



Iraunkortasun-
memoria
2003-2004

Aurkibidea

2003-2004ko iraunkortasun-memoria

1 Memoria honetaz	04. or
--------------------------------	--------

2 Lehendakariaren gutuna	06. or
---------------------------------------	--------

3 Honelakoa da gure erakundea	08. or
--	--------

- 3.1. Guztien eta guztientzako erakundea
- 3.2. Gure alderdi interesdunak
- 3.3. Sozietate-egitura
- 3.4. Negozio-alorra eta ikur-alorra

4 Gauzak egiteko beste modu bat	30.or
--	-------

- 4.1 Antolamendu funtzionala
- 4.2 Barne-konpromisoen kudeaketa
- 4.3 Kanpo-konpromisoen kudeaketa

5 Aurrerapen-urtea. Aberastasuna eta ongizatea sortzen	40.or
--	-------

- 5.1. Kontsumitzaileak
- 5.2. Ekonomi eta kultur garapeneko eragilea
- 5.3. Pertsonak
- 5.4. Etorkizuneko belaunaldiak: ingurumena
- 5.5. Gizartea

6 Eranskinak	81.or
------------------------	-------

- I. eranskina
GRIren baldintzekiko korrelazio-taula
- II. eranskina
AENORen balioztatze-txostena
- III. eranskina
Munduko Itunaren 2004ko Aurrerapen Txostena
- IV. eranskina
2015 milurtekoko gizarte-ekintza eta helburuak

1

Memoria
honetaz

Memoria honetaz

Gure iraunkortasun-memoriaren egunerapen honen bidez, 2002an hasitako ahaleginarekin jarraitzen dugu. Memoriaren bidez, oinarritzko jardueren berri ematen dugu, Eroskik 2003-2004 denboraldian ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-arloetan izan duen portaeraren adierazle nagusiak jakinarazteaz gain.

Horretarako, eta aurreneko urrats gisa, gure erakunde-eredua deskribatuko dugu, irakurleak nola jarduten dugun hobeto ulertu eta, azken batean, lortutako emaitzak balioets ditzan, bai eta emaitzek alderdi interesdunen interesak asetzean izandako garrantzia ere.

Deskribapen horretan, fideltasun osoz azaldu nahi ditugu alderdi interesdun bakoitzarekin hartutako konpromisoak, bai eta konpromiso horiek nola bete ditugun ere. Halaber, etengabeko hobekuntzako politikak ezarriz balioa etengabe sortzea lortu dugula ere azalduko dugu.

Horrez gain, eta gure komunikazioen bereizgarri den gardentasunari jarraituta, zuen esanetara jartzen gara, egin nahi duzuen edozein kontsulta argitzeko, zabaltzeko, azaltzeko edo erantzuteko. Era berean, zuen eskura jartzen dugu AENOREk emandako balioztatze-txostena.

Harremanetarako: Eroski Fundazioa
Tel.: 94 621 16 99. info@fundacioneroski.es

Txosten hau Eroski Taldeak 2003an eta 2004an gure planetaren garapen iraunkorraren alde egindako ekarpenaren deskribapen orekatua da. Iraunkortasun-memoriak egiteko Global Reporting Initiative delakoak 2002an egindako gidaren gomendioei jarraituta eginda dago memoria hau.

Informazio gehiago izateko, sartu www.eroski.es web orrian.

Dokumentu honetan sartu gabeko informazioa I. eranskinean dago behar bezala azalduta. Informazio horretan, gure jardueraren izaerari ez dagozkion adierazleak azaltzen dira, edo memoria hau egiten zen bitartean aintzat hartzeko moduan izan ez diren adierazleak. Hurrengo memorietan sartuko ditugula hitzematzen dugu.

2

Lehendakariaren
gutuna

Ingurumenaren Mundu Batzordearen arabera, «Iraunkortasuna gizateriak duen ahalmena da, egungo beharrak asetzeko, etorkizuneko belaunaldiek euren beharrak asetzeko duten gaitasuna arriskatu gabe» (Nuestro futuro común, 1987). Hitz bitan esan dezakegu, egungo eta etorkizuneko gizakiari bizi-kalitate hobea bermatzea dela kontua.

Bizi-kalitatea hobetzeko, hiru alderdi uztartu behar dira: ekonomia-garapena, ingurumenaren babesa eta gizarte-erantzukizuna, eta hiru alderdi horiek elkarren menpe daude.

Poliki-poliki, XX. mendearen amaierara arte onartu izan den Baconen paradigma zokoratzen ari gara. Haren arabera, zientziaren aurrerapena eta gizakiaren aurrerapena modu naturalean lotuta daude. Orain badakigu, zientziaren aurrerapenak ez dakarrela, ezinbestez eta zuzenean, denontzako ongizatea.

Ikasi dugu, halaber, gizakiak gauza gehiago behar dituela, eskariaren eta eskaintzaren arteko joko hutsak ematen dituenak baino. Gizakia mobilizatu egiten da, norbaitzuk merkatu horren onuretatik kanpo uzten dituzten arrazoien aurka. Eta enpresek ere, lehenago edo beranduago, beste horrenbeste egin beharko dute: garapen iraunkorraren ereduari heldu beharko diote.

Gero eta hiritar gehiago dago ingurumenarekin kezkatuta. Gai dira beren portaerak epe luzera izan ditzakeen ondorioak aurreikusteko, eta horregatik, prest daude beharrezko urratsak emateko. Hiritar horiek aztertu eta baloratu egiten dituzte enpresen portaerak, eta legitimitatea ere ematen diete, legeari bakarrik erreparatu gabe. Ez dute botere gehiago eskatzen; aitzitik, boterea erabiltzen duenak arduraz joka dezala eskatzen dute.

Eroskiren historian, garapen iraunkorraren ikuspegia funtsezkoa da sorrerako balioetan, eta, ondorioz, ez da mugatzen ingurumen-arauak nahiz langileen kudeaketaren gaineko legeak betetzera eta produkzio garbiagorako irizpideak ezartzera.

Eroski Taldeak gobernu-egitura paritarioa du, gizarte-erantzukizunaren balioak barne hartzen dituen eta gure kultura eta identitatea bereizten dituen lege- eta sozietate-antolamendua. Guztiona eta guztiontzat da gure erakundea. Bertan, 12.298 langile dira jabe eta protagonista. 493.986 bazkide kontsumitzaile ditugu, eta bizi-ohitura osasungarri eta errespetuzkoen inguruko prestakuntza- eta informazio-jardueretan hartzen dute parte.

Esan bezala, gobernu-antolamendu paritarioa dugu: langileek eta kontsumitzaileek bat egiten dute Administrazio Kontseiluan. Horri esker, bi ikuspegiak uztartzen ditugu, eta Taldearen estrategia gizartearen behar eta igurikipenetara hurbiltzen dugu. Kontsumitzailearen interesak eta eskubideak asetzeko eta defendatzea dugu helburu. Xede horretan oinarriturik, konfiantzazko produktuak eta zerbitzuak eskaini, gizartearekin modu solidarioan jardun eta etengabeko komunikazioari eusteko konpromisoa dugu.

Iraunkortasun-memoria honetan, segimendua egin diegu azken hirurtekoko helburuei eta epealdian emandako aurrerapausoei. Bestalde, etengabe hobetzeko dinamika ezarri dugu, kontsumitzailearekiko bokazioa, gizartearen garapenari egiten diogun ekarpena eta ingurumenarekiko konpromisoa neurtzeko gailuetan.

Memoria hau Global Reporting Initiativeren 2002ko Gidaren arabera egin dugu, eta gure erakundeak ekonomiaren, ingurumenaren eta gizartearen ikuspegietatik egin duen lanaren azalpen orekatu eta arrazoizkoa da.

Zorionez, garapen iraunkorraren zidorrean ez gaude bakarrik. Beste hainbat enpresa, gizartelalde eta hiritar ere hor ditugu, giza jardueraren ikuspegi orokorrean oinarrituta.

Constan Dacosta

3

Honelakoa da gure erakundea

- 3.1. Guztien eta guztientzako erakundea
- 3.2. Gure alderdi interesdunak
- 3.3. Sozietate-egitura
- 3.4. Negozio-alorra eta ikur-alorra

Honelakoa da gure erakundea

Kontsumo handiko produktu eta zerbitzuen banaketako taldea gara, eta Espainiako etxe guztietara hurbildu nahi ditugu produktu eta zerbitzu horiek, ahalik kalitaterik handienekin. Horretarako, gure zentro guztietan, gure bezeroen gogobetetasunarekiko konpromisoa bermatzen dugu.

Gure kudeaketa etikoak etengabe neurtzea, kontrolatzea eta hobetzea eskatzen du, eta neurketa, kontrol eta hobekuntza horiek kolektibo interesdun guztiekiko dugun harremana ezartzen duten adierazleen bidez egiten ditugu. Kudeaketa Etikoko Printzipio horrek gure korporazio-balioak ditu oinarritzat, Kode Etikoa ematen dugu balio horien berri, eta erakunde osoan zabaltzen ditugu. Hona hemen:

ELKARLANA

Langileok jabeak eta protagonistak gara, eta geurea sentitzen dugu Eroski. Horrenbestez, Eroski Taldearen arazoak eta arrakastak gure mende daude eta gure eragin zuzena eta pertsonala dute.

GIZARTE ERANTZUKIZUNA

Eroski Taldeak pertsonen garapen profesionala bideratu behar du, baina baita horien garapen integrala ere. Izan ere, pertsona garatzen bada, erakundeari garatzen laguntzen dio, eta horrek gizarte-garapena ekarriko duen bilakaera-espinala sortzen du. Hala ere, gure jarduerak erakundea egiten dugun pertsonok →

gainditzen gaitu eta oso eragin handia du ingurune hurbilean, eta hain zuzen, ingurune hurbil hori hobetzen eta gure komunitatea garatzen laguntzeko konpromisoa hartu dugu.

KONTSUMITZAILEEN BALIOA

Eroski Taldeak bokazio naturala du kontsumitzaileekiko, eta hori hainbat ekintzatan islatzen da; besteak beste, kontsumitzaileak enpresa-proiektuko protagonistak dira, haiekin komunikazio gardena eta noranzko bikoia izateko politika garatu dugu, kontsumitzaileen interes eta eskubideak defendatzeko konpromisoa hartu dugu, eta produktu onak, osasungarriak, seguruak eta ingurumenarekiko errespetuzkoak eskaintzen dizkiegu.

PARTAI DETZA

Langileok parte hartze aktiboa dugu proiektuan, eta horrek azaltzen du gure erakundea sortu eta hazi izana. Pertsonok gara erakundearen arrakastaren bermea, eta, beraz, gure ardurakoak dira gure emaitzak eta hobekuntza-eta aurrerapen-helburuak.

BERRIKUNTZA

Gure ustez, etengabeko berrikuntza eta gure jarduera-arlo guztietan aukera berriak etengabe bilatzea ezinbestean bete beharreko baldintzak dira, bai enpresak berak aurrera egiteko, bai gure jarduerak gizartean sortzen dituen itzaropenei behar bezala erantzuteko.

Ildo horretan, Eroski Taldearen eginkizunaren jardunbideak hauek dira, Iraunkortasun-memoria honi dagokion erreferentzia-aldian (2003-2004):

- Kontsumitzaileen premiei erantzuten dieten konponbideak ematea, etengabeko berrikuntzaren bidez.
- Pertsonak integratzen dituen eta arlo pertsonalean eta profesionalean garatzeko aukera ematen dien enpresa-proiektu eta -eredua sortzea.
- Espainiako merkatuan liderrak izatea.
- Irabaziak lortzea, aberastasuna sortuko duen hazkundea izateko eta aberastasun hori →

elkarlaneko eta sozietate-partaidetzako esparruan banatzeko.

- Gure jarduera garatzen dugun komunitatearen bizitza-kalitatea hobetzen laguntzea, eta kontsumitzaileak defendatzeko, ingurumena zaintzeko eta ekonomi eta giza garapena sustatzeko konpromisoa hartzea.

Gure ardatz estrategikoekiko koherente izanez, erakundea osatzen dugun guztiok uste osoa dugu, erabakiak hartzeko, Gizarte Erantzukizuna hartu behar dela gidatzen. y el impulso del desarrollo económico y humano.

Kudeaketa etikoa Zuzendaritzaren helburuen artean sartzeko, etengabeko hobekuntza Gizarte Erantzukizuneko printzipioen arabera hartzeko eta hura adierazleen bidez egiaztatze hartutako konpromisoari esker, 8000:2001 SA Araua egiaztagiria lortu dugu, bai eta horri eustea ere. Hain zuzen, Espainiako banaketa-enpresetan lehenengo izan da gurea, eta, Europakoetan, bigarrena.

Gizarte-erantzukizuna bere egin duen enpresa izateak giza eskubideekiko errespetuarekin hartutako konpromisoa adierazten du, bai eta kontsumitzaileen, langileen, hornitzaileen eta komunitatearen oinarrizko eskubideekin errespetuz jokatzeko duen kudeaketa garatzeko konpromisoa ere. →

Konpromiso hori balio-kate osoan zehar hedatzen da, eta, horretan, erakunde osoak hartzen du parte; izan ere, arlo eta negozio guztietan aplikatzen dira Gizarte Erantzukizuneko politikak, gizartearen iraunkortasuna bermatzen laguntzeko, gu ere gizarte horren zati baikara.

Eroski Taldeko aginte-taula elikaduraren eremuan
Garapen arloko helburuen betetze mailan egindako aurrerapausoak

	Zer egiten dugun	Nola egiten dugun	2002	2003	2004	
Kontsumi- tzaileekiko bokazioa	Eskaintzaren berrikuntza	Hazkundera Bereizketa	Salmentak (mila eurotan)	5.121.582,12	5.203.771,86*	5.582.124,53
			Emaitzak (mila eurotan)	89.387,23	108.394,48*	129.920,00
			Merkataritza-sarea	1.955	1.556*	1.790
			Inbertsioak (mila eurotan)	271.815,06	509.304,56*	357.193,51
	Fidelizazioa Komunikazioa	Eroski-Red txartelaren erabiltzaileak Eroski Fundazioaren Lagunak	875.000	945.947	1.006.526	
			9.854	99.854	137.396	
	Konpromisoak	Bermeak Konfiantza	Egiaztapen eta aintzatespenak	18	18*	19
			Analisiak eta kontu-ikuskapenak	5.379	7.374	8.824
	Kontsumo osasungarria	Bizitza-kalitatearen hobekuntza	Idea Sana EROSKIren jardueretan parte hartutako kopurua	334.000	580.540	1.181.499
			Idea Sana EROSKIren aleak/urtean		900.000	1.400.000
Garapen eragilea	Hornitzaileekiko hitzaurreak	Harreman egonkorak	Tokiko produktuak	9.074	10.785	9.789*
			Tokiko produktuen eta kulturaren sustapena			
	Hurbiltasuna eta garapena	Eskualde-saila duten dendak Eskualde-kanpaina monografikoak	36	41	48	
13			13	13		
Giza alderdia duen taldea	Sozietate-bizitza	Partaidetza kudeaketan	Langile bazkideak	13.079	10.868*	12.298
			Kontsumo-bazkideak	516.675	341.333*	356.590
			Batzarretako partaidetza-maila: kontsumo-bazkideak	9.793	7.419	6.864*
			langile bazkideak	7.985	7.297	7.727

Eroski Taldeko aginte taula
Garapen arloko helburuen betetze mailan egindako aurrerapausoak

	Zer egiten dugun	Nola egiten dugun	2002	2003	2004		
Giza alderdia duen taldea	Lan-kalitatea	Gogobetetzea Pertinentzia	Pertsonen gogobetetzeari buruzko inkestak (bi urtez behin)	3,27		3,34	
			Prestakuntzako orduak	153.000	159.124*	246.390	
Ingurumenarekin-konprometitua	Ingurumen-kudeaketa	Aintzatespenak	Ingurumen irizpideak dituzten Eroski Natur produktuak:				
			Fruta eta barazkiak	12,2	20,2	23,6	
			Haragiak	15,2	24,5	33,8	
	Osasunerako ohitura onen sustapena	Ekoeraginkortasuna	Hipermerkatuen energia-kontsumoak (jouleak/m ² orduko)	15.086.614	8.748.000	7.488.000	
				Ontzi-kontsumoa(ontziak/freskoen salmenta)	162,58	134,74	128,57
				Birziklatutako hondakinak(kg)	598.540	543.211	569.097
	Kontsumitzaileen sentsibilizazioa	Ingurumen-kanpainetara bertaratutakoak	32.500	85.560	211.200		
			Elkartasun-kanpainetara bertaratutakoak	121.250	240.000	345.500	
	Produktuaren bizi-zikloan inplikazioa	e+ 5 programako hornitzaile kopurua	50	100	135		
Solidarioak eta gizartearekin aktiboak	Gizarte-ekintza	Elkartasun sentimendua	Gizarte Ekintzaren dohaintzak (mila eurotan)	2.083,47	1.526,20	1.706,44	
			Kontsumitzaileentzako kanpainak (mila eurotan)	4.485,73	5.138,47	6.021,18	
	Langile eta kontsumitzaileekin jarduerak	Balioak bizitzea	Produktuak Entregatzeko programa	480.809	802.311	1.187.543	
			Bidezko Merkataritza	120.200	180.303	101.779*	

* Datu horiek aldatu egin ziren Consum Koop. Elk. Eroski Taldetik irteteen

3.1 Guztien eta guztientzako erakundea

Eroski Taldearen izaera juridikoak gure kultura eta nortasuna markatu ditu, hasiera-hasieratik, eta horrek ezaugarri bereizlea eman digu. Kooperatiba-ereduan oinarrituta, gobernu paritarioaren inguruan egituratzen da. Gobernu paritario horrek honako berezitasun hauek ditu:

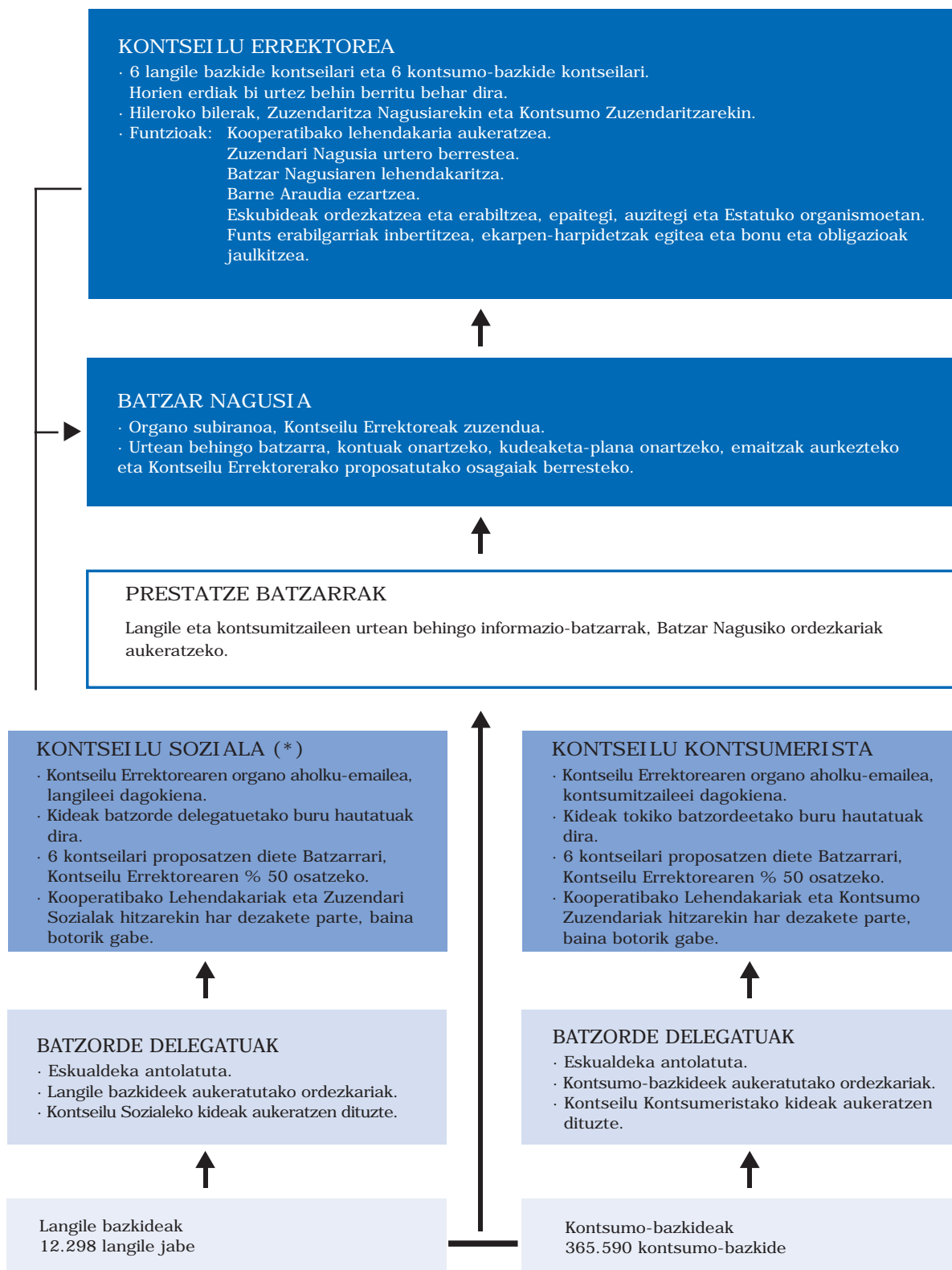
- Langileak jabe eta protagonista: Eroski Taldea 12.298 langileren jabetzako da. Horrez gain, langileok gara kudeaketaren arduradunak. Kapitalean, kudeaketan eta emaitzetan dugun partaidetzaren ondorioz, proiektuaren partaide gara. Hortaz, erakundearen martxan hartzen dugu parte, erabakiak hartzeko prozesuan esku hartzeko beharrezkoak diren barne-komunikazioak eta -prestakuntza jasotzen ditugu, eta gure eskumenak kudeatzen, betiere, pertsona bakoitzaren autonomia eta erantzukizun-maila errespetatuta.
- Kontsumo-bazkideak: 493.986 pertsona dira Eroski Fundazioaren Lagunak, eta bizi-aztura onei, osasungarriari, ingurumenarekiko errespetuzkoei eta solidarioei buruzko prestakuntza- eta informazio-jardueretan hartzen dute parte. Horrez gain, erakundearen gobernuan integratzen dira, kide independente gisa, eta erabakiak hartzeko eta negozioa bideratzeko prozesuetan har dezakete parte, beren behar eta itxaropenei erantzun ahal izateko. Horretarako, aldian behin, negozioko arlo eta jarduera guztien martxari buruzko informazio garden eta egiazkoa jasotzen dute.
- Gobernu paritarioa: langile eta kontsumitzaileek osatzen dute Administrazio Kontseilua (zuzendaritza-organo gorena), eta horrek bermatzen du, →

erabakiak hartzen direnean, sozietatearen behar eta itxaropenak aintzat hartzen direla. Langile eta kontsumitzaileek parte hartzen dutenez gero, horien sentiberatasunak uztartzeko eta taldearen estrategian integratzeko aukera dugu. Horrela, sentiberatasun horiei erantzutea lortzen dugu.

- Soberakinen berrinbertsioa: ekitaldi bakoitzean lortzen diren irabazien % 10 gizarte-ekintzak egiteko erabiltzen dugu, bai eta kontsumitzaileen interesak defendatzeko jarduerak egiteko eta haien kontsumo osasungarriko eta kalitatezkoak dituzten eskubideak sustatzeko ere.

Aldi berean, gizarte-sentiberatasunak eta gizartearekiko konpromisoak erantzukizun-zentzu batez markatu dituzte gure alderdi interesdunekiko harremanak; horren ondorioz, etengabeko komunikazio-bideak ezarri eta behar eta itxaropenak erakundearen helburuen artean integratu ditugu, horiek asetzen saiatzeko eta balio iraunkorra sortzeko.

Gobernu Onaren hiru Kodek agintzen dute Eroski Taldeko Korporazio Gobernuan, kudeaketa-gardentasuna eta etika bermatzeko; erakundeko bazkide guztiek ezagut ditzakete, barneko web orrian. Hona hemen Gobernu Onaren Kodeak: Kontseilariaren eta Errektorearen Estatutua, Jokabidearen Barne Araudia eta Administrazio Kontseiluaren eta Kontseilu Errektorearen Barne Araudia. Conducta y el Reglamento Interno del Consejo de Administración y Consejo Rector.



(*) Estatutuen 59. artikuluan jasota dagoenez: Kontseilu Soziala langile bazkideekin lotutako gaiak behar bezala kudeatzen laguntzeko eskumena duen organoa da. Besteak beste, zeregin hauek ditu:

1. Urteko lan-arauak egitea
2. Langile bazkideen Prestatze Batzarraren buru izatea
3. Kontseilu Errektorearen aholkularitza- eta informazio-funtzioak egitea

3.2 Gure alderdi interesdunak

Zer egiten dugun	Nola egitan dugun	PERTONAK	KONTSUMITZAILEAK	HORNITZAILEAK	ITUNAK	GIZARTEA	BEZEROAK	ERAKUNDEAK	IRUTZI-LIDERRAK	GEROKO BELAUNALDIAK	FAMILIA
Eskaintzaren berrikuntza	Hazkundera / Bereizketa	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Fidelizazioa / Komunikazioa	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Konpromisoak	Bermeak eta Konfiantza	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Kontsumo osasungarria	Bizitza-kalitatearen hobekuntza	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Hornitzaileekiko akordioak	Harreman egonkorrak	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Tokiko produktuen eta kulturaren sustapena	Hurbiltasuna eta garapena	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Sozietate-bizitza	Partaidetza kudeaketan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Lan-kalitatea	Gogobetetasuna / Pertenentzia	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Ingurumen-kudeaketa	Ekoeraginkortasuna	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Aztura osasungarrien sustapena	Kontsumitzaileen sentsibilizazioa	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gizarte-ekintza	Produktuaren bizi-zikloan inplikazioa	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Langile eta kontsumitzaileekiko	Elkartasun-sentimendua	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Jarduerak	Balioak bizitzea	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Pertsonak gara

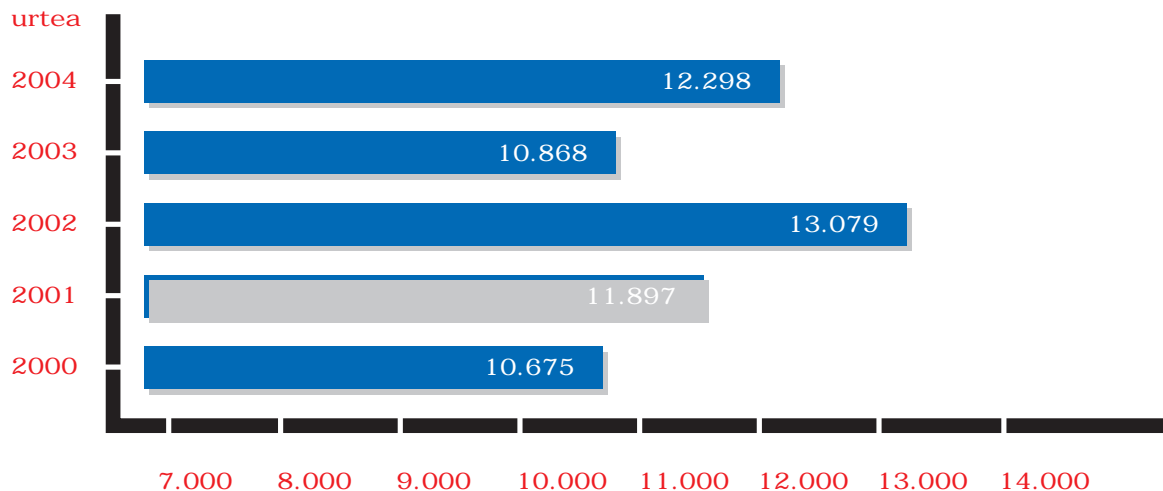
Eroskin, helburua gara pertsonok, ez baliabidea. Guk osatzen dugu erakundearen oinarria, haren jabeak eta protagonistak baikara. Gure partaidetza-maila gure konpromisoaren eta noranzko biko barne-komunikazioaren ondorioa da, eta hauetan hezurramitzen da:

- Kudeaketan eta helburuetan.
- Kapital sozialean eta emaitzetan.
- Gizarte- eta enpresa-bizitzan protagonismoa izanez, organo sozialen bidez.

Egunez egun, Eroski Taldea osatzen dugunon helburua hau dugu: langile bazkideen partaidetza- eta inplikazio-maila eta gure konpromisoa handitzea, kudeaketan parte hartzea bultzatzen duten balioztatze-, komunikazio- eta trebakuntza-sistemen bidez.

Langile bazkideen kopurua handitzeko joera 2003an eten zen, termino erlatiboetan; izan ere, urte hartan, Consum Koop. Elk. irten egin zen Eroski Taldetik.

Langile bazkideen bilakaera (2000-2004)



Kontsumitzaileak

Eroski Taldea bederatzi kontsumo-kooperatiba elkartzearen ondorioa da, eta kontsumitzaileekiko harreman estuari eutsi izan diegu; izan ere, urteko irabazien % 10 haiekiko eta ingurunearekiko dugun konpromisorako gordetzen dugu.

Kontsumitzaileak protagonistak dira. Kontseilu Errektorean parte hartzen dute eta hartutako neurriei buruzko informazioa jasotzen. Haien behar eta itxaropenei erantzuteko modua ere aztertzen dugu; eta horretarako, arreta pertsonalizatua eta eraginkorra emateaz gain, zenbait komunikazio-bide ezarri ditugu.

Gure konpromisoa honetan datza: kontsumo osasungarria eta bermekoa eskaintzen diegu kontsumitzaileei, prezio lehiakorretan, eta horrekin batera, prestakuntza- eta informazio-

programa bat eskaintzen diegu, bizi-aztura onen, osasungarrien, ingurumenarekiko errespetuzkoen eta solidarioen berri emateko. Eroski Fundazioaren Lagunekin elkarbanatzen ditugu interes horiek. Eroski Fundazioaren Lagunak elkartean, kooperatibako kontsumo-bazkideak biltzen dira (kudeaketan eta enpresa-arloko erabakiak hartzeko prozesuan hartzen dute parte), bai eta Eroskik sustatzen dituen prestakuntza- eta elkartasun-ekimenetan parte hartzeko interesa duten Fundazioaren lagunak ere.

Fundazioaren Lagunak Idea Sana EROSKI programaren protagonistak dira. Eroski Fundazioak ingurumen- eta elkartasun-sentsibilizazioaren inguruan antolatzen dituen jarduera eta programei buruzko informazioa jasotzen dute etxean.

Eroski Fundazioa

Erakunde bizia eta parte-hartzailea da, eta Eroskiren balioak komunitatean garatzen ditu. Bereziki, kontsumitzaileei dagokien guztia etikoa eta gardena izango dela zaintzeko konpromisoa hartu du. Beraz, hiru ildoren inguruan antolatzen da bere eginkizuna. Hona hemen: kontsumitzaileak informatzea, garapen iraunkorra sustatzea eta elkartasuna.

