



100.000
pertsona
baino
gehiago
proiektu bera
partekatzen

2023ko Urteko Memoria



2023ko Urteko Memoria, eta informazio gehiago:



Portadako argazkian, Blanca ageri da, Azaleko argazkian, Blanca, Parc Sagunteko (Valentzia) bloke logistikoko langilea.



Markiz Nekourouh (Marquise) artistaren murala, Hortensia Herrero Fundazioak eta Mercadonak saritua. Albalat dels Sorells-eko (Valentzia) bulegoetan ezarria dago.

Aurkibidea



2023ko gure gertakizun azpimarragarrienak	4
Presidentearen mezua	6
Eredua	10
Mercadonaren Eredua	12
Aurrerapenak Garapen Jasangarrirako Helburuetan	16
Materialtasuna eta interes-taldeak	18
Arrisku eta estrategia nagusiak	20
Irmãdona: Mercadona Portugalen	22
1. "Nagusia"	24
Entzutea, "Nagusia" gogobetetzeko gakoa	26
"Nagusi"aren erosketa-esperientzia hobetzea	36
2. Langilea	42
Mercadonaren giza-baliabideen eredia	44
Pertsonekin konprometituak	48
Laneko segurtasuna eta osasuna	54
3. Hornitzailea	56
Guztiok lortu nahi dugun helburua: asmatzea	58
Eredu arduratsua	62
Sare logistikoa	68
Efizientzia- eta jasangarritasun-adibideak	72
4. Gizartea	74
Ingurumen-kudeaketa	76
Gizartearekiko konpromisoak	86
Aintzatespenak	92
5. Kapitala	94
Inbertsioa, eraldaketa izugarriaren oinarri	98
Egoera sozioekonomikoa eta marjinetan izandako eragina	100
Hazkunde jasangarri eta partekatua	102
2023ko emaitzak	104
Juan Roig eta Hortensia Herreroren Legatua Proiektua	110
Mercadonaren ibilbidea: 1977-2023	112
Informazio gehigarri garrantzitsua	114

2023ko gure gertakizun azpimarragarrienak

Mercadona Talde Bateratua

1.681 denda 54 ireki 49 itxi	104.000 langile 5.000 lanpostu berri
% 15,4 Espainian salmentara dedikatutako azalera osoaren merkatu-kuota	28.320 M€ erosketetan Espainian eta Portugalen

Espainia

1.632 denda	98.700 langile
3.200 lanpostu berri	27.142 M€ erosketetan Espainian
34.124 M€ fakturatuta	771 M€ inbertituta

10.000 M€ ▷ **1.062 M€** 2023an
inbertitu dira eraldaketa izugarrian (2016-2023)

35.527 M€
fakturatuta
% 15 gehiago

2.604 M€
ordaindu dira zergatan
% 15 gehiago

Portugal

49
denda

5.300
langile

1.800
lanpostu berri

1.178 M€
erosketetan Portugalen

1.403 M€
fakturatuta

291 M€
inbertituta

M€: milioi euro.



Presidentearen mezua

Azken urteetan, Mercadonak **proiektu ugari** gauzatu ditu. Horretarako, kasu askotan **erabaki ausartak hartu** behar izan ditu, gustukoak eta atseginak ez izan arren, eta sakon ulertu du **arrakasta lortzeko bidea** ez dela beti lerro zuzena; batzuetan, **haizearen kontra** egin behar da arraun.

Pentsatzeko eta gauzak egiteko modu horren ondorioz eta Zuzendaritza Batzordeak duen, eta akziodunek babestu duten, ikuspegi estrategikoaren ondorioz —**epe luzean inbertitzea onuragarria da 5 osagaiantzat** (“Nagusia”, edo gure bezeroa, Langileak, Hornitzaileak, Gizartea eta Kapitala)—, Mercadonak bere **eraldaketa izugarriari** ekin zion **2016an**. Zazpi urte geroago, eta **10.000 milioi eurotik** gorako inbertsioa egin ondoren, gaur baieztatu dezakegu azken hamabi hilabeteetan lortutako **emaitza bikainak Mercadonaren Ereduan behar den guztia egin izanaren ondorioa** direla.

Hala, **Denda Eraginkorraren Eredu Berria** (guk 8ko Denda esaten diogu) ezartzen hasi ginen: gure supermerkatu guztiak eraldatzen ari gara “Nagusi”en erosketa-esperientzia hobetzeko, freskoen atal berriak eta Jateko Prest zerbitzua jarri baititugu; azken zerbitzu hori gure denda gehienetan dago dagoeneko. Gure **nazioarteko proiektua** ere iragarri

genuen: Portugalen hasi ginen, eta gaur egun 49 supermerkatu ditugu herrialde horretan. Halaber, **Mercadona Online Proiektua** abiarazi genuen (orain bai, errentagarria), eta **gure bloke logistikoak eraberritzen eta optimizatzen** hasi ginen, **Albalat dels Sorellseko** (Valentzia) **bulego berriak** eraikitzen hasi ginen, eta konpainiaren **eraldaketa digitalari** ekin genion, zeinaren bidez tresna informatiko berriak eta antolamenduari dagozkion tresna berriak erabiltzen hasi baikara, zientifikoki ezagutzeko gure prozesuak, eraginkorrakoak eta produktiboagoak izan daitezten.

Erabaki horiek guztiak ezarri eta garatuta, **gure salmentak 35.527 milioi eurora iritsi dira**; 2022an baino % 15 gehiago. Era berean, nabarmendu nahi dut gure nazioarteko proiektuak ere errentagarritasunaren bidea hasi duela. Eta, gainera, gaur egun, gure “Nagusi”ek gehiagotan hautatzen gaituzte eta gehiago erosten digute: **200 bezerotik gora irabazi ditugu dendako eta eguneko, eta 0,6 puntu gehiago ditugu merkatu-kuotan**. Emaitza horiek guztiak lortu dira gure erosketa- eta preskripzio-sailek eta hornitzaile eta bitarteko hornitzaileek egindako lanari esker. Izan ere, gogor lan egin dute **bezeroek produktu-aukera eraginkorra izan dezaten kalitate handiagoko Orga Menua osatzeko, merkatuko prezio merkeenean**.

Gainera, egindako aldaketei esker, hobeto antolatzen eta erabaki hobeak hartzen ari gara, eta ideia berritzaileak sortzen ditugu enpresako sail guztien parte-hartzearekin. Horrekin guztiarekin, berezi izan nahi dugu **denboran irauteko modu jarraitu eta jasangarrian, eraginkortasunaren, produktibitatearen eta gure kudeaketa-hobekuntzaren ardatzak mantenduz betiere**. Hala, **1.009 milioi euroko irabazi garbia** lortu dugu, 2022an baino % 40 gehiago. Irabazi horietatik, 100 milioi euro dira gure diruzaintzaren kudeaketa bikainaren emaitza.

Eraldaketa hori ezinezkoa izango zatekeen baliabide fisikoetan bakarrik zentratu izan bagina. **Baliabide mentalek** izan dute aldaketa handiena. Izan ere, ezinezkoa izango litzateke emaitza harrigarri horiek

lortzea **Mercadona osatzen dugun 104.000 pertsonen konpromisorik eta talenturik gabe;** pertsona horietatik 5.000k egin dute bat gure proiektuarekin azken urtean. Pertsona horietako bakoitza izan da eraldaketaren benetako indarra, gure “Nagusi”en aktibo handiena eta, laburbilduz, **Mercadonaren arrakastaren arrazoa.** Horregatik, eta Mercadonako plantilla osatzen dugun guztiok merezi dugulako, konpainiak bere irabazietako 600 milioi euro banatu ditu langileen artean helburuak lortzeagatik sari gisa; 2022an baino % 50 gehiago.

Sinetsita nago Mercadonak konpromisoaren eta helburu partekatuaren balioak sendotzen jarraitu behar duela eta **gure zuzendari eta langileen lidergoa norbanakoaren eta taldearen ereduaren bidez lortzen dela.** Izan ere, hori da modu bakarra hamarreko bat ateratzeko ondoen egiten dakigun horretan, eta motibazioz jarduteko. Eta, egunerokotasunean, **ematen dugun ereduarekin** eta egiten dugunarekin definitzen da ondoen **lidergoa zer den.**

Helburu horrek, halaber, gizartearekiko konpromisoa dakar, enpresak ezin baikara bizi gizartetik kanpo. Hala, gure betebeharra da aberastasuna eta ongizatea sortzen laguntzea, **gizarteak balora dezan gero eta enpresa gehiago eta gero eta hobeak izateko beharra.** Izan ere, Mercadonak testuinguru horretan banatzen ditu bere irabaziak gizartearekin,

“Enpresak ezin gara bizi gizartetik kanpo. Ongizatea lortzen lagundu behar diogu, gero eta enpresa gehiago eta gero eta hobeak izateko beharra balora dezan”

gure zuzeneko eta zeharkako ekarpenek adierazten duten moduan: 2023an 2.604 milioi euro izan dira guztira, 2022an baino % 15 gehiago. Sozietateen gaineko zergak ere joera bera izan du: 343 milioi eurotik gorakoak izan dira, aurreko ekitaldian baino % 43 gehiago, eta zerga-tasa % 23,3koa izan da.

Inpaktu positiboagoa lortze aldera gizartearekin dugun inplikazioak jarraipena du **ingurumena zaintzen eta babesten laguntzeko dugun erantzukizunean,** eta argi erakutsi dugu hori “Planeta Zaintzen Jarraitzeari Bai” esateko konpromisoarekin. Modu horretan, gogor jarraitu dugu emisioak murrizteko, bilgarri komertzialetan material birziklatua erabiltzeko eta energia-iturri berriztagarriak erabiltzeko politikak garatzen.

Mercadonaren eraldaketa izugarriari ekin genionetik zazpi urte igaro ondoren, **egiteko asko geratzen zaigu oraindik.** Eredua gidari dugula, aldatzen eta ezina ekinez egiten jarraituko dugu, gure hornitzaile eta bitarteko hornitzaile espezialistekin konfiantza-harremana sortzeko. Izan ere, elkarrenganako konfiantza hori ezinbestekoa da Totaler **Erradikalizateko helburua betetzeko, gure bezeroek hauta gaitzaten eta erosketa egiten dutenean gogobeteta gera daitezen.** Sinetsita nago aurrera hobeto egiten jarraitzeko egin beharrekoak eginda eta enpresa handi hau osatzen dugun pertsona, zuzendari eta langile guztien lidergoari esker, nahi ditugun gauzak gertatzea lortuko dugula.

