpoko irudian esloganak eta irudiak erabiltzeko irizpideak
		Estatutuak eta Barne Araudia egokitzea hizkera diskriminatzaileari buruzko erabileraren arabera
		Komunikazio korporatiboaren euskarriak egokitzea sexista ez den idatzizko hizkerara eta hizkera bisualera: <i>Nexo eta Aduna, Interlog, Sede, eta abar</i>

		G/E aldagaia sartzea aplikagarrietan, galdetegietan eta informazio sistemetan
<b>OZTOPO FISIKOAK KENTZEA</b> <b>Emakumearen baldintza fisikoetara eta ektukturaletara egokitutako laneko ingurune bikainak sortzea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eragina jasan ohi duten laneko baldintzekin eta postuekin lotura duten emakumeen laneko istripu tasa gutxitzea</li> </ul>	Postuak edota lanak ebaluatzea eta emakumezko langileen babeserako irizpide ergonomikoak finkatzea
		Emakumearen arazo espezifikoekin lotura duten prebentzioko eta osasuneko programak garatzea
<b>KOMUNIKAZIOA</b> <b>EROSKiko emakumeak eta gizonak sentsibilizatzea beren ekintzek eta erabakiek bazterkeria eragiten ez duten neurriak aplikatzen laguntzeko</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gogobetetzearen inguruko 1-10 eskalan, 7ko pertzepzioa.</li> </ul>	Bazterkeriaren inguruko sentsibilizazioko barneko kanpaina
		Emakumeen presentzia bultzatzea erantzukizun handieneko postuetan
		Organo sozialetatik sentsibilizazioa

## Garapen profesionala eta segurtasuna

### 7.1 Prestakuntza eta garapen pertsonala. Prestakuntza plana eta emaitzak

Prestakuntza, gure langileen enplegatzea eta garapen pertsonala sustatzeko tresna gisan, lehentasun iraunkorra dugu.

Prestakuntza beharren eta prestakuntza plan pertsonalizatuen gaineko diagnostikoak egiteko, Lanpostuak Baloratzeko Batzordeak egindako lanpostu sailkapen batetik abiatzen gara.

2005-2006 aldian, Laneko Arriskuen Prebentzioari, Lanpostuaren Garapen Optimorako Ezagutzei, Prestakuntza Korporatiboari eta Etengabeko Hobekuntzarako Prestakuntzari buruzko prestakuntza programak gure enplegatuen gaikuntzarako tresna baliotsuak direla ikusi zen.

2005ean, 343.950 ordu eskaini genion prestakuntzari eta 2006an, berriz, 367.753 ordu. Eskuliburuak eta hasiberriei harrera egiteko prozesuaz gainera (astebete irauten duena), ezagutzak eta trebetasunak -bai profesionalak bai pertsonalak- hobetzera bideratu zen inbertsioa. Aipagarriena, hauxe:

- **Korporatiboa:** arlo guztietako 5.561 langile baino gehiagok parte hartu zuen 2006an programa korporatiboan, prestakuntza soziolaboralean parte hartu zuten 1.952 langileez gainera.
- **Hipermerkatuak:** 2005ean, langile guztiek ekin zioten bezero arretari buruzko bi urteko prestakuntza plan bati eta 35.000 ordu eman ziren. Planaren ardatza ordainketa kuxkak, etxetresna elektrikoak, arrandegiak eta urdaitegiak izan ziren. 2006an, emandako 119.000tik gora orduak birjarpen ekipamenduetan zentratu ziren, hala elikaduran nola elikadurarekin zerikusirik ez duten arloetan, frutategi, okindegi eta harategian.
- **Supermerkatuak:** langileek 77.000tik gora ordu eskaini zieten bezero arretari buruzko prestakuntza proiektuei. Halaber, 13.000 ordu inguru eman genuen arlo soziolaboralari zuzenduta.
- **Plataformak eta logistika:** 2005ean, Logistika Eremuan agintzeko ardura zeukaten 150 pertsonak saltokietan lan egin zuen bezeroen beharrak zeintzuk diren jakin, lan prozesuekin trebatu eta zerbitzuan hobera egiteko proposamenak lantzeko.
- **EROSKI/bidaia:** prestakuntzari eskainitako 18.000tik gora orduen barruan, Proiektu Sozialaren jardunaldiak hasi ziren 2006an, eta horretarako 2.170 ordu eskaini zitzaizkien 272 pertsonari.

Hipermerkatuetan, 2005ean, langile guztiek ekin zioten bezero arretari buruzko bi urteko prestakuntza plan bati eta 35.000 ordu eman ziren.

#### Prestakuntzan egindako ahalegina

	2005	2006
Orduak, guztira	343.950	367.753

#### Prestakuntza soziolaborala

	EMAITZAK	2006
Orduak, guztira		27.215
Prestakuntza jaso duten langileen kopurua		1.952

#### Prestakuntza korporatiboa kategorien arabera

KATEGORIA	EMAITZAK	2006
Guztiak	Orduak, guztira	58.011
	Kostua, guztira	828.234 euroak
Goi mailako tituludunak eta zuzendariak	Orduak, guztira	7.838
	Kostua, guztira	224.599 euroak
Erdi mailako tituludunak eta teknikariak	Orduak, guztira	14.883,2

	Kostua, guztira	145.800 euroak
<b>Administratiboak eta soldatapekoak</b>	Orduak, guztira	9.921
	Kostua, guztira	97.620 euroak

Prestakuntza soziolaborala barne

### Lidergo Programa

Lidergo Programa, zuzendari eta agintariak pertsonen gestio politikak sustatzeko lanean zuzenean inplikatzeko beharretik sortu zen. Programaren muina jarduteko jarrera eta praktikak sendotzea izan da, harremanak erraztu eta estatus profesionalera jo gabe eragiteko tresnak erabiliz.

Bi urteko ibilbidearen ondoren, 2005a berez dena esaten duten emaitzekin bukatu genuen: 2.219 agintari prestatu genituen, 51.970 ordu eman ziren, enpresaren egoerari buruzko 2.200 autodiagnostiko egin zen, hobetzeko 6.000 ekarpen eta 60 zuzendari eta 200 kudeatzaile baloratu zituzten euren kolaboratzaileek.

Gaur egun, programa hedaldi betean dago Bidaiak, Supermerkatu Elkarte, Erosmerreko Hipermerkatu, Plataformak eta EROSKI Koop. Elkarteko Egoitzean.

### PARET Programa

Gure ustez, langileen benetako parte hartzea da lanpostuan eraginkor izateko biderik onena, eta hala, gainera, gusturago jarduten dute langileok. Datozen lau urteetan EROSKI TALDEKO zentro eta supermerkatuen negozio eremuetan garatu eta zabaldu nahi dugu parte hartzeko gestio eredu hau. Horretarako, PARET programa garatu dugu (Parte Hartze Eraginkorra Lanean) erabakitzeko boterea bezeroarekiko erlazioa gertatzen den lekura hurbiltzeko helburuaz, saltokiko taldeak erosketa esperientzia maximizatzen duten eta erreferentziazko enpresa bihurtzen gaituzten aldagai guztietan inplikatur.

Parte hartzea egiturazkoa izan dadin, eta ez puntuala, zera aurreikusten dugu:

- Informazio sistematan eragitea, erabakiak hartzeko taldeei behar duten informazioa automatikoki emanez.
- Funtzio banaketa aldatzea, dauzkagun zereginetan rol eta ardura berriak zehaztuz.
- Bezeroekiko harremanean eragitea.

Gaur egun Programa sei hipermerkatu eta 23 supermerkatutan ezarri da. 2006an ia 1.000 pertsonak lan egin du zuzenean programaren garapenean eta ia 7.000 ordu eskaini zaizkio.

Daukagun barne sustapenerako kulturak, era berean, errefortzuzko prestakuntza prozesuetan inbertitzera garamatza, eta horrek ahalbidetu du lanpostu hutsen erdia baino gehiago barneko langileen bidez betetzea.

Lanpostu ebaluazioek aukera ematen digute prestakuntza eta gaikuntzan egindako ahaleginak neurtzeko. Urtero langileen %90ari baino gehiagori egiten zaizkio elkarrizketa pertsonalizatu bidez, eta hala, errendimendu profesionala eta pertsonala neurtzeaz gain, helburuak adostu eta ekarpenak biltzeko aukera izaten dugu.