Fundazioari egindako ekarpen ekonomikoari esker, hainbat ekintza gauzatzeko aukera dugu; besteak beste, dibulgazio-kanpainak egitea, aldizkari eta gidaliburuak argitaratzea, beka eta dirulaguntzak ematea, eta Hirugarren Munduko herrialdeei laguntzen dieten erakundeekin eta elikagai, jostailu, testuliburu eta abar biltzeko elkartasun-kanpainetan parte hartzea. Kontsumitzaileak dira guztioi bizitzakalitate hobea ematen diguten ekintza horien guztien hartzaileak.

Patronatu batek agintzen du Fundazioa, eta, Patronatuan, Eroski Taldea osatzen duten sozietateak eta kontsumitzaileak daude ordezkaturak; horiez gain, hainbat arlotako adituek ere (osasunaren, ingurumenaren, elkartasunaren eta teknologia berrien arloetakoek) beren ezagutzak ematen dituzte. Eta jakintza-arlo anitzeko talde tekniko handi baten laguntza ere jasotzen du. Azken talde hori kontsumitzaileengandik hurbil dago, haien beharrei etengabe erantzungo dien gizarte- eta giza proiektua garatzeko.

Proiektu horren barruan, urtero kudeaketa-plan bat diseinatzen da eta jartzen da martxan, eta honako hauek biltzen ditu: bazkide eta lagunentzako proposamenak; kontsumitzaileak informatzeko kanpainak; informazio-produktuak; elkartasunarekin, nazioarteko lankidetzarekin eta iraunkortasunarekin lotutako ekimenak; ikerketarako beka eta laguntzen deialdia; nazioarteko lankidetzako esku-hartzeetan laguntzeko urteko deialdia; babesak; eta Produktuak Entregatzeko programa.

Gure hornitzaileak

Gure hornitzaileak zuzenean inplikaturak daude balio-katean; beraz, elkarrekin egiten ditugun ekintza-programak ezinbesteko lankidetzatresna dira. Eroski Taldeak produktu freskoen merkataritza babesten du, batik bat, eta, hori dela-eta, hitzarmenak sinatzen ditugu tokiko sindikatu eta fabrikatzaileekin, beren produktuen kalitatea ahalik gehien handitzeko beharrezkoa den egonkortasun ekonomikoa bermatzeko.



Lankidetzaren bidez, produktu-estandarrak diseinatzen eta ezartzen ditugu (laborategiak eta Kalitate Sistemen sailak kontrolatzen dituzte estandar horiek), baita gizarte-jokabide arduratsua lortzeko barruko kudeaketa-politikak ere (jokabide horretan, gure Gizarte Erantzukizuneko politika guztiak integratzen dira zeharka). 8000:2001 SA Arauaren egiaztagiria lortu genuenetik, bereziki garrantzitsua da alderdi hori.

Merkataritza-harremana izateaz gain, hornitzaileekin batera egiten dugu lan, langileen eskubideen defentsarako, elkartasunerako eta ingurumenaren babeserako jarduerak ezartzeko. Ildo horretan, 1999an, e+5 programaren laguntzarekin, ingurumena kudeatzeko sistemak diagnostikatzeko eta apurka-apurka ezartzeko prozesuari ekin genion. Fundación Entorno delakoak antolatzen du programa hori, Zientzia eta Teknologia Ministerioarekin batera, eta, horretan, gure marka propioen ehun hornitzaile baino gehiagok hartzen dute parte.

Itun estrategikoak

Kontsumitzaileen behar eta itxaropen guztiak ezagutzen ditugunez, funtsezkoa da produktu eta zerbitzuak diseinatzeko eta sortzeko adituak direnekin elkartzea, gure bezero guztien asebetetzetik handiena lortzeko duen eskaintza sortzeko eta etengabe hobetzeko.

Lankidetzaren horrek korporazio-printzipio eta -balioak garatzea izan behar du helburutzat, eredu nagusiak, kudeaketa-prozesuak eta jarduerak hobekien garatzeaz gain. Zeregin horretan, gure erakundeko Zuzendaritza Foroaren eta Batzorde Funtzionalen lana oinarritzat hartzen da, gure kultura hedatzeko eta gure aliatuek horren garapen praktikoan parte har dezaten.

Gure gizartea

Gizartean dugun eraginak pertsonen kultura etikoaren igorle gisa egiten duten ekarpena gaitzen du. Gure urteko irabazien % 10 gizartera bideratuz, gure ingurunean garapen iraunkorra eta ongizatea sortzen laguntzen dugu.

Inplikazio horretan, elkartoki moduko bat da Eroski Fundazioa, eta, bertan, kontsumitzaileen eskubideekiko, ingurumenaren babeserako eta elkartasunarekiko sentikorrak diren herritarrak elkartzen dira. Ildo horretatik, gizartearen helburuak bere gain hartzen dituen erakundea gara, helburu horiek lortzeko ahalegintzen dena, komunikazio-bideak ezarri eta zenbait alderdi interesdunekin elkarriketan arituz.

Eroski zenbait gobernu kanpoko erakunderen aliatu estrategikoa da eta haiekin batera aritzen da gizarte- eta ingurumen-sentsibilizazio kanpainen. Kanpainotan, besteak beste, giza baliabideak eta baliabide ekonomikoak ematen ditu, komunikazio-bide gisa jarduten du eta jokabide solidarioak diseinatu eta zehazten ditu.

Gure bezeroak

Eroskirentzat, bezeroak kalitate bermatuko produktu eta zerbitzuak erosteko prozesua baino askoz garrantzitsuagoak dira. Idea Sana EROSKI prestakuntza- eta informazio-programa integrala jartzen dugu bezeroen eskura; eta horri esker, kontsumo arduratsua garatzeko eta aztura onak, osasungarriak, ingurumenarekiko errespetuzkoak eta solidarioak lortzeko aukera dute.

Eroskirekin harremana estutu nahi dutenei Eroski Fundazioaren Laguna izateko eta, horren bidez, gure ahaleginetara batzeko aukera ematen diegu. Gure jarduerari buruzko informazio eguneratua jasoko dute, bai eta ingurumen- eta elkartasun-sentsibilizazioaren inguruan antolatutako zenbait programatan parte hartzeko gonbita ere.

Erakundeak eta Administrazio Publikoa

Legeak betetzeak eta giza eskubideekiko eta ingurumenaren babeserako dugun konpromisoak enpresa-ehunarekin eta administrazio publikoekin batzen gaitu, guztion helburuak baitira.

Etengabe ari gara administrazioekin lanean, bai tokiko administrazioekin, bai autonomikoekin eta bai nazionalekin. Konponbideak ematen ditugu, legeak egiteko prozesuan laguntzen dugu eta enpresek zenbait arlotan dituzten lan-jarraibideak hobetzeko proiektu komunetan parte hartzen dugu aktiboki. Horrenbestez, ongizatea eta garapen iraunkorra lortzen laguntzen duten Gizarte Erantzukizuneko politikei buruzko sentsibilizazioa pizteko eta politika horiek sustatzeko eztabaida- eta iritzi-foroetan gaude. Aurrerago zehaztuko dugu alderdi hori, kanpo-konpromisoei buruzko atalean.

Iritzi-liderrak

Gizarteko alderdi interesdun guztiekin elkarrizketa irekia dugu, eta haien beharrak asetzeko eta haiek gure helburuen artean sartzeko egindako ahaleginak abalatu egiten gaitu, nazioarteko iritzi-liderrarekin biltzeko.

Geroko belaunaldiak

Giza eskubideen babes, ingurumenarekiko errespetua eta komunitatearekiko elkartasuna sustatzeko politikak geroko belaunaldien oinarritzko premiei erantzuteko dugun kezka erakusgarri dira.

Legeen eskakizunak gainditu, eta oraingo eta geroko komunitateari on egiten dioten eta hura zaintzen duten politika berritzaileak garatzen ditugu.



Horrelaxe integratu dugu Nazio Batuen Bruntland Txosteneko garapen iraunkorraren kontzeptua.

Familia

Pertsonok protagonista eta partaide gisa konprometitzen gara Eroskirekin; izan ere, erakundea gure helburu pertsonalak integratzeaz ere arduratzen da. Egia esateko, hainbat modutara arduratzen da gure ongizateaz, Osasunaren Mundu Erakundearen definizioa aintzat hartuta: lan-bizitza eta bizitza pertsonala uztartzeko politiken bidez (ordutegiak malgutzera, baimen boluntarioak ematea...), izatezko bikoteen eta zuzenbidezko bikoteen egoerak berdinduz, gizonen eta emakumeen arteko berdintasuna sustatuz eta erabakitze prozesuan parte hartzeko aukera emanez.

Eroskiren eta bere alderdi interesdunen artean komunikazio-bide irekiak daude, eta horien arteko harremanak erakunde bilakaerara eta horien jarduera-esparruaren bilakaerara egokituz joan dira. Historikoki izan dugun konpromiso-maila handiari eutsi diogu, harreman hurbilak izan ditugulako eta komunikazio eta partaidetza estua dugulako. Hori dela eta, kontsumitzaile eta pertsonen beharrak asetzera da gure konponbide-bilaketaren lehen helburua.

Aldaketa hori gizarteak, tokiko komunitateak, gure hornitzaileek, gure profesional-taldeak, inbertitzaileek eta gobernua guregan jartzen dituzten itxaropenetan agertzen da; hortaz, oso garrantzitsua da noranzko biko komunikazio-bideak ezartzea, haietako bakoitzarekin elkarrizketa gardena eta aberasgarria bermatzeko.

BIDEAK	Zer lortu nahi dugu?	Zenbatean behin?	Norentzat?
NEXO aldizkaria	Barne-aldizkaria. Bere edukiek enpresako arlo guztiak hartzen dituzte barne, eta, bereziki, ekonomia- eta sozietate-datuei erreparatzen die.	Bi hilean behin	Langile bazkideak
ADUNA aldizkaria	Barne-aldizkaria. Kooperatibari buruzko informazioa ematen du: irekierak, emaitzak, helburuak, proiektuak, aitormentak eta laneko segurtasuna.	Bi hilean behin	Eroski, Koop. Elk.ko bazkideak
SEDE aldizkaria	Eroski Taldearen egoitza nagusiko proiektuak, jardunbide egokiak, elkarrizketak eta albisteak eskaintzen ditu.	Bi hilean behin	Egoitzako langileak
INTERLOG	Plataforme bano eragiten ez dien albisteak plazaratzen ditu.	Hiru hilean behin	Plataformetako langileak
MEJORANDO	Hipermerkatuetako agintariak ditu hartzaile. Jardunbide egokiak eta negozioetarako interesgarriak diren ekimenak azaltzen ditu.	Bi hilean behin	Hipermerkatuetako agintariak
RIdea Sana EROSKI aldizkaria	Kontsumitzaileak informatzeko aldizkaria. Horren helburua kontsumitzaileei bizitza erraztea da; horretarako, elikadurari eta nutrizioari, kirolari, osasunari, ingurumenari eta elkartasunari buruzko proposamenak, aholkuak, ideiak eta informazioa ematen dizkie, bizi-aztura onak, osasungarriak eta ingurumenarekiko errespetuzkoak irakasteko.	Bi hilean behin	Bezeroak Gizartea Kontsumitzaileak Iritzi-liderrak
Idea Sana EROSKI eskolak	EROSKI dendetan informazio-topaketak egiten dira elikadurari eta nutrizioari, elikagaien manipulazioari, aisiari, kirolari, osasunari, ingurumenari, etxeari... buruz.	Astean behin	CBezeroak Gizartea Kontsumitzaileak Iritzi-liderrak
Idea Sana EROSKI foroak	Adituek hitzaldiak ematen dituzte, kontsumitzaileak informatzeko. Gaiak: Telebista eta ongizatea, Teknologia berriak etxean, Musikaren garrantzia, Bizimodua eta zoriontasuna...	Hilean behin	Bezeroak Gizartea Kontsumitzaileak Iritzi-liderrak
Idea Sana EROSKI standa	Merkataritza-sareko topalekua. Ingurumenaren eta gizartearen alorreko gaietan sentikortzeko kanpainei laguntzea eta gure ekimenen berri ematea du helburu.	Etengabe	Bezeroak Gizartea Kontsumitzaileak Iritzi-liderrak
Idea Sana EROSKI bildumak	Gure kanpainetan ematen den informazioa jasotzen duten liburuxka sintetikoak. Bezeroei eta kontsumitzaileei banatzen zaizkie, prestakuntza-jarduerak gogorarazi eta laburbiltzeko.	Hiru hilean behin	Bezeroak Gizartea Kontsumitzaileak Iritzi-liderrak
Idea Sana EROSKI kanpaina	Gure saltokietan ingurugiroari eta elkartasunari buruz informatzeko eta sentikortzeko jarduerak. Gizartearentzat eta ingurumenarentzat onuragarriak diren bizi-ohiturak sustatzea da helburua.	Etengabe	Bezeroak Gizartea Kontsumitzaileak Iritzi-liderrak

BIDEAK	Zer lortu nahi dugu?	Zenbatean behin?	Norentzat?
Consumer EROSKI aldizkaria	Argitalpen aitzindari honek informazio baliagarria eta zorrotza ematen die kontsumitzaileei, eguneroko bizitzan erabakiak hartzen laguntzeko. Besteak beste, osasuna, ongizatea, elikadura, etxeko ekonomia, ingurua, teknologia berriak, aisia, kultura... aztertzen ditu. Elikagaien eta bestelako gaien analisi konparatiboak egiten ditu.	Urtean 11 alde	Kontsumitzaileak Gizartea Iritzi-liderrak
Consumer EROSKI gida praktikoak	Besteak beste, ongizateari, elikadurari, kirolari, hezkuntzari eta osasunari buruzko monografikoak ateratzen dira (orain arte argitaratuak: Frutas, Todo sobre el bebé, Hortalizas y verduras, Camino de Santiago eta Cómo atender mejor a nuestros mayores).	Urtean bi	Kontsumitzaileak Gizartea Iritzi-liderrak
www.consumer.es EROSKI	Interneteko albistegia. Egunerokotasuneko berriak ematen ditu eta egunero eguneratzen da. Bestalde, hiru atal oso ere baditu: Economía doméstica, Nutrición eta Bricolaje izenekoak.	Egunero 20 berri	Kontsumitzaileak Gizartea Iritzi-liderrak
	Informazio-kanalak: Elikadura, Etxebizitza, Eskubideak, Bidaiak, Teknologia, Ekonomia, Brikolajea, Motorra, Hezkuntza, Zientzia, Ingurumena, Osasuna, Elkartasuna eta Elikagaien segurtasuna.	Egunero	Kontsumitzaileak Gizartea Iritzi-liderrak
	Erreportaje bereziak: Elikadura, Etxebizitza, Eskubideak, Bidaiak, Teknologia, Ekonomia, Brikolajea, Motorra, Hezkuntza, Zientzia, Ingurumena, Osasuna, Elkartasuna eta Elikagaien segurtasuna	Egunero	Kontsumitzaileak Gizartea Iritzi-liderrak
	Consumer EROSKI aldizkari digitala, inprimatuta argitaratzen den Consumer Aldizkariaren bertsio telematiko hedatua da. Egunero eguneratzen da.	Urtean 11 ale	Kontsumitzaileak Gizartea Iritzi-liderrak
	Gida Praktikoak, inprimatuta argitaratzen den direnen bertsio telematikoak.	Urtean 2	Kontsumitzaileak Gizartea Iritzi-liderrak
	Lineako eskolak; kontsumitzaileentzat interesgarriak diren gaiak lantzen dituzte (orain arte argitaratuak: Dejar de fumar, Compra vivienda eta ¿Aprender a aprender?).	Urtean 1 edo 2	Kontsumitzaileak Gizartea Iritzi-liderrak
	www.consumaseguridad.com elikagaien segurtasunari buruzko web orria, informazioa ematen duena zorrotasun zientifikoz eta teknikoak.	Etengabe	Kontsumitzaileak Gizartea Iritzi-liderrak
Harrera-gidaliburua	Erakundearen sartzan diren pertsona berrientzako gidaliburua, gure erakundearen balioak, eginkizuna eta funtsezko oinarriak zein diren jakin dezaten.	Unean unekoa	Kontsumitzaileak
Gune garbiak	Ingurumen-sentiberatasuna handitzea eta ingurumenarekiko errespetuzkoak diren kontsumo- eta ezabapen-moduak hartzerantz animatzea.	Unean unekoa	Kontsumitzaileak

BIDEAK	Zer lortu nahi dugu?	Zenbatean behin?	Norentzat?
Iragarki-taulak	Gure erakundea osatzen duten pertsonen informazio interesgarriaren berri emateko guneak.	Etengabe	Giza taldea
Ebaluazio-elkarrizketak	Lana neurtzeko sistema, elkarrizketa pertsonalizatuaren bidezkoa; langileen errendimendu pertsonala eta profesionala ebaluatzeko, lan-arloak eta helburuak ezarri eta adosteko eta ebaluatutako pertsonen ekarpenak jasotzeko aukera ematen dute. Neurketa kuantitatiboa eta kualitatiboa da, lana hobeto balioztatzeko.	Urtean behin	Giza taldea
Irakurkizun-ontzia	Langile eta bezeroen informazioa eta eskaerak jasotzeko etengabeko kanala; aukerak eta mehatxuak hautemateko eta etengabeko hobekuntzarako lan egiteko aukera ematen du.	Etengabe	Giza taldea Kontsumitzaileak
Tokiko batzordeak	Hilean behin, dendetara adskribitutako kontsumitzaileek bilerak egiten dituzte, Heziketa eta Sustapen Fondoaren kudeaketaren kontrola eta segimendua egiteko (gizarterako gordetzen den irabazien % 10 bideratzen da fondo horretara).	Hilean behin	Langile bazkideak
Batzorde delegatuak	Kooperatibako langile guztiak ordezkatzeko dituen gizarte-organoa da; lan-arlo, denda eta negozio bakoitzeko bazkideek ordezkari bat aukeratzen dute. Goranzko eta behearanzko komunikazio-bideak dira.	Hilean behin	Langile bazkideak
Gogobetetasun-inkesta	Eroski Taldeko gizarte-giroa neurtzeko tresna nagusia da.	Bi urtez behin	Giza taldea
Freskometroa	ezeroek hipermerkatuetan eskaintako produktu freskoekiko duten gogobetetasuna neurtzen du.	Urtean behin	Kontsumitzaileak
Kontsumoaren barometroa	Eroski Fundazioaren ekimena da. Estatu osoa hartzen duen iritzi-ikerketaren handia da, kontsumitzaileek kontsumoari, elikagaiekiko konfiantzari, prezioei eta abarri buruz zer jarrera eta pertzepzio duten neurtzeko egiten dena.	Urtean behin	Kontsumitzaileak
Kontsumitzaileen balioaren inkesta	Ikerketa horren lehen emaitzak 2003an lortu ziren. Bezeroek gure berme-konpromisoarekiko, osasunari eta produktuen segurtasunari buruz informatzeko konpromisoarekiko eta giza tratuekiko duten pertzepzioa eta konfiantza neurtzeko helburua du. Horrez gain, inkesta ikurren arabera egiten da, eta hainbat alderdi ebaluatzen ditu; besteak beste, prezioa, sorta, zerbitzuak, produktu freskoak (barietatea eta kalitatea), ingurunearekiko konpromisoa eta gure marka propioen ebaluazio globala.	Urtean behin	Kontsumitzaileak
Batzar Nagusiaren aurreko Prestatze Batzarrak	Langile bazkide eta kontsumo-bazkideen informazio-eskubideari erantzuteko eta hura betetzeko, Prestatze Batzarrak egiten dira urtean behin; horietan, Zuzendaritza Nagusiak ekitaldi bakoitzeko emaitza, datu, ekimen eta arauak buruzko informazioa ematen du. Horri esker, bazkideek informazio zuzena, argia eta azkarra jaso eta, beraz, batzarrean parte har dezakete.	Urtean behin	Kontsumo bazkideak Langile bazkideak
Eroski Fundazioaren Bazkideen eta Lagunen arteko topaketak	Idea Sana EROSKI prestakuntza- eta informazio-programan parte hartutakoekin elkartzeko dira. Gure bezeroek erakundean aktiboki parte hartzeko asmoarekin antolatzen dira.	Urtean behin	Kontsumo bazkideak

BIDEAK	Zer lortu nahi dugu?	Zenbatean behin? Norentzat?	
Kooperatiba-jarduera	Kontsumitzaileengana hurbiltzea eta haiek ezagutzea, haien eskubideak babesteko. Zenbait erkidegotako Kontsumoko Arbitraje Batzordeetako kideak gara: Madrileko Erkidegoan, Nafarroako Foru Komunitatean (banaketa-enpresa eta kontsumitzaileen elkarte gisa), Valentzian, Murtzian eta Euskal Autonomia Erkidegoan. Horrez gain, kudeaketa-planak zehazten eta egiten laguntzen dugu, Euskadiko Kooperatiben Kontseilu Gorenean, Euskadiko Kontsumoko Aholku Batzordean, Madrilgo Kontsumitzaileen Kontseiluan eta Valentziako Kooperatiben Konfederazioan	Aldian behin, Arbitraje Batzordearen arabera	Iritzi-liderrak Kontsumitzaileak
Bezeroentzako arreta-telefonoa	Kontsumitzaileak informatzeko zerbitzua eta haiekiko komunikazio-bidea; horren bidez, Eroski Taldeak kezka, kexu eta iradokizunak jasotzen ditu.	Etengabea	Kontsumitzaileak
PRISIO	Eroski Taldeko erakunde-harremanetako plana, erabaki estrategikoak hartzen dituzten erakunde-liderrekiko elkarrizketa optimizatzeko. Horren helburua da Taldeko korporazio-irudia eta garapen sozio-ekonomikoan egin dezakeen ekarpena indartzea, Taldeari eragiten dizkioten erakundeek hartutako erabakiak aldez aurretik jakitea eta gure sozietate-ereduaren balio eta alde onak transmititzea.	Etengabea	Iritzi-liderrak Administrazio Publikoa Inbertitzaile aliatuak Bazkide estrategikoak
Batzar-agiriak	Batzarraren ondorengo txostena; horretan hartutako akordioak biltzen ditu, baita batzarrera bertaratutakoak, data eta lekua ere.	Batzar bakoitzean	Giza taldea
Memoria sozio-laboralak	Enpresa osatzen duten pertsonekin lotutako aldagairik garrantzitsuenak aztertzen dituen txostena.	Urtean behin	Giza taldea
Pertsonalaren memoria estatistikoa	Pertsonekin lotutako aldagaiak eta alderdiak aztertzen dituen txostena. Horretarako, aldiro-aldiro gestionatu eta ebaluatzen diren adierazlerik eta daturik esanguratsuenak erabiltzen dira.	Urtean behin	Giza taldea
Kontseilu Sozialaren memoria	Eroski Kooperatiba Elkarteko bazkide langileen ordezkapen-organorik handienak aldian behin argitaratutako txostena; horretan, urtean zehar egindako lanaren berri ematen du.	Urtean behin	Giza taldea
Ingurumen-memoria	Eroski Taldeak ingurumen-arloan dituen jokabide-printzipioak biltzen ditu, baita zenbait irismenekin eta kudeaketa-sistemeekin lotutako emaitzak ere.	Urtean behin	Giza taldea
Eroski Fundazioaren memoria	Eroski Taldea Fundazioaren hiru jardueraren (kontsumitzaileen interesen babesa eta defentsa, garapen iraunkorraren defentsa eta elkartasunerako konpromisoa) garapena laburbiltzen duen urtean behingo txostena.	Urtean behin	Bazkide langileak Kontsumo-bazkideak
Informazio-zirkularra	Interes orokorreko informazioa da, eta ezarritako bideen bidez –hala nola, posta elektronikoaren, iragarki-taulen eta Intraneten bidez– jakinarazten zaie erakundea osatzen duten guztiei.	Etengabea	Giza taldea
PRISMA (Intranet)	Barneko komunikazio-bidea; horri esker, langileek, sare pribatuaren bidez, modu erraz, dinamiko eta erakargarrian eskura ditzakete informazioa eta gauza asko.	Etengabea	Giza taldea
www.fundacioneroski.es	Eroski Fundazioaren jarduerak deskribatzen dituen web orria. Prestakuntza-, foro- eta kontsultaz-zerbitzu eksklusiboez gain, interes orokorreko informazioa ematen du, osasunari, segurtasunari, elkartasunari eta ingurumenari buruz.	Etengabea	Kontsumitzaileak Gizartea Iritzi-liderrak
www.eroski.es	Atari digital honek erakundeak banaketa-talde modura egiten dituen jardueren berri ematen du, kontsumitzaileen beharrak asetzera bideratutako negozioko ekintza zehatzez informatzen du, eta kontsumo osasungarria eta bermeduna ziurtatzen duten produktuak eta zerbitzuak eskaintzen ditu.	Etengabea	Kontsumitzaileak Gizartea Iritzi-liderrak

3.3 Sozietate-egitura

Eroski Taldea kontsumo handiko ondasun eta zerbitzuen banaketaren sektorean dago, eta, bigarrena da elikagaiak banatzen dituzten kapital espainiarreko enpresen artean. 1990ean sortu zen, bederatzi kontsumo-kooperatibaren arteko itunaren ondorioz. Gaur egun, beste sozietate batzuekin sinatutako itunen bidez, banaketa-talde handia gara, eta, talde horretan, hainbat jatorri eta motatako enpresak daude. Erakundea osatzen duten enpresa guzti-guztiek korporazio-balio berak dituzte. Oso hedapen handia lortu dugu Espainian.

Egun, zenbait sozietatek bat egin dute gurekin –esaterako, Supera, Udama, Vegalsa eta Mercat sozietateek–, supermerkatuaren formatua garatzeko. EROSKI marka da espainiar lurraldean zentro gehien dituen.

UDAMA

Udama Aragoiko aitzindaria da eta erabat integratuta dago Eroski Taldean. Sozietate horrek 54 supermerkatu eta 12 saltoki baino gehiago ditu, Aliprox frankiziaren erregimenean. Halaber, bere kokapena finkatu du Andaluzian; guztira, 72 denda baino gehiago ditu (supermerkatuak eta frankiziak), eta, horren ondorioz, erreferentziazko marka gara erkidego horretako kontsumitzaileentzat.

SUPERA

Supera Unión de Detallistas Españoles Koop. Elk.aren (Unide Taldea) sozietate filiala da. →

Horren supermerkatu gehienak sartu dira gure taldean; guztira, 49 supermerkatu. Horri esker, gure merkataritza-sarea Madrilen, Extremaduran, Gaztela eta Leonen, eta Gaztela-Mantxan hedatu da.

VEGALSA

Vegalsa Galiziako talde familiarra da, erkidego horretako aitzindaria, izan ere, 182 supermerkatu ditu. % 50ean parte hartzen duenez, Eroski ikurra du.

MERCAT

Mercat Balearretako aitzindaria da. Hango merkataritza-eskaintzaren liderra da. 129 supermerkatu ditu, eta horrek lurralde horretan merkatu-kuota handi-handia ematen dio.

Nazioartean, 2004an zehar, itun bat finkatu dugu Frantziako Les Mousquetaires taldearekin. Erosketak batera kudeatzeko plataforma batean sartu gara, eta, beraz, nazioarteko hedapenerako lehen urratsa eman dugu, etorkizunean trebetasunak eta negozioak batera garatzeko. Les Mousquetaires taldeak 4.000 saltokiko sarea du Europako zenbait herrialdetan; gainera, Frantziako bigarren banatzailea da, eta Europako bosgarrena. Nazioarteko ekoizleen mintzaide gailenetako bat da, eta, egun, 112.000 kolaboratzaile ditu.

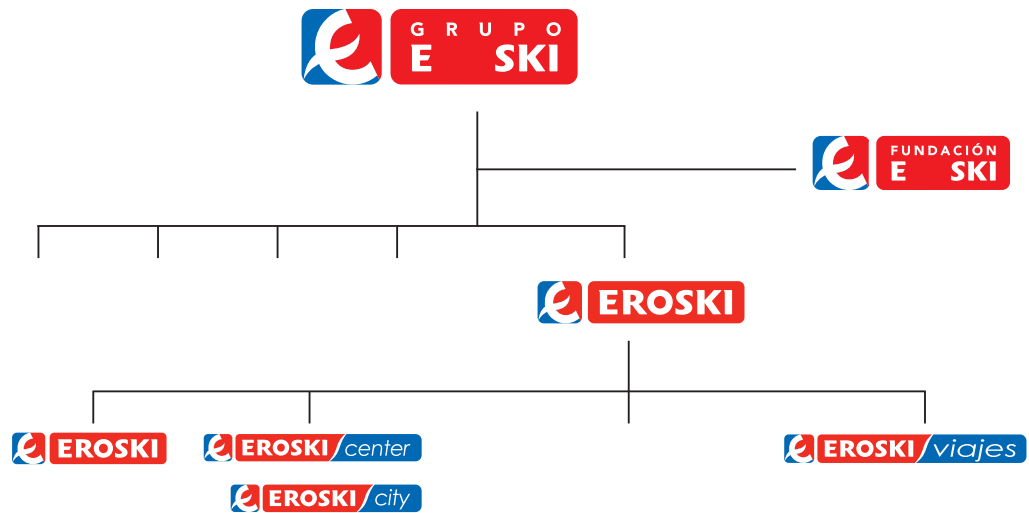
3.4 **Negozio**-alorra eta **ikur**-alorra

2004an zehar, gure ikusizko identitatea eta marken diseinua berritzeko erabakia hartu genuen. EROSKI markaren inguruan antolatuko genituela erabaki genuen, irudi bateratuagoa, alderdi interesdunek hobeto identifikatzeko modukoa, izateko.



Beraz, gure identitate-ikurrak –hau da EROSKI ikurrak– ezagutzen gaituzten kontsumitzaileentzat, dibisio bakoitzaren kudeaketaren eta funtzionamenduaren araberako barne-egituraketak ez du esanahirik.

Honela egituratzen da Eroski Taldearen marka-multzoa:



Eroski Taldea Espainia osoan ezarrita eta hedapen-prozesuan dago, eta, horren babesean, egiten ditugu merkataritza-eragiketak, elikagaien arloan lortu dugun ezagutzari eta kontsumitzaileekiko harreman estuari esker sortu diren negozio-arloetan. Kontsumitzaileen ahalik behar gehienak ase nahi ditugu eta, hori dela-eta, gure jarduerak dibertsifikatu egin ditugu, funtzionalki eta geografikoki, beste



zerbitzu osagarri batzuk ere eskaintzeko.

Eroski Taldea Frantzia ere badago; guztira, 38 saltoki ditugu herrialde horretan. Saltokien banaketa geografikoa zabaltzen ari da negozio guztietan. www.eroski.es gure web orrian kontsulta daiteke kokapen geografikoa, eta merkataritza-sarearen laburpenean, berriz, negozioen zenbakiak:

2004ko MERKATARITZA SAREAREN TAULA

	Irekitakoak	Guztira
Espainia		
EROSKI	8	74
EROSKI/Center	20	489
EROSKI/City		157
EROSKI gasolindegia	7	38
EROSKI bidaiak	32	208
FORUM-SPORTLAND kirolak	8	31
IF perfumeriak	26	172
ABAC aisia eta kultura	1	2
CASH RECORD		22
Food Service	1	6
Espainian, guztira	103	1.199
Frantzia		
Hipermerkatuak		3
Supermerkatuak		18
Gasolindegia		17
Sare propioa, guztira		1.237
Aliprox eta beste frankizia batzuk	19	553
Taldea, guztira	122	1.790

Elikagaien banaketa

Taldearen jarduera historikoa eta nagusia da. Gure establezimenduen formatuak mota anitzekoak dira: merkataritza-guneak, hipermerkatuak, supermerkatuak eta frankizia-autozerbitzuak.