Mercadona oso ongi doa, eta 2023a urte harrigarria izan da alderdi guztietan. Horregatik, **Administrazio Kontseiluak eta akziodunek Zuzendaritza Batzordearen erabakietan izan duten konfiantza eskertu nahi dut.** Haien laguntzarik eta konpromisorik gabe, ezin izango genukeen hasi, garatu eta aurrera eraman gure Eraldaketa Izugarria: bagenekien epe luzera begiratu behar genuela inbertsioak eginez, zorrik egin gabe eta baliabide propioak erabiliz. Horri esker, konpainiak efizientzia-, errentagarritasun- eta kudeaketa-zirkulu propioa dauka gaur egun.

Juan Roig

Zuzendaritza Batzordea

Erakundeak ondo funtzionatzen duela eta Administrazio Kontseiluak definitutako politikak eta prozedurak zehazten eta betetzen dituela bermatzen du.



Juan Roig
Presidentea



José Jordá
Denden, Giza Baliabideen eta Produktu
Galkorren Preskripzioko zuzendari nagusia



Paco Espert
Erosketetako eta Lehorren
Preskripzioko zuzendari nagusia



Rafa Berrocal
Arrain eta Itsaskiak, Fruta, Barazkiak,
Labeko Produktuak eta Jateko Prest
ataletako Erosketetako zuzendari nagusia



David Cid
Logistikako
zuzendari nagusia



Pilar Sanz
Obra eta Hedapenerako
zuzendari nagusia



Patricia Tobía
Informatikako
zuzendari nagusia



Héctor Hernández
Finantzen eta Marina de
Empresas-en zuzendari nagusia



Elena Tejedor
Kanpo Harremanetako
zuzendari nagusia

Administrazio Kontseilua

Enpresa kudeatzeaz, antolatzeaz eta ordezkatzeaz arduratzen da.

Juan Roig Alfonso **Presidente**
Hortensia M^a Herrero Chacón **Presidenteordea**
Carolina Roig Herrero **Kontseiluko idazkaria**

Batzordekideak

Hortensia Roig Herrero
Amparo Roig Herrero
Juana Roig Herrero
Rafael Gómez Gómez
Fernando Roig Alfonso

Ikuskapen Batzordea

Administrazio Kontseiluaren barruan dago, eta kontabilitate-, zerga- eta finantza-informazioa, aholkularitza-zerbitzuak, arau-betetzea eta finantza-arriskuaren kudeaketa ikuskatzeaz arduratzen da.

Juana Roig Herrero **Presidente**
Carolina Roig Herrero **Idazkaria**
Rafael Gómez Gómez **Batzordekidea**



Eredua

01

Mercadonaren Eredua

02

Aurrerapenak Garapen
Jasangarriko Helburuetan

03

Materialtasuna
eta interes-taldeak


04

Arrisku eta
estrategia nagusiak

05

Irmãdona: Mercadona
Portugalen





Mercadonaren Eredua
da konpainiaren **balio
bereizgarri** garrantzitsuena
eta enpresa-proiektu handi
hau osatzen dugunok
hartzen ditugun **erabaki
guztien iparrorratza**

1. Mercadonaren Eredua

Mercadonak printzipio eta balio bereizgarriak ditu bere kudeaketa-eredu propioaren barruan: Erabateko Kalitatearen Eredua. Eredu horren bitartez, konpainiak bikaintasuna lortu nahi du, enpresaren osagaiak intentsitate berarekin gogobetetzeko, ordena honetan:

“Nagusia”
Langilea
Hornitzailea
Gizartea
Kapitala

2. Misioa

Tripa betetzea

Azken kontsumitzaileari produktuak/irtenbideak eskaintzea bere beharrianak asetzeko: jatea; edatea; norbere burua zaintzea, etxea eta animaliak zaintzea...

... betiere kalitate sendoa (segurua eta osasungarria), zerbitzumaila gorena (jasangarria), aurrekonturik txikiena eta denbora laburrena bermatuz.

3. Eroslea honelakoa da

Fisikoa/Onlinekoa



Juan Roigen ametsa



4. Ikuspegia

Nekazaritzako elikagaien kate jasangarri bat lortzea, gizarteak existitzea nahi duena eta gizartea harro sentiarazten duena, Mercadona lider eta “Nagusia” iparrorratz dituela.

5. Egia Unibertsalak

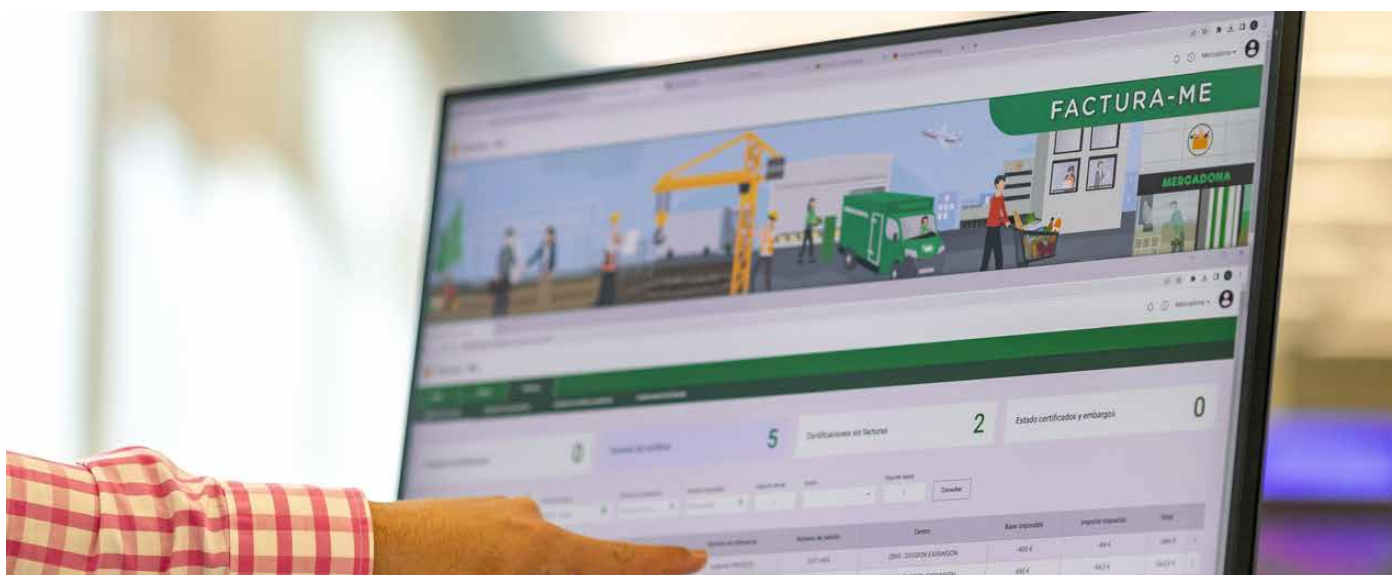
Mercadonaren Eredua 9 egia unibertsal hartzen ditu kontuan; beti betetzen diren printzipio batzuk dira, tokia eta garaia gorabehera, haietan sinetsi ala ez. Garrantzitsuena da jakitea jasotzeko eman egin behar dela lehenengo. Zenbat eta gehiago eman, orduan eta gehiago jasotzen dugulako.

6. Paradigma

Mercadonaren ikuspuntua Erabateko Kalitatea da: etengabe pentsatzea “Nagusi”aren (bezeroa) beharretan, eta enpresako gainerako osagaiekin bateragarri egitea.

“Mercadonaren Eredua Gizartean partekatzea eta zabaltzea”

Berritzea: Harridura eragitea eta arriskatzea



Factura-Me ataria, hornitzaileentzako fakturazio-tresna berria.

Mercadonak Berrikuntza Eredu propioa du; zeharkako eredu bat da, eta muntaketa-kate osoak parte hartzen du hartan: hornitzaileak, langileak eta bezeroak. Haren bidez, Mercadonak aurrea hartzen die “Nagusi”aren espektatibei, eta Nazio Batuen Erakundearen Mundu Hitzarmeneko Garapen Jasangarrirako 9. eta 17. Helburuak bultzatzen laguntzen du



Portal Tornillo (orri nagusia), produktuen barne-kontsultak egiteko tresna digitala.

Prozesuen berrikuntza

- 60 milioi euro eraldaketa digitalean inbertituak, Mercadona Online barne harturik.
- Denda adimenduna: itxaronaldiak laburtzeko tresnak.
- Tiket digitala Espainiako dendetan.
- Hutsegiteak iragartzeko teknologiak, dendetako automatizazioaren indargarri.
- Produktu-aukeraren kudeaketa digitalizatzea.
- Linealak diseinatzeko tresnen digitalizazioa.
- Portal Tornillo, produktuei buruzko datuak erraz eta eraginkortasunez kontsultatzeko tresna.
- Bizi Zikloa, muntaketa-katean produktuen altak, bajak eta aldaketak modu erraz eta eraginkorrean kudeatzeko tresna.
- Sinadura digitala denden ordutegian.
- Oporrak Activo2 *app*-aren bitartez eskatzea, dendetako eta Erlauntzetako langileen kasuan.
- Gehiegizko ahaleginak eta alferrikako kostuak saihestea eta produktibitatea indartzea.
- Prozesu logistikoen digitalizazioa.
- Mantentze-prozesuaren digitalizazioa.
- Dendetako planoen kudeaketa eta baliabide fisikoen inbentarioa digitalizatzea.
- “BIM” (*Building Information Modeling*) metodologia ezartzea, bloke logistikoak eta Erlauntzak eraikitzeke proiektuen diseinuan eta kudeaketan.
- Salmentarako ez diren produktuen digitalizazioa (“familiak” sortzea).
- DPP tresna (*Direct Product Profit*), produktu bakoitzaren kostuak eta errentagarritasuna kalkulatzeko eta erabaki egokiak hartzeko kostuei dagokienez.
- DEZ tresna (Denden Ekarpen Zuzena), denda bakoitzeko kostuen eta irabazien berri izateko eta erabaki egokiak hartzeko kostuei dagokienez.
- Dendako stocka kudeatzeko tresna.
- Hornitzaileekiko kontratu eta baldintza komertzialen sinadura digitala.
- Hornitzaileentzako eta haien kudeatzaileentzako fakturazio- eta informazio-tresna berria (Factura-Me).
- Erosketa-arduradunek hornitzaileekin negoziatzen dituzten merkataritza-akordioak kargatzeko aplikazioa (AComs).
- Higiezinaren prozesuak kudeatzeko tresna espezializatua (Real Estate).