## Garapen profesionala eta segurtasuna

### 7.2 Osasuna eta segurtasuna. Laneko arriskuak prebenitzeko programa

En el marco de nuestros programas de prevención de riesgos laborales en el periodo 2005-2006 cabe resaltar las siguientes actividades:

#### Laneko osasunaren eta segurtasunaren programa

2005	2006
Planarekin aurrera jarraitzea TALDEko negozio guztietan arrisku psikosoziala ebaluatzeko. Ekitaldian, EROSKI Koop. E-ren supermerkatuetan eta hipermerkatuetan, Cencon, eta Superako zonalde komertzial batean egin ditugu ebaluazioak. Gainera, plataformen kasuan, CTC-Getafen, PPF_Pinton eta PNA_Azuquecan egin dituzte. Horretarako erabilitako metodologia Laneko Osasunaren Nafarroako Institutuak eta INSTk garatutakoa izan da.	TALDEko Laneko Arriskuen Prebentzio Gestioaren Sistemaren berrikuspena.
Ikerketa ergonomikoak Elikaduran, kutxan eta gasolindegian birjartze lanetarako ikerketa ergonomikoak, bulego modelo berria EROSKI Bidaien bulegoan, eskuzkoak eta mekanikoak diren transpaleten maneia eta Picking izenekoen konparatiba; horrez gain, oinarrizko zenbait dokumentu kargak, pisuak eta altuerak eskuz manipulatzen birjartze lanetarako elikadura eta ez elikadura edo gehiegizko karga muskuluetan.	Bazar atalean eta izoztutako eta txarkuteriako uharteetan ikerketa ergonomikoak; frutaren eskariak jartzea eta arrandegiko oholaren altuerak.
Norbera babesteko ekipamenduen (NBE) erabilera bultzatzeko supermerkatuetan eta hipermerkatuetan abian jarri den kanpaina.	Arrisku psikosozialaren ebaluazioa egiteko lanekin aurrera jarraitzea Malagako plataforman eta EROSKI Bidaien bulegoetan.
	Asaldadura muskulu-eskeletikoek eragindako osasun galera beste postu batzuetan baino ohikoagoa den TALDEko postuetarako jardura espezifiko finkatzea (plataformetako eskariak jartzea eta hipermerkatuetako eta supermerkatuetako arrandegia).
	Laneko Osasun mailan, Prebentzioaren Gestioa egiteko informatikako tresna bat erostea eta abian jartzea.

Lanpostu ebaluazioak langileen %90ari baino gehiagori egiten zaizkio urtero eta prestakuntza eta gaikuntza izandako arrakasta neurtzeko aukera ematen digute.

#### Laneko arriskuen prebentzioa EROSKIIn

	2005	2006
Jasotako ikuskapenak*	43	32
Prestakuntzako orduak	23.307	31.824
Trebatutako pertsonak**	7.886	12.212

\* Dagesaren, EROSKI Koop. E-ren, Eisa/Equifasaren, Superaren, Udama Andaluziaren, EROSKI Bidaiaren eta Vegalsaren ikuskapenei dagozkien datuak dira (2005erako). Gainera, Cencoren eta Dapragelen datuak ere biltzen ditu 2006rako.

\*\* Dagesaren, EROSKI Koop. E-ren, Eisa/Equifasaren, Superaren, Udama Andaluziaren, EROSKI Bidaien eta Vegalsaren, Forum Sporten, Cencoren eta Dapragelen datuak dira (2006. urtekoak). Ahalegin horrek istripu tasa sei puntu baino gehiagoan gutxitzera zuzendu gaitu 2004. urteko datuekin

alderatuta, grafikoetan ikus dezakegun moduan.

## Istripu tasa EROSKIn

JAZOERA INDIZEA*	2005	2006
EROSKIn, guztira	69	65
Hipermerkatuak	60,85	53
Supermerkatuak	75,76	72
Plataformak	168,23	166
Egoitza	1,95	3

\*\* Baja eragin duen istripu kopurua x 1000/langile kopurua. Prebentzio Zerbitzu Mankomunatuan integratutako sozietate guztiak biltzen dituen datua (Cenco, Dagesa, EROSKI, Koop. E., Eisa/Equipasa, Supera, Udama Andaluzia, Velgasa).

## Garapen profesionala eta segurtasuna

# KASUAREN AZTERKETA: Boluntariotza korporatiboa

Balioetan oinarritutako hezkuntzak pertsona gisan hazten gaitu, eta hori funtsezko elementua dugu EROSKIKO prestakuntza politikaren barruan. Ildo horretan, Boluntariotza Plan Korporatibokoa, EROSKI FUNDAZIOKO langile eta bazkide-lagunei zuzendutakoa, erantzun eraginkorra dugu arazo sozialekin konprometituta dauden pertsonentzat.

Idea Sana EROSKIK sustatutako eta 2005eko udan abiarazitako ekimen honek bitartekari lanak egiteko bide izan nahi du, bezeroen, langileen eta lankidetzan dihardugun GKEen artean harreman sendoagoak izateko. Programa solidario honi esker, hala nahi duten bazkide-lagunek eta langileek behartsuenekin parteka ditzakete euren oporrak, lankidetzan aritu ohi garen GKEek garatutako proiektuetako batzuk in situ bisitatuz.

EROSKI FUNDAZIOAK bere gain hartzen ditu boluntariotza solidarioarako hautatutakoenen bidaia kostuak eta egonaldia, berriz, lankidetzan dihardugun GKEek hartzen dute euren gain.

2005ean, udako oporretan, bi langile Perun ibili ziren Federación Niños del Mundo GKEarekin lankidetzan. 2006an, FUNDAZIOKO bederatzi langile eta bazkide-lagunek oporretako hiru aste eskaini ahal izan zioten boluntariotza solidarioari.

Boluntariotza Plan Korporatiboak erantzun eraginkorra dugu arazo sozialekin konprometituta dauden langile eta bazkide-lagunentzat.



2007tik aurrera, Boluntariotza Programa solidarioa ingurumenari lotutako beste batekin osatu dugu. Gure langileek Aste Santuko edo udako oporretako atsedenaldian (astebete eta bi aste bitartean) **SEO/BirdLife** erakunde kontserbazionistarekin lankidetzan aritzeko aukera izango dute, ingurumenari dagokionez kalitate handikoak diren espazio naturaletan:

- Doñanako Parke Nazionala (Huelva).
- Tablas de Daimieleko Parke Nazionala (Ciudad Real).
- Goi Tajoko Parke Naturala (Guadalajara).
- Ebroren Deltako Parke Naturala (Tarragona).
- Santoñako paduretako Natur Erreserba (Santander).

# Komunitatearekin hitz egitea eta elkarlana

## 8.1 Elkartasuna EROSKIIn

### 8.1.1 Gestio ikuspegia

Nazio Batuen Erakundearen ildoen jarraitzaileak garenez, EROSKI FUNDAZIOAREN Elkartasun Programa 2015 Milurteko Helburuen Adierazpenean onartutako helburuetan kokatzen da. Helburuok 2000. urtean aldarrikatu ziren. Hala, garatzen ditugun programen artean hauek nabarmenduko ditugu: herrialde behartsuen kanpo zorra ezabatzea bideratutako programak, nazioarteko merkataritza egitura orekatu bat antolatzea bideratutakoak eta garapenerako laguntza helburu dutenak.

Bai prestakuntza beharrei buruzko diagnostikoak bai prestakuntza plan pertsonalizatuak, Lanpostuak Baloratzeko Batzordeak egindako sailkapen batetik abiatzen dira.

Ildo horretan, EROSKI FUNDAZIOAREN ahaleginak honela banatzen dira:

- Jarduera soziala, hirugarren sektorearekin egindako lankidetzak hitzarmenen bidez.
- Hala FUNDAZIOKO langileei nola kontsumitzaile eta lagunei zuzendutako sentsibilizazio jarduerak (jarduera hori dagoeneko deskribatu dugu aurreko ataletan).
- Beka eta Ikerketarako Laguntzen deialdia, honako alor hauetan: Bioetika eta Enpresa, Elikadura eta Osasuna eta Elikagai Segurtasuna.
- Nazioarteko Lankidetzarako laguntza. Horren barruan, Produktua Entregatzeko Programaz gainera, kooperatibak sustatzeko, bidezko merkataritzarako eta populazio zaugarriaren prestakuntza nahiz gaikuntzarako ekarpenak daude. Aurkezten diren proiektuak izan daitezke herrialde pobretuetan zuzenean esku hartzea bideratuak nahiz herrialde industrializatuetan garapenerako sentsibilizazio, kontzientzia hartze, mobilizazio eta hezkuntzara bideratuak.