Hona hemen gure establezimenduetan sustatzen ditugun zenbait ezaugarri: produktu freskoetan lidergoa, kontsumitzaileak →

informatzea, kalitatearen eta prezioaren arteko erlazioa eta eskualdeko produktuak sustatzea.

Halaber, 2004. urtean zehar, inbertsio handiak egin ditugu azpiegiturretan eta emandako zerbitzuen hobekuntzan; beraz, aurreko urteetan hasitako garapen-prozesua finkatu egin dugu, informazio-sistemetan eta kate logistikoetan, batik bat. Horri esker, 200 milioi bezero baino gehiagoren gogobetetasuna hobetu dugu.

Dibertsifikazio-negozioak

Eroski Taldeak kontsumitzaileen joera eta behar berriekin bat etortzea lortu du. Izan ere, beste negozio-arlo batzuk ere hartu ditugu: bidaiak, perfumeriak, kirol-dendak, aisia eta kultura, →

higiezinak, gasolindegia, optikak eta stand konponbideak. Zerbitzu horiekin guztiekin, elikagaien banaketako nagusitasuna osatzea dugu helburu.



Eroski Bidaiak, prezio onak baino askoz gehiago. 2004an, gure aisia- eta atsedeen-bidaien arloan, 207 establezimendu zeuden. Egun, bulego-kopurua handitzera bideratzen ditugu ahaleginak, eta merkataritza-eredua berritzera; izan ere, bezeroek beren oporren diseinuan zuzenean parte hartzea nahi dugu. Horrenbestez, kalitate handiko produktuak eskaintzen jarraitzen dugu; hala berresten dute ISO 9000 eta Espainiako turismo-kalitateko Q egiaztagirik.

Travel Air enpresa-bidaien negozio-linea. Ezaugarri hauek ditu: espezializazio handia, kudeaketa gardena eta nazioarteko estaldura handia.

Perfumeria. Gaur egun, kateak 172 saltoki ditu, Aragoiko Dyper katea eta Asturiaseko Brisas katea (azken hori erkidegoko liderra) erosi ondoren, eta In Faradis katea eratu duen hedapen-ahalegin handia egin ondoren. 2003an, kate horrek irudia eta marka bateratu ditu penintsula osoan.

Aisia eta kirola. Aisia- eta kirol-dendak Eroski Taldearen beste negozio-linea bat dira. Guztira, 31 denda fisiko dugu, eta denda birtual bat. Akziodunen artean, 56 kirolari bazkide daude, zenbait arlotakoak. Forum izeneko establezimenduak merkataritza-guneetan daude, eta Sportland izenekoak, berriz, hiriguneetan. Dendetan, espezialitate anitzeko kirol-produktuak eskaintzen ditugu, 18 sailetan.

Aisia eta kultura. Aisian eta kulturaren espezializatutako denda-eredu berria, Abac izenaren pean. Honela definitzen da: aisiaren erabilera erakargarrirako gunea da, jolas-, heziketa- eta kultura-eskaintza ematen du, sexismorik eta belizismorik gabea. Zenbait sail ditu: liburu-denda, paper-denda, hezkuntza-jokoak, eskulanak, arte ederrak, musika, multimedia eta jarduera-lantegi bat.

Servicios para los clientes de nuestras superficies

Optikak. Egun, bost optikak ematen diete aholkularitza- eta graduazio-zerbitzu pertsonalizatua gure bezero guztiei.

Gasolindegia. 38 gasolina-zerbitzugune dira 11 autonomia-erkidegotan; kalitatezko produktuak ematen dituzte, prezio lehiakorragoetan. Bezeroek ahalik lasterren eta erosoan erregaia hartu, ordaindu eta irtetea da haien helburu nagusia.

Lineako erosketak. Eroski Taldeak Gasteizko, Bilbo Handiko eta Iruñako elikagai-zentroetako bezeroei supermerkatu batean erosi ohi diren produktu guztiak (6.000 produktu baino gehiago) lineako zerbitzu baten bidez erosteko aukera ematen die, prezio lehiakorretan eta produktuen eta zerbitzuaren kalitate-bermearekin.

Higiezin salmenta. Proposamen integrala da: notario aurreko izapideak, etxebizitzaren erregistroa eta egituraketa, merkataritza-zerbitzu hobea eta erosketa-berme handiagoa. Gainera, aukera ugari dago, etxebizitzaren kokapenari eta formatuari dagokienez. Higiezin salmentak hainbat lekutako etxebizitzaren promozioak hartzen ditu barne, zerbitzuaren kalitate- eta seriotasun-bermerik handienarekin eta oso prezio lehiakorretan. Besteak beste, Andaluziako kostaldean, Mediterraneoko kostaldean, Errioxan, Kantabrian, Burgosen eta Costa Daurada delakoan egiten ditugu promozioak.

Soluciones Eroski Arteako, Iruñako, Abadiñoako eta El Boulevard-eko hipermerkatuetan kontratuzko zerbitzu eta produktuak eskaintzen dituen merkataritza-tokia da; hona hemen zerbitzu eta produktuak:

- Finantza-produktuak: hipoteka-maileguak eta mailegu pertsonalak.
- Aseguruak: Automobilak, Etxea, Osasuna, Bizitza, Istripuak eta Aldi baterako ezintasuna.
- Higiezin agentzia: promozioak eta urbanizazio pribatuak, kostaldean eta barrualdean.
- Eroski-Red txartelaren alta.

Marka propioak

Produktu bakoitzaren zenbait konposizio-estandarren eta berezko ezaugarrien segimendua egiteaz gain, marka propioko produktuen kalitatea eta elikagai-segurtasuna bermatzea da gure helburu nagusia, kontsumitzaileen eskubideak ziurtatzeko; horrez gain, kontsumo-aztura onak, osasungarriak, solidarioak eta ingurumena-

rekiko arduratsuak garatzeko informazio eta prestakuntza objektiboa eta egiazkoa eskaintzen ditugu. Hori dela eta, marka propioko produktuen ontzi, etiketa eta informazio-liburuxketan, haien xehetasun guztiak azaltzen dira; horrela, ahalik eta erabakirik onena hartzen laguntzen diegu kontsumitzaileei.



Eroski: gure marka propioko produktuen xehetasunen artean, kalitatea eta elikagai-segurtasuna bitan aztertu delako bermea dago. Horrez gain, ingurumenarekiko dugun konpromisoa islatzen dute, eta zenbait errealtatetara egokitzen dira, produktu-sorta handiagoa eskainita eta gizartearen eskaerei erantzunda: higiene pertsonaleko produktuak (animaliekin esperimenterik egin gabe testatuak), Omega 3dun arrautzak, esne bereziak, Ebroko Deltako arroza, jatorri-deiturako ardoa, bio turroiak, landare-kontserba ekologikoak, etab. Hori dela eta, gure bereizgarri diren bermearekin eta lehiakortasunarekin, bezero mota ororen oinarritzko premiei erantzuteko egiten dugu lan; izan ere, 6 milioi etxetako beharrak ase ditugu gaur egunera arte. Horrez gain, kalitaterik handiena, informazio baliagarria eta preziorik onenak emateko eta bezeroen osasuna zaintzeko konpromisoa hartu dugu.

Eroski Natur: Kategoria horrek kalitate handiko haragia, frutak eta barazkiak jartzen ditu kontsumitzaileen eskura, bai eta produktuen aukeraketa ziurtatua eta horien jatorriaren eta zapoaren bikaintasuna ere. Horrenbestez, eskaintzen dugun haragia jatorri nazionalakoa da, % 100. Lankidetzaren egonkorra dugu animaliak hazten dituzten granjekin, eta zorrotz kontrolatzen ditugu haziera-baldintzak. Frutari eta barazkiei dagokienez, *ekoizpen integratuko* labore-lurrik onenetakoak dira, heltze-baldintza ezin hobeetan bilduak, eta funtsezko tasen segimendua zorrotz baten pean, ahalik eta zaporerik onena izango dutela bermatzeko. Jatorritik saltokirainoko trazabilitate osoa bermatzen dugu.

Romester marka (kirol-materialena), Visto bueno (ehun-produktuena) eta Ecron (etxetresna elektriko eta irudi- eta soinu-gailuena) dira gure establezimenduetan soilik saltzen diren gainerako markak. Horiei dagokienez, UNE arau espezifikoak betetzen dituztela bermatzen dugu.

4

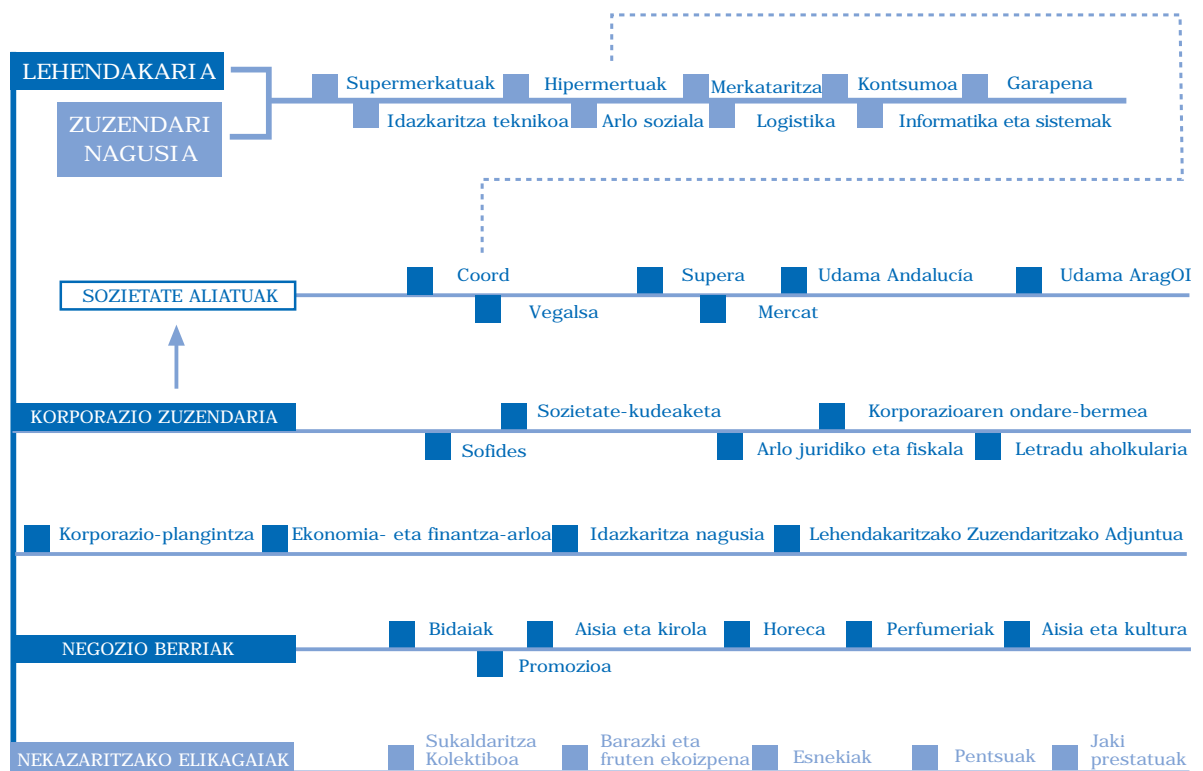
Gauzak egiteko beste modu bat

- 4.1 Antolamendu funtzionala
- 4.2. Barne-konpromisoen kudeaketa
- 4.3 Kanpo-konpromisoen kudeaketa

4.1 Antolamendu **funtzionala**

Eroski Taldeak egoitza nagusitik kudeatu eta kontrolatzen du negozio nagusia; hots, etxerako kontsumo handiko ondasun eta zerbitzuen banaketa. Hantxe daude Goi Zuzendaritza, →

egoitza funtzionalak eta gure jarduera garatzeko beharrezko euskarria ematen duten negozioen zuzendaritza.



Kontseilu Errektorea Sozietate Kooperatiboaren gobernu-, kudeaketa- eta ordezkapen-organoa da, eta Batzar Nagusiak ezarritako politika orokorrean oinarritzen da. Kontseilu Errektoreko Lehendakaria Kooperatibako Lehendakaria ere bada, eta baita kooperatibaren legezko ordezkaria ere.

Organo betearazlea Zuzendaritza Kontseilua da, eta Negozio Zuzendaritzek eta arlo funtzionaletako zuzendaritzek osatzen dute. Kontseilu horrek Taldeko Zuzendari Nagusia aukeratzen du; Kontseilu Errektoreak urtero berretsi behar du Zuzendari Nagusia. →

Zuzendaritza-funtzioa xedapen askeko eta konfiantzako printzipioaren arabera gobernatzen da. Zuzendariaren Estatutuan, korporazio-balioak (horiek transmititzeko konpromisoa hartzen du), jardunbideak eta zuzendariaren profila azaltzen dira.

Eroski Taldeko Korporazio Gobernuaren Urteko Txostenak jabetzaren egitura eta sozietatearen administrazioaren egitura jasotzen ditu. Txosten hori kontsultatzeko aukera badago, www.eroski.es gure web orrian.

4.2 Barne-konpromisoen kudeaketa

Besteak beste, bi helburu garrantzitsu ditu Eroski Taldeak:

- Pertsonak integratzen dituen eta haien garapen pertsonala eta profesionala bideratzen duen enpresa-proiektua eta -eredua sortzea.
- Kontsumitzaileak eta ingurumena babesteko konpromisoa hartzea eta, beraz, “gure jarduera-esparrua hobetzen laguntzea, gure gizarte-erantzukizunaren adierazle gisa”.

EFQM kudeaketa orokorreko eredua

Eroski Taldeak European Foundation of Quality Management (EFQM) delakoaren printzipioetan oinarritutako kudeaketa-eredua aplikatzen du; horri esker, kudeaketaren kalitatea balioztatzen eta arlo eta negozio guztiak hobetzeko neurriak hartu ahal izan ditugu. Eredu global hori kudeaketa-sistema horizontaletan zein bertikaletan dago oinarrituta, eta gure erakundeak hartutako konpromisoak aplikatuko direla bermatzeko balio duten helburu zehatzak, jarduera-planak, jarraibideak eta kontrol- eta segimendu-tresnak ezartzeko aukera ematen digu, bai eta kudeaketa-sistema globala lortzeko aukera ere. Esate baterako, Munduko Itunaren giza eskubideei, lan-arauei, ingurumenari eta →

ustelkeriaren aurkako borrokari buruzko printzipioak identifikatzen ditugu eta, gure lan-ereduari jarraituz, garatu egiten ditugu.

Sistema hori erabiltzen hasteak gure ahalegin eta baliabideak bideratu ditu, eta, etengabeko hobekuntzaren bidez, gure bezero eta langileen gogobetetasunean eta eraginkortasun ekonomikoan oinarritu dugu kudeaketa. Gaur egun, bi Zilarrezko Q egiaztagiriri ditugu, EFQMren arabera kudeaketa-kalitatearen bikaintasun ereduagatik: bata, Elorrioko merkantzia orokorren plataforman (2002) eta, bestea, Zornotzako produktu freskoen plataforman (2004). Kudeaketa-eredu hori erakunde osoan hedatzeko lanean jarraitzen dugu.

Kalitatea Kudeatzeko Sistema

Lehiakortasun-maila handia lortzeko eta kontsumitzaileen eskubide eta interesen defentsa bermatzeko modurik onena produktu eta zerbitzuen kalitatearekin eta segurtasunarekin dugun konpromisoa da –ekoizpen-prozesutik etxean kontsumitzen diren arte–, baita informazio zorrotza eta egiazkoa hedatzea ere.

Kalitatearen kudeaketa gure jardunbidearen funtsezko oinarria da. Horrenbestez, kate osoan zehar kontrol sakonak ezarri ditugu, segurtasuna eta higieena bermatzeko:

- Hasierako ikuskaritza bat, Eroski markako produktuen hornitzaileak homologatzeko eta horien segimendu analitikoak egiteko.
- Kalitatea ISO 9001 Arauaren arabera kudeatzeko sistemak, produktuak hartzeko, biltegitratzeko, hotz-katea mantentzeko, bidaltzeko eta saltokietara garraiatzeko.
- Arriskuaren eta Kontrol Gune Kritikoen azterketa (AAPCC) saltokietan, produktuak egoera ezin hobean daudela, hotz-katea mantentzen dela eta instalazioetan higieena eta garbitasuna daudela egunero egiaztatzeko.
- Produktuen kalitate mikrobiologikoaren eta produktu freskoak maneiatzeko gainazalen higieenaren azterketak, aldian behin.
- Kalitatea kontrolatzeko sistemak eta tresnak egiaztatzeko barne eta kanpo-ikuskaritzak, aldian behin.
- Produktu freskoen trazabilitate-sistemak.

- Elikagai Alertako eta Produktuak Erretiratzeko (kalitatea dela-eta) Eskuliburua, segurtasuna eta Eroskik zuhurtziaren printzipiorako dituen irizpideak une oro bermatzeko.

Gure produktuen freskotasunaren eta osasungarritasunaren kalitate-estandarren trazabilitatea eta kontrola bermatzen ditugu, kontsumitzaileen eskubide eta interesen eta ingurumenaren defentsan etengabe aurrera egiteko. Hortaz, Kontsumitzaileen Balioa deritzoguna –Eroskiren lehentasunezko helburua– asetzen dugu.

Gure laborategia Produktuaren Kalitate Sailaren ezinbesteko elementua da; Kontsumo Sailaren barruan dago eta Zuzendaritza Nagusiaren mende. UNE-EN ISO/IEC 17025:2005 Arauaren (“Onespenaren ebaluazioa. Entsegu- eta kalibrazio-laborategien gaitasunerako baldintzak”) egiaztagiria du. Horrek bermatzen ditu emaitzen egiazkotasuna, legezko balioa eta trazabilitatea. Halaber, erreferentziazko laborategi gisa funtzionatzen du, azpikontrataturako laborategiak homologatzeaz arduratzen baita, haiek instalazioen eta lan-jardunbideen kontrola gainditutakoan.

Eroski Taldeko laborategia: lan-programak

Gure laborategian, zenbait analisi egiten dira. Gehienak konbinatuak dira, emaitzak ahalik zorrotzenak izateko, elikagaiak legeak emandako parametroak betetzen dituztela egiaztatzeko eta, zenbait kasutan, horien kalitateari buruzko epaiak emateko. Unitate kimikoan, konposizioari, kalitateari eta substantzia kaltegarrien presentziari buruzko datuak lortzen dira. Unitate mikrobiologikoak produktuak arriskutsuak (patogenoak) diren mikroorganismoak kutsatuta dauden aztertzen du. Unitate genetikoak –duela gutxi ezarritakoak– zenbait alderdi egiaztatzen ditu; besteak beste, produktuen egiazkotasuna eta elikagai-segurtasuna (ikus 5.1. “Kontsumitzaileak”, gehitutako analisi-prozedura berriak zein diren jakiteko).

- Konparaziozko analisiak egitea. EROSKI Consumer aldizkariak argitaratzen ditu, eta produktu baten marka nagusien kalitatearen eta prezioaren arteko konparaziozko ebaluazioak dira.

- Eroski produktuak aukeratzea. Eroski markako produktu bat merkaturatzeko gutxieneko baldintzak betetzen dituzten hornitzaileen aurretiko azterketa.

- Eroski produktuak kontrolatzea. Eroski markako artikuluen segimendua, hitzartutako kalitateari eusten zaiola egiaztatzeko.

- Genetikoki eraldatutako organismoak (GEOak) hautematea. Eroski markako produktuetan transgenikorik ez egoteko konpromisoa betetzen dela egiaztatzeko azterketa.

- Erreklamazioak. Bezeroen arazoen jatorria ikertzeko eta arazo horiek berriro gertatzea eragozteko beharrezkoa den analisi-prozedura.

- Eskualdeko sariak. Urtero egiten dugun eskualdeko hornitzaileen deialdi monografikoan, produktu irabazlea aukeratzea.

Unitate kimikoa:

- Gure ekoizpen-zentroetan egindako produktuak kontrolatzea. Analisi-kontrolak, haragi-produktuak egiteko →

zentroetan, gure ekoizpen-zentraletan eta Olilan olioak ontziratzeke gure instalazioan.

Unitate mikrobiologikoa:

- Kanpaina mikrobiologikoa egitea. Merkataritza-sare osoaren freskotasun-egoera, maneiuagatiko kutsadura eta patogenoen presentzia ebaluatzea.

- Balio-bizitza zehaztea. Produktu galkorren balio-bizitza zehaztea.

Azpikontratutako analisiak:

- Eroski Natur haragi-produktuetako hondakin-plana. Debe katutako gizentzeko eragilerik eta medikamentu-hondakinik ez dagoela bermatzea.

- Eroski Natur fruta eta barazkietan produktu fitosanitarioak kontrolatzeko plana. Produktu fitosanitarioen eta pestiziden kantitatea legeak onartzen duenaren erdia dela ziurtatzea.

- Zentro eta plataformetan higie nea monitorizatzea. Zentro eta plataformetako gainazal eta tresnen kutsadura-maila aztertzea, horien egoera mikrobiologikoa eta garbitasun-produktuen egokitasuna ebaluatzeko.

- Janariz bestelako produktuak kontrolatzea. Laborategi espezializatuak behar dira, elikadurazkoak ez diren produktuak aztertzeke; hala nola, drogeriakoak, kosmetikakoak eta bazarrekoak.

Kontsumo osasungarria eta kalitatezkoa bermatzeari begira eta prozedura berriak sartzeko gai den berrikuntza teknologikoaren aitzindaria izateko, Eroskin, berrikuntza teknologikoaren alde egin eta berrikuntza teknologikoko zentroekin egiten dugu lan, gure elikagai-arloko I+G Planarekin bat etorritik. Plan horren ondorioz, gero eta proiektu berri gehiago hartzen dugu parte, geroago, 5.1. kapituluan ("Kontsumitzaileak") azalduko dugun moduan. Hona hemen aurrera eraman ditugun proiektu egonkorak:

- Elikagaiak PCR bidez aztertzekeo teknikak garatzea, Gaiker Zentro Teknologikoarekin elkarlanean. PCR bidezko azterketa horrek ADN zatiak identifikatzeko aukera ematen du, eta mikroorganismo patogenoak hautemateko eta elikagaietako espezie eta osagai transgenikoak identifikatzeko erabiltzen da.
- Barazki-ekoizpenean, ekoizpen integratuko teknikak ezartzea, Neiker →

Zentro Teknologikoarekin elkarlanean. Izurri eta gaixotasunen kontrolean, borroka teknologikoko prozedurak erabiltzea, nekazaritza-ekoizpenaren ingurumen-eragina eta horren ondoriozko kutsadura ahalik gehien txikitzekeo.

- Janari prestatuaren kalitatea eta iraunkortasuna hobetzekeo, AINIA Zentro Teknologikoarekin elkarlanean. Ontziratzekeo material eta teknologia berriak hobetzekeo eta ikertzekeo proiektuak.
- Hotz-katea ziurtatzea, Mondragon Unibertsitatearekin elkarlanean. Saltokietako hotz-altzariak monitorizatzekeo eta hobetzekeo ikerketa, eta hotz eteneko instalazioari buruzko ikerketa, hotz-katea mantentzea bermatzekeo.

Kudeaketa Etikorako Sistema

Langileekin konprometitzen gara ekoizpen-kate osoan, gure kontrol- eta sentsibilizazio-lanaren erakusgarri. Giza eskubideen errespetua eta babesa –Eroskiren lehentasunezko helburuetako bat– erakundea osatzen dugun guztion helburua da; izan ere, jarduten dugun leku guztietan, pertsonen ongizate fisikoa, psikologikoa eta soziala zaintzen ditugu. Hori dela eta, SA:8000:2001 Arauaren egiaztagiria lortu dugu

Barne-segimendua eta gure hornitzaileen segimendua eskatzen du gure erantzukizunak. Baina batik bat gure ekoizlerik kritikoen segimendua da garrantzitsua. Haientzat, etorkizuneko plan bat diseinatu dugu, kanpo-ikuskaritzen bidez 8000:2001 SA Arauan ezarritako irizpideak pixkanaka betez doazela bermatzekeo. Kudeaketa Etikoko Sistema bat ezartzeko konpromisoa gauzatu dugu, gure →

alderdi interesdunak –bai barrukoak, bai kanpokoak– kudeatzeko lagungarria izango delakoan. Batzorde Etikoa egiten du sistema horren segimendua, eta batzordea hauek osatzen dute: Zuzendaritza Nagusiak, Kontsumo Zuzendaritzak, Gizarte Erantzukizuneko Zuzendaritzak, Gerentzia Sozialak eta Erosketa Zuzendaritzak. Beraz, konpromiso handia hartuta dugu helburuak lortzekeo.

Inplementazioa aginte-aula baten bidez agintzen da, eta aula horren helburua gure harremanak kudeatzen dituzten adierazleen etengabeko hobekuntza da; hain zuzen, hornitzaileekiko harremanak (lan-baldintzak, laneko osasuna eta segurtasuna...), langile bazkideekikoak (partaidetza, zenbait kolektiboren integrazioa, prestakuntza, errotazio-tasa boluntarioa, ordainketa, pertsonen gogobetetasuna...), kontsumo- →

bazkideekikoak (urteko altak, balioztatze-inkestak, partaidetza-indizeak...), gizartearekikoak eta ingurunearekikoak.

Urtean behin, Batzorde Etikoko kideek barne-ikuskaritza bat egiten dute, Danimarkako Gizarte Gaien Ministerioak sortutako eta erakunderako egokitutako autoebaluazio-tresna baten bidez. Horrekin batera, urtean behin, kanpo-ikuskaritza bat egiten dugu.

Laneko Arriskuak Prebenitzeko Sistema

Arlo eta negozio guztietan, lan-arriskuak prebenitzeko sistema batez osatuta dago pertsonen ematen zaien arreta. Sistema horrek indarreko legeak bete eta sistematikoki jarduteko aukera ematen du, hobetzeko elementuak identifikatzeaz gain.

Sistemaren kudeaketa Prebentzio Zerbitzu Erkideku baten bidez egiten da. Eroskiko →

Prebentzio Zerbitzuko Zuzendariak zuzentzen du, eta jardunbideak, politikak, planak eta helburu komunak ezarri eta koordinatzen ditu; 5.3. kapituluaren ("Pertsonak") xehatuta daude horiek guztiak. Helburu horiek lortzeko, kudeaketa-organoak daude; besteak beste, Segurtasuneko eta Osasuneko Batzordea, Prebentzio Ordezkariek eta beste eragile batzuk (adibidez, Prebentzio Koordinatzaileak).

Ingurumena Kudeatzeko Sistema: ECOPLAN

Garapen iraunkorarekin eta geroko belaunaldien oinarritzko beharrak asetzearrekin dugun konpromisoak zera eskatzen du: ingurumenarekiko errespetua integrazioa eta gizarte-ongizatea eta helburu ekonomikoak uztartzeko ahalegina egitea. Guretzat, klima-aldaketan ahalik eta eraginik txikiena izatea, baliabide naturalak babestea, hondakinak kudeatzea eta biodibertsitatea zaintzea eginbeharrak dira.

Kalitate eta Ingurumen Sailak zuzentzen du ingurumen-politika; arlo eta negozio guztietan ezarritako helburuak betetzen direla zaintzen du sail horrek. Horrez gain, kontsumitzaileen eta gizartearen sentiberatasuna sustatzen dugu, Idea Sana EROSKI prestakuntzako eta informazioko kanpainen bidez.

Ingurumenaren defentsa zuzentzen duen kudeaketa-tresna ECOPLAN da. Horren protagonistak erakunderako pertsonak dira, eta →

konpromiso indibiduala eta kolektiboa biltzen ditu. Honela gauzatzen da konpromiso hori:

1. Asmo handiagoko konpromisoak hartzea eramango gaituen jarrera proaktiboa hartuz.
2. Gure jarduerarekin lotutako ingurumen-eragina kontrolatuz, eragotziz edo txikituz.
3. Kudeaketa-sistemak ezarriz (urtean

kuantifika daitezkeen helburuekin) eta horiek baliabidez hornituz.

4. Ingurumenaren babesa produktu eta zerbitzuak ikertzeko eta garatzeko prozesuan sartuz, ingurumen-ekimenen errentagarritasuna bilatuz eta negozio-aukera berriak identifikatuz.

5. Erakundeko maila guztiak informatuz eta prestatuz, garapen iraunkorrera bideratzeko.



Agintariekin, tokiko komunitatearekin, sektoreko erakundeekin, hornitzaileekin eta kontsumitzaileekin komunikazio-bide arinak ezarriz, gure jardueraren eraginak jakinarazteko, baita eragin horiek txikitze erabiltzen ditugun baliabide eta teknologienak ere.

Sistema Ekonomiko-finantzarioa: ECOFIN

Enpresa-erakundea garen aldetik, gure lehen erantzukizuna gure alderdi interesdunentzat aberastasuna sortzea eta talde egonkorra bihurtzea da, emaitza ekonomikoen egonkortasuna eta horiek gizartean banatzen direla bermatzeko.

Enpresa-erakunde garen aldetik, gure lehen erantzukizuna gure alderdi interesdunentzat aberastasuna sortzea eta helburu ekonomikoak lortzea da. Helburu ekonomiko horiek, gure konpromiso etiko eta sozialekin batera, gure eginkizuna eta balioak garatzeko balio behar dute, baita gizartearen beharrak asetzeko eta bizitza-kalitatea hobetzen laguntzeko ere.

Analisi ekonomiko-finantzarioaren helburua gure emaitza kontrolatzea eta horren segimendua egitea da, eta maila txikien (zentro bakoitza) zein maila handien Ustiapen-kontua eta Egoera-balantzea erabiltzen da horretarako. Erreferentziatzko egoera finantzario horiek hileroko erkatzen dira Kudeaketa Planarekin eta aurreko urteetako datuekin, beste politika batzuk eta neurri zuzentzaileak eskatzen dituzten desbideratzeak eta/edo joerak hautemateko.



2004. urtean barne-antolamendua berriro diseinatu ondoren, Ondare Bermerako Saila sortu genuen. Hierarkikoki, Korporazio Arloaren mende dago, eta, independentzia eta analisi-zorroztasun handiagoak izateko, txosten ekonomiko-finantzarioak eta barne-ikuskaritza egiten zituen zuzendaritza komun zaharretik bereizita. Sail berriaren helburua saltokietan administrazio- eta prozedura-ikuskaritzak egitea da, eta horien ondoren Barne Ikuskaritzaren Txostena egitea, alegia, hilean behingo balorazio xehatua. Txostena Kontseilu Sozialak eta zuzendari guztiek aztertzen dute.

Gure negozio-bolumena eta tamaina duten enpresa guztiek bezala, kanpo-ikuskaritza egin beharra dugu, kontabilitateko egoera egiaztatzeko. Ikuskaritza horren txostena Batzar Nagusian aurkezten da, onar dezan.

4.3 Kanpo-konpromisoen kudeaketa

Gizarte-erantzukizunarekin dugun konpromisoa ez da politika inprobisatua edo iragankorra. Beti eta jarduera garatzen duen leku orotan proiektu ekonomikoa eta soziala garatzeko ahaleginak egiten dituen kooperatiba-enpresa honen balio kolektiborik bereizgarrietako bat da.