Produktuen berrikuntza

- Koberrikuntza Eredua: Koberrikuntzako 23 zentro, zeinetan “Nagusi”ek beren esperientziak partekatzen baitituzte beren beharrak aseko dituzten kalitate handiko produktuak prezio hobeezinean garatzeko.
- 500 hobekuntza produktu-aukeran, 314 nobedade eta 20 berrikuntza.

Berrikuntza soziala

- *Trencadisezko* horma-irudiak: gizartean eta lan-munduan integratzeko proiektua, zenbait fundazio eta okupazio-zentroren bidez.
- 22 denda, hiri-lorategiak dituztenak estalki eta fatxadetan, zeinak mesede egiten baitiote inguruko ingurumenari.
- Erakunde sozial ezagunendako baliabideak erakartzeko kanpainetan parte hartzea; “Nagusi”ek aukera izan dute kutxan dohaintzak egiteko.
- Gizarte Txartela.
- Hondakinen kudeaketa arduratsua.

Berrikuntza irekia eta lankidetzakoa








- 5 lankidetzaren erakunde berrikuntza sustatzeko: Berrikuntzarako COTEC Fundazioa, Enpresa Berritzaileen Foroa, CEOE, AECOC eta Enbalaje, Garraio eta Logistikaren Institutu Teknologikoa (ITENE).
- 7 enpresa Mercadona-Lanzaderaren Corporate Programako partaide: Sensei, Hoop Carpool, Midsaic, Invofox, Busup, Kleta eta Okticket.

Aurrerapenak Garapen Jasangarrirako Helburuetan

Mercadonak etengabeko konpromisoa du presentzia duen inguruneetan, eta, urtez urte, bere jardunean eragin positiboa duten ekimen arduratsuak bultzatzen ditu, gizarte-, ingurumen- eta gobernantza-gaiei buruzkoak. Esparru horretan, Mercadona Nazio Batuen Mundu Hitzarmenaren bazkide da Espainian 2011z geroztik. Ekimen horren bidez, Nazio Batuen Erakundeak Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH) sustatzen ditu.

GJH	Abian diren ekintzak	Zer osagaitan duen eragina*:				
		N	L	H	G	K
 <p>1 POBREZIA DESAGERTzea</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elikagai-bankuei, jantoki sozialei eta bestelako erakundeei egindako dohaintzak. - Erakunde sozial ezagunendako baliabideak erakartzeko kanpainetan parte hartzea; "Nagusi"ek aukera izan dute kutxan dohaintzak egiteko. - Gizarte Txartela. 				●	
 <p>2 GOSERIK EZIZATEA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elikagai-bankuei, jantoki sozialei eta bestelako erakundeei egindako dohaintzak. - Gizarte Txartela. - Dendetako stocka kudeatzea elikagai gutxiago alferrik galtzeko. 				●	
 <p>3 OSASUNA ETA ONGIZATEA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kalitatea eta Elikagaien Segurtasuna Kudeatzeko Sistema. - Behar bereziak dituzten taldeentzat moldatutako produktu-aukera. - Lanpostu guztietako langileentzako osasun- eta segurtasun-protokoloak. 	●	●	●		
 <p>4 KALITATE ONEKO HEZKUNTZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Langileen prestakuntza eta gaikuntza. - Hezkuntza-erakundeekin lankidetzan aritzea, hala nola EDEMekin, eta Ekonomia Zirkularren Mercadona Katedra sortzea UPF Barcelona School of Managementekin. - Gazteen laneratzea haien ikasketekin eta espezializazio profesionalarekin uztartzeko ahalegina. 		●		●	
 <p>5 GENERO-BERDINTASUNA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - "Erantzukizun bera, soldata bera". - Berdintasun-plana. - Genero-indarkeriaren biktimentzako babes- eta laguntza-protokoloa. - Soldata-berdintasunaren aldeko eta genero-indarkeriaren aurkako sentsibilizazio-kanpainak. - Edoskitzarorako laguntza. 		●		●	
 <p>8 LAN DUINA ETA HAZKUNDE EKONOMIKOA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Enplegu egonkorra eta kalitatezkoa, sektorekoa gairatzen duen ordainsaria duena. - Hazkunde partekaturako ekarpena, presentzia duen herrialdeetan. - Hornitzaileen Jokabide Etikorako Jarraibideak. - Prebentzio-zerbitzu propioa, langile guztientzat lan-ingurune segurua eta arriskurik gabea sustatzeko. - 5+2 ordutegiak eta atsedendaldien urteko egutegia. 		●	●	●	●
 <p>9 INDUSTRIA, BERRIKUNTZA ETA AZPIGERTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Denda Eraginkorraren Eredua (8ko Denda). - Koberrikuntza Eredua. - Zeharkako Berrikuntzaren Eredua. - Hornitzaileekiko Harreman Eredua, industria-kluster batek bultzatua. 	●		●		●

Zer osagaitan duen eragina*:

GJH	Abian diren ekintzak	N	L	H	G	K
 <p>10 DESBERDINTASUNAK MURRIZTEA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inor ez diskriminatzeko politika. - Laneko jazarpenari aurrea hartzeko protokoloa. - Ezgaitasunak dituzten pertsonak lan-munduan sartzea. sustatzen duten erakundeekin lankidetzan aritzea. 		●	●	●	
 <p>11 HIRI ETA KOMUNITATE IRALTZAILEAK</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kudeaketa Proaktiboa Herritarrekin. - Ingurumena Kudeatzeko Sistema propioa. - Logistikako neurri jasangarriak. - Denda Eraginkorraren Eredua (8ko Denda). - Lorategiz hornitutako estalkiak eta ingurunean integratzea. - Hondakinen kudeaketa arduratsua. - Hirietan <i>Smart Distribution</i> eta SHBI (Salgaien Hiri Banaketa Isila) ezartzea. 			●	●	●
 <p>12 EKOIZPEN ETA KONTSUMO ARDURATSUA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - SPB politika komertziala (Beti Prezio Baxuak). - Ekoizpen arduratsuko ereduak nekazaritzako elikagaien katean. - Elikagaiak alferriki galtzearen aurkako estrategia. - Animalien Ongizaterako Politika. - Hondakinak kudeatzeko eta murrizteko planak. - Bilgarri komertzialen kudeaketa zirkularra. - 2R Estrategia: bilgarri optimizatu eta birziklagarriak. - Energia-efizientziarekiko konpromisoa. 	●		●	●	●
 <p>13 KLIMA BABESTEKO EKINTZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ekintza Plana eta Emisioak Murriztea. - Optimizazio logistikoa. - Ingurumena Kudeatzeko Sistema propioa. - Karbono-aztarnaren neurketa. 			●	●	●
 <p>14 URETAKO BIZITZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Arrantza Produktuak Erosteko Politika. - Arrantza-produktuen jasangarritasunaren aldeko erakundeekin lankidetzan aritzea. 	●		●	●	
 <p>15 LEHORREKO BIZITZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lorategiz hornitutako estalkiak eta ingurunean integratzea. - Enara arruntak eta enara azpizuriak babesteko metodologia. - Hornitzaileekin lankidetzan aritzea, lehorreko ekoizpen-sistemetak inpaktuak aztertu ahal izateko. - Dendetan maskotentzako jakiak jasotzeko kanpainak. 	●		●	●	
 <p>17 ITUNAK HELBURUAK LORTZEKO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Erakunde sektorial eta sozialekin aliantzak egitea (AECOC, ASEDAS, CEOE, AVE, Interrelikadura Foroa, EuroCommerce, Berrikuntzarako COTEC Fundazioa, Enpresa Berritzaileen Foroa, ÉTNOR Fundazioa, CIP, APED, Espainiako eta Portugalgo Merkataritza eta Industria Ganbera, Plastikotarako Portugalgo Ituna, Forética, Seres Fundazioa...) GJHak betetzen aurrera egiten jarraitzeko. - Desgaitasunak dituzten pertsonak lan-munduan sartzea sustatzen duten erakundeekin lankidetzan aritzea. - Hornitzaileekin batera lan egitea inpaktuak murrizteko eta kontrolatzeko neurriak garatzen. 		●		●	

* Osagaiak: N "Nagusia" L Langilea H Hornitzailea G Gizartea K Kapitala



Materialtasuna eta interes-taldeak

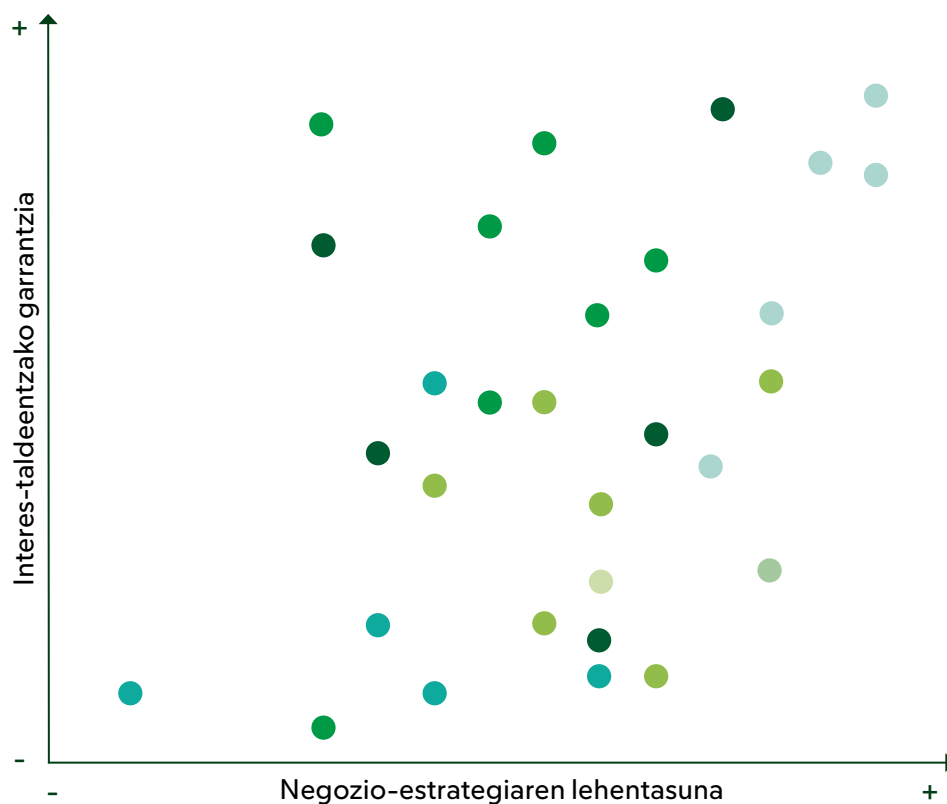
Mercadona Taldearen kudeaketa-ereduak bi alderdi ditu; batetik, indarrean dagoen legedia betetzea eta betearaztea, eta, bestetik, enpresaren interes-taldean —5 osagaien— gogobetetzea bermatzeko beharrezko ekintza guztiak egitea, araudiak eskatzen duenetik harago.