### Garapenera egindako ekarpena

(BIDERATUTAKO ZENBATEKOAK)	2005	2006
Ekintza Soziala, guztira	1.860.317 euroak	1.756.000 euroak
Garapenerako Nazioarteko Lankidetzako esku hartze programak (urteroko deialdia)	97.000 euroak	62.034,50 euroak
Produktua Entregatzeko Programa	804.247 euroak	601.012 euroak
Emandako elikagaiak (Elikagaien Bankua)	159.298 Kg.	220.275 Kg.
Ikerketako laguntzetara eta beketara zuzendutako zenbatekoa (urteroko deialdia)	18.000 euroak	36.000 euroak

# Komunitatearekin hitz egitea eta elkarlana

## 8.1 Elkartasuna EROSKI

### 8.1.2 Ekintza soziala

Ekintza sozialak ez du elkartasunaren atala bakarrik hartzen. Hartzen du, baita ere, EROSKI FUNDAZIOAREN misioan biltzen diren ekimen, kolaborazio eta babes oro.

2005-2006 aldian, EROSKI FUNDAZIOAK lankidetzaz hitzarmen egonkorak adostu zituen, epe ertaineko helburuekin, gobernuz kanpoko hainbat erakunderekin, hala nola Mugarik gabeko Medikuek, UNICEF, WWF/Adena, Munduko Nekazaritza Foroa eta Espainiako Elikagai Bankua Federazioa.

### GKEekin izenpetutako hitzarmenak

GKE	EROSKIREN KONPROMISOA
Mugarik gabeko medikuek	Elkartasuneko Enpresen Zirkuluan partaidetza, erakundearekin epe luzeagorako ikuspegian laguntzeko, GIB-HIESaren, malariaren eta beste gaixotasun batzuen aurka borroka egiteko.
WWF/Adena	Hainbat informazio kanpaina egitea (tinta kartutxoak jasotzea, suteen aurkako prebentzioa, kortxoaren inguruan eta klima aldaketaren inguruan) elkarrekin, kontsumitzaileak ingurumenarekin duen konpromisoa bultzatze aldera.
Munduko Landa Foroa	Landatar eremuen garapen iraunkorra eta asoziazioa eta partaidetza bultzatzen dituen ekonomia sustatzea.
Espainiako Elikagaien Banku Federazioa	Urtean bi kanpaina egitea EROSKI hipermerkatuetan elikagaiak biltzeko.
Intermón-Oxfam	Elkartasun Jaia babestea.
UNICEF	Hirugarren Mundua Hezkuntza Eskubidea babesteko kanpainak.
Gurutze Gorria	Larrialdi humanitarioko egoeretarako dohaintzak.

Hitzarmen horien artean, 2005-2006 bitartean hainbat ekimen babestu dugu. Horien artean, hauek nabarmenduko ditugu:

- Intermón-Oxfam-en Itxaropenaren Egunaren eta Elkartasunaren Jaialdiaren babesa (2005/2006).
- 2006an Espainiako Bidezko Merkataritzaren Urtekariaren babesa SETEM-ekin (2006) lankidetzan eta bidezko merkataritzaren Fairtrade zigiluaren sustapena, Bidezko Merkataritzako Produktuen Zigiluaren Elkartarekin batera.
- Gurutze Gorriari 134.000 euroko emaitza, Asiako hego-ekialdeko tsunamian kaltetutakoentzat.
- Espainiako Elikagai Bankua Federazioari 1.462.172 kg elikagai ematea, lankidetzan emandako bederatzi urteetan.
- UNICEF-i 70.000 euroko emaitza "2005erako 25" kanpainan (Hirugarren Munduko neskatilen hezkuntza) 2005ean, eta horrekin batera, 2006an bildutako 60.000 euro, 25 herrialdetan eskolako materiala erosteko zuzendu direnak, herrialde horietan eskolara joatea ukatzen zaielako, hain zuzen ere.
- Save the Children-ekin kolaborazioa «Kilómetros de solidaridad» ekitaldia dela-eta. Ekitaldi hori ehunka ikastetxetan aldi berean egiten da.
- EROSKI FUNDAZIOAK Mugarik gabeko Medikuek Enpresa Solidarioen Zirkuluarekin 2005ean hartutako konpromisoa 2006an berritzea, zaintzarik gabeko populazioen osasuna edo biziraupena arriskuan jartzen duten hondamendi naturaletarako edo gizakiak sortutako hondamendietarako laguntzak emanez.
- Milurteko Bus-aren babesa: erakusketa honen bidez, **Medicusmundi Federazioak** hiritarrak sensibilizatu nahi ditu herrialde guztiek daukaten osasun eta garapenerako eskubideaz eta eskubide hori galdatzeko betetzen duen rol garrantzitsuaz. Helburua da 2015erako Milurteko Helburuen lortzea.

**EROSKI FUNDAZIOAREN Elkartasun Programa 2015 Milurtekoaren Helburuen Adierazpenean onartutako helburuetan kokatzen da. Helburuok 2000. urtean aldarrikatu ziren.**

# Komunitatearekin hitz egitea eta elkarlana

## 8.1 Elkartasuna EROSKI

### 8.1.3 Bekak eta laguntzak

Ikerketa zientifikoa eta hezkuntza ikerketa sustatzeko helburuen artean, EROSKI FUNDAZIOAK Ikerketarako Beka eta Laguntzak sustatzen ditu urtero, ingurumena eta iraunkortasuna, elikadura-obesitatea eta osasuna eta elikadura segurtasunari buruzko ikerketak egiteko. Bekadun proiektuek 6.000 € jasotzen dute eta urtebete irauten dute.

2005ean, bosgarren edizioan jadanik, hiru beka eman genituen ingurumen, elikagai segurtasun eta elikaduran zentratutako ikerketa proiektuetarako. 18.000 € eman ziren, eta hartzaileak izan ziren Nafarroako Unibertsitate Publikoa, Granadako Unibertsitatea eta IMABIS Fundazioa, Malagako Carlos Haya Eskualde Ospitale Unibertsitarioarekin batera.

Bederatzi urtetan zehar, ROSKI FUNDAZIOAK 1.462.172 kg elikagai entregatu dizkio Espainiako Elikagai Bankua Federazioari.

2006an, beka bakoitzari emandako zenbatekoa 12.000 euro izan zen; hala, beka horietara zuzendutako zenbateko 36.000 eurokoa izan zen.

### Proiektuak eta zentro esleipendunak

ZENTROA	PROIEKTUA
IMABIS-Malagako Carlos Haya Unibertsitateko Eskualde mailako Ospitalea Fundazioa	22005. Adipozitoen neurriaren eta kopuruaren bilakaera haurtzaroan. Dietako gantz azidoen eragina hornikuntza adipozitarioan.
Granadako Unibertsitatea	2005. Akrilamidaren edukia zehaztea, baloratzea eta gutxitzea patata frijituetan.
Nafarroako Unibertsitate Publikoa.	2005. Garraio bideen gestioa operadore logistikoetan ingurumen eragina gutxituz.
Bartzelonako Ikerketa Zientifikoaren Goi Mailako Kontseilua	2006. Immunosentsoreen garapena antibiotikoen azterketarako elikagaietan.
Nafarroako Unibertsitate Publikoa.	2006. Garraio bideen gestioa operadore logistikoetan ingurumen eragina gutxituz.
Granadako Unibertsitatea	2006. Akrilamidaren edukia zehaztea, baloratzea eta gutxitzea patata frijituetan.

## Komunitatearekin hitz egitea eta elkarlana

### 8.1 Elkartasuna EROSKI

#### 8.1.4 Nazioarteko Lankidetzaren Programa

EROSKI FUNDAZIOAK, gobernu kanpoko beste erakunde batzuen jarduerari laguntzeaz aparte, lankidetzaren ekimen propioak garatzen ditu, Lankidetzaren Programak ezarritako irizpideei jarraituz.