Hain zuzen, Eroski Fundazioaren bidez, Gizarte Ekintzako proiektuak garatzen ditugu, NBEren 2015. Milurtekoko Helburuen Deklarazioan zehaztutako lehentasunen arabera. Hori dela eta, hitzarmenak sinatzen ditugu gobernuz kanpoko erakundeekin, ezagutzak eta ahaleginak batzeko eta, beraz, komunitate osorako onura gehiago lortzeko.

Horrela bada, Gizarte Erantzukizuneko politikak zeharka ezartzen ditugu. Iraunkortasun Memorian, Global Reporting Iniatibaren funtsezko adierazleen bidez ematen dugu horien berri; horrez gain, Idea Sana EROSKI prestakuntzako eta informazioko programarekin laguntzen dugu politikok garatzen. Azkenik, adierazle horiek barrutik kudeatzen dira, Batzorde Etikoaren bidez.

Bestalde, Eroski Taldea 2002an sinatutako Munduko Itunaren (Global Compact) printzipioen sinatzaileetako bat da, eta 2004ko martxoan sortutako Munduko Itunaren Espainiako Elkarteko kide-fundatzailea. Eroski Taldeak aktiboki dihardu, elkarte hori eta horren printzipioak beste erakunde batzuetara hedatzeko lanean. Inplikazio-maila horren →

ondorioz, elkarteko Mahai Karratuko kide iraunkorra da Eroski Taldea. Mahai hori elkarrizketa-gunea da, eta, bertan, enpresak, GKEak, Hezkuntza Entitateak eta Erakunde Publikoak eta Sozialak biltzen dira, elkartearen printzipioak bultzatzen dituzten jarduera onak zehazteko eta diseinatzeko.

Munduko Itunean sartu ginenetik, gizarteari eta gure alderdi interesdunei jakinarazten dizkiegu elkartearen 10 printzipioak betetzen izandako aurrerapenak, Aurrerapen Txosten baten bidez. Txosten hori memoria honen III. eranskinarekin batera dago, eta Munduko Itunaren web orri ofizialean (www.globalcompact.org) argitaratuta.

Horrez gain, gizarte-erantzukizuna bere egin duen enpresa bat garen aldetik, gure konpromisoa gizarteko beste eragile batzuei jakinarazten ahalegintzen gara. Hori dela eta, enpresen estrategien barruan gizarte-erantzukizuneko politikak nola aplikatu zehazten duten hausnarketa- eta eztabaida-gune nagusietan hartzen dugu parte, bai eta estatuek, komunikatutako ekintzen egiazkotasuna eta garrantzia bermatzeko,

jarraiera horiek nola arautu aztertzen duten guneetan ere; besteak beste, Lan eta Gizarte Gaietarako Ministerioko Adituen Foroan.

Espainiako zenbait kontsumo-kooperatibatako kideak gara, esate baterako, Hispacoopakoak, →

hau da, Espainiako kontsumitzaile-kooperatiben konfederaziokoak, eta horietan kontsumitzaileen elkarte gisa eta erakunde kooperatibo-enpresarial gisa jarduten dugu.

Erakunde hauetan hartzen dugu parte:

- Munduko Ituna
- Munduko Itunaren Espainiako Elkarte (ASEPAM)
- Global Reportin Initiative
- Fundación Entorno fundazioaren patronatua
- Lan eta Gizarte Gaietarako Ministerioko Gizarte Erantzukizuneko Adituen Foroa
- Euskadiko Kontsumo Kooperatiben Federazioa
- EURO-COOP: Kontsumitzaileen Kooperatiben Europako Erakundea
- ICCO, Consumer Co-operative International
- Gizarte Ekonomiako Enpresen Konfederazioa
- Ekonomia eta Kontseilu Soziala (EGK)
- Gizarte Ekonomia Sustatzeko Kontseilua
- Kontabilitateko eta Enpresa Administrazioako Espainiako Elkarteko (AECA) Gizarte Erantzukizuneko batzordea
- Espainiako Normalizazio Erakundeko (AENOR) Gizarte Erantzukizuneko Eskuliburua egiteko taldea
- Iraunkortasunaren Euskal Elkarte
- Espainiako Kontsumitzaileen Kontseilua
- Kontsumoko Institutu Nazionala
- Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Kontseilua
- Sustapeneko Zuzendaritza Nagusiko Kontsumo Enpresen Behatokia
- CIOA, Elikagai Antolamenduko Ministerioarteko Batzordea
- Banaketa Enpresa Handien Espainiako Elkarte (ANGED)
- Merkataritza Kodifikazioko Espainiako Elkarte (AECOC)
- EBko Energiaren Kontsulta Batzordea

5

Aurrerapen-urtea. Aberastasuna eta ongizatea sortzen

- 5.1 Kontsumitzaileak
- 5.2 Ekonomi eta kultur garapeneko eragilea
- 5.3 Pertsonak
- 5.4 Etorkizuneko belaunaldiak: ingurumena

Aurrerapenen-urtea. Aberastasuna eta ongizatea sortzen

Eroskin, erakunde sozialki arduratsua izaten saiatzen gara, gizarte-, ekonomia- eta ingurumen-aberastasuna sortzen duen hazkunderan laguntzeko, aberastasun hori bazkideen, langileen eta komunitatearen artean elkartasunez banatzeko eta gizarte-ongizatea eta giza eskubideekiko errespetua sustatzeko.

Gure ingurunearekin inplikatzeko gara, eta, 1999an, Eroski Fundazioa sortu genuen, jokabide etikoaren alde egiteko, komunitateari informazio baliagarria eta praktikoa emateko eta garapen iraunkorra sustatzen duten gizarte-ekimenei laguntzeko. Horrenbestez, gure gizarte-ekintzako kanpainetan gurekin elkarlanean dauden kontsumitzaile Lagunen partaidetza bideratzen dugu; kanpaina horiek, IV. eranskinean ikus daitekeenez, Nazio Batuen 2015. Milurtekoko Helburuen araberrakoak dira.

Pertsonengatik, alegia, jabe zein protagonistengatik dugun ardurari esker, SA:8000:2001 Arauaren egiaztagiria lortu dugu, bai eta horri eutsi ere. Giza eskubideen defentsarekin eta horiekiko errespetuarekin konprometituta gaude, eta gure hornitzaileak ere konprometituta egotea nahi dugu. Hori dela-eta, aldi behin, ikuskaritzak egiten dizkiegu, pertsonal-politiketan aurrera egiten dutela eta lan-arauak betetzen dituztela ziurtatzeko.

Gure erakundearen barruan, lan-bizitza eta bizitza pertsonala uztartzeko zenbait politika garatu ditugu. Horrez gain, lan egonkorra eta kalitatezkoa sortzeko apustua egin dugu, eta, beraz, aldi baterako langileen kopurua txikitu dugu.

Kontsumitzaileak defendatzeko konpromisoa dugu; ildo horretatik, kontsumo osasungarria eta kalitatezkoa eskaintzen diegu, produktuen kalitate-estandar handien bidez. Horrez gain, prestakuntza- eta informazio-programa zabala garatzen dugu, Consumer EROSKI aldizkariaren eta Idea Sana EROSKI programa integralaren →

bidez; hau da, bizi-aztura onak, osasungarriak, ingurumenarekiko errespetuzkoak eta solidarioak irakatsi nahi dizkiegu.

Garapen iraunkorrarekiko konpromisoaren ondorioz, ingurumen-politika konprometitua garatzen dugu. Horretan, etengabeko hobekuntzako irizpideak aplikatzen dira, gure jardueraren eragin ekologikoa txikitzeko eta garraioaren energia-eraginkortasuna handitzeko; horretarako, ibilbideak berriro diseinatu, kamioien zama-edukiera optimizatu eta erregai alternatiboak erabiltzen ditugu. Horrez gain, zenbait sektore-forotan hartzen dugu parte, berotegi-efektuko gas gutxiago isurtzeko eta klima-aldaketan dugun eragina txikitzeko. Ingurumen-kudeaketa gure hornitzaileek ere erabil dezaten, e+5 metodologia erabiltzen dugu, Fundación Entorno delakoarekin, jarrera arduratsuak sustatzeko eta ingurumena errespetatzeko eta babesteko printzipioak hartzeko.

Gizarte-erantzukizunarekin dugun konpromisoaren ondorioz, gizarte-ikuspegia aintzat hartuta lan egiten duen erakundea gara; eta, beraz, eztabaida- eta iritzi-gune nagusietan hartzen dugu parte. Zehazki, gizarte-erantzukizuneko politikak zehazteko prozesuetan hartzen dugu parte, GKEekin eta erakundeekin elkarlanean gaude sentsibilizazio- eta laguntza-kanpainetan, nazioarteko konpromisoak geure egiten ditugu –esaterako, Nazio Batuen Munduko Ituna– eta Lan eta Gizarte Gaietarako Ministerioko Adituen Foroan lan egiten dugu, Espainiako Gizarte Erantzukizuna arautuko duen arautegia zehaztu eta idazteko.

5.1 Kontsumitzaileak

Gure jarduera-inguruneko partaide garen aldetik, kontsumitzaileen eskubideen defentsarekin, ingurumenarekin eta gizarte- eta kultura-ekimenen sustapenarekin konprometituta gaude. Eroski Fundazioak irabazien % 10 gizartearen berrinbertutz hedatzen ditu bere balioak

2003-2004ko aurrerapenak		2002	2003	2004
Eskaintza berritzailea				
Merkataritza-sarea	Merkataritza-sarea	1955	1556*	1790
Balio erantsiko produktu, gune eta zerbitzu berriak	Eroski-Red ordainketa-txartelaren titularrak	875.000	945.000	1.006.526
	Travel Club txartelaren titularrak (aktiboak)	2.182.382	2.091.483	2.408.932
	Regalos entregados por tarjeta Travel Club	423.268	469.853	621.322
	Kontsumitzaileen arreta-telefonoa (dei kopurua)	14.788	31.995	56.075
Teknologia berriak	Lineako erosketak estalitako herriak	31	37	81
Sektoreko lehenen artean	Erosketa-ekintzen kopurua (milioitan)	196*	209	212
	Eguneko bezeroak, batez beste	654.586*	697.066	708.597
Konfiantzazko produktuak				
Osasuna eta segurtasuna bermatzen ditugu	Eroskiko produktuei egindako kalitate-azterketak	2.769	3.075	3.877
	Eroski Natur produktuei egindako kalitate-azterketak	2.240	2.651	3.992
Hornitze-katearen kontrola	Eroski Natur produktuen hornitzaileei egindako ikuskaritzak	370	1.648	955
	Eroskiko hornitzaileei kalitatea kontrolatzeko egindako ikuskaritzak	39	86	130
	Produktu-kontrola, saltokietan	600	887	999
Bizitza osasungarriago baten alde				
Prestakuntza- eta informazio-lan handia	Consumer EROSKI aldizkariak/urtean	2.695.000	3.850.000	3.545.000*
	Idea Sana EROSKI eskoletako eta kanpainetako parte-hartzaileak	334.000	580.540	1.181.499

* Datu horiek aldatu egin ziren Consum Koop. Elk. Eroski Taldetik irtetean.

HOBETZEN JARRAITUKO DUGU...

...kontsumitzaileen beharretara egokitutako konponbideak emateko helburuak jarritz. Horretarako, gure produktuen kalitatea, jatorria eta ongarritasuna bermatuko ditugu, eta kontsumitzaileentzako prestakuntza- eta informazio-programak jarriko ditugu martxan, haien eskubideak defendatzen eta bizi-aztura onak, osasungarriak, ingurumenarekiko errespetuzkoak eta solidarioak sortzen laguntzeko.

Eskaintza berritzailea

Zure beharretara egokitutako konponbideak ematen ditugu

Kontsumitzaileengandik hurbil

Eroskin, kontsumitzaileekin dugun konpromisoari eusten diogu. Horretarako, kalitatezko produktuak ematen dizkiegu prezio lehiakorretan, eta kontsumo arduratsu, osasungarri eta bermekoa lortzeko dituzten behar eta itxaropenak asetzen dizkiegu.

Hasiera-hasieratik, bezero eta kontsumitzaileen beharrei erantzutearekin uztartu ditugu gure garapena eta hazkunde ekonomikoa. Horretarako, gure merkataritza-sarea handitzen eta establezimendu-eredu erosoagoa eta erabilgarriagoa bilatzen jarraitzen dugu. Nola? Produktu, gune eta zerbitzu berriak sartzen ditugu, kudeaketa hobetzen dugu eta aurrerapenak sartzen ditugu informazio-sistemetan eta kate logistikoan. Horri guztiari esker, urtero gure dendetara datozen 200 milioi bezero baino gehiagoren gogobetetasuna hobetzen lagundu dugu.

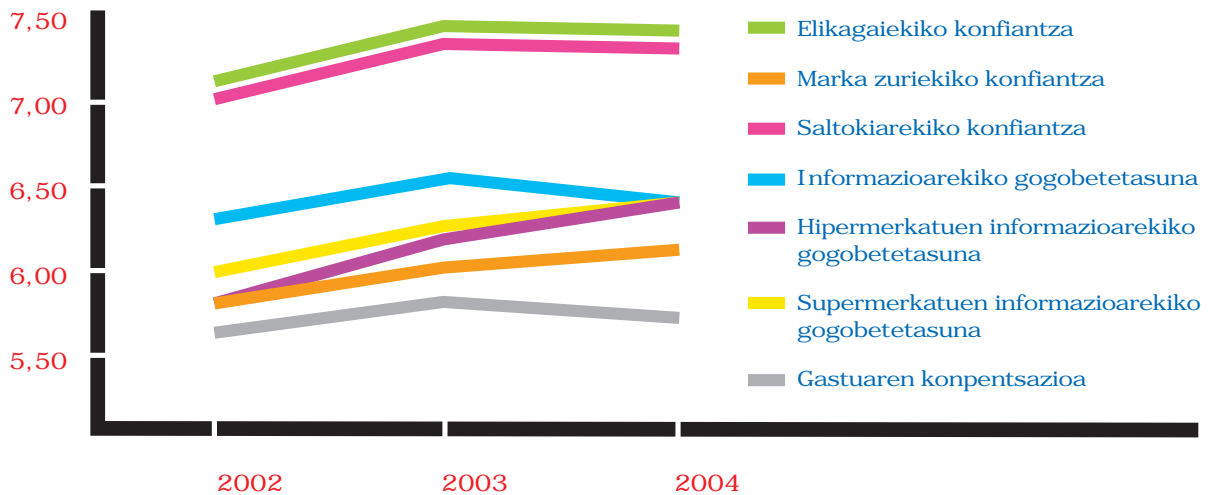
Gure kezka nagusia gizartearen interesak identifikatzea da. Helburu horrekin, iritzi-ikerketak egiten ditugu, gure produktuei buruz, ematen dugun informazioari buruz eta garapen iraunkorrean dugun eraginari buruz dituzten kezkak ezagutzeko eta barneratzeke.

Eroski Fundazioak, Enpresa Institutuarekin, Kontsumo Barometroa argitaratzen du, 2000tik. Horren bidez, asmo handiko ikerketa bat egiten du urtean behin, Espainiako kontsumitzaileen kezka, sentiberatasun

eta pertzepzioak sistematikoki eta ordenan aztertzeke. 2004an, gai hauek azertu ziren: elikagaien kontsumoaren inguruan duten konfiantza-maila, kontsumo-gaiei buruz jasotzen duten informazioaren inguruko gogobetetasun-maila, interes ekonomikoak, ingurumen-arazoarekiko sentiberatasuna, elkartasuna eta bizi-azturak.

Ikerketatik ondoriozta daitekeenez, gero eta konfiantza handiagoa dute kontsumitzen dituzten elikagaiekiko, eta apur bat handitzen da a priori mesfidantza handiagoa sortzen duten elikagaiekiko konfiantza (hots, haien ustez industrial edo artifizialak direnekiko).

Kontsumo-gaiei buruz jasotzen duten informazioari dagokionez, aurreko urteetako balioak errepikatzen dira, baina supermerkatu eta hipermerkatuek ematen duten informazioarekiko gogobetetasuna handitu egin da. Aitzitik, zenbait gairi –adibidez, hondakinak birziklatzeari eta bidezko merkataritzari– buruzko kontzientziarioa eta gizarte-sentiberatasuna txikia da, oraindik ere.



Eroskin, hori guztia osatzeko, elkarriketak egiten dizkiegu kontsumitzaileei, gure zerbitzuetan eta, batik bat, freskoen sailtan (Freskometroa) lortzen duten gogobetetasun-maila balioztatzen; izan ere, freskoen sailak dira gure elikagai-eskaintzaren bereizgarriak, bai eta freskotasunarekiko eta jatorrizko eta zaparezko bikaintasunarekiko konpromisoaren adierazgarriak ere.

Horrez gain, kalitatea bermatzen duten produktuak oso prezio lehiakorretan eskaintzea zeinen garrantzitsu den aintzat hartuta, kategoria bat sortu dugu oinarritzko produktuak sustatzeko: "Aurrezpen Handiena". Marken kalitate-estandarrei eutsita, % 7 jaisten da haien prezioa, batez beste, merkatuko ohiko prezioekin alderatuta.



Negozio-linea berriak

Ireki diren 279 establezimenduetan eta kudeaketaren eta eraginkortasunaren hobekuntzan egindako inbertsioak zerbitzu hobea eta errentagarritasun ekonomiko handiagoa dakartza berekin, eta horrek kontsumitzaileekin eta gizartearekin dugun konpromisoan du eragina.

Gure Plan Estrategikoan bildutako dibertsifikazio-politikaren ildoan, oso negozio desberdinak ditugu; besteak beste, gasolindegia, higiezin agentziak, optikak, bidai-agentziak, kirol-dendak, perfumeriak eta aisia- eta kultura-dendak. Halaber, beste negozio-linea batzuk



garatu ditugu –hala nola, janari prestatua (Multifood Koop. Elk.)–, eta baita beste denda-mota batzuk ere (Sportland, Forum eta, duela gutxiago, Abac, aisia eta kulturak espezializatutako erreda, aisialdiaren erabilera aktiboa sustatzeko).

2003-2004 denboraldian, Eroskik bere produktu-sorta handitu du, besteak beste, haurtzaintzako produktuak eta nazioarteko zapoak (izozkiak, foieak, gaztak...) sartuz. Horrez gain, marka propioko drogeria-produktu gehiago ere baditu (garbigarriak, aluminioak, filmak...). Produktuak dibertsifikatzeko joera horretan, landare-kontserba ekologikoak eta janari prestatuko 49 erreferentzia berri erantsi ditugu (Eroski →

Restauralia markaren pean); azken horren helburua kontsumitzaileei kalitate handiko produktu hoztuak ematea da. Horrez gain, Eroski Natur markako produktu freskoak hedatzera jo dugu; alde batetik, lurralde gehiagotan saltzen ditugu, eta, beste batetik, produktu kopurua handitu dugu. Eta hori guztia kalitatea bermatzeko konpromisoari eutsita.

Eskaintzaren berrikuntza

Etxeko kontsumoa errazteko, Eroski online zerbitzuaren estaldura-azalera handitu egin dugu. Zenbait urtez Gasteizen eta Bilboko eragin-eremuan funtzionatu ondoren, Iruñean hasi gara, eta, laster, Gipuzkoan, Asturiasen, Kantabrian eta Errioxan egongo gara. Zerbitzu hori www.compraonline.grupoeroski.com web orriaren bidez ematen dugu, eta ohiko produktu guztiak erosteko eta etxean jasotzeko aukera ematen du, aukeratutako egunean eta orduan.

Kontsumitzaile eta bezeroen beharrei buruz ezagutza handia dugu eta, beraz, haien bizitza-ohiturekin bat datozen produktuak egokitu eta diseina ditzakegu. Hori dela-eta, berriro diseinatu ditugu gure dendak, eta orain erosoagoak dira eta freskoek azalera handiagoko sailak dituzte (produktu freskoen kalitate handiak duen onespina aintzat hartuta). Horrez gain, berrikuntzak sartu ditugu beste sail batzuetan, hain zuzen, produktu-sortan eta kokapenean; adibidez, ardandegian, perfumerian eta elikadurazkoak ez diren beste batzuetan (zapatak, jostailuak, landareak eta teknologia). Halaber, zerbitzu gehigarriak aberastu egin ditugu (finantza-produktuak, aseguruak eta salmenta-bide berriak).

Teknologia berriek ematen dituzten abantailak aprobetxatuta, Eroski Bidaiak agentziak bidaiak interaktiboki diseinatzeko eta kontratatzeko aukera ematen du; horrez gain, bezeroen arreta-telefonoa eta denda birtuala ere baditu, eta Eroski Bidaiak Kluba →

sortu du, bidaiariek esperientziak trukatzeko, jolas-jarduerei buruzko informazioa lortzeko, eskaintzak posta elektronikoaren bidez jasotzeko eta intereseko lekuei buruzko erreportajeak ikusteko.

Halaber, balio erantsiko zerbitzuekin, informazio egokitua eta ordainketa-erraztasunak ematen ditugu, baita bazarreko produktuak, etxetresna elektrikoak, ehungintzako produktuak eta bidaiak erosteko aukera ere. 2004an, 860.279 titularrek zuten Eroski-Red ordainketa-txartela (hain zuzen, 1.006.526 txartel), eta Travel Club puntu-txartelak 621.322 opari baino gehiago eman zituen.

Komunikazio-bide iraunkorra eskaintzeko, bezeroen arreta-telefonoa dago, dohainik. Guztira, 56.075 dei jaso ziren. Horietatik, % 74 informazioa eskatzeko izan zen, % 2 iradokizunak egiteko eta % 24 intzidentzien berri emateko.

Konfiantzazko produktuak

Jatorria eta kalitatea bermatuta

Produktuen egiaztagiria eta elikagaien segurtasuna

Produktuen kontrol zorrotza eskaintzen diegu gure bezeroei, eta horrek produktu horien elikagai-segurtasuna eta kalitate handi-handia bermatzeko aukera ematen digu; gainera, informazio sakona eta haien beharretara egokitua ematen diegu.

Gure Kalitate Politikan, hauek sartzen dira: produktuak laborategian aztertzea, hornitzaileak homologatzea, banaketa-plataformetan eta saltokietan kalitate-sistemak ezartzea, eta kontsumitzaileekin ikerketa sentzorialak eta erabilera-probak egitea.

2003an, Unitate genetikoa gehitu zaie gure laborategiko Unitate kimikoari eta Unitate mikrobiologikoari. Hiru unitate independente eta egiaztatu dira, eta elikagaien segurtasuna kontrolatzeko modu berriak sartu dituzte:

-Eroski produktuak kontrolatzea. Prestige petrolio-ontziaren hondamen ekologikoak eragindako kezkaren ondorioz, analisi-teknika berriak sartu dira, Bizkaiko Golkoko kostalde osoko itsasbazterreko arrantza eta moluskuak kontrolatzeko. Horrez gain, piperrautsa edo kolore gorriko espeziak dituzten produktuak aztertzen dira, horrelako produktuek osasungarritasun-zalantzak sortzen baitizkie kontsumitzaileei.

- Elikagai-alertarik izanez gero, ekitea. Analisi-tresna zehatzak, elikagai-alertarik izanez gero berehala ekiteko.

Unitate kimikoa:

- Alergenoen presentzia aztertzea. Glutena, kakahuetea, esnea, arrautza eta soja dagoen ebaluatzea, badaudela adierazten ez duten baina kutsadura gurutzatuaren ondorioz izan ditzaketen elikagaietan.

- Zenbait mantenugai aztertzeke berariazko kanpainak. Aberastutako produktuen zuntza, gantz-azidoak, omega-3 eta bitaminak aztertzea, behar bezala etiketatuta daudela egiaztatzeke.

Unitate genetikoa:

- Elikagai-matrizeetan patogenorik dagoen hautematea. Denbora-tarte txikiagoetan patogenorik dagoen identifikatzea, unitate mikrobiologikoaren analisia osatzeko.

- Arrantza-espezieak identifikatzea. Espezieak identifikatzea

2004an, 7.869 produktu aztertu ziren; horietatik, 3.992 unitate mikrobiologikoak aztertutako Eroski Natur produktuak izan ziren (frutak, barazkiak eta haragia), eta 3.877 Eroski

markako produktuak edo unean uneko kasuak, laborategiak kalitateari edo osasungarritasun-baldintzei buruz zalantzak daudela uste izan duenean.

Elikagaien segurtasunaren kontrola osatzeko, higiene-kontrolak egiten dira saltokietan eta gure plataformetan; batez ere, haragi-produktuak egiten diren plataformetan. Kontsumo osasungarria eta kalitatezkoa emateko dugun konpromisoa osatzeko, ikerketarako bekak eta laguntzak ematen ditugu, arlo hauetan ikertzeko: Bioetikan eta Enpresan, Nutrizioan eta Osasunean eta Elikagaien Segurtasunean. Horrez gain, berrikuntza teknologikoko zentroein laguntzen diegu, eta lankidetzaz horren ondorioz, bi proiektu berri jarri ditugun martxan, elikagai-arloko I+G planaren barruan:

- Elikagaien analisiak PCR bidez egiteko teknikak garatzea, Gaiker Zentro Teknologikoarekin lankidetzan. Laborategian transgenikoak, salmonella eta E.Coli hautemateko teknikak sartzea, eta hegalaburren eta mihi-arrainen espezieak identifikatzea.
- Freskoen sailetan trazabilitatea kudeatzeko sistema automatizatuak. Freskoen plataformetatik saltokietaraino, trazabilitatea ziurtatzeko sistema informatizatuak.
- Haragi-produktuak egiteko, ontziratze eta banatzeko sisteman berrikuntza-proiektua, Gaikerrekin, Ikerlan-ekin eta Ulma enpresarekin lankidetzan. Haragi freskoa atmosfera eraldatuko sistema batean maneiatzeko eta ontziratze prozesua hobetzea, produktuaren kalitate-bermea eta balio-bizitza handitzeko.

Horniketa-katearen kontrola

Gure hornitzaileekin elkarlan estuan dihardugu, produktuak eta kalitate-estandarrek eta kudeaketa logistikoa bermatzen dituzten fabrikazio-prozedurak zehazteko. Horrez gain, aplikazio teknologikoak sartzen ari gara, hala

nola, irrati-frekuentzia biltegietan, ekoizpen-linea automatikoak freskoetarako, haririk gabeko komunikazioa kamioiak kokatzeko, eta ekoizpen handiko tresnak plataformak hornitzeko.

Gure produktu guztien kalitate-, jatorri- eta zapore-ezaugarriak ziurtatzeko, kontrol-mekanismo zorrotzak ezartzen ditugu. Kontrol horiek are zorrotzagoak dira Eroski Natur markako produktuen hornitzaileen kasuan; izan ere, horrez gain, homologazio- eta egiaztapen-prozesuetan ezarritako baldintzak bete behar dituzte.

Eroski Natur markako hornitzaileak homologatzeko prozedura

Merkataritza- eta logistika-aldagaiak balioztatu ondoren, Kalitate Sailak, hasierako ikuskaritza batean, hornitzaileen kontrol-sistemak egiaztatzen ditu, produktuaren trazabilitatea,

arau tekniko-sanitarioak betetzea, ekoizpen-sistema naturala aplikatzea eta eskatutako eskakizunak betetzea bermatzeko. Hori guztiak egiaztatu ondoren, segimendu- eta analisi-ikuskaritzak egiten ditugu, aldi behin, produktu bakoitzerako berariazko kontrol-plan baten arabera.

Akreditazioak eta Produktuen Egiatagiriak, Eroski Taldeko Kudeaketa sistemak

EGIAZTAPENA	ENTITATEA	ARAUA	EGIAZTAGIR. DATA	IRISMENA
Zorrotzako haragi- produktuen transformazio- zentrala	AENOR	9001:2000 UNE-EN ISO	1995	"Haragia eta haragi-produktuak hornitzea, maneiatzea, zatikatzea, biltegitratzea eta Eroski Taldeko saltokietara garraiatzea" (2002)
Eroski taldeko Produktuaren Kalitate Laborategia	ENAC	17025:2000 UNE-EN ISO/IEC	1997	"Hornidura-animalien deribatuen hondakin zoosanitarioen analisi fisiko-kimikoa eta elikagaien analisi mikrobiologikoak" (2002)
Zornotzako produktu frskoien plataforma	AENOR	9001:2000 UNE-EN ISO	1999	"Produktu freskoez (txarkuteria, frutak, barazkiak eta arrain freskoa) hornitzea eta horiek Zubietako plataformatik (Zornotza) Eroski Taldeko saltokietara banatzea. Produktu freskoez (txarkuteria, frutak eta barazkiak) hornitzea eta horiek Gasteizko plataformatik Eroski Taldeko saltokietara banatzea. Arrain freskoaz hornitzea eta Pintoko plataformatik (Madril) Eroski Taldeko saltokietara banatzea" (2001)
Arteako Eroski hipermerkatua	AENOR	14.001 UNE-EN ISO	2000	"Ingurumen-kudeaketa"
"Eroski Natur" txahala	CERTICAR	1760 /2000 araudia	2000	"Eroski Natur txahalaren trazabilitatearen eta etiketaren alderdiak"
"Eroski Natur" landare-oilaskoa	SGS	45.011 UNE-EN ISO	2001	"Eroski Natur landare-oilaskoaren jatorriaren, hazteko metodoaren eta elikaduraren alderdiak"
Garberako eta Max Centerreko Eroski hipermerkatuak	Bureau Veritas Quality International (BVQI)	Zerbitzuaren Kalitatearen Berme Erreferentzia	2001	"Produktu freskoen sailetan zerbitzuaren kalitate-bermea"
Eroski bidaiak	Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)	Turismo Kalitatearen Q	2001	"Eroski Bidaien negozioaren kalitate-sistema ICTEK Turismo Kalitatearen Q lortzeko ezarritako kalitate-arauen eskakizunekin bat etortzea"
Zallako Maxi hipermerkatua	Bureau Veritas Quality International (BVQI)	Zerbitzuaren Kalitatearen Berme Erreferentzia	2002	"Produktu freskoen sailetan zerbitzuaren kalitate-bermea"
Eroski bidaiak	AENOR	9001:2000 UNE-EN ISO	2002	"Oporretarako bidaien zerbitzua ematea (kolektiboak eta enpresei), merkataritza-marka hauen pean: Eroski Bidaiak, Travel Air eta Bidaien Forum Kluba. Opor-bidaiak diseinatzea eta garatzea"
Eroski Taldeko Erabiltzailearen Laguntza Zentroa (CAU)	AENOR	9001:2000 UNE-EN ISO	2002	"Eroski Taldeko informazio-sistemetak erabiltzailearen laguntza-zerbitzua"
Coruñako produktu freskoen plataforma	AENOR	9001:2000 UNE-EN ISO	2002	"Produktuaz hornitzeko eta horiek kontrolatzeko jarduerak. Eroski Taldeko dendetan eta beste zentro frankiziatu batzuetan saltzen diren produktu elaboratuak ekoiztea, txarkuteriaren, esnekien, fruten, haragiaren eta arrain freskoaren eskaerak prestatzea eta banatzea"
Elorrioko merkantzia orokorraren plataforma	Euskalit (Eusko Jaurlaritza)	Zilarrezko Q	2002	"Kalitatezko kudeaketan EFQMren arabera bikaintasun-eredua"
Oliban olioak ekoizteko zentroa	AENOR	9001:2000 UNE-EN ISO	2003	"Oliba- eta ekilore-olioak ontziratze eta horien banaketa kudeatzeko jarduerak"
Eroski Taldearen Gizarte Egoitza	Bureau Veritas Quality International (BVQI)	8000 SA	2003	"Gizarte Erantzukizunaren kudeaketa-sistema"
Zornotzako produktu freskoen plataforma	Euskalit (Eusko Jaurlaritza)	Zilarrezko Q	2004	"Kalitatezko kudeaketan EFQMren arabera bikaintasun-eredua"

Idea sana EROSKI programa

Idea Sana EROSKI: bizitza on eta osasungarriaren alde

Idea Sana EROSKI programa 2003an sortu zen, eta, horren bidez, gure bezeroengan bizi-aztura onak, osasungarriak, ingurumenarekiko errespetuzkoak eta solidarioak sustatu nahi ditugu. Ongizate fisikoa, psikikoa eta soziala hartzen dugu aintzat, Osasunaren Mundu Erakundeak definitzen duen moduan. Beren ongizateaz kezkatuta dauden, gizarte-kezkak dituzten eta ingurunean aktiboki parte hartu nahi duten kontsumitzaileentzako proiektua da.