Global Reporting Initiative (GRI) ekimenak gomendatzen dituen estandarrei jarraituz, materialtasuna aztertu da, eta azterketa horren bidez identifikatu da zein diren negozioirako eta interes-taldeentzako (“Nagusia”, Langilea, Hornitzailea, Gizartea eta Kapitala) alderdi garrantzitsuak.

Alderdi materialak identifikatzeko eta lehenesteko prozesuetan, kontuan hartu dira barneko *inputak*. Horretarako, pisu handia izan du alde aurretik egindako azterketa oso eta zehatzak; zerkusia duten arduradunek aktiboki parte hartu dute, eta baliagarria izan da konpainiarentzat garrantzia duten gaiak identifikatu eta eguneratzeko.

Bestalde, kanpoko *inputak* ere landu dira. Hala, eta gizartearekin lotutako beste interes-talde batzuen partaidetzari esker (ekonomistak, banaketaren sektoreko adituak eta abar), gai material, espektatiba eta balorazio berriak hauteman ahal izan ditugu.

Eraitza gisa, 30 alderdi material identifikatu dira materialtasun-matrize batean, hiru jasangarritasun-kategoria nagusitan banatuta: ingurumena, gizartea eta gobernantza.



Gai Materialak

Ingurumena	1	Elikagaiak alferrik ez galtzeko kudeatzea
	2	Birziklatzea eta ekonomia zirkularra
	3	Logistika jasangarria
	4	Energia-efizientzia eta digitalizazioa hobetzea
	5	Klima eta deskarbonizazioa
	6	IGG* irizpideak katean
Gizartea	7	Talentua erakartzea eta mantentzea
	8	Kontziliazioa
	9	Prestakuntza
	10	Soldata lehiakorra
	11	Berdintasuna eta dibertsitatea
	12	Osasuna eta segurtasuna
	13	Barneko informazio-kanalak
	14	Komunikazio korporatiboa
	15	Hornitzaileekiko harremana
	16	Elikagaien segurtasuna
	17	Kalitatea
	18	Bezeroentzako arreta/zerbitzua
	19	Produktu-aukera eraginkorra
	20	Prezio lehiakorra
	21	Elikagai-dohaintzak eta gizarte-ekintza
	22	Komunitatean integratzea
	23	Ingurunearen garapen ekonomikoa
	24	Ekintzailtza sustatzea eta laguntzea
	25	Kiroletako Mezenasgoa
Gobernantza	26	Jardunbide egokiak eta gobernu korporatiboa
	27	Iruzurraren eta ustelkeriaren prebentzioa
	28	Zerga-ekarpena eta gardentasun fiskala
	29	Errentagarritasuna eta finantza-kaudimena
	30	Segurtasuna eta datuen babesa

* IGG: Ingurumenari, Gizarteari eta Gobernuari dagozkionak.

Arrisku eta estrategia nagusiak

Osagaiak	Arriskuak
"Nagusia"	Kalitatea
	Kontsumo-ohiturak aldatzea
	Eraldaketa digitala
	Datuen babesa
Langilea	Ordainsari-estrategiak eta plantillarekiko konpromisoari dagozkion estrategiak
	Kontziliazioa
	Berdintasuna eta dibertsitatea
	Laneko arriskuen prebentzioa
	Datuen babesa
Hornitzailea	Merkataritza-jardunbide egokiak
	Datuen babesa
Gizartea	Hirietako mugikortasun jasangarria
	Baliabideen erabilera arduratsua
	Tokiko komunitateekiko harremana
	Ingurumena eta klima-aldaketa
	Datuen babesa
	Jardueraren alderdi guztiei dagokien legezkotasuna (osasuna, merkataritza, kontsumoa, industria, lana, ogasuna, ingurumena...)
Kapitala	Errentagarritasuna eta jasangarritasuna

Politikak eta estrategiak

- Kalitate-eredua eta elikagaien segurtasuna	∞
- Produktuak, gainazalak eta prozesuak kontrastatzea	✓
- "Istripu oso-oso larri"en simulakroak (OOL)	✓
- Produktu Aukera Eraginkorra eta Koberrikuntza Eredua	∞
- Elikagai osasungarrien eskaintza	∞
- Freskoen Globala Estrategia	∞
- Jateko Prest eredua ezartzea	∞
- Onlineko erosketak bultzatzea Erlauntzen eta Teleerosketa Berriaren bidez	∞
- Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	✓
- Zeharkako berrikuntza	✓
- Mercadona Online	∞
- Prozesuak automatizatzea	∞
- Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra aplikatzea	✓
- Lanpostu finakoak	✓
- Sektoreko batez bestekotik gorako soldatak, tarteen politikaren arabera eta KPlaren urtetik urterako aldatetaren arabera urtero eguneratuak	✓
- Helburuak lortzeagatik saria	✓
- Prestakuntza, gardentasuna eta barne-igoera	✓
- Bizitza pertsonala, lanekoa eta familiakoa uztartzea	✓
- Erantzunkidetasuna bultzatzea	✓
- 5+2 ordutegia dendetan	✓
- Ordutegien, oporren eta atsedendien urteko egutegi ezaguna	✓
- Ekitate Printzipioa	✓
- Berdintasun Plana eta Aniztasuna Kudeatzeko Plana	✓
- Zerbitzu medikoa langile guztien eskura	✓
- Telefono bidezko osasun-arreta	✓
- Laneko arriskuen prebentzioan aditua den ekipo teknikoa	✓
- Enpresak prozesu bakoitzean ezarritako babes-protokoloak bermatzea eta betetzen direla ziurtatzea (nork bere alorrean)	✓
- Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra aplikatzea	✓
- Merkataritza Jardunbide Egokien Kodea	✓
- Hornitzaileen Jokabide Etikarako Jarraibideak	✓
- Nekazaritzako Elikagaien Kate Jasangarria	∞
- Industria-ehuna sortzea	✓
- Animalien Ongizaterako Politika	∞
- Arrantza Produktuak Erosteke Politika	✓
- Koberrikuntza hornitzaileekin	✓
- Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra aplikatzea	✓
- Logistika Eredua Jasangarria	∞
- Ingurumena Kudeatzeko Sistema propioa	∞
- Elikagaiak alferrik ez galtzeko prebentzio-estrategia	✓
- Denda Eraginkorraren Eredua (8ko Denda)	∞
- Hondakinen kudeaketa arduratsua	∞
- Bilgarri komertzialen kudeaketa zirkularra	∞
- Elkarriketa eta gardentasuna	✓
- Tokiko komunitate, GKE, erakunde sozial, kontsumitzaile-elkarte eta intolerantziadunen eta alergia-dunen elkarrekin harreman-eredua	✓
- Ekintzaitza sustatzea	✓
- Herritarrekin Kudeaketa Proaktiboa egitea, eragozpen- eta arrisku-iturri izan litezkeenak detektatu eta desagerrarazteko	✓
- Herritarren ekarpenak, <i>inputak</i> , iradokizunak eta kezak azkar eta eraginkortasunez konpontzeko kudeatzea	✓
- Ingurumena Kudeatzeko Sistema propioa	∞
- Gure jarduerak inguruan eta hornikuntza-katean duen jasangarritasuna hobetzeko estrategiak	∞
- Logistikako ekintza-plana eta emisioen murrizketa	∞
- Denda Eraginkorraren Eredua (8ko Denda)	∞
- Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra aplikatzea	✓
- Delituak Prebenitzeko eta Ustelkeriaren aurkako Politikak	✓
- Legedia eguneratzea eta barne-prozesuak egokitzea hura betetzeko	✓
- Finantza-arriskua Kudeatzeko Politikak	✓
- Berrinbertitzea eta epe luzerako ikuspena	✓
- Aberastasuna sortzea eta hazkunde partekatua	✓
- Kapital-kontzientzia	✓
- Barne-prozesuak etengabe berrikustea	✓

Irmãdona: Mercadona Portugalen

Irmãdonak, “Mercadonaren ahizpak”, jatorri espainiarreko enpresa portugaldar gisa dihardu. Vila Nova de Gaian du egoitza, baina Mercadonaren Erabateko Kalitatearen Eredua bultzatuz hazten jarraitu du Portugalen. Kudeaketa-eredu horretan oinarritu da Portugalgo nazioartekotze-prozesua hasieratik bertatik (2016), zeinean 874 milioi euro inbertitu baitira guztira; 5.300 pertsonako goi-errendimenduko lantalde kohesionatua dauka, eta langile guztiek dute erabateko konpromisoa proiektuarekin. Urtean zehar 1.800 lanpostu berri sortu dira, guztiak ere kalitatezkoak.

Portugalgo nazioartekotze-prozesua bultzatzen jarraitzeko, Mercadonak hazten jarraitu du 2023an. Eta, zehazki, azken hamabi hilabete horietan hamar supermerkatu berri ireki ditu. Hala, 49 dendako sare batekin eta ezarpen-tasa handiago batekin itxi du urtea herrialde horretan. Dagoeneko hamar distritutan ditu dendak: Porto, Braga, Aveiro, Viana do Castelo, Setúbal, Santarém, Viseu, Leiria, Lisboa eta, 2023az geroztik, Coimbra ere bai.

Paraleloki, hazten jarraitzeko eta “Chefe”ei zerbitzu efizienteagoa bermatzeko helburuarekin, konpainiak bere sare logistikoa indartzen jarraitu du, Almeirimeko (Santarém) bloke logistikoa berria eraikitzen jarraitu baitu. Aurreikuspenen arabera, 2024an irekiko da. Azpiegitura berri horrek 120.000 metro karratuko azalera izango du. Funtzionamenduan jartzen denean, 500 lanpostu berri sortuko dira, 256 milioi euroko inbertsio totala egingo da, eta jasangarritasunaren alde egingo du; adibide bat jartze aldera, erabiliko den energiaren % 25 iturri berriztagarrietatik etorriko da.

Irmãdonak hazten jarraitu du zazpi urte hauetan, eta aberastasunaren eta balioa sortzearen aldeko apustua egin du. Núcleo de Investigação em Políticas Económicas e Empresariais da Universidade do Minho

erakundearen eta Valentziako Ikerketa Ekonomikoen Institutuaren (Ivie) azterlan baten arabera, ekarpen horrek 4.422 milioi euroko eragin ekonomikoa —zuzena, zeharkakoa eta eragindakoa— izan du 2019-2022 artean balio-kate guztian.