#### Garapenerako Nazioarteko Lankidetzaren babesa

	2005	2006
Lankidetzaren bideratutako funtsak	272.328 euroak	367.143 euroak

Garapenerako Nazioarteko Lankidetzaren laguntzeko Urteko Deialdiak finantzatu zituen Munduko Geologoek, Global Nature Fundazioak eta Nuevos Caminos Elkarteak aurkeztutako proiektuak. Guztira, hiru erakunde hauen artean 97.000 € banatu ziren. 2006an, finantzaketa hori jaso zuten hiru erakundeak hauek izan ziren: Beninekiko Elkartasun Elkarteak, Ekologia eta Garapena Fundazioa eta Afrika Zuzenean Fundazioa. Urteroko deialdi honen aurreko bost edizioetan, Latinoamerika, Afrika eta Asiako proiektuak finantzatu genituen, 633.402 euroekin.

Azken edizioan hautatutako proiektu hauen izendatzaile komuna Latinoamerika izan zen. **Global Future Fundazioak** lankidetzaren proiektu bat aurkeztu zuen Dominikar Errepublikako Los Llanos udalerrian ur-hondakinak arazteko. **Munduko Geologoek** urgentziaz esku hartu zuten Nikaraguan, Monzote udalerriko zazpi komunitate hornitzen dituzten iturri eta landa ubideetan ebaluazio hidrogeologikoa egiteko. **Nuevos Caminos Elkarteak** Boliviako Santa Cruz de la Sierrako familien elikadura hobetu nahian dabil, eta horretarako baratze familiarak sortu eta prestakuntza tailerrak abiarazi nahi ditu nekazaritzaz, elikaduraz eta elikagaien erabileraz. Jarduera hauek guztiak, gainera, pertsonak komunitatean integratzeko ere baliagarriak dira.

Azken edizioan, berriz, lagundutako proiektuak hauexek izan ziren: **Beninekiko Elkartasun Elkarteak** aurkeztutakoa, Bemberekeko landa eremuan hiru herrixka eraikitzean zetzana, Karité-a (intxaurren antzeko produktu naturala, elikagai eta agente hidratatzailetan oso aberatsa) eraldatzeko kooperatibak ezartzeko. Ekimen honen helburua da genero arteko berdintasuna bultzatzea eta parte hartzen duten emakumeen autonomia lortzea. Karité-a produktu erdilandu bihurtzeko eraldaketak lau aldiz biderkatzen du bere salneurria.



Garapenerako Nazioarteko Lankidetzaren VI. deialdiak ondorengo proiektuak finantzatu zituen: Beninekin Elkartasun Elkarteak, Afrika Zuzenean Fundazioa, eta Ekologia eta Garapena Fundazioa

**Afrika Zuzenean Fundazioak** gaikuntzarako hezkuntza programa bat garatzen du eta programa horren barruan badaude zazpi espezializazio ikastaro Sierra Leonan. Helburua da emakumeak lider dituen gizarteari poliki-poliki garatzeko aukera ematea, bake eta lankidetzaren printzipioetan oinarrituz. Gaikuntza honekin, emakumeek produkzio kooperatiba txikiak sortu ahal izango dituzte, euren familiak mantendu eta, era berean, autoestima berreskuratu dezaten.

Ingurumen iraunkortasuna eta hala behar duten komunitateetan garapena ziurtatzea: bi helburu horiek ditu **Ekologia eta Garapena Fundazioari** ematen zaion laguntzak, Argentinako Andresiton palmitoa ontziratzeko kooperatiba bat eraikitzeko. Proiektu honen helburuen arteko bat, komertzializazioa bidezko merkataritzako bideetara iristea da.

Milurteko Helburuen artean, lehentasunezkoa irizten diogu muturreko pobrezia eta gosea desagerrarazteari; hori dela eta, EROSKI FUNDAZIOAK **Produktua Entregatzeko Programa** antolatzen du duela urte batzuetatik hona. Programa hori urtero errepikatzen diren hainbat kanpainak osatzen du (janari eta jostailu bilketa etab.).

2005eko kanpainaren ondorioz, EROSKI FUNDAZIOAK arropa eta oinetako emaitzak egin zituen, udazkena/negua eta udaberria/uda kanpainetako soberakinez osatuak, honako erakunde hauei eman zitzaizkienak:

- Munduko Haurrak Federazioak 379.200 euroko balioa zeukaten arropa eta oinetakoak jaso zituen. Arropa eta oinetako horiek Txile, Peru, Bolivia, Guatemala eta Errusiako komunitate behartsuenei eman zitzaizkien.
- Madrileko Mensajeros de la Paz-ek 111.600 euroko balioa zeukaten produktuak jaso zituen, Bagdadera bidaltzeko.
- Toledoko sei herritako, Caceresko beste bi herritako eta Tarragonako beste herri bateko Caritas-ek 67.200 euroko balioa zeukaten arropak jaso zituzten.
- Andaluzian diharduten Padre Patera, Sor Angela de la Cruz-en Ahizpei eta José Luis Cano Udal Kultura Fundazioari 109.200 euroko balioa zeukaten arropak eta oinetakoak entregatu zitzaizkien, baliabiderik gabeko emakume, haur eta etorkinen artean banatzeko.
- Bizkaiko UNICEF-ek 10.200 euroko balioa zeukaten jostailuak jaso zituzten uztailean.
- Galizian, Raiola GKEari 3.600 euroko balioa zeukaten ehungintza produktuak entregatu zitzaizkion.
- Era berean, EROSKI TALDEKO Erosketen Zentralak estreinatu gabeko arropak eman zizkien inguruko hamar GKEri. Horien artean aipagarria dugu Mugarik gabeko Suhiltzaileak GKEa, ACNURen bitartez neguko ehungintza jantziak Pakistanera bidali zituena. Guztira, emaitzaren zenbatekoa 123.247 eurokoa izan zen.

Programa honen bitartez, 2006an zehar 102.000 kg ehun eta oinetako entregatu zitzaion Munduko Haurrak Federazioari. Emaitza 601.012 eurokoa izan zen eta horren onuradunak Txile, Peru, Guatemala, Bolivia eta Errusiako umezurztegi-tako baliabiderik gabeko 100.000tik gora haur, emakume eta pertsona adindu izan dira.

# Komunitatearekin hitz egitea eta elkarlana

## 8.1 Elkartasuna EROSKI

### 8.1.5 Beste kolaborazio eta babes batzuk

UNESCOren Lurra Zerutik Ikusia / La Tierra Vista desde el Cielo erakusketa babestu dugu -munduaren erronka sozial eta ekologikoen gaineko benetako gogoeta bat-, ECOBICICLETA delako kataluniar ekimenean kolaboratu dugu. Ekimen horretan ordezkatzan dira hainbat erakunde publiko, Kataluniako ikastetxeetan bizikletaren mundua sartzeko borondatearekin konprometituta daudenak.

Donosti Cup 06 oinarri futbol txapelketa babesten jarraitzen dugu, ia 4.000 gazteren (20 herrialdeetako 13tik 18 urtera bitarteko neska eta mutilak) arteko kultur trukaketa izaten baita bertan. 200 talde inguruk parte hartzen du, eta horietatik 54 atzerritarrak dira. Taldeen %70 gizonetakoek osatua dago eta %30 emakumeek. EROSKIK Donosti Cup-i denboran zehar txapelketa honi laguntzen jarraitzen dugu uste dugulako lehiaketa honen bidez, bizitzeko ohitura osasungarriak sustatzeaz gainera, alde marjinaletako ikastetxeetako gazteen integrazioari mesede egiten diogula, elkartasunezko ekimena baita.

Ematen den babes horri esker, antolatzaileek garapen bidean dauden herrialdeetako pare bat talde gonbidatzen du urtero, gastu guztiak ordainduta. Hala, aurtengo gonbidatua, alde batetik, Menedy kluba izango da, emakumezkoen bi talde ekarriko duena eta Guatemalatik datorrena, eta bestetik, Peruko Cantolao Akademiako talde bat.