Atsegintasunez eta hurbiltasunez, hezitzaile-talde baten ezagutzak hedatzen ditugu saltokietatik. Haien informazio baliagarri, oso eta egiazkoaz baliatuta, eskolak, kanpainak, aholkularitza espezializatuak eta prestakuntza-jarduerak antolatzen ditugu, osasunari, aisiari, elikadurari, ariketa fisikoari, ongizateari, ingurumenari eta elkartasunari buruz.

- Idea Sana EROSKI aldizkaria Bi hiletik behin, 300.000 ale argitaratzen dira, eta gure jardueren berri emateko balio dute. Informazio praktikoa biltzen dute, eta gai bakoitzeko adituek kolaboratzen dute. Doan banatzen dira gure zentroetan.

- Idea Sana EROSKI eskolak Ordubeteko iraupeneko topaketak dira, eta gure denda-sarean egiten ditugu, modu pertsonalizatuan eta hurbilean, zenbait gai buruz informatzeko; besteak beste, elikadurari eta nutrizioari, elikagaien

maneuari, aisialdiari, kirolari eta osasunari, natur inguruenari eta etxe-inguruenari buruzkoak dira. Urtean 60 gai garatzen ditugu, 445 eskolatan, gutxi gorabehera; eskola bakoitzean, batez beste, 15-20 lagun biltzen dira, eta, guztira, 2004an, 24.250 pertsonak hartu zuten parte.

- Aholkularitzak Zenbait gaitan aholkularitza orokorra eta banan-banakoa eskatzen dela ikusita, ekimen berri honi ekitea erabaki genuen. Lehen esperientzian, 125.000 kontsumitzaile baino gehiago bildu zituen, Jostailuaren Aholkularitza Zerbitzuan. Psikologo eta pedagogoei hartu zuten parte, gurasoak informatzeko.

- Idea Sana EROSKI standak Eroski hipermerkatuetan daude, eta egindako kanpainak euskarritzeko eta Fundazioaren Lagun berriak integratzeko balio dute. 2004an, 489.699 bezero hurbildu ziren stand horietara, guztira.

Bidezko Merkataritzaren hamabostaldiaren barruan jarritako standa. Horretatik 32.542 bezero pasatu ziren, eta, horietatik, 3650ek Fundazioaren Lagun izatea erabaki zuten



- Idea Sana EROSKI bildumagarriak eta liburuxkak
Kanpainen euskarri diren oroigarri grafikoak. Idatziz adierazten dute informazioa.

- Idea Sana EROSKI foroak
Hitzaldiak antolatzen dira profesional adituek jendeari aholkuak emateko, osasunaren eta ongizatearen inguruan. Ekimen hau 2004ko apirilean sortu zen. Lehen hitzaldia "La adaptación del recién nacido al mundo" izan zen, eta izen handiko pediatra eta espezialisten irizpide profesionaletik jorratu zen. Horren ondoren, honako hauek egin dira:

- *"Danza, equilibrio corporal"*, Víctor Ullate (Madril).

- *"Televisión y bienestar"*, Rosa Villacastín (Bilbo).

- *"Deporte y Estilo de Vida"*, Blanca Fernández Ochoa (Sevilla) eta Juanito Oiarzabal (Malaga).

- *"Nuevas Tecnologías en el Hogar"*, Microsoft (Santander eta Logroño).

- *"Estilo de vida y felicidad"*, Luis Rojas Marcos (Sevilla).

- *"La importancia de la música"*, Fernando Argenta eta Inma Shara (Madril).

- *"El placer de la lectura"*, Carmen Posadas (Malaga).

5.2 Ekonomi eta kultur garapeneko eragilea

Gure jarduera garatzen dugun eta bizi garen esparruko alderdi garrantzitsutzat har gaitzaten nahi dugu; hori dela-eta, gure jarduera garatzen dugun herriak ekonomikoki, sozialki eta kulturalki sustatzeko lan egiten dugu.

2003-2004ko aurrerapenak		2002	2003	2004
Hazkunde-eragilea				
Aberastasuna sortuz	Inbertsio garbia (mila eurotan)	271.815	509.304,56	357.193,51
	Merkataritza-sarea	1.955	1.556 *	1.790
Hurbiltasuna eta integrazioa				
Eskualdeko produktu eta kulturen sustapena	Tokiko eta eskualdeko produktu-kopurua	9.074	10.785	9.789*
	Eskualdeko denda-eta sail-kopurua	36	41	48
	Eskualdeko produktuen kanpaina monografikoen kopurua	13	13	13

*Datu horiek aldatu egin ziren Consum Koop. Elk. Eroski Taldetik irtetean

HOBETZEN JARRAITUKO DUGU...

...gure inguruneko gizarte- eta kultura-errealitateak geure egiten ahaleginduz, tokiko berezitasunak errespetatzen eta sustatzen dituen kultur-anitzeko erakunde gisa eratzuz, aberastasuna sortuz eta gizarte-ongizatea lagunduz.

Hazkunde-eragilea

Tokiko garapen ekonomikoari lagunduz

Komunitatearen garapen ekonomiko eta sozialerako eragile gisa, argi eta garbi gure jarduera: zuzeneko enplegua sortu dugu, gure zentroetan, eta zeharkakoa, hornitzaile eta azpikontratekin dugun harremanari esker. →

Bestalde, sinatutako kontratuetan adostutakoaren arabera ordaintzen diegu. 2004an, gure irabazien % 67,39 produktu eta zerbitzuak erosteko erabili genituen; hots, 3.952 milioi euro baino gehiago

Eroskin, jabeentzako aberastasuna sortzea baino gehiago egiten dugu. Gure jarduera lurralde nazional osoan zabaltzen da, eta horrek jarduera ekonomikoaren sustatzaile nagusietako bat bihurtzen gaitu, sortzen dugun enpleguaren eta gure inguruan kokatzen den jarduera ekonomikoaren bidez.

Gure zentroak gure jarduera garatzen dugun komunitatearen garapen sozio-ekonomikorako pizgarriak dira, zuzenekoak eta, gure denda-sarea zerbitzu osagarri hornitzeko azpiegiturak agertzean, eragin biderkatzailearen bidezkoak. Hori dela-eta, hari esker sortzen dugun aberastasunaren % 10 itzultzen diogu gizarteari. Eroski Taldeak 2004ko ekitaldian lortutako irabazi gordinak (5.866 milioi euro) honela banatu ziren.

- % 67,39 hornitzaileei ordaintzeko erabili zen, salmentarako erositako ondasun eta zerbitzuen truke.

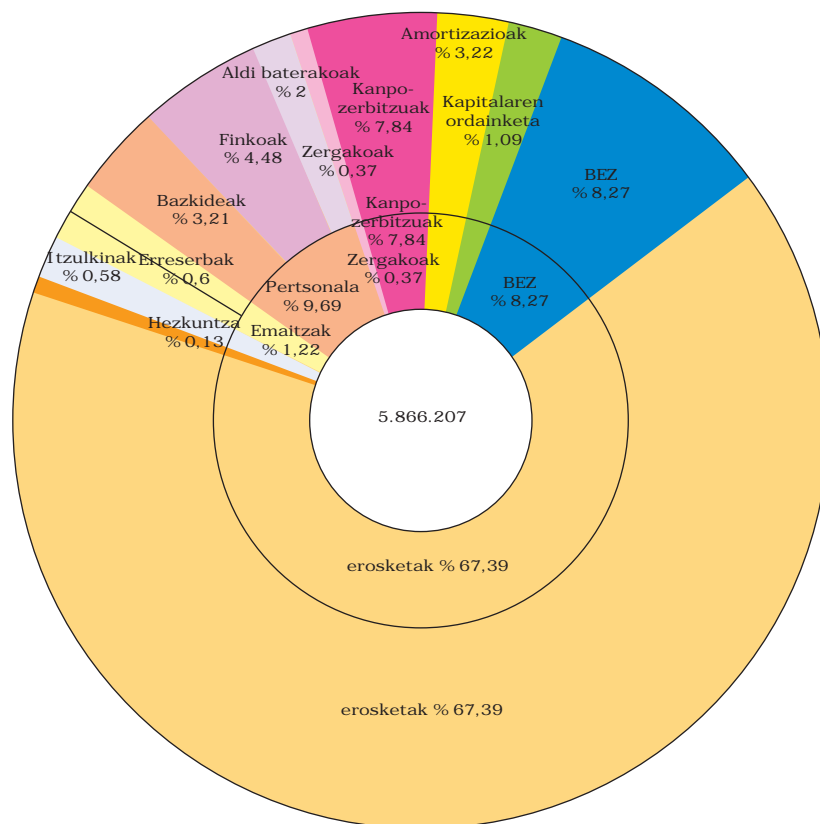
- % 7,84 jarduera garatzeko kontsumitutako kanpo-ondasun eta -zerbitzuak ordaintzeko erabili zen. →

- % 8,83 Administrazioari tasa eta zergak ordaintzeko erabili zen; ehuneko horretan, BEZaren % 8,27 dago.

- % 9,68 giza taldeari zegokion zatia da, eta % 3,22, ekoizpen-taldeari zegokiona; kasu horretan, amortizazio bidez.

- Bazkide akziodunek emandako kapitalari eta erabilitako kanpo-baliabideei ordaintzeko zatia % 1,09koa izan zen.

- Emaitzen bidez enpresari zegokion zatia % 1,22koa izan zen (salmenda gordinen gaineko interes eta zergen irabazi garbiaren ehunekoak). Ehuneko horretatik ateratzen da gizarte-ekintzak egiteko erabiltzen den % 10a.



Hurbiltasuna eta integrazioa

Tokiko kulturak eta tradizioak sustatuz

Gure jarduera garatzen dugun herrietan integratzeko egiten dugu lan, eta lekuan lekuko kultura eta ohiturak barneratzen saiatzen gara. →

Horren ondorioz garatu dugun kultura anitzeko izaerak gure lan-zentroen inguruko komunitateen desberdintasunak hartzen ditu barne.

Kultur sustapena eta integrazioa eskualdeko hizkuntza koofizialen erabileran gauzatzen dira; izan ere, saltokietako informazio-euskarri guztietan erabiltzen ditugu, bai eta Interneten, inprimatutako argitalpenetan, Eroski markako produktuen etiketetan eta sustapen-liburuxketan ere.

Garapen ekonomikoa eta kultura sustatzeko, etengabe saltzen ditugu artisau-produktuak. Lan hori 1997an hasi zen, Caceresen lehen Eskualde Denda ireki zenean, eta, gaur egun, 48 Eroski hipermerkatutan daude horrelako →

guneak. Horietan, eskualde bakoitzeko apaingarri bereizgarrien kopiak jartzen ditugu, tamaina errealean; eskualdeko denda horietan, bezeroek, guztira, tokiko 9.789 produktu dituzte eskura.

Eskualdeko denden banaketa

Hipermerkatua	Probintzia	Hipermerkatua	Probintzia
01. Lorca	Murtzia	25. Alcala de Guadaira	Sevilla
02. Max Center	Bizkaia	26. Logroño	Errioxa
03. Molina de Segura	Murtzia	27. Fuengirola	Malaga
04. Bilbondo	Bizkaia	28. Toledo	Toledo
05. Cartagena	Murtzia	29. Lalin	Pontevedra
06. Abadiño	Bizkaia	30. Tornelloso	Ciudad Real
07. Murtzia	Murtzia	31. Cuenca	Cuenca
08. Tarrasa	Bartzelona	32. Azuqueca de Henares	Guadalajara
09. Albacete	Albacete	33. Lebrija	Sevilla
10. Tarragona	Tarragona	34. Berango	Bizkaia
11. Algeciras	Cadiz	35. Miranda de Ebro	Burgos
12. Cuenca	Guadalajara	36. Tolosa	Gipuzkoa
13. Caceres	Caceres	37. Montilla	Kordoba
14. Guadalajara	Guadalajara	38. Eibar	Gipuzkoa
15. Ciudad Real	Ciudad Real	39. Moron	Sevilla
16. Garbera	Gipuzkoa	40. Zalla	Bizkaia
17. Cordoba	Kordoba	41. Ponteareas	Coruña
18. Urbil	Gipuzkoa	42. Jaca	Huesca
19. Malaga	Malaga	43. Ribadeo	Pontevedra
20. Calahorra	Errioxa	44. Castro	Kantabria
21. Velez Malaga	Malaga	45. Figueres	Girona
22. Santander	Cantabria	46. Antequera	Malaga
23. Roquetas de Mar	Almeria	47. La Bañeza	Leon
24. Oviedo	Asturias	48. Valladolid	Valladolid

Horrekin batera, eskualdeko ekoizpen-jarduera bultzatzeko, urtean zehar, aldi behingo kanpainak egiten ditugu zentro guztietan, eskualdeko gastronomiako produktu bereizgarriak sustatzeko. Sustapen-kanpaina horiek produktuak kontsumitzen diren eremu geografikoaz haratago ere egiten dira. Kanpaina monografikoak bereziki prestatutako standetan edo sustapen-guneetan egiten dira, dendan produktu horiek saltzen diren bitartean; stand edo gune horiek eskualdeko zenbait artikulu sustatzen dituzte, eta, batik bat, produktu-mota jakin bat nabarmentzen da.

Eskualdeko kanpaina

Murtzia: Ahuntz-gazta
 Extremadura: Pasta biguneko gazta
 Gaztela-Mantxa: Castilla jatorri-deiturako ardoa
 Andaluzia: Oliba-olio birjina
 Asturias: Cabrales gazta
 Kantabria: Uxuala-krema
 Galizia: Rías Bajas jatorri-deiturako ardoa
 Aragoi: Somontano jatorri-deiturako ardoa
 Gaztela eta Leon: Zezina
 Katalunia: Oliba-olio birjina
 Errioxa: Errioxako jatorri-deiturako ardoa
 Nafarroa: Patxarana
 Euskadi: Jatorri-deiturako txakolina

Horrez gain, urtean behin, eskualdeko produktuen lehiaketa antolatzen dugu; laborategiak eta kontsumitzaile-epaimahai batek baloratzen dituzte produktuak. Oro har kalifikaziorik onena lortzen duen hornitzaileak →

bere salgaia produktu-sorta orokorrean sartzeko aukera izaten du; produktu hori gure dendasare osoan eskaintzen da, eta ondorioz, salmentak areagotu egiten dira.

Gure establezimendu guztiek gure funtzioa zehazten dute ingurunearen sustatzaile ekonomiko gisa, eta, horrela, bost urtez jarraian, artisau-ekoizle txikiekin lankidetzan jarduteko konpromisoari eutsi diogu.

Tokiko eta eskualdeko garapenari laguntzeko asmoz, urtero sinatzen ditugu hitzarmen egonkorrak lehen sektoreko hornitzaileekin (fruta-, barazki- eta haragi-hornitzaileekin). Guztira, ehun bat ekoizlerekin sinatu ditugu horrelako akordioak; horietan, erosketabaldintzen agiria adosten dugu, besteak beste, prezioak, kalkulaturako ekoizpenak, produktuen fitxa teknikoak eta kalitatea kontrolatzeko mekanismoak zehazteko. Horrez gain, laguntza ematen diegu (teknikoa...) beren emaitzak optimizatzeko.

Maila orokorragoan, akordio horiez gain, eskualdeko produktuak sustatzeko lankidetzahitzarmenak sinatzen ditugu administrazioarekin eta interes kolektiboak ordezkatzeko dituzten erakundeekin. Hona hemen 2004an sinatutako zenbait akordio:

Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Ministerioa: ETEek ekoiztutako nekazaritza-elikagaiak sustatzeko hitzarmena, langileek prestakuntza emateko programak, kalitate-irizpideak ezartzea eta krisi-egoeran jardutea.

Arrantzako eta Itsas Haztegietako Produktuen Merkatua Arautzeko eta Antolatzeko Fondoa (FROM): Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Ministerioari atxikitako organismo autonomo horrekin sinatutako akordioa, arrain txikiegiak ("pezqueñines") ez saltzeko. →

Malagako Diputazioa: bertako produktuak probintziako hipermerkatuetan sustatzeko hitzarmena; establezimendu bakoitzean, 100 m² baino gehiago utzi ditugu produktu horiek erakusteko eta saltzeko, eta 5 m² Malagako Diputazio Probintziala bera sustatzeko.

Landaluz: Nekazaritzako Elikagaien Kalitaterako Enpresa Elkartean (LANDALUZ) sartutako beste enpresa batzuekin batera, Andaluziako produktuak sustatzeko kanpaina.

Oviaragón: Aragoiko arkumea merkaturatzen duen kooperatiba-talde nagusietako da, eta lankidetzahitzarmena sinatu dugu. Corderex: Extremadurako arkumearen jatorrizko deituraren Kontseilu Arautzailearekin sinatu dugu hitzarmena, arkumearen kalitatea eta berriazko ezaugarriak kontrolatzeko, sustatzeko eta defendatzeko.

Galiziako txahal-haragiaren ekoizleak: Consello Regulador da Indicación Xeográfica Protexida TERNERA GALLEGA delakoarekin sinatutako lankidetzahitzarmena, haragi hori sustatzeko eta ekoizpena eta merkaturatzea babesteko.

Ojiblanca eta Cordoriva: Oliba ekoizten duten 205.000 kooperatiba eta familiarekin sinatutako hitzarmena. Urtean ekoizpenaren % 15 inguru merkaturatzeko konpromisoa hartu dugu.

5.3 Pertsonak

Erakundeak azken urteetan izan duen hazkunde handiaren ondorioz, pertsonen kudeaketan aitzindaria den enpresa gisa bereizten gaituzten korporazio-balioak gauzatzeko ahalegina indartu dugu. Pertsonen kapitallean, kudeaketan eta emaitzetan duten partaidetzaren sustapena funtsezkoa da hedapen hori ulertzeko.

2003-2004ko aurrerapenak		2002	2003	2004
Jabeak eta protagonistak				
Sozietate-bizitza aktiboa	Langile bazkideak	13.079	10.868*	12.298
	Kontsumo-bazkideak	516.666	341.333*	356.590
	Batzarretan parte hartzen duten langile bazkideak	9.793	7.419	6.864*
	Batzarretan parte hartzen duten kontsumo-bazkideak	7.985	7.297	7.727
	Eroski Fundazioaren Lagunak	9.854	99.854	137.396
Kalitatezko enpleguaren alde				
Enplegu egonkorra sortzea	Enplegu-sorkuntza	1.318	173	909
	Aldi baterako langileak (%)	%28.57	%28.82	%28.91
Gizarte-egoera ahuleko kolektiboak sartzea	Emakumeak (%)	%72.77	%74.16	%76
Gure langileak zaintzen	Lan Arriskuen Prebentzioko prestakuntza-orduak Riesgos Laborales	44.302	45.441	46.986
Gaikuntza eta promozioa	Prestakuntza-orduak	153.000	159.124*	246.390
Lan-giro ezin hobea	Lan-giroa (bi urtez behin)	5etik 3,27		5etik 3,34

* Datu horiek aldatu egin ziren Consum Koop. Elk. Eroski Taldetik irtetean.

HOBETZEN JARRAITUKO DUGU...

... estrategia-erronka handiak oinarri hartuz (berrikuntza, kudeaketa-eredua, partaidetza eta enpresa-kultura) eta pertsonen protagonismoa handituz, beren taldeetako eta erakundeko lanean partaidetza eraginkorraren bidez.

Eroskin, erakundearen hazkundera zenbait faktore uztartuz lortu dela uste dugu. Hona hemen faktore horiek:

- Emaidza ekonomiko onak eskuratzea, irabazien % 40 langile bazkideei eta % 10 gizarteari ematek.
- Pertsonak erakundearen protagonismoa eta garapena izateko aukera izatea.
- Kontsumitzaileen eskubideak eta gizartea →

defendatzea.

- Kontsumo osasungarri eta kalitatezkoaren alternatiba eskaintzea.
- Ingurumena zaintzea, gure jardueren ingurunean duten eragina behin betiko murrizteko.

Gure enpresa-estrategiaren definizio horretatik ondoriozta daiteke pertsonak taldearen barruan oso garrantzitsuak direla eta sentiberatasun hori erakunde guztietara hedatu nahi dugula.

Eroski Taldeak giza eskubideekiko errespetua ziurtatzeko egiten du lan; horri esker, 8000:2001 SA Araua lortu dugu, bai eta horri eutsi ere, eta beraz, agerian geratu da zuzenean inplikaturik gaudela eta sentiberatasun hori gure hornitzaileen artean sustatzen dugula.

Jabeak eta protagonistak

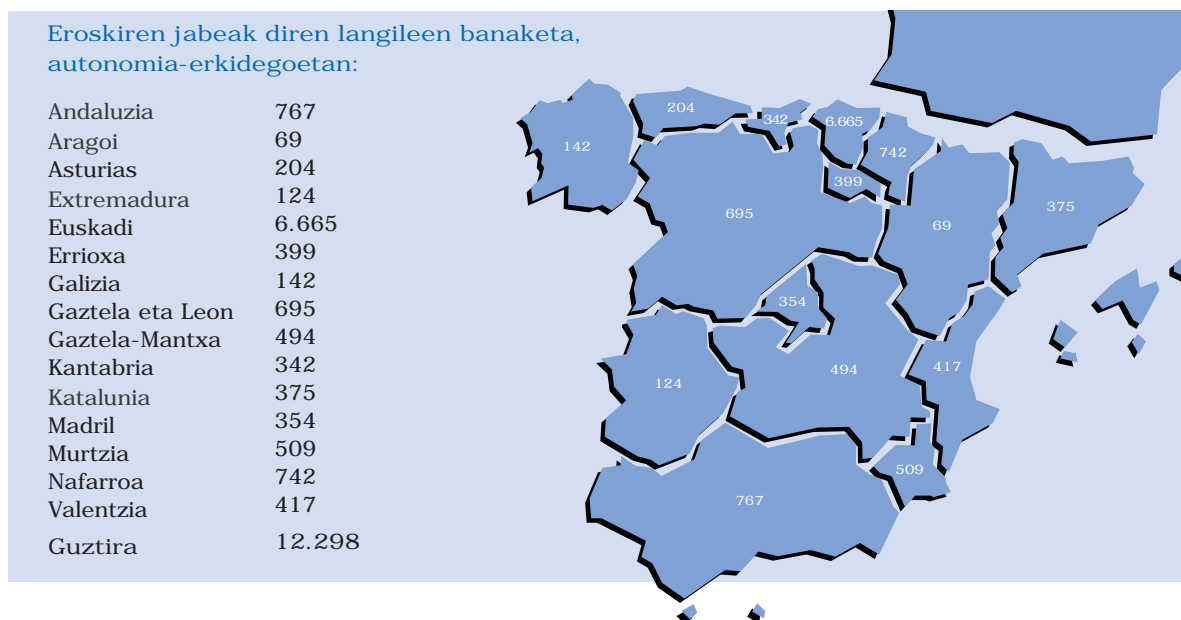
Eroski Taldeak langile bazkideengan oinarritutako sozietate-erakundeko eredua garatu du; izan ere, langile bazkideak dira erakundearen jabeak eta protagonistak. Hori dela-eta, erakundearen sartzen den bakoitzak bi aukera ditu: gure kooperatibaren bazkidea izatea ala Gespa-ko (kooperatibaz kanpoko atala) bazkidea izatea. Kooperatibako bazkidea izatea aukeratzen badu, kapital sozialean, kudeaketan, helburuetan eta emaitzetan hartuko du parte. Espainian aitzindaria izan da esperientzia hori, alegia, langileak enpresaren jabeak izateko asmoa sozietate →

anonimo baten bidez gauzatzea.

Gure partaidetzak esan nahi du bazkideok erabakiak hartzeko prozesuan eta estrategia-garapenean eragile erabakigarriak garela. Gure artean demokratikoki aukeratutako ordezkariak ordezkatzeko gaituzte, eta, horien bidez, proposamenak egin ditzakegu, bai eta kudeaketa-organoetan gizarte-akordioak hartzen direnean hitz eta botoarekin parte hartu ere.

2004. urtean, Eroski Taldeak 30.101 langile zituen, eta, horietatik, 12.298 ziren langile bazkideak eta, beraz, Taldearen jabeak.

Gure proposamen eta iradokizunak barneko demokrazia-sistema baten bidez aztertu eta bozkatuko dira; sistema hori gobernu paritario batean oinarrituta dago, eta, horretan, erdia kontsumo-bazkideak dira, eta beste erdia, langile bazkideak.

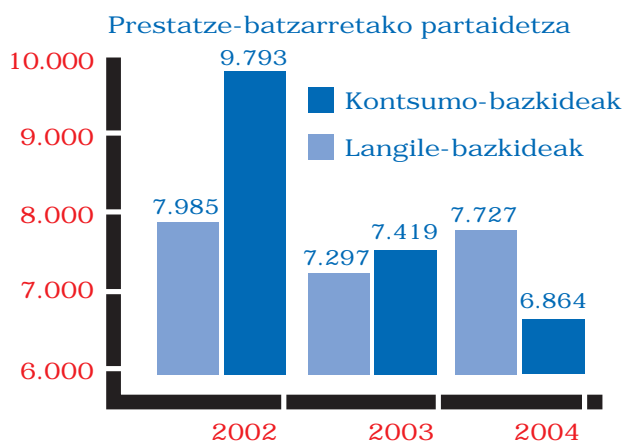


Gure korporazio-balioen printzipio bereizgarriak eta oinarrizkoak ordainsari-elkartasuna eta partaidetza dira. Lanaren balorazioa, beharrezko gaitasunak eta etengabeko hobekuntzarako jarrera proaktiboaren jardueraren profesionala dira ordainsari-maila ezartzeko irizpide bakarrak, eta ordainsari-maila hori bi balorazio-eskulibururen ondorioa da. Balorazio Batzordeak –Zuzendaritza Nagusiak eta Kontseilu Sozialak aukeratutakoak– erabiltzen ditu balorazio-eskuliburu horiek, ordainsari-maila ezartzeko. Horrenbestez, ordainsari-elkartasunak esan nahi du langile guztien soldaten arteko aldea txikiagoa dela; alegia, hierarkia-maila handiko lanpostuen ordainsariaren zati bat erantzukizun txikiagoko lanpostuen soldata osatzeko erabiltzen da, eta, beraz, azken lanpostu horien soldatak sektoreko batez bestekoak baino handiagoak dira.

Taldearen eta bezero eta kontsumitzaileen arteko elkarreragina eta hurbiltasuna oso handiak dira, bezero eta kontsumitzaileek gure gobernu-organo gorenean bazkide gisa parte hartzen baitute, langile bazkideen proportzio berean. 2004. urtearen amaieran, Espainia osoan 356.590 kontsumo-bazkide zeuden guztira.

Kontsumo-bazkideek zein langile bazkideek jasotzen dute erakundearen bilakaerari buruzko →

informazioa, urtero egiten diren Sozietate Batzarren bidez. Batzar horietan, taldeko estrategia-zuzendaritzan parte hartzen duten kontsumitzaileek informazioa jaso eta, beren iradokizun eta ekarpenen bidez, negozioaren kudeaketan laguntzen dute.



Kontsumo-bazkiderik ez dagoen lekuetan kontsumitzaileei ordezkari emateko, Eroski Fundazioaren Lagunak sortu zen. 2004. urtearen amaieran, 137.396 kide ziren Eroski Fundazioaren Lagunak. 2003an eta 2004an, hiru aldiz kide gehiago ziren.

Kalitatezko enpleguaren alde

Gure lanaz arduratzen gara

2004an zehar, hobekuntza-programak garatzen jarraitu dugu, langileek kudeaketan eraginkortasunez parte hartzeko eta lan-kalitatea hobetzeko. Politika horren ondorioz, Langileen Gogobetetasun Inkestaren emaitza hobetu egin da; 3,34koa izan da. Datu horrek gizarte-giro ona dagoela adierazten du, eta Korporazio Erreputazioaren Espainiako Monitoreak balorazio aparta ematea eragin du.

Korporazio Erreputazioaren Espainiako Monitoreak (MERCOS) Espainiako gestoreen eta enpresen erreputazioa neurtzen du, Korporazio Erreputazioaren Indizearen bidez.

Erreputazioaren oinarritzko aldagai hauek hartzen ditu aintzat: emaitza ekonomiko-finantzarioak, produktu edo zerbitzuaren kalitatea, korporazio-kultura, lan-kalitatea, korporazioaren etika, gizarte-erantzukizuna, garrantzi globala, nazioarteko presentzia eta berrikuntza.

Eroski Taldearen kalifikazioan, hauek azpimarratu behar dira: lan-kalitatea, etika eta gizarte-erantzukizuna, eta berrikuntza. Izan ere, aurreko urteetako balorazioa hobetu dugu. Produktu eta zerbitzuaren kalitatea eta emaitza ekonomikoak ere nabarmendu ziren.

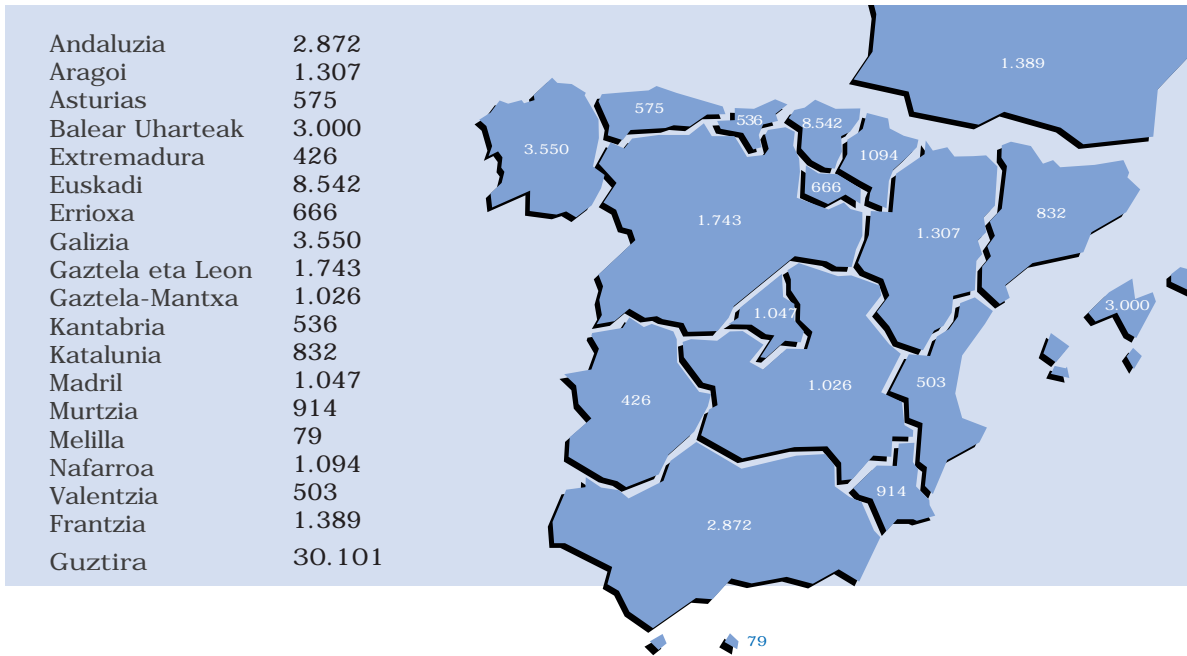
2004an, Korporazio Erreputazioaren Espainiako Monitorearen (MERCOS) indize nagusiko 33. postua lortu genuen. Aurreko urteetako balorazioa hobetzeaz gain, gure presidentea 100 enpresa-liderren zerrenda sartu zen; hain zuzen, 83. postua lortu zuen.