Lehen aldiz egin den ikerketa horretan jasotako datuen arabera, supermerkatu-kateak data horietan izandako jarduerak 1.296,8 milioi euroko ekarpena egin zion Portugalgo ekonomiari: aldi horretan 726,5 milioi euro sortu ziren zergatan, eta 55.655 lanpostu berri (zuzenekoak, zeharkakoak eta eragindakoak) sortu ziren. Hala, 2022an bakarrik, Mercadonak Portugalen izandako jarduerak 480,9 milioi euroko errenta, 18.600 enplegu eta 263,2 milioi euroko diru-sarrera publikoak sortu zituen. Bestalde, 1.477 milioi euroko salmentak egin ziren 2022an Portugalgo ekoizpen-sektorean.

Enpresa-proiektu horrek aurrera jarraitzen du, eta, gainera, tokiko hornitzaileekin aritzen da; hain zuzen, 2023an, 1.178 milioi eurotik gorako erosketak egin ditu. Proiektu jasangarri eta efizientea da, oraingoa eta etorkizunekoak. 2023an 1.403 milioi euroko fakturazioa lortu zuen, eta 5 osagaien konpromisoak gakoa izaten jarraitzen du, Portugalgo gizarteak existitzea nahi duen eta guztiak harro sentitzeko moduko enpresa gisa sendotzeko.



Gondomarreko (Porto) ospitaleko supermerkatuaren fatxada.

“Nagusia”


01

Entzutea, “Nagusia”
gogobetetzeko gakoa

02

“Nagusi”aren
erosketa-esperientzia hobetzea





“Nagusi”ei entzutea izan da 2023an aurrera egiten jarraitzeko gakoa. Entzute horren emaitza gisa, konpainiak **Orga Menua jaitsi du kalitate sendoari eutsiz**, eta, horren ondorioz, bezero gehiago etortzen da gure dendetara, eta gehiago erosten digute

María, Madrilgo Príncipe de Vergara kaleko supermerkatuko “Nagusia”.

Entzutea, “Nagusia” gogobetetzeko gakoa

Duela 40 urte baino lehenagotik funtsezkoa izan da Mercadonak “Nagusi”en iritzi eta iradokizunak entzutea haren xede nagusia lortzeko: Mercadonaren dendetara Orga Menua prestatzera sartzen diren guztiak gogobetetzeko moduko kalitate sendoa prezio hobeezinean eskaintzea.

2023an, testuinguru inflazionista batean, zeinean gorantz jarraitu baitute KPI orokorrak (% 3,1 gehiago Espainian eta % 1,4 gehiago Portugalen) eta batez ere elikadura orokorrarenak (% 7,3 gehiago Espainian eta % 1,7 gehiago Portugalen), Mercadonak, bere bezeroen bultzadarekin, kostuen jaitsierari ekin dio, eta urtean 500 produktu baino gehiagoren salmenta-prezioak jaitsi ditu. Horri esker, eta prozesuen optimizazioari esker, “Nagusi”ei urteko 150 euro aurrezten lagundu die beren erosketa-saskietan. Ekitaldian zehar, erreferentzia batzuen prezioa igo behar izan du kostu-prezioen igoeragatik, baina ahalegina egin du bezeroen diru-zorroan ahalik eta eragin txikiena sorrarazten.

Kalitatearekiko eta berrikuntzarekiko konpromisoa

Mercadonak ezinbesteko bi betekizun ditu bere Eraldaketa Izugarria garatzen jarraitzeko: kalitatea eta berrikuntza. Bezeroek eskatzen duten kalitate sendoaren baldintza horri erantzuten jarraitzeko, konpainiak zenbait ekimen abiarazi ditu 2023an. Besteak beste, aipagarria da erosketen sailaren berrantolaketa; irailetik aurrera, bi zuzendaritza orokor ditu: Erosketetako eta Lehorren Preskripzioko zuzendaritza, eta Arrain eta Itsaskiak, Fruta, Barazkiak, Labeko Produktuak eta Jateko Prest ataletako Erosketetakoa. Egitura berri hori lankidetzan aritzen da 3.000 hornitzaile eta bitarteko hornitzaile espezialista eta gehiagorekin. Gainera, lanean dihardu etengabe “Nagusi”ari produktu-aukera efizientea eta kalitate gorenekoa eskaintzeko prezio hobeezinean. Laburbilduz, produktu-aukera bizia eskaintzen du, produktuz produktu osatua “Nagusia” oinarri hartuz SPB (Beti Prezio Baxuak) estrategiaren esparruan; izan ere, estrategia horrek erantzun egiten die bezeroek elikaduran, edarrietan, etxeko garbiketean, higiene pertsonalean eta maskoten zaintzan dituzten premiei.

Helburu hori lortzeko, gainera, Mercadonak Koberrikuntza Ereduari jarraitzen dio: esperientziak eta kontsumitzeko moduak



partekatzen ditu “Nagusi”ekin eta, premia, gustu eta ohitura jakinak detektatuz, informazio hori guztia hornitzaileei helarazten die eta, horrenbestez, zuzeneko lankidetzak sustatzen du hobekuntzak, berrikuntzak eta produktu berriak garatzeko prozesuetan.

Koberrikuntza Eredua hori, besteak beste, Espainian eta Portugalen dauden koberrikuntzako 23 zentroen bidez garatzen da. 2023an, konpainiak halako hiru zentro berri inauguratu ditu; zehazki, Arafon (Tenerife), Sevillan eta Vila Franca de Xiran (Lisboa). Urtean zehar, 23 zentro horietan (200 espezialista baino gehiago lanean) 11.000 lan-saio egin dira “Nagusi”ekin lankidetzan. Saio horiek guztiak funtsezkoak izan dira hobetzen jarraitzeko eta produktu-aukera gustu eta premia jakinetara egokitzeko. Emaizta gisa, 500 hobekuntza, 314 nobedade eta 20 produktu-berrikuntza egin dira.

Horren adibide dira, besteak beste, Importaco Casa Pons etxeak garatutako intxaur natural zatituen pakete berria (gozogintzan edo bestelako errezetetan erabiltzeko modu horretan prestatutako lehenengo erreferentzia da banaketa-sektorean), Hellema hornitzaile

espezialistak fabrikatutako barra ahabiaz barrubetea (frutaz beteta dagoenez produktu aitzindaria da kategoria horretan), eta ebakitako apioa, Pascual Marketing fabrikatzaileak gordinik jateko berariaz prestatua (apio-barrietate leunago batekin). Nabarmentzekoak dira, halaber, Elaborados Cárnicos Medina etxeak solomo-haragiz egiten dituen hanburesak eta Koyasan Foods eta Leroy Processing-ek egiten dituzten sushi-erretiluak, zeinak Asiako jakien atalean eskaintzen baitira.



Kalitatea eta elikagaien segurtasuna



Kalitatea eta elikagaien segurtasuna batera izatea uko egin ezinezko baldintza bat da Mercadonarentzat. Horregatik, baliabide ugari bideratzen ditu urtero baldintza hori bermatzeko eredu propio baten bidez, zeinak kalterik eragin gabe kalitate gorena eskaini nahi baitu produktu eta prozesu guztietan.

Eredu hori hornitzaileek ere erabiltzen dute, eta muntaketa-kateko prozesu osoan aplikatzen dute. Eredua hiru helburu hauetan oinarritzen da: zero arrisku, zero akats eta zero krisi. Ereduak, halaber, lau estrategia ditu oinarritzat: prebentiboa, erreaktiboa, kontrastatze-estrategia eta gizartean zabaltzea.

Prebentzioaren alorrean, Kalitate Kudeaketarako eta Elikagaien Segurtasunerako Sistema bat du konpainiak, APPCC deritzon kudeaketa-sistemaren printzipioetan oinarritua (arriskuen eta kontrol-puntu erabakigarrien azterketa esan nahi dute APPCC siglek; gaztelaniaz, Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos). Hobekuntza gisa, kontrol-sistema horretan sortutako erregistroen karpeta digitalizatu du konpainiak 2023an. Bestalde, duela zenbait urte, elikagaietarako eta ez-elikagaietarako REMER tresna sortu zuen (arrisku emergenteak); haren bidez, arrisku posibleak kontrolatzen ditu, eta, aldi berean, konpainiaren jarduerari eragin diezaioketen lege-aldaketak monitorizatzen ditu.



Daniel, Palmako (Balear Uharteak) Mercat del Olivarreko supermerkatuko "Nagusia".

Mercadonak eta Irmādonak batzorde zientifiko bana dute duela zenbait urtez geroztik. Ospe handiko profesional independentez osatutako taldeak dira. Espainiako taldean, lau aditu berri sartu dira, eta, gaur egun, hamar profesional daude guztira; haien lanari esker, elikagaien segurtasuna eta kalitatea batera bermatzen dira beti produktu guztietan. Barruko zientzialari adituen lantaldearekin batera, lan erabakigarria egiten dute barne-prozesuak baliozkotzeko, eta konpainiak arlo honetan duen talentua indartu eta bizkortzeko.

Gainera, barneko lantaldeak zenbait gaitako espezialisten etengabeko prestakuntza jasotzen du zentro teknologikoetan eta laborategietan, eta, aldi berean, lankide ditu kanpoko aditu espezialista ugari eta erreferentziazko laborategi ospetsu batzuk; adibidez, AINIA, CNTA, Aquimisa, Eu-rofins, Silliker eta Anfaco.

Estrategia erreaktiboari dagokionez, berriz, produktuen kalitateari eta elikagaien segurtasunari buruzko arazoaren feedbacka jaso ahal izateko, Mercadonaren Ereduak tresna batzuk ditu beste iturri batzuetatik informazioa jasotzeko, hala nola osasun-erakundeetatik, alerta-sareetatik, hornitzaileengandik eta sare sozialetatik. Horren erakusgarri, osasun-akten kudeaketaren digitalizazioa hobetu da, eta administrazioak egindako osasun-ikuskapenetako informazioa atzitzeko INTIE tresna egokitu da.

Horrekin batera, Mercadonak eta Irmādonak simulazio-metodo propio bat erabiltzen dute elikagaien segurtasuneko istripu Oso-Oso Larriak (OOL) kudeatzeko, barne-metodoa ondo betetzen dela kontrastatzeko. Administrazio publikoekin lankidetzan simulazio-egoerak prestatzen ditu urtero.

Hiru saio egin ditu 2023an, eta, horiei esker, hobetu beharreko puntuak detektatu ditu, eta parte-hartzaileen gaitasunak indartu ditu, etorkizunean izan daitezkeen kontingentziak ahalik eta berme handienarekin kudea ditzaten.