Badira urte batzuk EROSKIK Gasteizko Jokoen Jaialdia babesten duela. Jaialdi hori, eta zehazki, Ingurumen Abentura jokoak Florida Parkean izaten da. Florida parkea da, hain zuzen, Jokoen Jaialdi honek hiri osoan barreiatuta dauzkan 11 gunetako bat. Gune hori 57.000 mila pertsona baino gehiagok bisitatu zuen.

Milurteko Helburuen artean, EROSKI FUNDAZIOAK Produktua Entregatzeko Programa antolatzen du urtero, eta horretarako elikagaiak, jostailuak eta abar biltzeko hainbat kanpaina jartzen ditu abian.

Kontuan hartuta Nafarroako Gobernu Kontsumo Zerbitzuarekin batera Kontsumo Arduratsuari buruzko Tailerrari babesa ematen zaiola, eta Nafarroako Kontsumo Arduratsuari buruzko Gidaren edizioa dela eta, aurrean ere Nafarroako Ingurumen Baliabideen Zentroarekin lankidetzan arituko gara, kontsumo arduratsuari buruzko sentsibilizazio kanpainen programa bultzatzeko, eta horren adierazgarri nagusia Kontsumo Arduratsua Foroa izango da, Gazteak eta Kontsumoaren gaineko proiektu bat garatzeaz gainera, hori ere Nafarroako Gobernuak babestua.

2005ean haurrentzako III Ingurumen Kongresua babestu genuen. Kongresua Caceresen egin zen eta Extremadurako Juntak antolatu zuen. Bertan 1.000 ikasle baino gehiagok parte hartu zuten eta euren proiektuak aurkeztu zituzten.

Berdintasuna 2015ean eskuratu beharreko beste helburu bat izango da. Hori dela eta, EROSKIK bere kolaborazio eta babes jarraituei eusten die pertsona ezinduek integratzeko ahaleginean diharduten hainbat erakundekin:

EROSKIK Busti Zaitetz-05 Kanpainako jarduerak babestu zituen, Esklerosi Anizkoitza Fundazioaren alde.

- Lankidetzak ONCEko Día-rekin.
- Lankidetzak Burgosko APACerekin.
- Bizkaiko Pertsona Ezinduen Nazioarteko Egunaren harira antolatutako ekimenen babesa.
- Mojate / Busti Zaitetz-05 Kanpainako jardueren babesa, Esklerosi Anizkoitza Fundazioari laguntzeko. Jarduerok Madrilen eta autonomia erkidegoetako hainbat herritan egin ziren.
- ASPANIAS (Urritasun Intelektuala duten Pertsonen Elkarte) martxa, Burgos: urteroko herri lasterketarekin kolaborazioa (martxa eta txirrindularitza), hiritarrak urritasun intelektuala duten pertsonen arazoez sentsibilizatzeko. Ekainaren 12an izandako ekitaldi instituzionalean, EROSKI enpresa lankidetzat jo zuten.
- Beste urte batez, EROSKI FUNDAZIOAK maiatzaren 22an Madrilen izandako Elkartasunaren Txirrindulari Martxari laguntza eman zion. Ekimen hau Urritasun Psikikoa dutenei Laguntzeko Madrildar Elkarteari laguntza emateko da, eta Daganzo Txirrindulari Klubak antolatzen du. 500 txirrindulari baino gehiago ari da helburu solidario hori lortzeko ahaleginean parte hartzen, eta Madrildar Casa de Campon elkartzen dira.
- Asturias, Kantabria, Andaluzia eta COCEMFE-ko Pertsona Ezinduen Koordinadorek editatzen dituzten hainbat argitalpenekin kolaborazioa.

2005 eta 2006an zehar merkataritza erlazio egonkorra izan zen Enplegu Zentro Bereziekin, eta azken urteko fakturazioa 188.000 eurotik gorakoa izan da.

### Enpleguko zerbitzu berezien zerbitzuak.

	2005	2006
Kontratutako kopurua	173.350,20 euroak	188.261,35 euroak

## Komunitatearekin hitz egitea eta elkarlana

### 8.2 Aliantzak eta hitzarmenak

Elkartasunari dagokionez, gure ezagutzaren eta esperientziaren ekarpena egiten dugu hainbat forotan, eta hori, EROSKI FUNDAZIOAK etengabe sustatzen duen jarduna da.

Hitzaldi eta mintegietan parte hartzen dugu, esate baterako, 2006 Elkartasun Azokan, non, Munduko Aukerak programaren barruan, gure babesa eta parte hartzea izan baitzen. Azoka horrek proiektu solidarioekin konprometitutako elkarte, erakunde eta enpresen bilgunerik handiena izan nahi du.



2006 Elkartasun Azokak proiektu solidarioekin konprometitutako elkarte, erakunde eta enpresen bilgunerik handiena izan nahi du.

## Komunitatearekin hitz egitea eta elkarlana

### KASUAREN AZTERKETA: Boto solidarioa

EROSKIN gure inguruko pertsonen kezka partekatu nahi ditugu. Hori dela eta, banaketaren sektorean aitzindari den ekimen bat garatu dugu, gure bezero, lagun eta langileei aukera emango diena erabakitzeko EROSKI FUNDAZIOAK zein proiektu finantzatuko duen.

Ekimen hau EROSKI FUNDAZIOKO 16.567 bezero, langile eta lagunengana iritsi da. Horiek boto solidarioa eman zuten EROSKIK finantzatu beharreko proiektua aukeratzeko. Hala UNICEFen proiektua aukeratu zen, Kuban 26 ama etxe martxan jartzeko.

Berritasun gisa, 2006an, EROSKI FUNDAZIOAK «Tú decides / Zeuk erabaki» Boto Ekologiko kanpaina abiarazi zuen. Kanpaina horren bitartez, FUNDAZIOKO kontsumitzaile, langile eta lagunek zein ingurumen proiekturi lagundu aukeratu ahal izan zuten. 15.984 parte hartzailek Ekologia eta Garapena Fundazioaren klima zaintzeko ekimena aukeratu zuten, hau da, CeroCO2 klima aldaketaren aurka borrokatzeko proiektua.

Boto Ekologiko kanpainaren bitartez, 15.984 parte hartzailek EROSKIK finantzatu beharreko proiektu bat aukeratu zuten. Boto gehien jaso zuen proiektua klima aldaketaren kontrakoa izan zen: "CeroCO2".

#### Finantzaketa erabakian parte hartzea

	2005	2006
Elkartasun bitora zuzendutako zenbatekoa	-	26.567 euroak
Boto ekologikora zuzendutako zenbatekoa	-	25.984 euroak

## Amaierako datuak eta informeak

### I Eranskina: EROSKI zifratan

2006an, Cash Flow-aren zenbatekoa 403.247.000 eurokoa da eta inbertsioak %100etik gora handitu dira 2005-2006 aldian.

#### Magnitudes económicas

NEURRI EKONOMIKOAK	2005	2006	BARIAZIOA
Finkatutako salmentak (milaka euroak)	6.005.658	6.414.517	%+6,08
Berezko markaren salmenten %	%28	%29,16	%105
EROSKI/online salmenten %*	1,29	1,64	+0.35%
Eraitza bateratuak (milaka euroak)	143.374	190.655	%+32.98
Inbertsio garbiak (milaka euroak)	297.977	611.603	%+105.25
Cash flowa (milaka euroak)	345.329	403.247	%+6.77
Berezko funtsak (milaka euroak)	1.104.500	1.211.903	%+9.72
Jabe diren langileen irabaziak (milioika euroak).	57,5		
EROSKI Ekarpinak titularrei interesak (milioika euroak)	15,47		
Garapenera ekarpena (ekintza sozialeko zenbatekoa eurotan)	1.860.317	1.756.000	%-5.6
Enpleguko zentro bereziak (eurotan kontratatutako zenbatekoa)	173.350,20	188.261,35	%+8,6

\* online-ko zerbitzuekin dendetan izandako salmenten guztizkoari dagokionez.

EROSKIN, guztira 32.651 pertsona ari gara lanean.