Enplegua sortzen

2004. urtean, 909 langile gehiago izan zituen Eroski Taldeak; horrek adierazten du, denboraren joanean enplegu-sorkuntza jarraitua eta iraunkorra dela. Eroski Taldeak hedapen-politika sendoari eusten dio negozio guztietan: 2003an, 159 establezimendu ireki genituen, eta, 2004an, 113. Horren ondorioz, lurralde

nazional osoan eta Frantzian gaude, eta, autonomia-erkidego askotan enplegu gehiago sortzen duen erakundea gara. Horrekin batera, tokiko eta eskualdeko hitzarmenak sinatu ditugu –besteak beste, Gipuzkoako Foru Aldundiarekin eta Caceresko udalarekin–, enplegu-sorkuntza eta biztanleriaren prestakuntza bultzatzeko.

Langileen banaketa-mapa, autonomia-erkidegoetan:



Eroski Taldea handitzen ari da. Zentro gehiago irekitzeaz gain, gure jarduera garatzen dugun lekuekin konprometitzen gara; izan ere, lan egiten dugun lekuetakoak gara, lekuan lekuko berezitasunak hoberen ezagutzen dutenak bertan bizi direnak baitira.

Kalitatea eta egonkortasuna

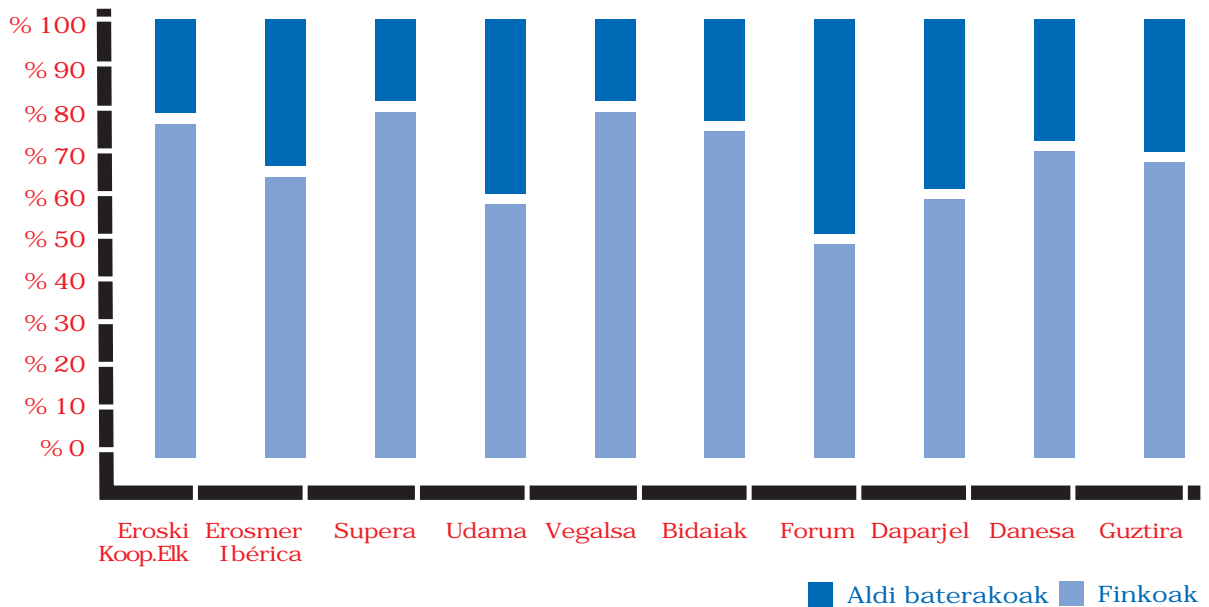
Eroskin, harro gaude aurtengoan ere oinarrizko helburuetako bat bete dugulako: alegia, enplegu egonkorra, parte-hartzailea eta kalitatezkoa sortzea. Aldi baterako kontratua duten edo azpikontratatuta dauden langile-kopurua txikitzeko lan egiten jarraitzen dugu, baita gizarte-egoera ahulean dauden kolektiboak sartzeko ere.

Azpimarratzekoa da Eroski Kooperatibaren ekimen bat: 2003an, ahalegin handia egin zuen gure hipermerkatuetan bereziki birjapen- →

lanetan jardungo zuten 800 lagun kontratatzeko.

Halaber, nabarmendu behar da gero eta langile gehiago sartzen direla langile bazkide gisa; beraz, langile-kopurua baino gehiago handitu da bazkide-kopurua. Datu bat ematearren: 2004. urtean, langile bazkideen kopurua % 13,15 handitu zen, eta langile-kopurua, berriz, % 3,11. Horrek agerian uzten du gure enpresa-politikatako bat enplegu egonkorra eta parte-hartzailea dela.

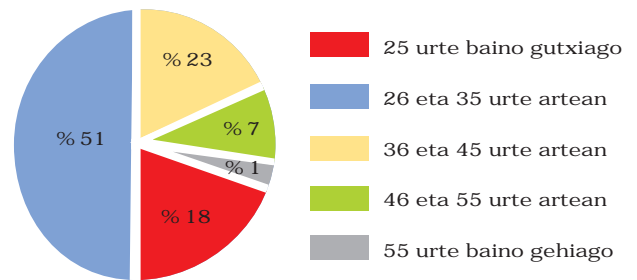
Taldearen sozietateen araberako langileen ehunekoa



Gaztetasunaren eta dinamismoaren aldeko apustua ere egiten dugu Eroskin, jarduera ekonomikoaren joera orokorra bestelakoa bada ere. 2004an, helduen profildun langile kopurua % 3,2 hazi zen; gazteen enpleguak, berriz, behera egin zuen.

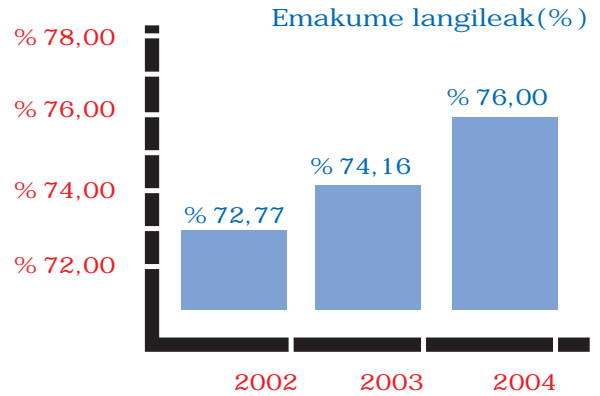
Ildo horretan, gure langileek 36 urte dituzte batez beste, eta enpresako langileen batez besteko antzintasuna 8 urtetik gorakoa da. Argi dago, beraz, askotan lehen lanpostu egonkorra sortzen dugula, eta halaber, kalitate-baldintza onetan aritzeko eta Taldearen bazkide izateko aukera bihurtzen dela.

Langileen ehunekoak, adinaren arabera



Emakumeei ematen diegu protagonismoa Eroskin, eta are protagonismo handiagoa eman nahi diegu, egungo lan-merkatuaren joera alderantzikatuta. Lan Ministerioaren datuen arabera, langabetuen % 56,7 emakumeak dira.

Ildo horretan, emakumeek betetzen dituzte ia lanpostu guztiak Taldearen elkarte guztietan: langileen % 76 emakumeak dira. Beraz, aukera-berdintasunaren kultura oinarri dela, ardura-kargu ugari emakumeek betetzen dituzte, eta egunetik egunera, gora egiten du zuzendaritza-postuetan dagoen emakumekopuruak.



Eroskik lanpostu egonkorrak eta kalitatezkoak sortzeko konpromisoa hartu du. Hori erakunde osoan neurtzen da, gogobetetze-maila eta banakoen beharretarako egokitzapena ebaluatzen duten inkesten bidez.

Parte hartu duten 13.582 lagun ingururen arabera (langile guztien % 60 baino gehiago), hobetzeko moduko alderdi nagusiak soldata eta balorazioa dira. Inkesta horren ondoren, Balorazio-sistema berri bat jarri da martxan →

(hainbat ekintza espezifikoki proposatu dituen), eta baita helburu handiak dituen Aitzindaritzaprograma ere. Programa horrek balorazioa landuko du, besteak beste. Gainerako faktore guztiak egokiak dira. Honako hauek faktore oso egokitzat hartzen dira: laneko giroa (3,73), ingurumen-inpaktuaren politika (3,60), eta enpresako integrazioa. (3,59). Hauxe da jendearen gogobetetzearen portzentajebanaketa:

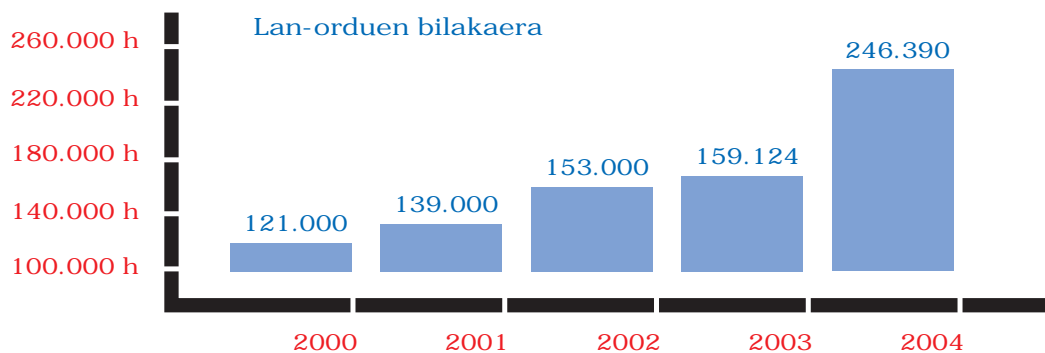
Oso gustora	% 3,9
Nahiko gustura	% 39,4
Gustura	% 45,6
Ez dago gustura	% 10,3
Ez dago batere gustura	% 0,7

Garapen profesionala

Langileek bi arlotan izan behar dute gaitasuna, hazteko eta zabaltzeko strategiaren azkartasuna medio. Batetik, guztiok hartu behar dugu parte neurri handiagoko erakunde baten kudeaketan; horrek erronka handien aurrean jartzen gaitu, eta eduki eta ardura handiagoko lanpostuetarako gaitasunak eta trebetasunak garatzea eskatzen du, betiere behar berrietara egokitutako etengabeko prestakuntza-programen bidez. Bestetik, barne-sustapenaren kulturak profil malguak →

eta diziplina anitzekoak eskatzen ditu funtzioak betetzean, hainbat arlotan jasotako ezagutzak eskaintzeko eta erakundea bera aberasteko.

Sartzen diren langileak gaitzeko inbertsioez gain, gure erakundeko jendearentzako prestakuntza-prozesuak egiten jarraitu dugu, hori baita barne-sustapenaren giltza, edo enpresa-jarduerari buruzko ezagutza orokorrak sendotzeko modua. Horri esker, aurtengo promozioen % 56 barne-sustapenaren bidez bete dira.



Prestakuntzari dagokionez, gai hauei buruzko prestakuntza-programak nabarmendu nahi ditugu: Lan-arriskuen prebentzioa, Lanpostuaren garapenik onenerako ezagutzak, Korporazio-prestakuntza eta Etengabeko hobekuntzarako prestakuntza.

Gainera, 2004an, Gidaritza-programa trinkoa gauzatu da: 63 ikastaro egin dira, eta 939 lagunek hartu dute parte. Guztira, 26.288 ordu eman dira. Helburua zuzendariei taldeak hobeto zuzentzeko gaitasunak eta trebetasunak erakustea zen, eta, bereziki, komunikazioa, afektibitatea eta pertsonen arteko harremanak azpimarratu ziren.

Aldi berean, jendearen gogobetetzearen aldeko konpromisoari eta kalitatezko enplegua sortzeari lotutako ondorio bat aipatu behar da: euskara-ikastaroak eta prestakuntza-jarduerak. Ezaugarri pertsonalen eta profesionalen arabera →

eman dira, egoera hobetzeko eta parte-hartzaileen nahiei erantzuteko.

Gizarte-onurak

Eroskin gure lanpostuen kalitateak kezkatzen gaituenez, lanpostua gizabanakoen beharretara egokitzeko politikak planteatzen ditugu, gure lana ahalik eta hobekien egiteko. Horregatik, lan-bizitza eta bizitza pertsonala bateratzeko politika garatu dugu; pixkanaka-pixkanaka, jendearen errendimendua eta gogobetetzea hobetzeko neurri gehiago sartu dira, diseinu eta tratamendu pertsonalizatutik abiatuz.

Horrela, bada, Taldeko kide guztientzat onuragarriak izan daitezkeen neurri batzuk aurreikusi dira, eta gizarte-onura horiek hartzeko baldintzak betetzen dituzten kideei eskainiko zaizkie. Gizarte-onura horiez

jabetzeko aukerak ez du zerikusirik lanpostuaren mailarekin, eta berdintasun-irizpidea erakundearen osatzen duen pertsona orori zabaltzen zaio.

Neurri horietako bat lanaldiaren malgutasuna da: legeak ezarritakoak baino epe luzeagoko →

borondatezko lan-utzialdiak edo ordutegi-murrizketak eskatu ahal izango dira, 20 eta 28 ordura egokituko zaie lanaldia arduradunei, etab. Horrek ez du eraginik izango lanbide-kategorian, eta pertsonal-sailarekin batera aztertuko dira lanpostuaren betebeharrak erantzuteko neurri osagarriak.

Pertsonak gara, eta ezagutzen ditugu kalitatezko lanpostuak sortzeko bete behar diren premiak eta kezak. Gure eskakizunei emandako erantzunaren ondorioak dira erakundearen parte-hartzeko maila eta konpromisoa, baita lan-bizitza eta bizitza pertsonala bateratzea errazteko eta lanpostua hobeto betetzeko neurri berriak diseinatzeko lankidetzarena ere.

Lan Arriskuen Prebentzioa

Helburua lan-baldintzak hobetzea da, bai fisikoak, bai antolakuntza-mailakoak. Ildo horretan, ondorengo ahaleginak egin ditugu: prebentzioaren ikuspegitik garrantzitsuak diren zereginen azterketa ergonomikoak, lanpostuen modelizazioak, eta esku-hartze psikosozialak →

(gai horri buruzko arriskuen ebaluazioa, baita emozioen kontrolari buruzko zenbat jardunaldi ere). Horretaz gain, gure langileen babes-maila bermatzeko, gai horri buruzko legediaren araberrako enpresa-jardueraren koordinazioa egokitzeari ekin diogu.

2004an, 9.000 lagunek baino gehiagok hartu zuen parte prebentzioari buruzko jardueretan, eta 47.000 prestakuntza-ordu eman zitzaizkien gai horiei buruz.

Osasunaren zainketari dagokionez, gure konpromisoari eutsi diogu, eta Osasuneko Oinarrizko Unitatea jarri dugu Murtzian; beraz, Osasuneko Oinarrizko Unitate bat gehiago dugu. Unitate horietan guztietan, arriskuen araberrako mediku-azterketak egiten ditugu, kontsultak pasatzen dira eta mediku-aholkularitza ematen da; osasunaren →

prestakuntza- eta sustapen-jarduerak ere gauzatzen dira.

Jarduera horien eta lan-arriskuen prebentziorako sistematik eratorritako ekintzen bidez, intzidentzia-tasa (istripu-kopurua mila langileko) jaitsi egin da, aurreko ekitaldiekin alderatuz gero; orain, % 70,96koa da.

5.4 Ingurumenarekin konprometitutako kudeaketa

Hazkudearen beharrek ezin dute etorkizuneko belaunaldien ongizatea kolokan jarri. Horregatik, Ingurumena errespetatzearen aldeko apustua egiten dugu gure eguneroko jardueretan. Eta gure hornitzaileengana eta kontsumitzaileengana hedatzen dugu printzipio hori.

2003-2004ko aurrerapenak		2002	2003	2004
Ingurumen-kudeaketa				
Etengabeko hobekuntzarako eredia	Ingurumen-egiaztagiriak	2	1	1
	Plaka fotovoltaikoen instalazioak	3	3	4
Klima-aldaketa	Elektrizitate-kontsumoa (J/m ² /h)	15.086.614	8.748.000	7.488.000
Baliabide-erabilera	Ur-kontsumoa (Artea) (m ³ /arrandegiko salmentak)	2,23	1,83	1,5
	Ontzi-kontsumoa (Artea) (m ³ /freskoen salmentak)	162,58	134,74	128,57
Hondakin-kudeaketa	Hondakinen sorrera (Artea) (kg)	1.170.944	972.751	1.004.611
	Hondakin arriskutsuak (HPak) (Artea) (kg)	1.395	1.510	1.154
	Birziklatutako materialak (Artea) (kg)	598.540	543.211	569.097
Biodibertsitatea	GEOen analisiak	281	208*	148
Erantzukizunaren hedapena				
Horniketa-katean jarduerak	Eroski Natur produktuen hornitzaileei egindako analisi-kopurua	2.240	2.651	3.992
	Eroski Natur produktuen hornitzaileei egindako ikuskaritza-kopurua	370	1.648	955
	Hornitzaile egiaztagiridunak (e+5 mailen arabera)	50	100	135
Kontsumitzaileen sentiberatasun ekologikoa indartzea	Ingurumenari buruzko sentiberatasun- eta hezkuntza-jardueretako parte-hartzaileak	32.500	85.560	211.200
	Pila-bilketa (kg)	29.180	26.100	21.150
	Garbigune-kopurua	6	6	6

* Datu horiek aldatu egin ziren Consum Koop. Elk. Eroski Taldetik irteteen.

Hobetzen jarraituko dugu... gure konpromisoa hornitzaileentzako eta kontsumitzaileentzako programak prestatzera hedatuz, ingurumena errespetatzen duten praktikak sustatzeko, eta ingurumen-inpaktua onartzeko, kontrolatzeko eta murrizteko.

Ingurumen-kudeaketa

Ingurumena errespetatuz hazten gara

Espainiako lehen banaketa-enpresa izan gara ISO 14001 arauaren arabeko ingurumen-kudeaketako sistema bat egiaztatzen; zehazki, Iruñeko instalazioan lortu genuen. Ondoren, AENOREk ISO 14001 arauaren arabeko ingurumen-kudeaketako sistemaren egiaztatzea eman zion, 2000. urtean, Arteako Eroski hipermerkatuari.

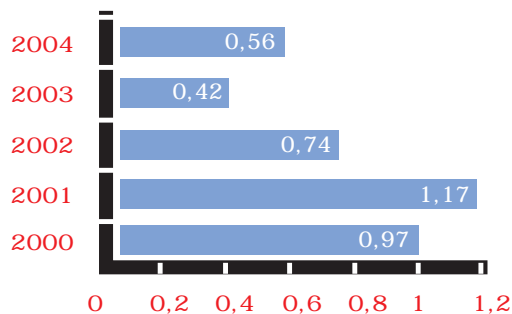
1994an sortu zen ECOPLAN, gure ingurumen-politikaren lehen kontzeptuzko esparrua, eta zeharka barneratu zen erakunde osoan. Urte horretatik aurrera, etengabe hobetzeko helburuari jarraiki, ECOPLAN berritu egin da, eta egitura, dimentsio geografiko eta kontsumitzaile- eta pertsona-kopuru berrietara egokitu da. Baliabideen erabilera eraginkorrari buruzko barne-prestakuntzako programak eta laneko espazioan hondakinak egoki kudeatzeko programak eman dira, eta, horrela, erakunde osoa uztartu da.

Errespetuzko praktikei eta praktika iraunkorrei buruzko eztabaida- eta ikerketa-foro nagusietan parte hartzen dugu. 2004an, CONAMA fundazioak antolatutako Ingurumenaren VII. Nazio Biltzarra: garapen iraunkorraren gailurra babestu genuen. Gai hauek landu ziren gailurrean: garapen eta kontsumo iraunkorraren erronkak, globalizazio berria, natura-baliabideen erabilera iraunkorra, hondakinen kudeaketa eta klima-aldaketaren estrategiak.



Gure ingurumen-inpaktua murrizteko jarduerak munduko lau ingurumen-arazo nagusiei erreparatuta ezarri dira: klima-aldaketari, baliabideen erabilerari, hondakinen kudeaketari eta biodibertsitateari, hain zuzen ere. Horretarako, arlo eta negozio bakoitzaren ingurumen-inpaktu nagusiak identifikatu ditugu, eta horietara bideratu ditugu gure ahaleginak. Urtero berrikusten dugu Ingurumen-kudeaketarako plana, eta etengabeko hobekuntzaren aldeko konpromisoa betetzeko egokitzen dugu.

Arteako hipermerkatuan ingurumen-prestakuntzan emandako orduen bilakaera



Eraginak identifikatzeko matrizea

ERAGINAK	Zer ataletan jardun	Tartean sartutako arlo eta negozioak					
		Eroski	Eroski City Eroski Center	Gasolindegiak	Logistika (Plataformak)	Merkataritze-arloa Marka propioako erosketak	Garapen-arloa
Klima-aldaketa	Garraioa	■	■	■	■	■	■
	Energia-kontsumoa	■	■	■	■	■	■
	Hozgarria	■	■	■	■	■	■
Baliabideen erabilera	Ura	■	■	■	■	■	■
	Produktua	■	■	■	■	■	■
	SGMA	■	■	■	■	■	■
	Berriro erabiltzeko ontziak	■	■	■	■	■	■
	Kontsumitzailearentzako enbasatua	■	■	■	■	■	■
	Eraikinen eraikuntza	■	■	■	■	■	■
	Bigarren eta hirugarren mailako bilgarriak	■	■	■	■	■	■
Hondakin-kudeaketa	Gaikako bereizketa	■	■	■	■	■	■
Biodibertsitatea	Nekazaritza iraunkorra	■	■	■	■	■	■
	Eroski NATUR	■	■	■	■	■	■
	FSC	■	■	■	■	■	■
	Natur guneen kontserbazioa	■	■	■	■	■	■

Klima-aldaketa

Klima-aldaketa da ekologia-arazo handienetako bat, eta gure ekarpena “garraiora” bideratzen da. Ez ditugu ahazten, ordea, gure instalazioen kontsumo elektrikoak eragindako zeharkako CO2 igorpenak eta gas hoztailearen ihesak.

AECOCekin (Asociación Española de Codificación Comercial) batera, Garraio iraunkorreko ekimenak egiten ditugu, eta MIRACLE proiektuko kideak ere bagara. Ekimen horien bidez, errepideko garraioarentzako alternatibak →

aurkitu nahi dira: 2004. urtean, 168.000 litro erregai aurreztu ziren, trenean 7.800 palet garraiatuta. Horrekin batera, Italiatik eta Holandatik merkantziak itsasontziz ekartzearen bideragarritasuna aztertzen dugu.

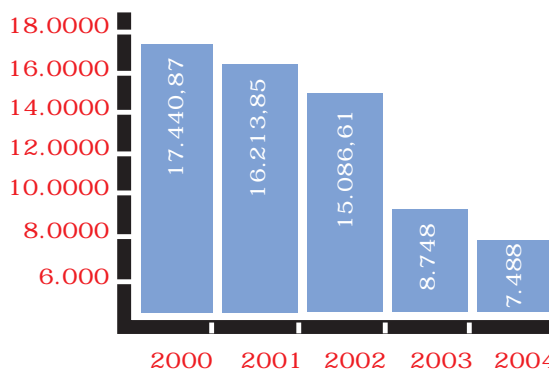
Elorrioko, Zubietako eta Aguraingo plataformetan (fakturazioaren % 32), flota berritzeko politiken bidez, gure jarduera logistikoak hobetzen ditugu. Erregai-kontsumoaren eraginkortasuna bermatzen dugu, eta berotegi-efektuko gas-isurpenak murrizten ditugu. Ibilgailuen batez besteko bizitza 2-2,5 urtekoa da.

Bidalketak hobetuz gero eta plataforma erregionalen bidez egiten diren birbidalketa-eta banaketa-plataformen arteko ibilbideen plangintza automatizatuz gero, guztirako kilometro kopurua murriztu ahal izango da, eta, gainera, ibilbideak optimizatzeko PMGE modulu bat ezartzen bada, ekonomi a-gastuen nahiz isurpen kutsatzaileen % 4 inguru murriztea lortuko da. Neurri horri 2001etik 24 gasolindegitan jarritako hornigailuak gehitu behar zaizkio, depositua betetzean baporeak berreskuratzeko sistema baitute. Horien bidez, konposatu organiko lurrunkorren isurpenen % 2 murrizten da.

Batez besteko kontsumo elektrikoa % 15 murriztea ere lortu dugu, eta 19.250 euro aurreztu ditugu instalazio hauetan: hotz industrialekotan, girotze-instalazioetan, argiztatzekoetan, eta okindegiatako labeetan. Aurrezki hori sistema hauen bidez lortu dugu: eremuekiko eta ordutegiekiko independentea →

den argizatze-sistemaren, mugimendu-sentsoreen bidezko argien kanpo-irakurketaren arabera automatikoki pizteko sistemaren, eta argien bizitza erabilgarria luzatzeko neurrien bidez.

Kontsumo elektrikoaren bilakaera eta aurrezpena hipermerkatuetan



Neurri-unitatea: milaka joule/m/h, produkzioaren guztirakoa

Kontsumoa jouletan zenbatekoa den jakiteko, zentroetako salmenta-geletako m²-ak extrapolatu dira.

Horrez gain, iturri berriztagarriak erabiltzearen aldeko apustua egin dugu. Osagarri gisa, plaka fotovoltaikoak jarri ditugu, behar elektrikoei erantzuteko. Egun, lau zentrotan daude, baina merkataritza-sare osora hedatu nahi dugu.

Baliabideen erabilera

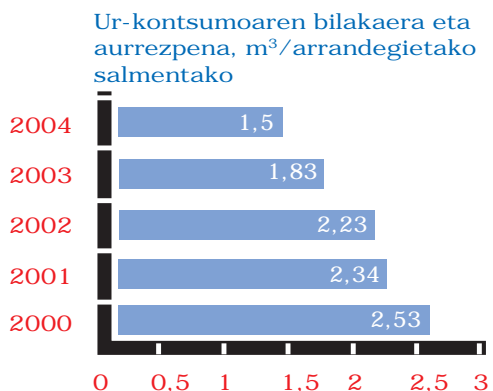
Natura-baliabideak modu eraginkorragoan esplotatu eta kudeatu behar dira, bai iturri ez-berriztagarriak agortzeko aukerari aurrea hartzeko, bai baliabide horien kontsumoaren ondorioz sortutako hondakin-kopurua murrizteko.

Hauek dira gure kontsumo nagusiak: elektrizitatearen erabilera merkataritza-sarean, erregaiaren erabilera plataforma logistikoetan, →

ontzien erabilera, ura garbiketa-lanetarako eta osasun-erabilerarako, eta paper-kontsumoa.

Ura baliabide berriztagarria da, baina oso urria Estatuko zenbait lurraldetan. Gizakiaren presio handia jasan duenez, hondatu egin da, eta kalitatea galdu du.

Gure konpromisoa aurrezteko neurriak sartzera bideratu dugu: arrandegian, dutxakoen moduko tutu malguak lurrin bidez egosteko lekuan jarri dira, eta tenporizadoreak gure zentro guztietako komunitateko iturrietan. Bilakaeran adibide moduan, Arteako hipermerkatuaren datua dugu (ISO 14001 arauaren egiaztatzea du), bere gainerako merkataritza-sarearentzat eredu garri baita.



Papera ekoizteko energia eta ur asko behar da, eta zuhaitzak ere moztu behar dira, zelulosa lortzeko. Beharrezkoa da papera aurrezteko eta ondoren birziklatzeko neurriak sustatzea, baso eta ekosistemen gain eragiten dugun presioa arintzeko.

Papera, nagusiki, publizitate-liburuxketan eta argitalpenetan, bulegoetan eta kaxetako tiket-biribilkian erabiltzen da. Paperaren kontsumoa neurri batzuen bidez murriztu da; esaterako, →

bulegoetan papera bi aldeetatik erabilia, barruko postarako gutunazalak berriz erabilia, klororik gabeko papera eta % 100 birziklatua erabilia liburuxketarako eta argitalpenetarako,

Bilgarriak eta ontziak ekoizteko, plastiko-, metal- eta energia-kopuru handia behar da. Berreskuratu eta birziklatuz gero, bereizi gabeko isuria ez izatea lortuko dugu, eta airea eta ura kutsatzeko prozesu garrantzitsuak ekidingo dira.

Ontzien (nagusiki produktu freskoetan) eta erosketa-poltsen (fotodegradagarriak 1991tik) kontsumoa murrizten ari da. Egun, horien ordez berriz erabil daitezkeen bilgarriak ditugu, beharrezkoa den materiala eta ingurumen-zama murrizten dutenak. Berrito banatu ditugu berriz erabiltzeko poltsak, AENOR →

Ingurumenak 2000. urtean egiaztatutakoak; hausten direnean, gainera, berriak ematen ditugu. Poltsa horiek erabiliz gero, ohiko 15 poltsa gutxiago erabiltzen dira. Gainera, poltsa horien % 15, gutxienez, material birziklatua da, eta legedirik estuenak betetzen dituzten tintak erabiliz egin dira.

Hondakinen kudeaketa

Gure helburuek salmenta-puntuako hondakinen sorrera eta Eroski markako produktuen bilgarriak uztartzen dituzte. Zaindu egiten ditugu hondakin horien ezaugarriak; urbotiletan PVC PETagatik aldatu dugu. Eroski hipermerkatuetan, hondakinak banatzeko azpiegiturak daude, hondakin horiek, ondoren, ongi kudeatu daitezten. Hauek dira berezitateko eta kudeatutako hondakinak:

· Hiri-hondakinak eta hiri-hondakintzat har daitezkeenak: haragi-hondakinak, →

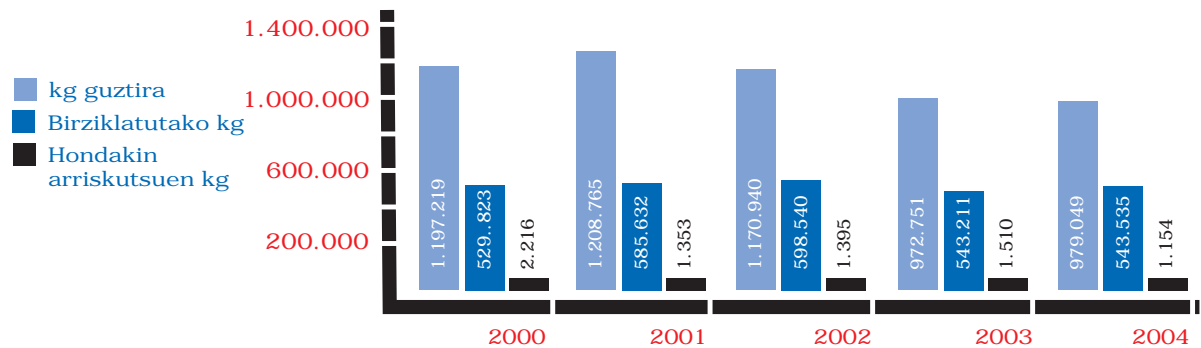
erabilitako landare-olioa, plastiko gogorrezko hondakinak.