Halaber, nabarmentzekoa da Mercadonak elikagaien segurtasunaren alorrean duen inplikazioa. Duela zenbait urtetatik elikagaien segurtasunaren alorreko batzorde espezifikoetan partaide da: AECOC, ASEDAS, ENAC, AINIA, AVI, CNTA, SESAL, IFS eta APED.



Zure saski orekatua



*Elikadura
osasungarria
izateko
aholkua*

Mercadonak badaki gero eta pertsona gehiagok inbertitzen dutela elikadura osasungarrian. Horregatik, “Nagusi”ei laguntzeko, ona egotearen eta ona izatearen kalitate-irizpidean oinarritutako produktu-aukera eskaintzen du. 2023an, ezinbesteko produktuak hobetzen eta gehitzen jarraitu du. Elikagai horiek, ongi konbinatuta eta bizi-ohitura egokiak izanda, elikadura osasungarri, aberats, askotariko eta orekatuaren oinarria dira.

“Zure saski orekatua” kontzeptua ardatz hartuta, konpainiak komunikazio aktiboa izan du bezeroekin, webgunearen bitartez eta sare sozialen bidez: egunerokotasunean erabil ditzaketen errezeta errazak zabaldu ditu, asteko menuak proposatu ditu, produktu zehatzak gomendatu ditu, eta sukaldaritzako eta elikagaiei buruzko trikimailuak partekatu ditu, badaki-eta zer garrantzitsua den jakitea zer jan behar dugun, nola presta dezakegun, zer kantitatetan eta zer maiztasunekin.

Era berean, langileekiko elkarrizketa bultzatu du barneko Activo2 aplikazioaren bidez. Izan ere, lagundu die produktuak, errezetak eta kozinatzekeko modu osasungarriagoak (adibidez, labean eta lurrunetan) preskribatzen bezeroei. Gainera, adituak ekarri ditu langileei azaltzeko elikadura osasungarri bat zer elikagaik osatzen duten eta elikadura osasungarri hori osatzen duten produktuak zer neurritan eta zer maiztasunekin jan behar diren.

Osasungarria estrategiaren barruan, Mercadonak eta bere hornitzaileek osagaiak hobetzen eta baliorik ematen ez dutenak murrizten edo ordezkatzten jarraitu dute. Horren adibide ditugu Casa Tarradellas hornitzailearen urdaiazpiko egosia (% 90 haragia du) eta García Carrión hornitzailearen

Caribe fruta- eta esne-irabiakiak (fruta gehiago dute orain, eta 1,4 gramo azukre erantsi gutxiago).

Halaber, Helados Estiu fabrikatzaile espezialistak egindako formatu txikiko izozki-erreferentziak gehitu dira, bezeroen premiei egokitzen zaien errazio-tamaina eskainiz. Horrez gainera, aire-frijigailuan eta beste etxetresna elektriko batzuetan prestatzeko moduko produktu berriak ere gehitu dira; esate baterako, Audens Foods hornitzailearen bakailao-kauserak (Espainian), edo glutenik gabeko legatz-hagatxoak eta txipiroi irineztatuak, biak ere Congalsa fabrikatzailearenak.

Ahalegin horri guztiari esker, “Nagusi”ari produktu freskoen eta ez-iragankorren aukera zabal, efiziente eta kalitatezkoa eskaintzeaz gainera, bezeroekiko harremana sendotu du, hobeto ezagutzen baititu orain haien premiak, eta, ondorioz, aukera hobeak eskaintzen dizkie dieta osasungarria izan dezaten.

***Mercadonak, 2023an,
hainbat bilera egin
ditu kontsumitzaile-
elkarteekin,
intolerantziadun eta
alergiadunen elkarteekin
eta administrazio
publikoekin, bere
Estrategia Osasungarriaren
berri emateko.***





Marrubi- eta banana-zaporeko kefirra, Productes del Moianès hornitzaileak Moian (Bartzelona) ekoitzia.

Gardentasuna etiketetan

“Nagusia”ei dieta orekatu bat egitea errazteko, produktu-aukera zabalaz, aholkuez, errezetez eta langileen preskripzioaz gainera, konpainiak hobekuntzak egin ditu etiketatze-sisteman, helburu hori lortzen laguntzeko. Azken hilabeteetan produktu ugariaren etiketatze-sistema birplanteatu du, eta errazago irakurtzeko irizpideak aplikatu ditu; esate baterako, letra handiagoa jartzea eta nutrizio-taulak estandarizatzea, “Nagusia”ei errazago egin dakien beren premietara ondoen egokitzen den produktua hautatzea. Halaber, bezeroei produktu bakoitzari buruzko informazioa edo datuak ematen dizkieten elementuak hobetzen jarraitu du; ez osagaiei dagokienez bakarrik, baita prestatzeko eta kontserbatzeko moduari dagokionez ere, besteak beste.

Mercadonako “Nagusia”en elikadura-ohiturak hobetuko dituzten erabakiak errazten dituzten mugimendu horiek guztiak konpainiaren erabateko gardentasunaren politikan sartzen dira, zeina duela urte asko sustatzen baitu *packaging*etan. Etiketatze gardenaren aldeko apustu horren testuinguruan, bere marka

propioetako (Hacendado, Bosque Verde, Deliplus eta Compy) produktuetan etiketatze-metodo propio bat erabiltzen du. Haren bidez, hornitzaile fabrikatzailea identifikatzeaz gainera, produktu bakoitzari buruzko informazio objektibo eta erraza ematen dio “Nagusia”ari, bezeroak berak erabaki dezan, bere ohiturak kontuan hartuta, zein den bere saski orekatua osatzeko modurik onena.

Guztiok “Nagusia”ekin konprometituta

Urteak dira Mercadonak konpromiso arduratsua hartu zuela elikagaiekiko intolerantziak eta alergiak dituzten “Nagusia”ekin, eta lanean dihardu pertsona horientzako moduko produktuak linealetan eskaintzeko. Etiketetan erraz identifika daitezten nahi du, eta letra-tamaina handituta hobetu du alderdi hori.

Modu horretan, eta, adibide gisa, 2023an glutenik gabeko produktu-aukera handitzen jarraitu du, eta proteina hori gabeko 1.533 produktu izatea lortu du. Testuinguru horretan, Congalsa hornitzailearen glutenik gabeko legatz-hagatxoak gehitu dira. Bestalde, harremanak ditu Espainiako eta Portugalgo intolerantziadun eta alergiadunen 29 elkarterekin. Etengabe izaten dituzte elkarrizketak, eta, elkarte horien bidez, zenbait ekintza egiten ditu konpainiak kolektibo horiek dituzten elikagai-premiak gizarteari iritsarazten laguntzeko.

Mercadonak lanean jarraitu du, halaber, “Nagusia”en zenbait kolektiboren nutrizio- edo elikadura-premiak gogobetetzeko. Adibidez, dieta beganoa hautatzen duten pertsonentzako erreferentzia berriak gehitu ditu produktu-aukeran; esate baterako, Liquats Vegetals hornitzailearen txokolate-zaporeko olo-edaria eta Frías etxearen olo-edari % 0 azukre eta edulkoratzaileduna.











**Mercadonak
1996tik garatzen
dituen markak dira,
eta modu argian
etiketatua daude**

Bezeroarentzako arreta

Mercadonarentzat, komunikazioa funtsezkoa da bere jardueran. Horregatik, elkarrizketa eta gardentasuna bultzatzen ditu "Nagusi"ekiko harremanean, konpainiari buruzko intereseko informazioa ematen die, kontingentzia posibleak detektatzen ditu eta irtenbide arin eta eraginkorrak ematen ditu. Helburu horiek betetzeko eta bezeroen gogobetetze-maila handiagotzeko, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzu (BAZ) doako bat du Espainian eta Portugalen: 94 pertsona (81 Espainian eta 13 Portugalen) ari dira zerbitzu horretan lanean.

Mercadonako BAZen lanari esker, sortzen diren zalantza eta galdera guztiak artatu eta bideratzen dira: dagokien arduradunei bidaltzen zaizkie, banan-banan aztertu eta "Nagusi"entzako irtenbide onenabil dezaten. 2023an, jasotako kontsulta guztiak kudeatu zituen Mercadonako Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuak: 256.440 kontsulta guztira; 233.500 Espainian eta 22.940 Portugalen.

Gaur egun, konpainiak Facebook, X, Instagram, YouTube eta LinkedIn sare sozialetako profilak ditu. Haien bidez, 2023an 598.700 elkarrizketa izan ditu bezeroekin (zehazki, 476.000 Espainian eta 122.700 Portugalen). Beraz, garbi dago komunikazio-kanal garrantzitsua direla.

Gainera, konpainiak Espainian duen Carol laguntzaile birtualak (WhatsApp-ean eta webgunean) 91.000 elkarrizketa izan ditu ekitaldian bezeroekin. Zerbitzua eguneko 24 orduetan eta asteko 7 egunetan dago funtzionamenduan. Horrekin batera, Mercadonaren webgune korporatiboko FAQ-kopurua areagotu da, bezeroen zalantzak arinago eta errazago argitzeko.