#### Langileak

LANGILEAK	2005	2006	BARIAZIOA
Jabe diren langile kopurua	12.415	12.775	%+ 2,8
Jabe ez diren langile kopurua	19.501	19.876	%+ 1,9
Langileak, GUZTIRA	31.916	32.651	%+ 2,3
Plantilla guztiarekin alderatuta, kontratu finkoa duten pertsonen %	%72,62	%73.93	%1 31
Plantilla guztiarekin alderatuta, ezintasuna duten langileen %	0,27	0,52	%+ 92,6
Aginte postuetan dauden emakumeen % (EROSKI TALDEA)	67,01	64.84	%- 0,83
Intzidentzia indizea *	69	65	%-5 8
Prestakuntza soziorabileko orduak	10.262	22.436	%+ 118,63

\* Baja eragin duen istripu kopurua x 1000 / langile kopurua. Prebentzio Zerbitzu Mankomunatuan integratutako sozietate guztiak biltzen dituen datua (Cenco, Dagesa, EROSKI, Koop. E., Eisa/Equifasa, Supera, Udama Andaluzia, Velgasa).

Kontsumoko bazkideak gehi FUNDAZIOAREN lagunak 548.189 pertsona gara dagoeneko.

#### Kontsumo bazkideak

KONTSUMOKO BAZKIDEAK	2005	2006	BARIAZIOA
EROSKI FUNDAZIOAREN bazkide-lagunak	515.226	548.189	%6,4

Kooperatiba bi komunitatek osatzen dute: kontsumoko bazkideek eta laneko bazkideek.

## Sozietateko bizitza

KONTSUMOKO BAZKIDEAK	2005	2006	BARIAZIOA
Batzarretan parte hartzen duten kontsumo bazkideen kopurua	5.837	6.025	%3,2
Batzarretan parte hartzen duten laneko bazkide kopurua	5.427	5.497	%1,3

Gure lehiakideak gainditu egin ditugu berriro ere, eta supermerkatuen proiektu zorroan errekorrak lortu ditugu.

## Magnitudes operativas

NEURRI OPERATIBOAK	2005	2006	BARIAZIOA
<b>SARE KOMERTZIALA</b>			
Salmenta aretoa (m <sup>2</sup> )	1.381.445	1.442.828	%+4,4
Sare komertziala (EROSKI TALDEko irekiera kopurua)	140	88	%-37,1
Parketa eta zentro komertzialen sustapena (irekita dauden lokalen kopurua)	390	587	%+50,5
<b>BEZEROAK</b>			
Bezeraoak erosketako milioika jarduera)	2352		
Bezeraoari zuzendutako arreta (arreta eman zaien bezeraoen kopurua)	81.472	94.246	%+15,7
<b>BEREZO MARKA</b>			
Berezko markako etengabeko erreferentzien kopurua	1.994	2.380	%+19,4
<b>KALITATE KONTROLA</b>			
EROSKI Naturreko hornitzaileen kalitate kontrola (ikuskapen eta azterketa kopurua)	4.849	4.521	%-6,8
Hozketa kateko hobekuntzak (inbertsioak eurotan)	6.205.750	10.363.000	+67%
<b>BALIOAK DITUZTEN PRODUKTUAK</b>			
Ingurumeneko irizpideak EROSKI Natur haragian (gutzizkoaren %)	%28,29	%29,61	
Ingurumeneko irizpideak EROSKI Natur haragian (gutzizkoaren %)	%23,52	%16,60	
Transgenikoen kontrola berezko markan (analitika kopurua)	315	155	%-50,8
Bidezko merkataritza (fakturazio garbia eurotan)	164.609,67	271.943,98	%+65,2
<b>%+65,2</b>			
Energiaren kontsumoa hipermerkatuetan (kWh)	178.158.481	199.101.601	%+3,95
Ur kontsumoa (m <sup>3</sup> Artea hipermerkatuan soilik)	6.732	6.501	%-3,43
Ontzien kontsumoa (unitateak Artea hipermerkatuan soilik)	3.381.438	3.714.624	%+8,17
Kamiseta poltsen kontsumoa (unitateak Artea hipermerkatuan soilik)	6.684.000	8.448.000	%+30,82
Hondakinak sortzea (kg Artea hipermerkatuan soilik)	949.006,5	908.170,5	%-4,3
Berezko markaren hornitzaileetan ingurumenaren portaera (egindako e+5en ebaluazio kopurua)	147	241	%+63,3
Logistikako jardueratik eratorritako zuzeneko CO <sub>2</sub> igorpenak (t baliokidea: CO <sub>2</sub> /euro).	*0,032	0,039	%+21,8
<b>GESTIO ETIKOA</b>			
Berezko markaren hornitzaileetan portaera etikoa (egindako ebaluazio kopurua)	50	54	%+8
<b>KONTSUMITZAILEARENTZAKO INFORMAZIOA</b>			
Ingurumen kontzientziazioko jardueretan parte hartu duen			

kontsumitzaile kopurua	252.500	288.440	%+14,2
<b>Ohitura osasungarriekin lotura duten jardueretan parte hartu duen kontsumitzaile kopurua</b>	1.747.355	1.643.831	%-5,9
<b>Harpidedunek Consumer.es-en inguruan egindako balorazioa (gehienez, 10)</b>	8,4	8.30	%-1,25

\* 2005. urterako, ondorengo plataformen datua agertzen da: Pinto, Getafe, Elorrio, Zubieta, Zorrotza, Agurain, Cenco, Azuqueca, Zaragoza eta Malaga. Coruñakoa eta Sigueirokoa ez dira agertzen. 2006. urterako, ondorengo plataformen datua agertzen da: Getafe, Elorrio, Zubieta, Zorrotza, Agurain, Cenco, Azuqueca, Zaragoza, Malaga, Coruña eta Sigueiro. Pintokoa ez da agertzen. Kalkulatzeko metodoa: Erregai litro

\* konbertsio faktorea/irteerak eurotan.

Amaierako datuak eta informeak

## II Eranskina: Egiaztapen gutuna

(bakarrik gaztelaniaz)



KPMG Asesores S.L.  
Edificio Torre Europa  
Paseo de la Castellana, 95  
28048 Madrid

### Informe de Verificación

A los lectores de este Informe

#### **Introducción**

Hemos sido requeridos por EROSKI para revisar la información contenida en su Memoria de Sostenibilidad 2005-2006 (en adelante la Memoria), cuya elaboración, incluida la decisión acerca de los asuntos que trata, es responsabilidad de la Dirección de EROSKI.

#### **Alcance**

En la Memoria se describen los esfuerzos y avances realizados por EROSKI en la consecución de un desarrollo más sostenible. Nuestra responsabilidad ha sido la de revisar la información contenida en la mencionada memoria la de comprobar la aplicación de la norma AA1000 Assurance Standard (AA1000 AS) y de la Guía de Global Reporting Initiative Versión 3 (GRI G3) de acuerdo al nivel de autodeclaración de la compañía y la de ofrecer a los lectores de la misma un nivel de aseguramiento limitado de acuerdo con lo establecido por la norma ISAE 3000 (International Standard for Assurance Engagements) sobre:

- Que las informaciones cuantitativas y cualitativas, incluidas las respuestas a las preguntas realizadas por el Comité de Expertos Independientes, identificadas dentro del informe de manera específica se encuentran adecuadamente soportadas por documentación interna o de terceros y se han obtenido de manera fiable conforme a la sistemática establecida por EROSKI para ello.
- La aplicación de la Norma AA1000 AS y de la Guía de GRI G3 de acuerdo a la autodeclaración realizada por EROSKI (nivel de aplicación A+).
- El nivel de riesgo correspondiente a los puntos anteriores es inferior al nivel de aseguramiento razonable debido a la naturaleza y el alcance más limitado de los procedimientos que hemos llevado a cabo para la obtención de evidencias.

La revisión de la información indicada anteriormente no ha incluido la verificación de los datos cuantitativos correspondientes a los estudios de caso incluidos en el Informe.

#### **Criterios para realizar la revisión**

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000: *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, desarrollada por International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Entre otras cuestiones esta norma requiere que:

- El equipo que realiza el trabajo posea conocimientos específicos, habilidades y competencias profesionales necesarias para entender y revisar la información incluida en la Memoria, y que los miembros del mismo cumplan los requerimientos del Código de Ética Profesional de la Federación Internacional de Expertos Contables (IFAC) para asegurar su independencia.
- Cuando se provea de un aseguramiento limitado de la información, que es de un nivel de profundidad menor que el aseguramiento razonable, se utilice una conclusión limitada al trabajo realizado.