· Bilgarri- eta ontzi-hondakinak: bilgarri sekundarioak eta tertziarioak (kartoia eta plastikoa), ontzi arinak, egurrezko ontziak.

· Tamaina handiko hondakinak: txatarra eta obra-hondakinak.

· Hondakin arriskutsuak: pinturak, lixibak, motor-olioa, fluoreszenteak, koipe-lohiak, pilak, gai arriskutsuak dituzten ontzi hutsak.

Arteako hipermerkatuko hondakin-sorreraren bilakaera (kg)



Biodibertsitatea

Biodibertsitatea galtzea ez da ingurumen-arazoa soilik; izan ere, berebiziko eragina du garapen ekonomiko eta sozialean ere.

Eroskin, biodibertsitatearen alde egiten dugu: nekazaritza-praktika iraunkorrek erabiltzen ditugu produktu freskoetan, eta modu iraunkorrean kudeatutako basoetako egurrez osatutako produktuak erabiltzen ditugu (gogora dezagun basoen galera dela munduan klima-aldaketaren beste eragile nagusietako bat).

Genetikoki eraldatutako organismoen (GEOak) azterketa

URTEA	KOPURUA
2004	41
2003	0
2002	281
2001	208
2000	148

Erantzukizuna hedatzea

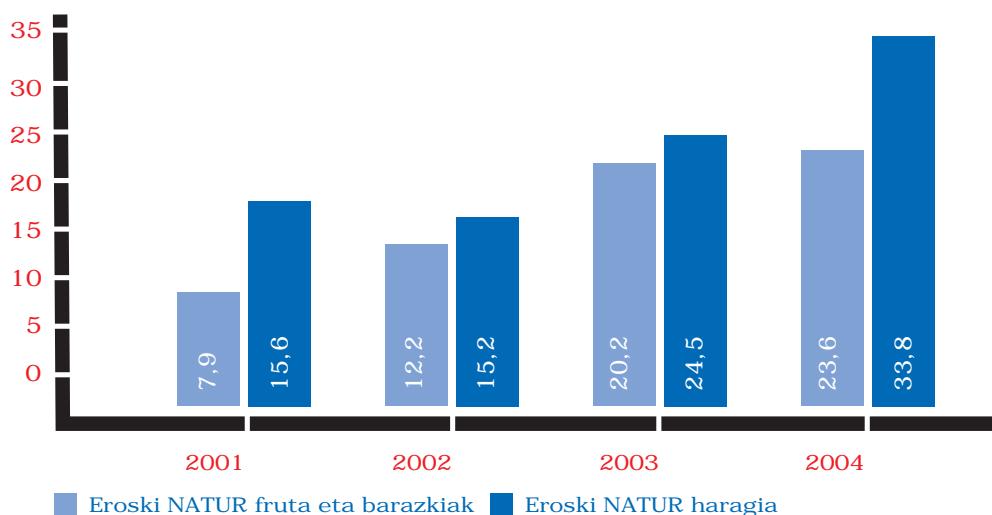
Errespetuzko praktikak sustatzeko elementu eragile bat

Horniketa-sarean eragiten

1999. urtetik, gure hornitzaileen eta azpikontraten ingurumen-diagnostikoak egin ditugu, eta lan hori baldintza-agiri zorrotz baten bidez gauzatu dugu. Ingurumen-baldintzen artean (bereziki delikatuak dira produktu freskoen arloan), hauek ezartzen dira: berotegietako plastikoak eta tratamendu

fitosanitariodun ontziak birziklatzea, baratzeko produktuetan eta frutetan produktu fitosanitarioen erabilera mugatzea, lurzoruak tratatzeko nitrato-kopurua mugatzea, eta haragikietan medikamentudun pentsuak erabiltzea debekatzea.

Ingurumen-irizpideak dituzten produktuen ehunekoak



Ingurumen-baldintza horiek eta beste higiene-, osasun- eta jatorri-baldintza batzuk betetzen direla bermatzeko, kontrol-programa bat egiten zaie Eroski NATUR produktuen hornitzaile guztiei: urtean zenbait ikuskapen egiten zaizkie, eta laginak ere hartzen dira, hondakinak kontrolatzeko.

Eroski NATUR hornitzaileen analisiak

URTEA	Analisi-kopurua	Ikuskaritza-kopurua
2004	1512	250
2003	2016	333
2002	2240	370
2001	2651	1648
2000	3992	955

Horretaz gain, ISO 14001 arauaren arabera egiaztatutako bost garraio-enpresarekin eta 2005ean ingurumen-kudeaketarako sistemaren →

egiaztatzea lortzea aurreikusten duten beste 3 enpresarekin egiten dugu lan. Beraz, garraioaren % 90 egiaztatuta egongo litzateke.

e+ 5 programa. Hornitzaileen eta kontraten ingurumen-kalifikazioa

Eroski Taldeak Entorno Fundazioak garatutako hornitzaileen eta kontratuen ingurumen-kalifikaziorako programa batean parte hartzen du. Gure 135 hornitzaile ingurumen-kudeaketarako sistemak faseka ezartzeko prozedura ematen die, betiere, ISO 14001 arauaren baldintzei jarraiki, eta kanpo-auditoria burutu behar dute egiaztatzea lortzeko.

2004. urtean, Eroski Taldeak, Coca Colak, Gas Naturalek eta Ericssonek, Entorno Fundazioaren laguntzari esker, Ingurumen-Kudeaketa Iraunkorraren Garrigues saria lortu zuten, ingurumen-kudeaketa, e+5 metodologiaren bidez, enpresa handitik hornitzaileengana eta kontratistengana hedatzeko ekimenagatik.

Metodologia horri esker, gure hornitzaileen ingurumen-jarrera baloratzen eta hobetzen dugu, eta, beraz, gure konpromisoerantzuten diegu; garapen iraunkorrari laguntzen diogu, baita ingurumena errespetatzeko gizarte-eskaerari ere.

Informazio gehiago nahi izanez gero, ikus www.emas5.com web orria.

Kontsumitzaileen ekologia-sentiberatasuna sendotzen dugu

Handia da ingurumena errespetatzearen aldeko kontzientzia, eta errespetuzko kudeaketa-praktikak ezartzeko ez ezik, praktika horiek zabaltzeko konpromisoa ere badugu, inguruarekiko errespetuzkoak diren bizi-estiloak hedatu ahal izateko.

Gure lan-prozesuetan eta produktuetan, ingurumenaren aldagaia sartzen dugu, eta kontsumitzaileei ere irakatsi nahi dizkiegu balio →

horiek, sentsibilizazio-jarduera eta ekintza ugari eginez, inguruarekin errespetuzkoak diren praktikak sustatzeko eta errazteko.

2004an sentiberatasuna eta jarduera errespetutsuak sustatzeko
gauzatu ziren ekintza nagusiak

"S.O.S. Salva el Planeta" erakusketa	WWF/Adenarekin batera egindako erakusketa ibiltaria, gure planetako ingurumen-arazo nagusien berri emateko. Erakusketaz gain, ikasleentzat eta, oro har, publiko osoarentzat, bisitaldi gidatuko programa bat dago, energia aurrezteko beharraz jabearazteko.	Gaur egunera arte, 9.200 bisitari baino gehiago.
"Eta nik, kontsumitzaile honek zer egin dezaket?"	Gure saltokietan WWF/Adenarekin batera egindako Idea Sana EROSKI informazio-kanpaina, kontsumitzaileei aurrezpenaren garrantziari eta energiaren optimizazioari buruzko informazioa emateko eta hori etxean, ikastetxean, lantokian eta garraioan aplikatzeko aholkuak emateko.	100.000 dibulgazio-liburuxkak.
Tragamovil	ASIMELECeekin (Asociación Multisectorial de Empresas Españolas de Electrónica y Comunicaciones) batera, erabiltzen ez diren sakelako telefonoak eta horien osagarriak biltzeko eta gaiaz sentsibilizatzeko kanpaina, birziklatu daitezten.	18.305 kontsumitzaile parte-hartzaile.
Poltsa birziklagarria	Zentroetan poltsa birziklagarriak eskaintzea; erabileragatik hondatuz gero, doan aldatzen dugu. Ekimen horri esker, kamiseta gisako poltsa gutxiago erabili beharko da, eta gizartea ingurumena errespetatzeko beharraz jabetuko da.	50.000 poltsa baino gehiago.
"Ingurumenari kalterik egiten ez dioten gidatzeko ohiturak"	RACCeekin (Real Automóvil Club de Cataluña) batera antolatutako eskolarekin batera, Idea Sana EROSKI informazio-diptikoa, ingurumenarekiko errespetuzkoak diren gidatze-jarduerei buruzkoa.	25.000 diptiko, 1.430 parte-hartzaile eta 6 prentsaurreko.
"Beiraren birziklapena eta etxeko ohitura osasungarriak"	Idea Sana EROSKI, ECOVIDRIOekin batera, bildumagarri bat argitaratu eta etxeko birziklapenaren garrantziari buruzko eskola antolatu dugu: Murriztu, Berrerabili eta Birziklatu.	5.000 bildumagarri, 800 parte-hartzaile eta 4 prentsaurreko.
"Uda ekologikoa"	Federación de Asociaciones Conocer y Proteger la Naturaleza elkarteekin batera, informazio-kanpaina. Diptiko batean, etxean eta gure udako oporretan ingurumena errespetatzeko hamar proposamen egiten dira.	10.000 diptiko.
VII. Ingurumenaren Batzar Nazionala babestea	CONAMA fundazioak antolatutako Ingurumenaren VII. Batzar Nazionala: Garapen Iraunkorraren Gailurra, babestea. Batzar horretan, baliabide naturalen erabilera iraunkorra, hondakin-kudeaketa eta klima-aldaketaren inguruko estrategiak aztertu ziren.	
Toner-bilketa	Merkataritza-sareko hipermerkatu guztietan, inprimagailuetako tinta- eta toner-kartutxoaren bilketa, WWF/Adenaren eta Pelikan Hardcopy-ren laguntzarekin.	
Pila-bilketa	Merkataritza-sareko hipermerkatu eta supermerkatu guztietan, pila-bilketa.	21.150 kg
Garbiguneak	Gure merkataritza-guneetako bezeroen artean gaikako bilketa sustatzeko, etxebizitzetan sortzen diren hondakinak –kartoia, plastikoa, ontziak, beira, olio eta pilak– uzteko lekuetan jarri ditugu zenbait saltokitan. Horrez gain, Iruñeako zentroak hondakin bereziak –besteak beste, pinturak, farmazia-produktuak eta erradiografiak– biltzeko azpiegitura du	6 establezimendu horrelako azpiegiturarekin.
"Tantaz tanta aurretik"	Arabako Ura Aurrezteko Plan Integralaren berri emateko kanpaina, Gasteizko Udalarekin eta AMVISArekin batera.	

5.5 Solidarioak eta aktiboak gizartearen

Gizarte-ardura gure komunitateko eta, oro har, gizarteko kide solidario gisa jarduteko konpromisoa da. Horrela, bada, ingurunearekiko konpromisoazko jardueretarako →

erabiltzen dugu gure etekin % 10, Eroski fundazioaren bidez, eta aberastasuna sortzeaz gain, gizarte-ongizateari eta garapen iraunkor orokorrari laguntzen diogu.

Eroski Fundazioaren jarduerak nazioarte-mailan eta kontsumitzaileengandik gertueneko mailan antolatzen dira. Bizi-ohitura onak, osasungarriak, ingurumenarekiko errespetuzkoak eta solidarioak hedatzen saiatzen gara, eta haien gizarte-sentiberatasuna garatzeko bide bat gara. Gizarte-ardura dugunez, giza eskubideen eta ingurumenaren errespeturako eta defentsarako Munduko Hitzarmenaren Printzipioekin konprometitzen gara, baita 2015 Milurtekoko helburuekin ere, ongizateari laguntzeari eta pobrezia erauzteari dagokienez.

2003-2004ko aurrerapenak		2002	2003	2004
Modu hobe baten alde				
Parte-hartze aktiboa	Gizarte-ekintzari egindako ekarpena (mila eurotan)	2.083,47	1.526,20*	1.706,44
Balioen transmisioa	Kontsumitzaileentzako kanpainak (mila eurotan)	4.485,73	5.138,47	6.021,18
	Bidezko Merkataritzako salmentak	120.200	180.303	101.779 *
	Emandako elikagaiak (Banco de Alimentos)	125.183 Kg	158.242 Kg	158.634 Kg
	Produktuak emateko programaren fondoak	480.809 ¤	802.311	1.187.543
	Urritasunen bat dutenek egindako produktuen salmenta (bi urtean behingo kanpaina)	16.934,32 euros	5.951	84.779,83
	Enplegu Zentro Berezien zerbitzuak	101.061,27	127.112,38	136.458,03

* Datu horiek aldatu egin ziren Consum Koop. Elk. Eroski Taldetik irtetean.

Hobetzen jarraituko dugu... gizartearen partaide sentituz, eta garapenean aktiboki parte hartuz, gure enpresa-jardueraren eta Eroski Fundazioaren jardueren bidez; irabazien % 10 gizartearen inbertitzen ditugu.

Mundu hobe baten alde

Parte-hartze aktiboa

Eroski Fundazioak jarduera hauetara bideratzen ditu bere ahaleginak: gizarte-ekintzara (lankidetzeta-hitzarmenak sinatzen ditu hirugarren sektoreko erakundeekin), sentsibilizazio-jardueretara, urteroko Ikerketarako Beka eta Laguntzetara eta Nazioarteko Kooperazioko Esku-hartzeak Finantzatzeko Proiektuetara, kooperatibak, bidezko merkataritza, biztanleria ahularen →

prestakuntza eta gaikuntza sustatzeko eta garatzeko. Aktiboki laguntzen dugu, gure jardueren eta gizarteko parte-hartze solidarioaren bidez, gizarte-, ekonomia-, kultura- eta ingurumen-garapenean. Horregatik, Eroski Fundazioak laguntza ematen die GKEei, bai zuzeneko diru-laguntzen bidez, bai elkarlanerako hitzarmenak sinatuz, jarduera zehatz batzuk egiteko.

2004an GKE-ekin sinatutako hitzarmenak

Intermon-Oxfam. "Itzaropenerako egun bat" 10. Elkartasunaren festa babestea Estatuko 47 hiritan, "Emakumea garapenera" lemapean. 262.800 lagunek hartu zuten parte. Eroski Fundazioaren ekarpena 20.000 eurokoa izan zen.

Mugarik gabeko medikuak. "Larrialdietarako funtsari" laguntzea, natura-hondamendien ondorioei aurre egiteko 9.000 euro eman ditu Eroskik.

UNICEF. Hirugarren munduan hezkuntza-eskubidea babesteko "Hezkuntza Orain" kanpaina, hirugarren munduko 25 herrialdetako haurrei eskolako materiala erosteko funtsak biltzeko. Eroski Fundazioak 25.000 euro eman zituen.

Gurutze Gorria. Asiako itsasikarak kaltetutakoei laguntzeko Giza larrialdiko kanpaina egin zen, eta 15.000 euro eman genituen.

WWF/Adena. Gizartea klima-aldaketari buruz sentsibilizatzeko laguntza-kanpaina; hobetze-proposamenak finkatu dira lantokietarako, eskolarako, etxerako eta garraiorako. 30.000 euroko ekarpena egin da.

Munduko Haurren Federazioa. Jostailuak, ehun-gaiak eta oinetakoak emateko programa (894.000 euroko balioa zuten), herrialde ahulenetara bidaltzeko; nagusiki, Txilera, Perura, Guatemalara, Errusiara eta Boliviara bidali dira, baita Brasilera ("kaleko haurrentzat"), Kubara eta Afrikara ere.

Eroski Fundazioak nazioarteko lankidetzarako laguntza-programak garatzen eta babesten ditu. Bere ahaleginak 2015 Milurtekoko Garapen-helburuen arabera bideratzen ditu; 2000. urtean New Yorken ospatutako Nazio Batuen bileran onartutako Milurtekoko Deklarazioan ezarri ziren helburu horiek. Gizarte-ekintzaren ahaleginak bat datoz zortzi →

helburu horiekin (IV. eranskinean zehazten den moduan), eta Nazio Batuek ezarritako lehenetasunak babestuko dituzten ekimenak garatzen ditugu. Hauek dira ezarritako lehenetasunak: herrialde ahulenen KANPO-ZORRAREkin amaitzea, NAZIOARTEKO MERKATARITZAREN egitura orekatua antolatzea eta GARAPENARI LAGUNTZA OFIZIALA ematea.

<p>Produktuak emateko programa</p>	<p>Munduko Haurren Federazioarekin hitzarmena sinatu du, baina Eroski Fundazioak beste erakunde eta GKE batzuei produktuak emateko kanpainak ere egin ditu. Elkarte hauei ematen dizkie: Sahararen aldeko Elkartasun Karabanaren Koordinadora, Sahara, Unicef, Etorkizun Berria, Apace, O Belén Fundazioa, Adra...</p>	<p>Emandako produktuen balioa: 1.187.543 ¤</p>
<p>Intergroup Far East Limited (IFEL) elkartearen bazkidea 1997tik</p>	<p>IFEL Europako kontsumo-kooperatiben elkarte da, eta Asian elikagaiak ez diren produktu-erosketen baterako kudeaketa egiten du. Gizarte-ongizaterako eta haur hezkuntzarako funtsa sortu zuen, eta helburu nagusia haurren oinarrizko hezkuntza sustatzea da. Sortu zenetik, bost proiektutan hartu du parte, eta guztiak eskolak eraikitze eta hezkuntzako proiektuak izan dira; Thailandian, Indonesian, Indian eta Vietnamentan gauzatu dira.</p>	<p>Konprometituta ko kopurua: 250.000 US \$</p>

Nazioarteko garapenean esku-hartzeko proiektuak finantzatzeko urteko deialdia

Herrialde pobreetako ahulenek, marjintatuenek eta baztertuenek oinarrizko beharrak beren kasa eta modu iraunkorrean asetzen laguntzen dugu. Horretarako, justizia, berdintasuna, giza eskubideen errespetua eta ingurumen-iraunkortasuna sustatzen ditugu. Hiru arlotako proiektuak finantzatzen ditugu: kooperatiben sustapen eta garapenekoak, bidezko merkataritzakoak eta biztanleria ahulenaren prestakuntza eta gaikuntzari lotutakoak.

Azken bi deialdietan (2003 eta 2004 urteetakoak), 6 proiektu jarri dira martxan, Eroski Fundazioaren 317.434,85 euroko →

ekarpenari esker. Aukeratutako proiektuentzako dirulaguntza % 45 igo da, 2001 eta 2002 urtekoekin alderatuz gero.

Aurkeztutako proiektuen kategoria helburuen arabera zehazten da. Gure lankidetzaz izaera, merkataritza osasungarria eta bermeduna sustatzeko konpromisoa, eta kontsumitzaileak prestatzeko eta informatzeko programa bizia kontuan hartuta, lankidetzako deialdiak gure kulturarekin bat datozen den hiru gaietako proiektuak jaso behar ditu:

2003			
CEAR Fundazioa	Kooperatibak sustatzea	Senegal	Pobreziaren aurkako borrokan mikrokredituen eta mikrofidantzen bidez laguntzeko proiektuak.
COCENFE	Prestakuntza eta gaikuntza	Santo Domingo (Dominikar Errepublika)	Minusbaliotasunak dituztenen gaikuntza eta laneratzea, azpiko arropa egiteko tailer bat sortuta.
INTERMÓN- OXFAM	Prestakuntza eta gaikuntza	Santo Domingo (Dominikar Errepublika)	Kafea eta garapen iraunkorra Concepción Husta herriarentzat (Huehuetenango).

2004			
Federación Española de Religiosos (FERS)	Prestakuntza eta gaikuntza	Bolivia	“San Lorenzo komunitateko bizi-baldintzak hobetzea, emakumeak gaituz eta merkaturatzearen bidez”
Kataluniako Fundazio pribatua: AKWABA	Prestakuntza eta gaikuntza	Boli Kosta	“Haur soldaduentzako gizarte- eta lan-prestakuntza Boli Kostan”
Merkataritzarako fundazioa COFADE	Kooperatibak eta bidezko merkataritza	Honduras	“Bidezko merkataritzako harremanak garatzea artisauekin eta nekazarien kooperatibekin, FSC egiaztagiridun egurrez”

Eroski Taldeak garapen iraunkorraren eta aberastasunaren banaketa berdina goaren alde egindako ahaleginak eta inbertsioak eskertzeko, Garapen iraunkorrerako kooperazioaren saria jaso genuen 2004ko apirilean. Sari hori 2003-04ko Ingurumenaren Europako Sari Espainiako atalean ematen da. Entorno Fundazioaren saria da, eta Gurutze Gorriarekin batera gauzatutako “Machacos-en (Kenia) elikagaien segurtasunaren aldeko kooperatibak eta elkarteak sortzeko laguntza” proiektuagatik jaso genuen.

Ikerketarako beken eta laguntzen urteko deialdia

Hiru ikerketa-arlori laguntzen diegu: Bioetika eta Enpresari, Nutrizioa eta Osasunari, eta Elikadura-segurtasunari. Bekak edo laguntzak urtebeterako dira, eta, gehienez ere, hiru urtera arte luza daitezke. 6.000 eurokoak dira, eta Estatuko ikerketa-zentroetako unibertsitateko goi-mailako tituludunei zuzentzen zaizkie.

2004. urtean, zentro hauek lortu zituzten: Murtziako Unibertsitateko Biologia Fakultateak, →

Nutrizio eta Osasunaren arloko “Akuikulturan interes berria duten espezieen nutrizioa hobetzea: elikadura-erritmoak eta dietak” proiektuagatik; Bartzelonako Unibertsitate Autonomoak, Elikadura-segurtasunaren arloko “Merkataritza zentroetako azaleretako arrisku mikrobiologikoak zehazteko metodo berriak” proiektuagatik. Eman gabe geratu zen Bioetika eta Enpresaren arlokoa, ez baitzen proiekturik aurkeztu.

Balioak igortzea

Konprometitutako kontsumitzailea

Gure konpromisoari eusten diogu: gizarte-ardura duen enpresa gara, giza eskubideak babesten eta errespetatzen ditugu, eta →

sentiberatasun hori erakundea osatzen dugunoi, kontsumitzaileei eta gurekin lanean aritzen diren erakundeei hedatzen diegu.

Eroski Fundazioaren elkartasun-ahalegina kontsumitzaileen gizarte-sentiberatasuna sustatzeko zuzeneko inplikaziotik abiatzen da. Helburua elkartasun-ekimenen eragin ekonomikoa eta oihartzuna areagotuko duten ahaleginak batzea da.

Eroski Fundazioaren nahia kontsumitzaileak zentroetako kooperazio- eta elkartasun-ekintzetan inplikatzeko da; horregatik, parte- →

hartzeko eta laguntzeko aukera ematen zaie. 2004an egindako ekintzetatik, hauek nabarmenduko ditugu:

Hezkuntzaren aldeko munduko kanpaina: "Hezkuntza orain"	UNICEF erakundearekin koordinatutako kanpaina, herrialde azpigaratueta haurren hezkuntza-programak sustatzeko funtsak biltzeko; horretarako, Eroski fundazioak finantzaturako egutegiak saldu ziren gure dendetan.	Bildutako dirua: 60.000 euro.
Produktuak jasotzeko kanpaina	Federación Española de Bancos de Alimentos elkartearekin sinatutako hitzarmenaren ondorioz, bi kanpaina urtean. Kontsumitzaileek emandako produktuak biltzen dira, eta Eroski Fundazioak bilketa-zentro bakoitzean kontsumitzaileek gehien emandako produktuaren pisua beste hainbat ematen du. Ondasun horiek herri bakoitzeko jende behartsuen artean banatzen dira.	Bildutako kopurua: 158.634 kg. Zortzi urtetan, milioi bat baino gehiago batu dira hitzarmen horren bidez.
Bidezko merkataritzaren III. kanpaina: Bidezko merkataritzaren kamisetak	Bidezko merkataritzaren parametroen arabera egindako produktuen kontsumoari buruzko informazio- eta sentsibilizazio-hamabostaldia, Intermon-Oxfam elkartearekin batera. Kanpaina horretan, herrialde ahulnekiko eta genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen babesarekiko konpromiso-programa finkatu zen.	45.800 lagun etorri ziren, eta 3 euroko ekarpena egin zuten kamiseta bat erostean. Bildutako dirua bi helburu horietarako erabili zen.
Giza Larrialdiko kanpaina: Tsunami plan berezia	Idea Sana EROSKI eta Gurutze gorria erakundeek funtsak biltzeko elkartasun-ekimena antolatu dute, Eroski Fundazioak finantzaturako 60.000 egutegiren bidez. Egutegi bakoitzarekin, euro bat lortzen zen. Fundazioak, gainera, 15.000 euro eman zituen.	119.500 euro bildu ziren.
Idea Sana EROSKI egutegia	Elkartasuna, ingurumena eta elikadurari lotutako balioei buruzko egutegia egin zen, Reina Sofia Fundaziorako funtsak biltzeko.	300.000 egutegi atera ziren, eta euro bat bildu zen bakoitzeko.
"Itxaropenaren egunerako" laguntza	Idea Sana EROSKI eta Intermon Oxfam erakundeak elkartasunaren festa antolatu zuten; Estatuko 46 hiritako hiritarrak gonbidatu zituzten munduko milaka pertsonen egoera txarrari buruz kontzientziatzera.	235.000 parte-hartzaile baino gehiago.

Eroski Taldearen (gizarteari baliabideak ematen dizkion izaera kooperatiboko enpresa gisa), eta Eroski Fundazioaren (hirugarren sektoreko erakunde gisa) konpromisoak sentibera egiten gaitu; horregatik, urteko laguntzen bidez babestutako nazioarteko lankidetzaren proiektuez gain, premia handieneko beharretarako gizarte-ekintzako kanpainak gauzatzen ditugu. Horrela, bada, 2003. urtean, "Nik lagundu egiten dut" kanpaina antolatu genuen, Irango lurrikaren biktimen alde; euro batean saldu ziren poltsiko-egutegiak atera ziren, eta 48.592 euro bildu ziren.

2004an, zoritxarrez, beste premiazko kanpaina bat antolatu behar izan genuen, tsunamiak hondatutako Asiaren hego-ekialdeari laguntzeko. Kasu horretan, 15.000 euro eman genituen, eta 119.500 euro bildu genituen gure zentroetan, abenduaren 26tik urtarrilaren 31ra bitartean, Gurutze Gorriarekin batera egindako "Tsunami plan berezia" proiektuaren bidez. Bildutako funtsei esker, edateko urarentzako bidoiak, laguntza-materialak eta larrialdietako zerbitzuak bidali ziren, bilaketa eta familiak

berriz elkartzeko zerbitzuak eskaini, berrikuntza-lanetan lagundu, etorkizuneko balizko hondamendietarako trebakuntza eman eta garapen ekonomikoko programak egin ziren.

Bestalde, nazioarteko kooperazioaren alde lanean jarraitzen dugu, 2000. urtetik. Eroski Fundazioaren eta kontsumitzaileen kanpaina zehatzen ekarpenen bidez, lankidetzaren egonkorreko programak sortzen ditugu, eta gure denda-sare osoko merkataritza-jardueran barneratzen ditugu. Horretarako, hainbat sentsibilizazio-kanpaina egin ditugu dendetan, ahulenen bizi-kalitatea hobetzen lagunduko duen kontsumo arduratsua sustatzeko. Idea Sana EROSKI programa eta Intermón-Oxfam erakundea, beraz, Bidezko Merkataritza familia-erosketaren otarrean egoteko lan egin dugu azken urte hauetan. Horrez gain, kanpaina horiek sendotu ditugu zentroetan Idea Sana EROSKI eskolak emanda, eta proiektu horiei buruzko informazioa argitaratuz Idea Sana EROSKI aldizkarian eta www.ideasana.com web orrian.

Bidezko merkataritza ohiko nazioarteko merkataritzaren alternatiba da. Garapenerako lankidetzarako merkataritza-harremana da, eta merkatutik baztertu diren eta desabantailak dituzten ekoizleen garapen iraunkorra du helburu; hau da, alternatiba ekonomiko iraunkorra da herritar pobreenentzat eta ahulenentzat.

Hauek dira produktuon ezaugarri nagusiak: ekoizleentzako soldata duinaren eta genero-berdintasunaren bermea dute, eta halaber, osagaien kalitate eta naturaltasunarena eta ekoizpenean ingurumena errespetatu izanaren bermea.