Bezeroarentzako arreta-telefonoa



Mercadonaren presentzia digitala

Espainia

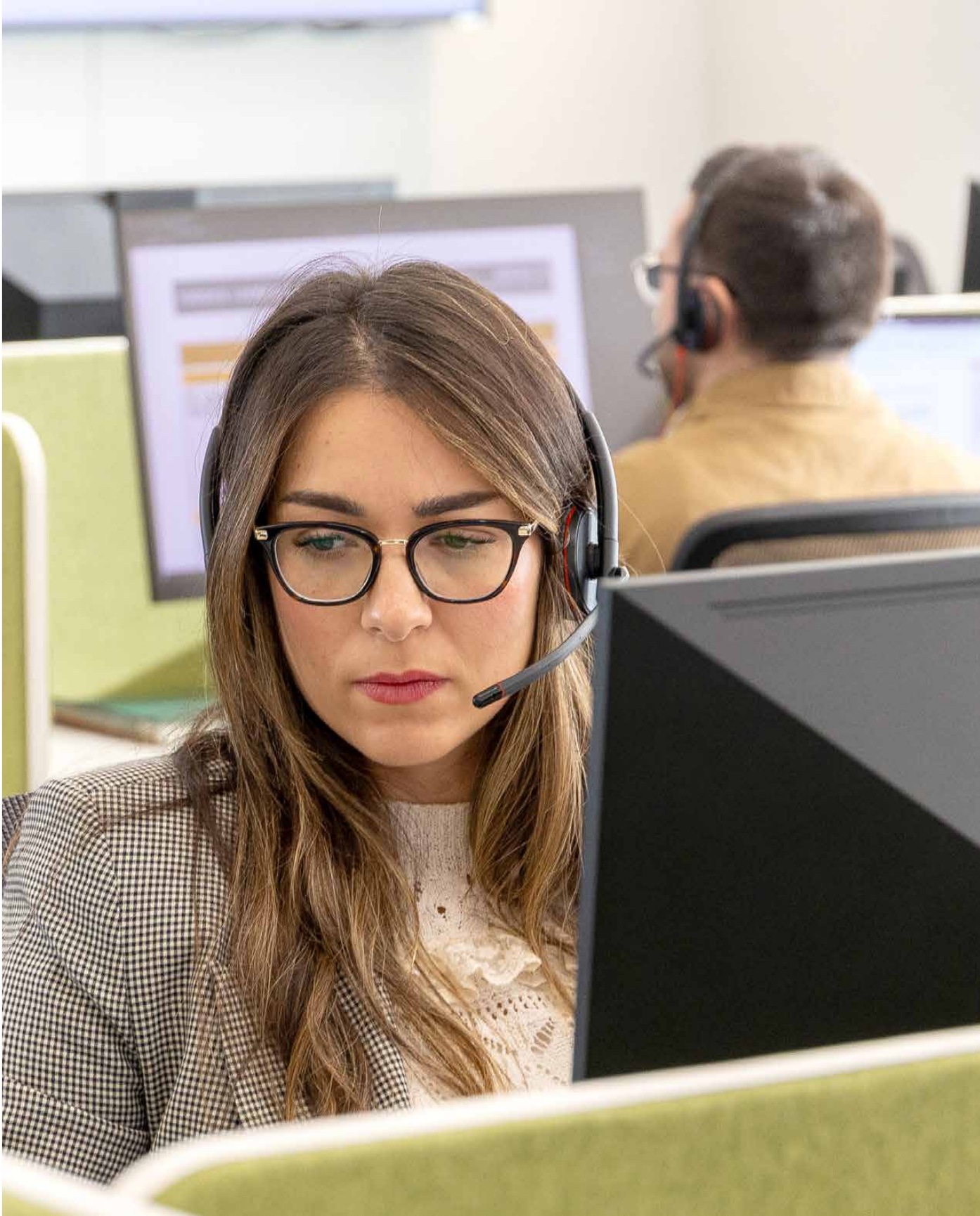
info.mercadona.es

-  www.facebook.com/mercadona
-  www.x.com/mercadona
-  www.instagram.com/mercadona
-  www.youtube.com/mercadona
-  www.linkedin.com/company/mercadona

Portugal

www.mercadona.pt

-  www.facebook.com/mercadonaportugal
-  www.x.com/mercadona_pt
-  www.instagram.com/mercadona_portugal
-  www.youtube.com/mercadonaportugal
-  www.linkedin.com/company/mercadonaportugal



Beatriz, Mercadonako Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko langilea.

“Nagusi”aren erosket­esperientzia hobetzea

2023an, Mercadonak bere “Nagusi”en babesa izaten jarraitu du, 5,8 milioi familiak jarri baitute beren konfiantza egunero konpainian, bi modutan jarri ere: Espainian eta Portugalen dauden 1.681 dendetara joanez, eta eskaerak onlineko plataformen bidez eginez (aukera hori Espainian baino ez dago oraingoz).

Konpainiak konfiantza hori eskertzen du, eta, are gehiago sendotzeko, plantilla guztiaren eta hornitzaileen baterako ahaleginaren bidez, kalitate sendoa eta prezio hobeezinak dituzten produktu eta zerbitzuak garatu eta eskaintzen ditu. Prozesu horretan, ingurumena errespetatzen duten jardunbide jasangarriak erabiltzen ditu, erosketa eta kontsumo arduratsuak bultzatzen ditu, eta bere jardueraren xehetasun oro aztertzen duen proiektu bat bultzatzen du, konpainiaren 5 osagaiak erabat gogobetetzeko.

Supermerkatu-sarea

2023an, Mercadonak bere supermerkatu-sarea indartzen eta modernizatzen jarraitu du, erosketa-esperientzia onena eskaintzeko bezeroei. Egindako ahaleginari esker, urte amaieran, 1.681 supermerkatuko sarea zuen Espainian eta Portugalen, katearen kalitate-estandarretara egokitzen ez ziren 49 denda

itxi eta beste 54 denda berri ireki ondoren (44 Espainian eta 10 Portugalen).

Bere eredu bereizgarria bultzatzen jarraitzeko, konpainiak 650 milioi euro inbertitu ditu guztira hamabi hilabete horietan. Kopuru horretatik, 352 milioi supermerkatu berriak irekitzera bideratu dira; 112 milioi, lursail eta lokalak erostera, eta 101 milioi, bestelako jarduketetara eta ekipamenduak erostera. Halaber, 85 milioi euroekin hobekuntzak egin dira Espainiako 24 dendatan, Denda Eraginkorraren Eredura (8ko Denda) egokitu baitira. Dagoeneko 1.364 supermerkatuk dute eredu hori.

Modu horretan, konpainiaren ia supermerkatu guztiak dira jasangarriagoak. Denda-eredu propio eta aitzindari horrek, ingurumena gehiago errespetatzeaz gainera, hobeto kokatzen du produktu-aukera, eta horrek erosotasun handiagoa ematen du. Laburbilduz, erosketa-esperientzia hobea da.

650 M€
inbertituta



352 M€

irekieretan

85 M€

berrikuntzetan

101 M€

jarduketetan eta
ekipamendutan

112 M€

lursail eta lokal
berrietan



*Denda
Eraginkorrak*

*Konpainiak jarraitu du
bere supermerkatuak
Denda Eraginkorraren
Eredu Berrira
egokitzen*

1.364
8ko Denda

1	2
3	

1. Aldayko (Camargo, Kantabria) supermerkatuaren sarrera.
2. Mercês-eko (Sintra, Lisboa) supermerkatuaren fatxada.
3. La Floridako (Oviedo) supermerkatuaren fatxada.

“Nagusi”arekin eboluzionatzen jarraitzea



Mercadona osatzen dugunon obsesio handienetako bat da bezeroei ematen zaien zerbitzua eta haien erosketa-esperientzia eta gogobetetze-maila hobetuko dituzten estrategiak garatzea eta ekimenak gauzatzea. Helburu horrekin, bezeroen premiei aurrea hartzen saiatzen gara, haien kontsumo-ohituretara egokitzen diren kalitate sendoko soluzio espezifikoak garatuz.

Horren adibide argia da Jateko Prest zerbitzua —“Pronto a Comer” Portugalen—, kalitate oneko askotariko plateren proposamena, konpainiak 2018an abiarazia. Data horretatik bertatik, proiektuak etengabe hazten jarraitu du, eta, 2023aren amaieran, 1.110 dendatan zegoen jada: Espainiako 1.061 saltokitan eta Portugalgo guztietan.

Halaber, hamabi hilabete horietan, kalitate-hobekuntza garrantzitsuak egin dira zenbait

errezetatan. Adibidez, oilasko-laurdena patatekin marinatu hobearrekin dator orain, eta, pasta-entsaladan, egosketa-puntua hobetu zaio pastari. Gainera, glutena kendu da sushi-erretilu guztietatik, proteina horrekiko intolerantzia eta alergia dutenek ere jan ahal izan dezaten sushia.

Testuinguru horretan, bezeroekiko koberrikuntzaren bidez sortutako plater batzuk gehitu dira Jateko Prest atalean, hala nola haragi-bola gisatuak patatekin eta carbonara espagetiak Espainian, eta *sandes de leitão* Portugalen. Halaber, eta Gabonetako kanpaina zerbitzu horren erabilera errazteko, konpainiak jai horietako plater tipikoak, kalitate bikainekoak, eskaini ditu; esate baterako, oilasko-izter barrubetea (haren tamaina “Nagusi”aren kontsumora hobeto egokitu da) eta marisko-entsaladilla (aurten saldu da lehen aldiz).



Valentina eta María, Barberà del Vallèseko (Bartzelona) Baricentro supermerkatuko “nagusiak”.



Paula, Barceloseko (Braga) Filipa Borges kaleko supermerkatuko langilea.

Gainera, azken hamabi hilabete horietan, Mercadonak norberak hartzeko modalitateko salmenta-eredua indartzen jarraitu du produktu-aukera gehiena eskainiz bertan. Konpainiak 2022an martxan jarri zuen aukera horri esker, plater horien salmenta-prozesua arinagoa da, eta “Nagusi”ek itxaron beharreko denbora nabarmen murriztu da. Proiektua haziz joan da, eta hala erakusten du lortutako fakturazioak: 483 milioi euro.

Bestalde, arrandegiko atalaren bilakaera aztertzen ari da konpainia, helburu bikoitzarekin: produktua gero eta gehiago gerturatzea bezeroengana eta arrain-kontsumoa bultzatzea. Horretarako, produktu-aukera egokitzen ari da “Nagusi”aren ohitura berrietara, betiere kalitate, freskotasun eta zerbitzu gorenak eskainiz, uko egin ezinezko ezaugarriak baitira.

Eredu hori, zeinak uztartzen baitu tradizioa norberak hartzeko zerbitzuaren berrikuntzarekin eta modernizazioarekin, probaldian dago konpainiaren 1.681 supermerkatuetako 77tan.

Halaber, proiektuaren uneko fasea aprobetxatuz, ekarpenak eta iradokizunak jasotzen ari da konpainia, prozesuak ondo ezagutu eta identifikatzeko, eta jakiteko prestaketa dendan egiteak zer produktutan gehitzen duen balioa.

Arrandegiko atalaren berringeniaritza hori garatzeko, Mercadonak sektoreko enpresa aitzindari eta espezialisten laguntza du, hala nola Profand eta Piscifactorías Andaluzas, zeinak laguntzen ari baitira produktu-aukera hobetzen eta formatu berri honetara egokitzen.

1.110

denda
Jateko Prest
atala dutenak

77

denda arrain-
berringeniaritza
dutenak



Pedro, Don Benitoko (Badajoz) supermerkatuko langilea.



Mari Carmen, Arroyo de la Encomiendako (Valladolid) supermerkatuko langilea.

Mercadona Online

2023an, Mercadonaren onlineko erosketa-zerbitzuak hazten jarraitu du, eta pixkaka sendotzen ari da. Horren erakusgarri dira segmentu horretan lortutako 650 milioi euroko salmentak eta onlineko “Nagusi”ek 4 milioi eskaera baino gehiago egin izana kanal horren bidez (2022an baino % 19 gehiago).