En nuestra revisión se han seguido los principios y criterios de verificación de la información incluidos en la norma AA1000 AS y la Guía de GRI G3 por ser los aplicados por EROSKI y cuyo entendimiento y aplicación se hallan descritos en el capítulo denominado "Principios para la elaboración de esta Memoria".

### **Trabajo realizado**

#### ***a) Verificación de datos cuantitativos y otras informaciones de carácter cualitativo contenidas en la Memoria***

Hemos revisado la información cuantitativa y cualitativa, incluidas las respuestas a las preguntas realizadas por el Comité de Expertos Independientes con las que EROSKI da respuesta a las preguntas realizadas por el Comité de Expertos Independientes, de acuerdo con el alcance descrito y basándonos en la realización de las siguientes actividades:

- Entrevistas con los responsables que proveen la información incluida en la Memoria.
- Entendimiento de los sistemas utilizados para generar, agregar y facilitar los datos.
- Análisis del alcance y presentación de la información que se ofrece.
- Revisión por muestreo de los cálculos realizados a nivel de grupo.
- Revisión de que la información cualitativa (respuestas al Comité de Expertos Independientes y otras informaciones contenidas en la Memoria) se encuentran adecuadamente soportadas por documentos internos o de terceros.

#### ***b) Revisión limitada del alineamiento de los criterios y principios para la definición del contenido de la Memoria y su alcance según GRI G3 y AA1000 AS***

Se han revisado documentalmente los criterios y procedimientos utilizados para definir los contenidos de la Memoria de conformidad con el alcance descrito.

Estos criterios de presentación de la citada información en cuanto a alcance, incluyendo las eventuales limitaciones al mismo, definición de contenidos, importancia, métodos de integración y agregación de los datos, se hallan descritos principalmente en el capítulo "Principios para la elaboración de esta Memoria".

### **Conclusiones**

Basados en los trabajos descritos anteriormente, no hemos observado circunstancias que nos indiquen que los datos recogidos en la Memoria no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no se presente de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas.

KPMG ASESORES, S.L.



Julián Martín Blasco

27 de abril de 2007

## Amaierako datuak eta informeak

# III Eranskina: Adituen batzordearen gutuna

(bakarrik gaztelaniaz)

### Comité independiente de expertos

#### Informe de conclusiones

##### Presidente

Jesús Lizcano Álvarez

Transparencia Internacional-España  
y Catedrático de la Universidad Autónoma de Madrid

##### Expertos

Juan Carlos del Olmo Castillejo

WWF Adena

María González de Asís

Banco Mundial (WBI)

Beatriz Fernández Olit

Fundación Economistas sin Fronteras

Eva Ramos Pérez-Torreblanca

Fundación Ecología y Desarrollo

Hemos sido requeridos por EROSKI, con el fin de conocer si, en opinión de las personas que componen este Comité, la Memoria de Sostenibilidad y el Código Ético de esta entidad contienen información adecuada sobre los asuntos de mayor relevancia para sus stakeholders y otros agentes sociales, y en qué medida refleja un entendimiento de sus expectativas y da respuesta a las mismas.

Para ello hemos realizado de forma independiente y siguiendo nuestro propio criterio las siguientes preguntas a la Dirección de la compañía.

#### Preguntas formuladas por el Comité a la Dirección de EROSKI

1. *En relación con la Gestión Ambiental, ¿Ha recibido EROSKI alguna queja o demanda por incumplimiento de buenas prácticas en este sentido? Si este fuera el caso, ¿cuál fue el contenido y la resolución de la misma?*
2. *Eroski ha adquirido el compromiso de comercializar productos sin transgénicos para su marca Eroski (página 33 memoria de sostenibilidad). ¿Cuál es la política respecto a otros productos no pertenecientes a su marca? ¿En caso de comercializar productos con transgénicos de otras marcas, se obliga al proveedor a que lo explicita en su etiquetado?*
3. *En relación a la marca de productos EROSKI y EROSKI Natur (Marcas Blancas) ¿Se especifica claramente en los envases de estos productos el fabricante y origen de los mismos? ¿Cuando se produce un cambio de fabricante para un producto concreto se informa al consumidor del mismo?*
4. *¿Dispone Eroski de una política de compra responsable de productos forestales? ¿Qué porcentaje de los productos de madera comercializados están certificados por FSC? ¿Conoce Eroski el origen del papel tisú que comercializa y exige certificados de procedencia legal y sostenible?*
5. *Aunque en su memoria de sostenibilidad (pág. 66) la empresa tiene un apartado en el que identifica qué actividades contribuyen al cambio climático y las acciones realizadas para mitigarlo, la empresa no ofrece datos sobre sus emisiones directas o indirectas de gases de efecto invernadero e incluso especifica en el anexo I (pág. 88) que la "actividad Eroski no supone emisiones de gas efecto invernadero" lo que parece una incongruencia. Explícite si su posición respecto al cambio climático es que su actividad no tiene un impacto relevante y que por tanto no es necesario informar sobre este aspecto. En caso contrario, ¿tienen previsto reportar sus emisiones de gases de efecto invernadero en su siguiente memoria?*
6. *En relación a la Transparencia y el Acceso a la Información, ¿Qué medidas específicas se han implementado desde EROSKI para facilitar el acceso a la información tanto por parte de los "trabajadores propietarios" y los "consumidores socios"? ¿Existe alguna limitación de acceso al contenido?*
7. *La empresa explicita (anexo III) que fomenta las prácticas éticas y transparentes en todos los niveles jerárquicos de la organización. Teniendo en cuenta que el sector inmobiliario es un sector sensible respecto a los aspectos de corrupción y soborno, ¿Cuáles son las medidas específicas llevadas a cabo por la compañía para luchar contra la corrupción y el soborno? ¿Se ha visto la compañía involucrada en algún caso de corrupción y soborno, y en caso afirmativo, cuáles fueron las medidas adoptadas?*
8. *En la elaboración de las políticas de accesibilidad (barreras arquitectónicas) que afectan a las instalaciones del grupo, ¿participan en su diseño colectivos directamente afectados u organizaciones civiles expertas en la materia?*

9. En relación al Código Ético ¿De qué manera queda el empleado vinculado a estos "principios" y qué medidas específicas desarrolla EROSKI para garantizar su cumplimiento?
10. Respecto a la gestión de los Derechos Humanos por parte del Grupo Eroski, ¿existen documentos específicos (a parte de su adhesión al Pacto Mundial y el código ético) que desarrollen tanto la política como el sistema de gestión de los DD.HH.? ¿Cómo se asegura el cumplimiento por parte de los suministradores? ¿Quiénes son los responsables de la gestión de DD.HH. y qué vías de reclamación/denuncia se han habilitado? ¿Cuáles son los resultados de las evaluaciones, en caso de haber sido realizadas?
11. ¿Qué política está llevando a cabo Eroski para fomentar el incremento de productos ecológicos o de comercio justo, tanto de marca propia como ajena, en sus lineales? ¿Qué porcentaje del total de productos ofertados son productos ecológicos o de comercio justo?
12. La Formación impartida en materia de Prevención de Riesgos Laborales, Conocimientos para el Desarrollo Óptimo del Puesto de Trabajo, Formación Corporativa y Formación para la Mejora Continua (página 62 y 63), ¿se podría desglosar por número y % de empleados que han recibido dicha formación según temática (medio ambiente/ seguridad laboral/ formación), áreas operativas y tipo de relación contractual (fija, temporal)? ¿Qué intensidad de formación de los empleados en estos ámbitos se impone a los contratistas?
13. ¿Podrían aportar información cuantitativa y cualitativa acerca de las quejas y reclamaciones de los clientes y consumidores? ¿Qué porcentaje de dichas reclamaciones ha sido resuelto a través del Sistema de Arbitraje de Consumo?
14. ¿Dispone Eroski de criterios o de una política para garantizar que sus supermercados se construyen en lugares donde no se daña el entorno y el paisaje?. ¿Realiza un estudio de impacto ambiental de sus nuevos centros comerciales?
15. Siendo la presión urbanística sobre el territorio y en particular sobre la costa uno de las principales causas de pérdida de biodiversidad y de degradación del medio natural, ¿que criterios sigue Eroski Inmobiliaria para garantizar que sus operaciones no dañan al medio ambiente?. ¿Dónde se sitúan las promociones en Costa de Andalucía, Costa Mediterránea, o Costa Dorada que comenica en su memoria?, ¿Qué criterios de sostenibilidad en la construcción o promoción sigue Eroski Inmobiliaria?