Gure zentroetan, Bidezko merkataritzako produktu hauek aurkituko dituzte bezeroek:

- EQUITA kakao-krema, 400 gr
- EQUITA instanteko kakaoa, 375 gr
- Ehotako EQUITA kafe naturala, 250 gr
- Egiteko AFRICAO txokolate-hautsa, 250 gr →
- Esnedun bio MASCAO txokolatea, 100 gr
- Txokolate hutseko bio MASCAO, 100 gr
- Te beltz biologikoa, palmazko otarrean

6

Eranskinak

- I. eranskina
GRIren baldintzekiko
korrelazio-taula
- II. eranskina
AENORen balioztatze-txostena
- III. eranskina
Munduko Itunaren 2004ko
aurrerapen-txostena
- IV eranskina
2015 milurtekoko gizarte-ekintza
eta helburuak

I. eranskina

GRIren baldintzekiko korrelazio-taula

ALDERDI INTERESDUNAK

GRI BALDINTZA

KOKAPENA

PERTSONAK	KONTSUMITZAI-LEAK	HORNITZAILEAK	ITUNA	GIZARTEA	BEZEROAK	ERAKUNDEAK	KULTURA-SORTZAILEAK	GEROKO BELAUNALDIAK	FAMILIA
-----------	-------------------	---------------	-------	----------	----------	------------	---------------------	---------------------	---------

Ikuspegia eta estrategia

1.1	8-9, III. eranskina	
1.2	6	

Profila/ Erakundearen profila

2.1	4	
2.2	8-9,24	
2.3	30	
2.4	23,30	
2.5	24	
2.6	12	
2.7	25	
2.8	14,51-52	
2.9	14	

Profila / Memoriaren irismena

2.10	4	
2.11	4	
2.12	4	
2.13	4	
2.14	11	
2.15	AG*	
2.16	AG*	

I. eranskina
GRIren baldintzekiko korrelazio-taula

ALDERDI INTERESDUNAK

GRI BALDINTZA	KOKAPENA	ALDERDI INTERESDUNAK									
		PERTSONAK	KONTSUMITZAI-LEAK	HORNITZAILEAK	ITUNA	GIZARTEA	BEZEROAK	ERAKUNDEAK	KULTURA-SORTZAILEAK	GEROKO BELAUNALDIAK	FAMILIA
<u>Profila /Memoriaren profila</u>											
2.17	II. eranskina	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2.18	31-36	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2.19	AG*	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2.20	31-36	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2.21	31-36 II. eranskina	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2.22	4	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Gobernu-egitura eta kudeaketa sistemak</u>											
<u>Egitura eta Gobernua</u>											
3.1	3	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3.2	3	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3.3	3	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3.4	12, 30-32	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3.5	57	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3.6	30	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3.7	6	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3.8	13	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Alderdi interesdunekiko konpromisoa</u>											
3.9	18	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3.10	19-22	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3.11	19-22	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3.12	19-22	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

I. eranskina
GRIren baldintzekiko korrelazio-taula

GRI BALDINTZA

KOKAPENA

PERTSONAK	KONTSUMITZAI-LEAK	HORNITZAILEAK	ITUNA	GIZARTEA	BEZEROAK	ERAKUNDEAK	KULTURA-SORTZAILEAK	GEROKO BELAUNALDIAK	FAMILIA
-----------	-------------------	---------------	-------	----------	----------	------------	---------------------	---------------------	---------

Politika globalak eta kudeaketa-sistemak

3.13	32										
3.14	74-79										
3.15	38										
3.16	70-72										
3.17	52-54.66-67										
3.18	*										
3.19	31-36										
3.20	47										

GRI edukien aurkibidea

4.1	I. eranskina										
-----	--------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Jarduera ekonomikoaren adierazleak

Bezeroak

Zentrala	EC1	10									
	EC2	*									

Hornitzaileak

Zentrala	EC3	51									
	EC4	51									
Gehigarria	EC3	51-52*									

Langileak

Zentrala	EC5	51-52									
----------	-----	-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Kapital-hornitzaileak

Zentrala	EC6	51-52									
	EC7	*									

I. eranskina
GRIren baldintzekiko korrelazio-taula

ALDERDI INTERESDUNAK

GRI BALDINTZA			KOKAPENA									
			PERTSONAK	KONTSUMITZAI-LEAK	HORNITZAILEAK	ITUNA	GIZARTEA	BEZEROAK	ERAKUNDEAK	KULTURA-SORTZAILEAK	GEROKO BELAUNALDIAK	FAMILIA
<u>Ekonomi-jardueraren adierazleak</u>												
<u>Sektore publikoa</u>												
Zentrala	EC8	51-52	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	EC9	*	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	EC10	52-54	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Zeharkako eragin ekonomikoak</u>												
Gehigarria	EC13	52-54	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Ingurumen-jardueraren adierazleak</u>												
<u>Lehengaiak</u>												
Zentrala	EN1	68-69,III. eranskina	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	EN2	III. eranskina	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Energia</u>												
Zentrala	EN3	67, III. eranskina	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	EN4	*	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gehigarria	EN17	67, III. eranskina	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Ura</u>												
Zentrala	EN5	68,III. eranskina	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Biodibertsitatea</u>												
Zentrala	EN6	*	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	EN7	*	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Igorpenak, isuriak eta hondakinak</u>												
Zentrala	EN8	III. eranskina*	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	EN9	*	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

I. eranskina
GRIren baldintzekiko korrelazio-taula

ALDERDI INTERESDUNAK

GRI BALDINTZA			KOKAPENA			PERTSONAK	KONTSUMITZAI- LEAK	HORNITZAILEAK	ITUNA	GIZARTEA	BEZEROAK	ERAKUNDEAK	KULTURA- SORTZAILEAK	GEROKO BELAUNALDIAK	FAMILIA
	EN10	Eranskina*				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	EN11	69, III.eranskina*				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	EN12	*				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	EN13					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Hornitzaileak</u>															
	Gehigarria	EN33	40, 71			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Produktu eta zerbitzuak</u>															
	Zentrala	EN14	66, III. eranskina			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
		EN15	* 64			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Konplimendua</u>															
	Zentrala	EN16	*			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Garraioa</u>															
	Gehigarria	EN34	66-67			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Gizarte-jardueraren adierazleak</u>															
<u>Enplegua</u>															
	Zentrala	LA1	60			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Gehigarria	LA2	15,55-56			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
		LA12	62-63			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Enpresaren eta langileen arteko harremana</u>															
	Zentrala	LA3	III. eranskina			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
		LA4	19,22			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Gehigarria	LA13	13			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

I. eranskina
GRIren baldintzekiko korrelazio-taula

GRI BALDINTZA

KOKAPENA

PERTSONAK	KONTSUMITZAI-LEAK	HORNITZAILEAK	ITUNA	GIZARTEA	BEZEROAK	ERAKUNDEAK	KULTURA-SORTZAILEAK	GEROKO BELAUNALDIAK	FAMILIA
-----------	-------------------	---------------	-------	----------	----------	------------	---------------------	---------------------	---------

Osasuna eta segurtasuna

Zentrala	LA5	35	■						
	LA6	35	■				■		
	LA7	63*	■		■		■		
	LA8	IV. eranskina	■		■				

Prestakuntza eta Hezkuntza

Zentrala	LA9	55	■				■		
Gehigarria	LA17	62	■				■		

Aniztasuna eta aukera

Zentrala	LA10	60-61, III. eranskina	■		■			■	
	LA11	III. eranskina	■				■		

Giza eskubideak, estrategia eta kudeaketa

Zentrala	HR1	9,40,73	■		■	■	■	■	
	HR2	34-35, III. eranskina	■		■	■	■	■	
	HR3	34-35, III. eranskina	■		■	■	■	■	

Diskriminaziorik eza

Zentrala	HR4	34-35, III. eranskina	■		■	■		■	■
----------	-----	-----------------------	---	--	---	---	--	---	---

Elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa

Zentrala	HR5	III. eranskina	■		■	■		■	■
----------	-----	----------------	---	--	---	---	--	---	---

Haur-lana

Zentrala	HR6	34-35, III. eranskina	■		■	■		■	■
----------	-----	-----------------------	---	--	---	---	--	---	---

Derrigorrezko lana

Zentrala	HR7	34-35, II. eranskina	■		■	■		■	■
----------	-----	----------------------	---	--	---	---	--	---	---

ALDERDI INTERESDUNAK

I. eranskina
GRIren baldintzekiko korrelazio-taula

GRI BALDINTZA

KOKAPENA

			PERTSONAK	KONTSUMITZAI-LEAK	HORNITZAILAK	ITUNA	GIZARTEA	BEZEROAK	ERAKUNDEAK	KULTURA-SORTZAILAK	GEROKO BELAUNALDIAK	FAMILIA
<u>Komunitatea</u>												
Zentrala	SO1	32-54,76	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gehigarria	SO4	71-72	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Ustelkeria</u>												
Zentrala	SO2	III. eranskina	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Ekarpen politikoak</u>												
Zentrala	SO3	12, III. eranskina	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Bezeroen osasuna eta segurtasuna</u>												
Zentrala	PR1	31-35, 45-49	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Produktu eta zerbitzuak</u>												
Zentrala	PR2	48-49, 52	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gehigarria	PR8	42-43	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<u>Intimitatearekiko errespetua</u>												
Zentrala	PR3	*	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

2.8. Informazio ekonomiko gehiago eskuratzeko, kontsultatu 2004. urteko txostena, www.eroski.es web orriaren bidez.

2.15. Aplikatu gabe. Eroskik ez du beste enpresa batzuekin batera memoriarik egiten

2.16. Aplikatu gabe. Nahiz eta informazioaren birformulazioan aldaketa esanguratsurik ez dagoen, horrelako aldaketak egon daitezkeen kasuetan, testuan bertan adierazten da.

2.17. Eroskik GRIko printzipio eta protokolo guztiak aplikatzen ditu.

2.19. Ez dago aldaketa adierazgarririk. Adierazle batean aldaketarik egonez gero, testuan bertan adierazten da.

3.18. Ez da hartu eragiketen kokapenari edo aldaketari lotutako erabakirik. EC2. Eroskiren zuzeneko jarduera Espainian soilik garatzen da.

EC7. Informazio gehiago lortzeko, kontsultatu 2004. urteko txostena, www.eroski.es web orriaren bidez.

I. eranskina
GRIren baldintzekiko korrelazio-taula

EC11. Eroskik eskualdeko produktuen salmenta sustatzen du, bere jarduera garatzen duen leketan. Saltzen diren produktuak saltokien inguruko hornitzaileei erosten zaizkie.

EC9. Informazio hori Taldearen urteko Ikuskaritza Txostenean dago eskuragarri; txostena Merkataritza Erregistroan dago.

EN2. Zenbakizko adierazlea jaso gabe dago.

EN4. 2004ko elektrizitate-konsumoari dagokion zeharkako energia-konsumoari buruzko datua: 22.741.118 J/m². Energiari buruzko GRIko protokolo teknikoaren arabera kalkulaturako datua.

EN6. Eroskiren jarduerak ez du eraginik biodibertsitate aberatseko habitatetan.

EN7. Eroskiren jarduerak ez du eraginik biodibertsitatean.

EN8. Eroskiren jarduerak ez du berotegi-efektuko gas-isuririk eragiten.

EN9. Eroskiren jarduerak ez du ozonoaren substantzia murriztailerik erabiltzen, ezta isurtzen ere.

N10. Eroskiren jarduerak ez du atmosferara isuri handirik igortzen.

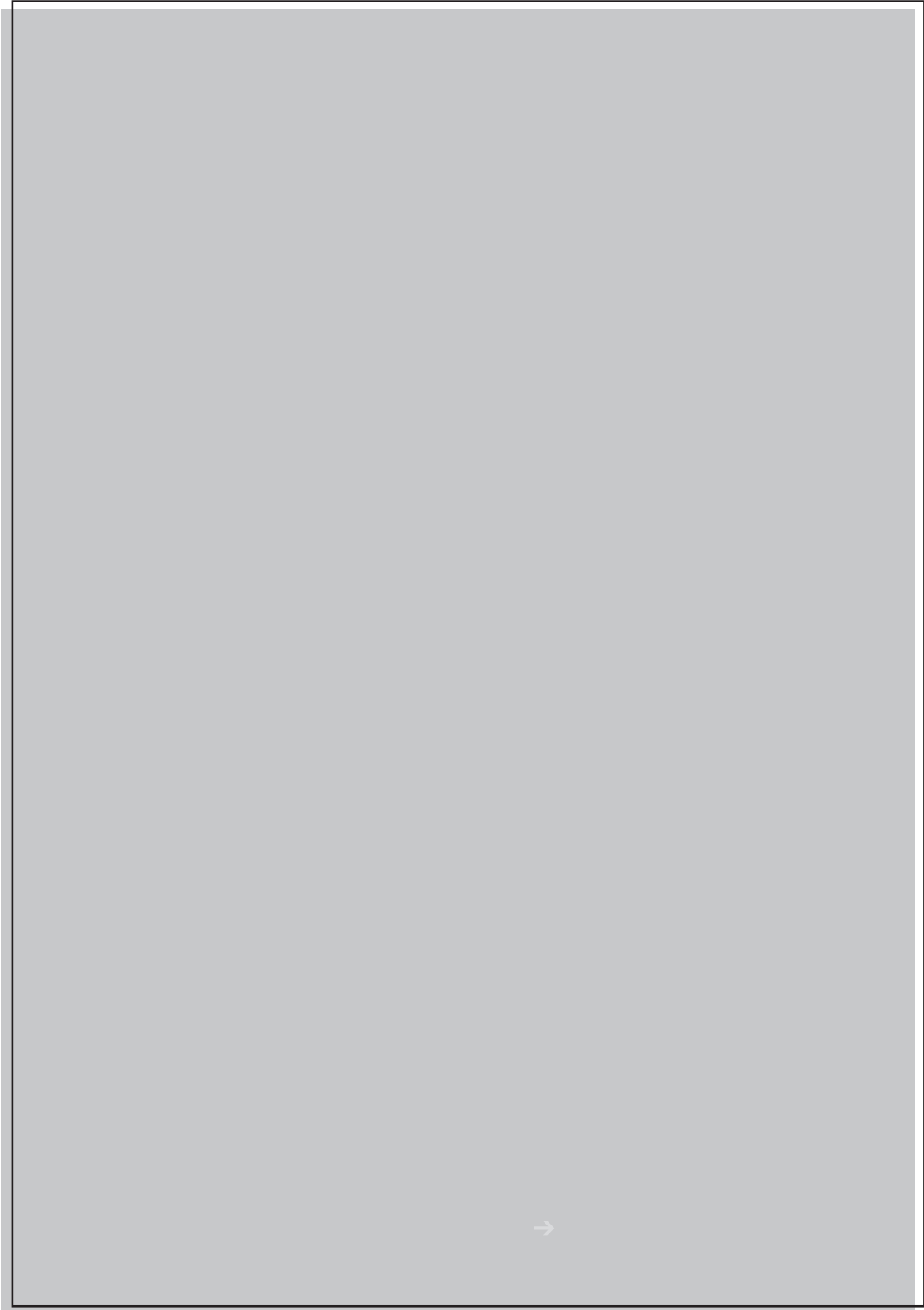
EN12. Eroskiren jarduerak ez du uretara isuri handirik igortzen.

EN13. Eroskiren jarduerak ez du substantzia kimikoen, olioien edo erregaien kantitate handirik isurtzen.

EN16. 2003-2004 denboraldian, ez da jazoerarik gertatu, ezta isunik jaso ere.

LA9. Guztizko prestakuntza-ordutan adierazitako datua.

LA11. Kontseilu Errektorearen sexu araberako konposizioari buruzko informazioa Eroski Taldeko Korporazio Gobernuari buruzko Txostenean kontsulta daiteke, www.eroski.es web orriaren bidez.



III. eranskina
Munduko Itunaren 2004ko Aurrerapen Txostena

2004ko aurrerapen-txostena

Munduko Itunaren printzipioak	Ekintza-planak	Ad.	Ebidentzia
Giza eskubideak	<p>1</p> <p>Enpresek nazioartean aldarrikatutako giza eskubideen babesa lagundu eta errespetatu behar dute.</p>	<p>EROSKI TALDEA giza eskubideekin konprometitzen da, eta hori bere lehentasunetako bat dela adierazten du, Kode Etikoan. Horrez gain, langileak, kontsumitzaileak, hornitzaileak eta gizartea defendatzeko konpromisoa duela adierazten du.</p>	<p>HR 1</p> <p>EROSKI TALDEAK Gizarte Erantzukizunarekiko duen konpromisoa estrategiaren garapena bideratzen duen Kode Etikoaren bost printzipioetako bat da. Hori dela-eta, nazioarteko eta nazioko ospe ezaguneko foroei atxikitako kidea da, enpresek gizarte-erantzukizuna nola bete arautzeko; besteak beste, Munduko Ituneko eta Espainiako Lan eta Gizarte Gaietarako Ministerioko Adituen Foroko kidea da. Horrez gain, nazioartean giza eskubideak defendatzeko eta ingurumena babesteko konpromisoa du, zenbait jarraibide aintzat hartuta; esaterako, Milurtekoko Garapen Helburuak eta Garapen Iraunkorra (Brundtland Txostenean zehaztutako kontzeptuaren arabera).</p>
			<p>HR 2</p> <p>Hornitzaileak eta azpikontratak aukeratzeko politika Gizarte Erantzukizuneko Konpromiso baten oinarrituta dago; dokumentu horren bidez, hornitzaileek eta azpikontratek beren jarduerak egitean giza eskubideak defendatzeko eta sustatzeko konpromisoa hartu behar dute.</p>
			<p>HR 3</p> <p>HR 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egoitza nagusian 8000:2001 SA Arauaren egiaztagiriaren ikuskaritza egiten da eta hornitzaileei ere ahal zaie. Eskakizun mailakatuko programa ezarrita dago, eta lehentasunak ez-adostasunen arabekoak dira. • Kudeaketa Sistema Etiko bat ezarri da eta horren segimendua egin da. EROSKI TALDEko zuzendaritzak ezarri du sistema hori, langile, kontsumitzaile eta hornitzaileek giza eskubideak errespetatzen dituztela kontrolatzeko.



2004ko aurrerapen txostena

Munduko Itunaren printzipioak	Ekintza-planak	Ad.	Ebidentzia
Giza eskubideak	2 Giza eskubideen abusetan nahasita egotea eragozte	EROSKI TALDEAren egoitzatik kontratatutako hornitzaile eta azpikontratak beren jardueretan 8000 SA Araua sustatu eta betetzen dutela bideratzeko protokoloa.	HR 2 <ul style="list-style-type: none">• Hornitzaile eta azpikontratei Gizarte Erantzukizuneko Konpromisoa eskatzen zaie, edozein lankidetzeta-hitzarmen sinatu aurretik.• Hornitzaile eta azpikontratak sailkatu egiten dira, haien langileen giza eskubideekiko duten konpromisoaren arabera, eta, ondoren, lan-instalazioetako eta horietatik kanpoko baldintzak hobetzeko eskakizun jakinak eta epeak zehazten zaizkie.• Hornitzaile eta azpikontratei Lan Arriskuak Prebenitzeko Konpromisoa eskatzen zaie, beren lan-zentroetan legeak eskatutako minimoak lortzeko, eta elkarlanean aritzen gara, giza eskubideekiko errespetua segurtasun-estandar horietatik harago hobetzeko.
		8000 SA Arauaren irizpideak ez betetzeko arrisku handiagoa duten hornitzaileei egin beharreko ikuskaritza-kronograma eta 15 urtean eskakizun horiekin bat egiteko konpromisoa.	HR 2 <ul style="list-style-type: none">• Hornitzaile eta azpikontratei Gizarte Erantzukizuneko Konpromisoa eskatzen zaie, edozein lankidetzeta-hitzarmen sinatu aurretik.• Hornitzaile eta azpikontratak sailkatu egiten ditugu, haien langileen giza eskubideekiko duten konpromisoaren arabera, eta, ondoren, lan-instalazioetako eta horietatik kanpoko baldintzak hobetzeko eskakizun jakinak eta epeak zehazten dizkiegu.• Hornitzaile eta azpikontratei Lan Arriskuak Prebenitzeko Konpromisoa eskatzen zaie, beren lan-zentroetan legeak eskatutako minimoak lortzeko, eta elkarlanean aritzen gara, giza eskubideekiko errespetua segurtasun-estandar horietatik harago hobetzeko.
		Produktu sozialki arduratsu baten diseinua eta hura merkaturatzeko plana, horren ekoizpen-fase guztietan parte hartzen duten langile guztien giza eskubideak betetzen direla bermatzen duen egiaztagiriarekin.	HR 3 8000: 2001 SA Arauaren irizpideak errespetatzeko eskakizunarekiko konpromiso gero eta handiagoa du, kuantitatiboki eta kualitatiboki, hornitzaileen langileen giza eskubideen babesari eta defentsari dagokionez. EROSKI TALDEAK, kanpo-ikuskaritza baten bidez, produktu sozialki arduratsu baten ekoizpen-fase guztietan parte hartzen duten langile guztien giza eskubideak errespetatzen direla bermatzen du



2004ko aurrerapen txostena

Munduko Itunaren printzipioak	Ekintza-planak	Ad.	Ebidentzia
Lan-arauak	<p>3</p> <p>Elkartzeko askatasuna eta elkarketa kolektiborako eskubidearen onarpen eraginkorra errespetatzea</p>	HR 5	EROSKI TALDEAK aktiboki parte hartu nahi du, langileen lan-baldintzak hobetzera bideratutako ekarpen eta proposamenak bultzatzeko sortutako batzorde eta eztabaida-guneetan. Hori dela-eta, zentroetako pertsonal-sailek batzorde eta eztabaida-gune horiek sustatu eta antolatzen dituzte, enpresa-jarduerak berak lan-giroa eta lan-baldintzak tratatzeko eta aztertze eskatzen dituenekin batera.
		LA 3	EROSKI TALDEAK langileek kooperatiban parte hartzea sustatzen du, langile bazkideen kopurua handitzeko; kooperatibaz kanpoko esparruan, GESPA sozietate zibila sortu du, ahal den heinean, sozietate-egitura kopiatzeko, eta horri kapital-ekarpenak egiteko formulak dituzte langileek.
	<p>4</p> <p>Derrigorrezko lan mota guztiak desagerraraztea</p>	HR 7	8000:2001 SA Arauaren irizpideak errespetatzeko eskakizunarekiko konpromiso gero eta handiagoa du, kuantitatiboki eta kualitatiboki, hornitzaileen giza eskubideen babesari eta defentsari dagokionez.



2004ko aurrerapen txostena

Munduko Itunaren printzipioak	Ekintza-planak	Ad.	Ebidentzia	
Lan-arauak	<p>5</p> <p>Haur-lana eraginkortasun-ez deuseztatzea</p>	EROSKI TALDEAK ez du haurren lanik onartzen, eta horrelakorik ekoizpen-kate osoan gerta ez dadin bermatzeko, barne-ikuskaritza bat egiten die Taldeko arrisku handiagoko hornitzaileei, 8000 SA Araua errespetatzen dutela egiaztatzeke.	HR 6 8000:2001 SA Arauaren irizpideak errespetatzeko eskakizunarekiko konpromiso gero eta handiagoa du, kuantitatiboki eta kualitatiboki, hornitzaileen giza eskubideen babesari eta defentsari dagokionez.	
		<p>6</p> <p>Okupazioari eta enpleguari buruzko edozein diskriminazio deuseztatzea</p>	<p>EROSKI TALDEAK ez du inolako bereizketa-jarduerarik onartzen. Errealitate sozio-demografiko desberdinen bizikidea da, eta bere kulturari sartzeko horiek, bizikidetzarako eta bere balioak aberasteko. Erakundeko aniztasuna (hainbat berezitasun indibidual baitaude) eta aipatutako errealitateak sartzeko dira bereizketa-jarduerarik gabeko eta aukera profesionalen berdintasuneko kultura baten oinarria.</p>	HR 4 • Instalazioen irisgarritasunerako politikak ezarrita ditu, urritasunen bat duten bezero eta langileek arazorik izan ez dezaten, eta urritasunen bat duten pertsonak eta zenbait kolektibotako pertsonak kontratatzen ditu. • Bizitza pertsonala eta lan-bizitza uztartzeko politikak.
				LA 10 • Instalazioen irisgarritasunerako politikak ezarrita ditu, urritasunen bat duten bezero eta langileek arazorik izan ez dezaten, eta urritasunen bat duten pertsonak eta zenbait kolektibotako pertsonak kontratatzen ditu. • Ordainsari-baldintza berdina erantzukizun-maila berdinetan. • Izatezko eta zuzenbidezko bikoteen baldintzak parekatzen ditu.
		LA 11 Bizitza pertsonala eta lan-bizitza uztartzeko politikak zehaztu ditu; besteak beste, 20 eta 28 orduko lan-asteak, zenbait baldintzapen indibidual eta lan exekutiboak edo zuzendaritzak uztartzeko aukera duten arduradunentzat.		



2004ko aurrerapen txostena

Munduko Itunaren printzipioak	Ekintza-planak	Ad.	Ebidentzia
Ingurumena	<p>7</p> <p>Ingurumen-arazoei dagokienez, arreta-irizpide baten aplikazioa bultzatzea</p>	3. 13	EROSKI TALDEAK bere jarduerak klima-aldaketan, baliabide naturalen babesean, hondakinen kudeaketan eta biodibertsitatearen kontserbazioan duten eragina zehaztu du, eta, horretatik abiatuta, ondorio horiek kontrolatzeko eta txikitzeke sistema garatu du.
		EN 1	Lehengaiak arrazionaltasunez erabiltzeko eta horien kontsumoa txikitzeke programa garatu du, zenbait ekimenen bidez; hala nola, kontsumitzailearentzako enbasatuak (ontzi kopurua) gutxitzeko, kamiseta-poltsa gutxiago erabiltzeko eta horien ekoizpena ingurumen-irizpideen arabera optimizatzeke jarduerak, bai eta bezeroen eskura berriro erabiltzeke poltsak jartzea ere (horien % 15 birziklatutako materialez eginda dago).
8	<p>Ingurumen-erantzukizun handiagoa sustatzeko neurriak hartzea</p>	EN 2	EROSKI TALDEko zentro guztietan administrazio-materiala –adibidez, kartoia, papera, tonerrak eta pilak- birziklatzeke kanpainak sustatu ditu.
		EN 3	Energia-kontsumoa hobetzen duten sistemen proba pilotuak egin ditu eta ondoren merkataritza-sarean sartu ditu; esaterako, zonaldekako eta ordutegikako pizketa independenteak, mugimendu-sentsoreen irakurketaren arabekoak, eta luminariaren balio-bizitza luzatzeko programak.
8	<p>Ingurumen-erantzukizun handiagoa sustatzeko neurriak hartzea</p>	EN 5	U ra aurrezteke neurriak hartu ditu; adibidez, merkataritza-sarean dutxa gisako mangerak jartzea eta merkataritza-sareko zerbitzu publikoetan tenporizadoreak erabiltzea.
		EN 8	Garraio Berdearen Proiektua garatu du, EROSKI TALDEko zuzendaritzak sustatuta, eta airerako gas-isuriak txikitzen direla adierazten duen aginte-taula bat ezarri du.
		EN 10	
		EN 11	Hondakin-kudeaketaren diagnostikoa egin du, eta, kartoia, papera, zura, haragi-hondakinak, plastiko bigun eta handiak eta tresna elektriko eta elektronikoak direla-eta, merkataritza-sare osoan neurriak hartu ditu, hondakin gutxiago sortzeke eta horien tratamenduaren eraginkortasuna hobetzeke.
EN 14	<ul style="list-style-type: none"> • Ingurumen-aldagaia behin betiko faktoretzat hartu du, EROSKI TALDEaren marka propioke produktuen garapenean. • Fundación Entorno delakoarekin batera, e+5 ingurumen-kalifikazioke programa garatu du, hornitzaile eta azpikontratetarako, horniketa-kate osoan ingurumen-portaera hobetzeke eta ekoizpen-jarduera hobeak aztertzeke. 		



2004ko aurrerapen txostena

Munduko Itunaren printzipioak	Ekintza-planak	Ad.	Ebidentzia
Ingurumena	8 Ingurumen-erantzukizun handiagoa sustatzeko neurriak hartzea	1.1	<ul style="list-style-type: none"> • EROSKI TALDEko kontsumitzaileei ingurumenarekiko ohitura errespetuzkoei buruzko prestakuntza eta informazioa ematen die. Hona hemen zenbait adibide: sakelako telefonoak birziklatzea (TRAGAMÓVIL), ASIMELECEkin batera; beira birziklatzea, ECOVIDRIOrekin batera; ingurumenarekiko errespetuzko gidatze-moduaren aldeko kanpainak, RACCekin batera; eta energia aurrezteko kanpainak eta "S.O.S. Salva el Planeta" kanpainak, WWF/ADENaren eskutik besteak beste. • CONAMA fundazioak 2004an antolatutako Ingurumenaren VII. Batzar Nazionala: "Garapen Iraunkorraren Gailurra" babestu du. • Langileei formazioa eman die EROSKI TALDEAren jarduerak klima-aldaketan, baliabideen babesean, hondakin-murritzapenean eta -kudeaketan eta biodibertsitatearen kontserbazioan izan dezakeen eraginari buruz.
	9 Ingurumenerako kaltegarriak ez diren teknologien garapena eta hedapena sustatzea.	EN 17	Energia berriztagarriak erabiltzen hasi da; besteak beste, plaka fotovoltaikoak, merkataritza-sarearen energia-beharrak osatzeko.
Ustelkeriaren aurkako borroka	10 Enpresek ustelkeria mota guztien kontra jardun behar dute, baita estortsioaren eta eroskeriaren aurka ere.	SO 2	Besteak beste, Kode Etikoa eta barne-araudian, jarduera etiko eta gardenak proposatu eta sustatzen ditu EROSKI TALDEAK, erakundeko hierarkia-maila guztietako erantzukizunen garapenean.

Gure gizarte-ekintza eta 2015 milurtekoko helburuak

Nazio Batuen Erakundearen jarraibideak aintzat hartzen ditugun aldetik, gure elkartasun-programa 2000n aldarrikatutako 2015 Milurtekoko Helburuen Deklarazioaren barruan dago. Helburu horiek 8 printzipiotan zehazten dira, eta gobernuek printzipio horiei jarraitzeko konpromisoa hartu behar dute, garapen iraunkorra eta planetako aberastasunen banaketa hobea bideratzen laguntzeko. Beraz, gida moduko bat dira Eroskik bezala helburu hauek lortu nahi dituzten enpresentzat: herrialderik behartsuenen KANPO ZORRA desagertzen laguntzea, NAZIOARTEKO MERKATARITZA-egitura orekatua antolatzea eta GARAPENERAKO LAGUNTZA OFIZIALA ematea.

Milurtekoko helburuak hain garrantziak izanik, Eroskiren Gizarte Ekintza zuzentzen dute. Hauek dira:

1. Muturreko pobrezia eta gosea desagerraraztea: urtero, produktuak emateko kanpainak (1.187.543 euro, 2004an) eta Bidezko Merkataritzako kanpainak egiten ditu Eroskik.
2. Lehen Hezkuntza unibertsala lortzea: azken hiru urteetan, UNICEFekin batera, Eroskik sentiberatasun-ekimenak bultzatu ditu "Eskolara berriz ere" kanpainaren barruan, herrialde azpigaratuetako neskatilak eskolatzea sustatzeko. Kanpaina horri esker, 60.000 euroko fondoak lortu dira.
3. Genero-berdintasuna sustatzea: Eroskik mikrokredituak ematen dizkie emakumezkoiei; horretarako, urtero, nazioarteko lankidetzako esku-hartzeak

finantzatzeko deialdia egiten du.
4. Haurren heriotza-tasa txikitzea: "Save the children" delakoarekin eta Banco de Alimentos de España Fundazioarekin elkarlanean ari da Eroski, Haurren Biziraupenaren eta Garapenaren Programa Bizkortuan.

5. Amen osasuna hobetzea: Eroskik elikadura orekatuko programak egiten ditu kontsumitzaile eta bezeroentzat, Fundación Española del Corazón, Fundación para la Diabetes, Asociación Española de Dietistas y Nutricionistas eta Cinco al Día elkarteekin laguntzarekin.

6. GIB/HIESAri, malariari eta beste gaixotasun batzuei aurre egitea: Mugarik Gabeko Medikuekin batera, etengabe sentiberatasun-kanpainak egin eta antolatzen ditu Eroskik.

7. Ingurumen-iraunkortasuna bermatzea: jende guztiarentzako prestakuntza-jarduerak egiten ditu Eroskik bere zentroetan, eta ingurunearen zainketa sustatzen du, birziklatze-kanpainen bidez eta ingurumenarekiko errespetuzko ohiturak sustatuz.

8. Garapenerako itun globala lortzea: Eroski Munduko Ituneko (Global Compact) kide fundatzailea da, eta, enpresa-jardueran, erakunde sozialki arduratsua izateko zenbait printzipio betetzeko konpromisoa hartu du.

Horri esker, Fundazioaren bidez, Gizarte Ekintzako programak egiten ditu Eroskik, garapen iraunkorra lortzeko eta pobrezia desagertzen laguntzeko. Izan ere, hori lortzeko gai den lehen belaunaldia gara.

Egilea: Eroski Taldea

Diseinua: DI-DA (Durango)

Argitalpena: Gráficas Lizarra

Lege-gordailua: NA-2732-05