Después de haber considerado las respuestas de EROSKI a nuestras preguntas y de haber estudiado el contenido de la información pública de esta entidad, a continuación damos nuestra opinión sobre el modo en el que han sido tratados los temas anteriormente referidos en forma de preguntas. Esta opinión en ningún caso forma parte del proceso de verificación externa del Informe llevado a cabo por un verificador externo independiente.

#### **Conclusiones del Informe**

*La función de este Comité es evaluar los diversos aspectos de carácter social, ético, medioambiental y laboral de esta entidad con mayor relevancia para sus stakeholders y otros agentes sociales, y su tratamiento en la Memoria de Sostenibilidad y el Código Ético, con ánimo de poner de manifiesto aquellos aspectos positivos, por una parte, así como los inconvenientes, insuficiencias o cuestiones que resulten mejorables en la situación y en las actividades de esta empresa en el ámbito citado. En función de ello, este Comité pasa a realizar las siguientes manifestaciones:*

*De las respuestas y contenidos informativos analizados en referencia a nuestras quince preguntas anteriormente formuladas, hemos de distinguir tres grupos o niveles de adecuación en las respuestas a lo requerido por este Comité:*

*Por una parte, hay un grupo de preguntas a las que se nos ha respondido de una forma ciertamente adecuada y coherente con lo preguntado, manifestando las respuestas un alto nivel de calidad, así como la información relacionada y aportada complementariamente con las mismas. Son las diez preguntas siguientes: nº 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12. En todo caso, y a pesar de este nivel de calidad o adecuación, los miembros del Comité creen adecuado realizar algunas indicaciones específicas sobre dos de ellas.*

*En lo relativo a la pregunta n° 2, aunque la respuesta relativa a la política de actuación y llevadas a cabo en los productos marca EROSKI es muy amplia y detallada, se recomienda que la información relativa al control de aquellos productos no pertenecientes a dicha marcha sea más amplia, ya que resulta algo escasa.*

*En referencia, por otra parte, a la pregunta n° 5 se valora muy positivamente la respuesta y la información que se proporciona respecto a las iniciativas en marcha en el campo de la reducción de las emisiones en las actividades de transporte; sin embargo, se recomienda que se aporte un mayor nivel de información en cuanto a las emisiones en sus centros comerciales, centros de producción, etc. de cara a poder tener una opinión más completa sobre este importante aspecto de la política ambiental.*

*Existe, por otra parte, un segundo grupo de preguntas para las cuales las respuestas y/o la información aportada tiene, en nuestra opinión, un cierto nivel de insuficiencia, y a tal efecto formulamos algunas recomendaciones. Se trata de las preguntas n° 3, 13 y 14.*

*En cuanto a la pregunta n° 3, cabe señalar que aunque se responde adecuadamente a la primera parte de la pregunta, no se llega a responder a la segunda parte de la misma, relativa a la información que la empresa aporta en los posibles cambios de fabricantes de un producto concreto, con lo que puede suponerse que no se informa al público sobre este aspecto, o en todo caso si se hiciese, no se nos responde sobre esta materia.*

*En lo referente a la pregunta n° 13, aunque se responde muy adecuadamente a la primera parte de la pregunta, no se responde a su segunda parte, esto es, al porcentaje o proporción de las reclamaciones recibidas por clientes o consumidores que ha sido resuelto a través de un sistema de Arbitraje de consumo. Este Comité entiende que es una información interesante para los usuarios de los informes de sostenibilidad de esta empresa, y por tanto se recomienda que en ulteriores informes se incluya este tipo de datos.*

*En lo relativo finalmente a la pregunta n° 14, la respuesta aportada por la empresa es demasiado escueta, y no proporciona información sobre los criterios o la política que en su caso posee esta empresa para evitar la ubicación de centros comerciales en los entornos naturales, por lo que se recomienda que se incluya esta información, dado que ello está relacionado con uno de los mayores impactos de las grandes superficies comerciales, y por tanto tiene un carácter sustantivo en empresas como EROSKI.*

*Finalmente hay un tercer grupo de preguntas para las cuales las respuestas y/o la información aportada es, en nuestra opinión, claramente insuficiente, por las razones que se señalan seguidamente: Son las n° 4 y 15.*

*En lo relativo a la pregunta n° 4, que hace referencia a las políticas de compras responsables en el ámbito forestal, la empresa no aporta apenas información relevante sobre el objeto de la pregunta, centrándose la respuesta en información sobre sus esfuerzos en la comercialización de productos de comercio justo, y aunque hace referencia a un "plan de trabajo de diez años...", no hace referencia a sus características. Por otra parte, de la escasa información aportada por la empresa sobre la compra de productos TSC (los únicos que garantizan la gestión sostenible de los bosques) pudiera suponerse que la empresa carece de una política concreta a este respecto, y por tanto, no queda claro que pueda garantizar que los productos que comercializa provienen de la corta legal y la gestión sostenible del bosque; se recomienda, por tanto, ampliar y concretar esta información en años sucesivos.*

*En lo relativo finalmente a la pregunta n° 15, la empresa responde parcialmente en lo que respecta a las promociones de viviendas propias; hubiese sido deseable una mayor información sobre los criterios de sostenibilidad utilizados en su construcción (eficiencia energética, uso de materiales no contaminantes, ocupación de territorios, etc.) ya que no los contempla expresamente en su respuesta. Por otra parte, con respecto a la comercialización de viviendas construidas por terceros, aunque la empresa responde sobre la ubicación geográfica de las mismas, se recomienda que incluya información que garantice, en su caso, que está comercializando viviendas construidas respetando el medio ambiente y la integridad de la costa.*

*Aparte de las opiniones, insuficiencias y recomendaciones señaladas anteriormente, este Comité valora positivamente que una empresa como la evaluada, se haya mostrado dispuesta a ser objeto de un examen detallado, crítico, y con preguntas en muchos casos exigentes, por parte de un Comité de expertos independientes como éste, integrado por miembros de entidades de carácter no lucrativo, académico o supranacional, que no hacen sino representar de alguna manera a la sociedad civil en su conjunto, que cada vez actúa más como instrumento de vigilancia y de garantía del cumplimiento de las normas éticas, sociales y medioambientales por parte de las empresas. Entendemos, además, que esta disposición a la apertura informativa que muestran algunas empresas, puede servir como referente para otras compañías en aras de la mayor transparencia socioeconómica que demanda una sociedad moderna como la actual.*

Y por ello firma su Presidente a 18 de Abril de 2007



Fdo. Jesús Lizcano Alvarez



Los textos señalados contienen las respuestas a las preguntas formuladas por el Comité de expertos en la Carta de verificación. Estas respuestas se encuentran a lo largo de toda la memoria. Asimismo, el número que acompaña al texto señalado indica el número de la pregunta en cuestión.

## Amaierako datuak eta informeak

# IV Eranskina: GRI indizea/ Mundu Ituna

### Printzipioak

- Enpresek giza eskubideen babesa bermatu eta errespetatu behar dute, eta nazioartean aldarrikatu.
- Ziurtatu beharra daukate giza eskubideen bortxaketen erru-lagun ez direla.
- Elkartzeko askatasuna errespetatu behar dute, eta negoziazio kolektiborako eskubidea benetan aitortu.
- Bortxazko eta obligaziozko lan oro desagerrarazi behar dute.
- Haurren lana benetan ezeztatu behar dute.
- Enplegu eta okupazioari dagokienez, bereizkeria desagerrarazi.
- Ingurumenari lotutako erronken aurrean, zuhurtziazko irizpide bat aplikatzen lagundu.
- Ingurumenari lotutako ardura handiagoa sustatzen duten ekimenak aurrera atera.
- Ingurumenerako kaltegabeak diren teknologiak garatu eta hedatzea akuilatu.
- Enpresek era guztietako ustelkerien kontra egin behar dute, estortsioa eta eroskeria barne.

GRI Indizea/Mundu Ituna" taula eskuragarri duzu gaztelaniazko [PDF bertsioan](#)

Amaierako datuak eta informeak

## Igorpen-kompentsazio ziurtagiria

(bakarrik gaztelaniaz)