Erosteko modu hori hautatzen duten “Nagusi”ei ahalik eta zerbitzu onena eskaintzeko eta haien premiei hobeto erantzuteko, onlineko salmentara bakarrik dedikatzen diren sei biltegi edo Erlauntza ditu konpainiak; Valentzian, Bartzelonan, Madrilan, Alacanten eta Sevillan, hain zuzen.

Ekitaldi horretan, eta zerbitzu-mota hori indartzeko, konpainiak seigarren Erlauntza

*Boadilla del Monteko
(Madril) Erlauntza
berriari esker, zerbitzu
hobea ematen zaie
Madrilgo Erkidegoko
“Nagusi”ei*



Eskarien prestaketa Boadilla del Monteko (Madril) Erlauntzan.

jarri zuen martxan abuztuan, Boadilla del Monten (Madril).

Azpiegitura horrek 13 milioi euro inguruko inbertsioa jaso du, eta Madrilgo Erkidegoko mendebaldeari ematen dio zerbitzua. Zerbitzu horretan, 180 gerentek dihardute. Soluzio aitzindari horrek, Boadilla del Monteri ez ezik, zerbitzua ematen die Alcorcón, Villaviciosa de Odón, Leganés, Parla eta Tres Cantos udalerriei ere.

Bestalde, eskaera-dentsitate txikiagoko eremuetan bizi diren “Nagusi”en onlineko erosketen premiei erantzuteko, denda fisikoetan eskaerak prestatzeko eta banatzeko ereduarekin jarraitu du Mercadonak. 2023aren amaieran, konpainiak Espainiako 59 dendatan zuen zerbitzu hori martxan, hala nola Euskadin eta Zaragozan; 2022an 18tan zuen. Egindako ahaleginari esker, eskaerak prestatzeko denbora laburtu da, baliabide fisikoak optimizatu dira, eta plantillaren gehiegizko ahalegina minimizatu da, Erlauntzetan garatutako esperientziari, teknologiari eta prozesuetako batzuei esker.

Gainera, konpainiak zerbitzua hobetzen jarraitu du. Kasu honetan, kanal horren bidez eros daitekeen produktu-aukera zabaldu du; esate baterako, Jateko Prest ataleko produktu batzuk gaineratu ditu, hala nola tortilla eta entsaladilla errusiarra, zeinak arrakasta handia izaten ari baitira.

“Nagusi”ek online egindako eskaeren garraioari dagokionez, 720 ECO furgonetako sare bat du, zeinei esker prozesuaren zati horretatik eratorritako emisio kutsatzaileen bolumena murrizten baita.

Mercadona Onlinek 2.400 pertsonatik gorako lantaldea du, eta guztiek dute kalitatezko enplegu egonkorra eta prestakuntza espezifikoak. Azken ekitaldian 400 langile berri hasi dira lanean zerbitzu horretan.



Langilea

01

Mercadonaren
giza-baliabideen eredia

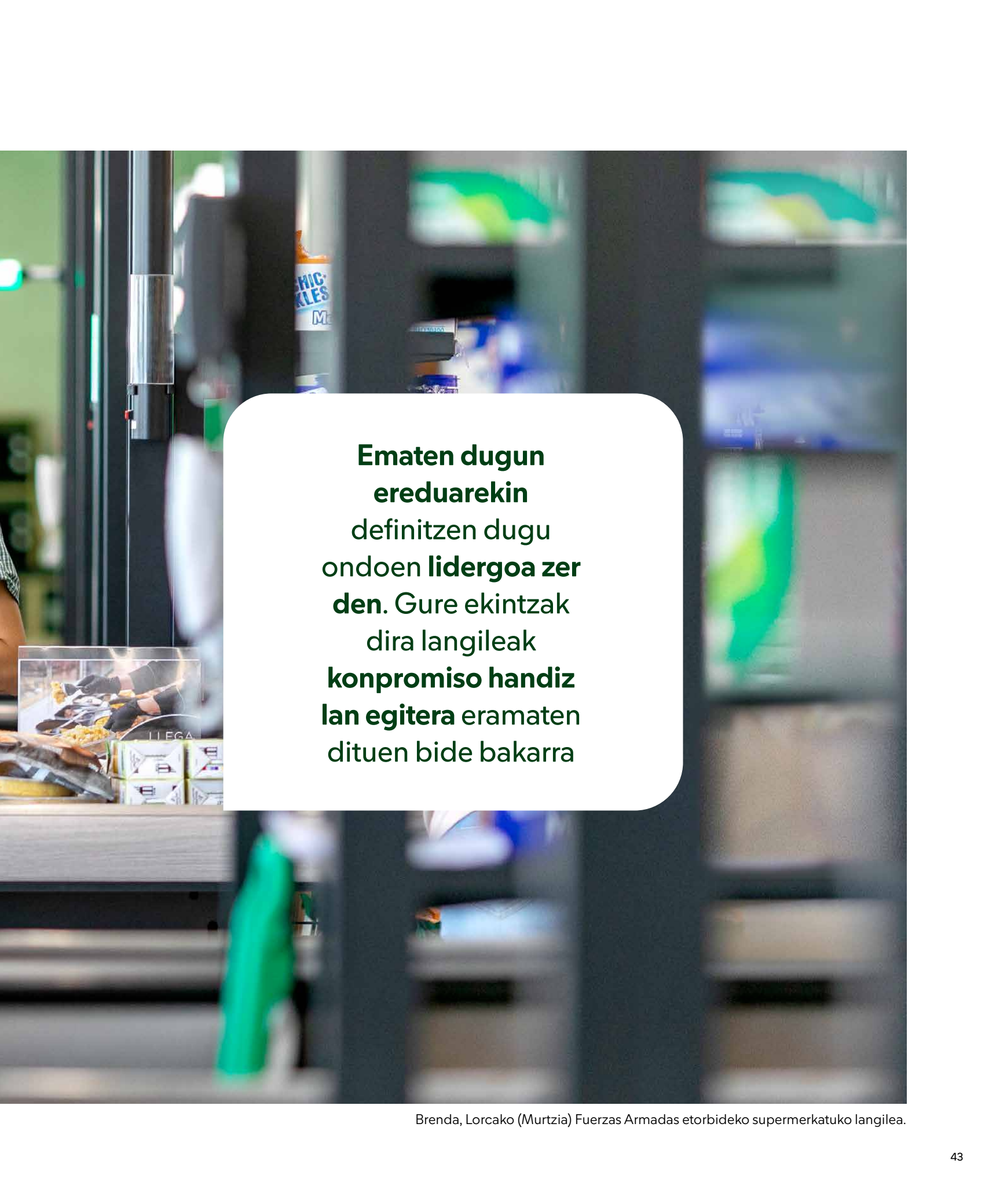
02

Pertsonekin
konprometituta

03

Laneko segurtasuna
eta osasuna





**Ematen dugun
ereduarekin
definitzen dugu
ondoan **lidergoa zer
den**. Gure ekintzak
dira langileak
**konpromiso handiz
lan egitera** eramaten
dituen bide bakarra**

Brenda, Lorcako (Murtzia) Fuerzas Armadas etorbideko supermerkatuko langilea.

Mercadonaren giza-baliabideen eredia

Mercadonak sendo egiten du bere plantillako pertsona guztien alde, haiek baitira, kate-maila nagusia ez ezik, enpresa-proiektuaren arrakastaren arrazoia, zalantzarik gabe. Horretarako, konpainiak balio-sorta oso lehiakor bat erabiltzen du, zeinaren oinarria baitira lan-egonkortasuna, berdintasunaren eta dibertsitatearen defentsa, bizitza pertsonala eta lana uztartzea, etengabeko prestakuntza eta sektoreko batezbestekoa gainditzen duten soldatak. Lan-baldintza horiei esker, Mercadonak talentua erakarri eta atxikitzen du, eta baterako egitura batean txertatzen du, non indibidualtasunen baturak, kohesioaren bidez, balio ukiezin handiko eragin biderkatzailea baitu.

104.000
langile

Plantilla eta enplegu-sorkuntza

Beste urte batez, Mercadonak talentua bereganatu du bere proiektua indartzeko, eta 2016tik martxan duen eraldaketa izugarriarekin jarraitu ahal izateko. Hala, aurreko ekitaldian baino 5.000 langile gehiago ditu, eta beste mugarri historiko bat lortu du, guztira 100.000 langile baino gehiago izatera iritsi baita. Zehatzago esanda, erabateko konpromisoarekin diharduten 104.000 langile ditu; haietatik 98.700 Espainian eta 5.300 Portugalen.

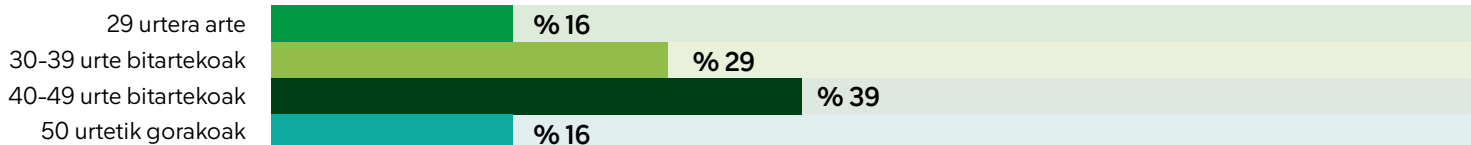
Eraldaketa izugarriaren testuinguruan, Mercadonak urteak daramatza teknologiaran alorrean espezializatutako talentua erakartzen. Modu horretan, erreferentziako 1.000 profesionaletik gorako lantalde bat du dagoeneko. Haietatik 165 2023an kontratatu zituen, eta enpresaren barneko prozesu

guztiak (logistika, giza baliabideak, finantzak, eraikuntza, etab.) digitalizatzeko irtenbide onenak diseinatzen jarraitzen du haiekin batera.

Aldi berean, lan-bizitza betegarria izateko aukera ematen jarraitu du konpainiak. 2023an, 100 pertsonak eta gehiagok hartu zuten erretiroa, gehienek zenbait hamarkadako lotura izan ondoren enpresarekin. Konpainiak haien ahalegina eta inplikazioa aintzatetsi eta eskertu du.

Hala, Mercadonak plantilla bikaina dauka, bere ohiko lanean bikaintasuna bilatzen duena eredia emanaz. Langile horien inplikazio indibidualak saria izan du, irabazietatik 600 milioi euro banatu baitzaizkie helburuak lortzeagatik sari gisa. Zenbateko hori aurreko ekitaldian baino % 50 handiagoa izan da, eta plantillaren ia % 100ek jaso dute 2023an.

Adinak

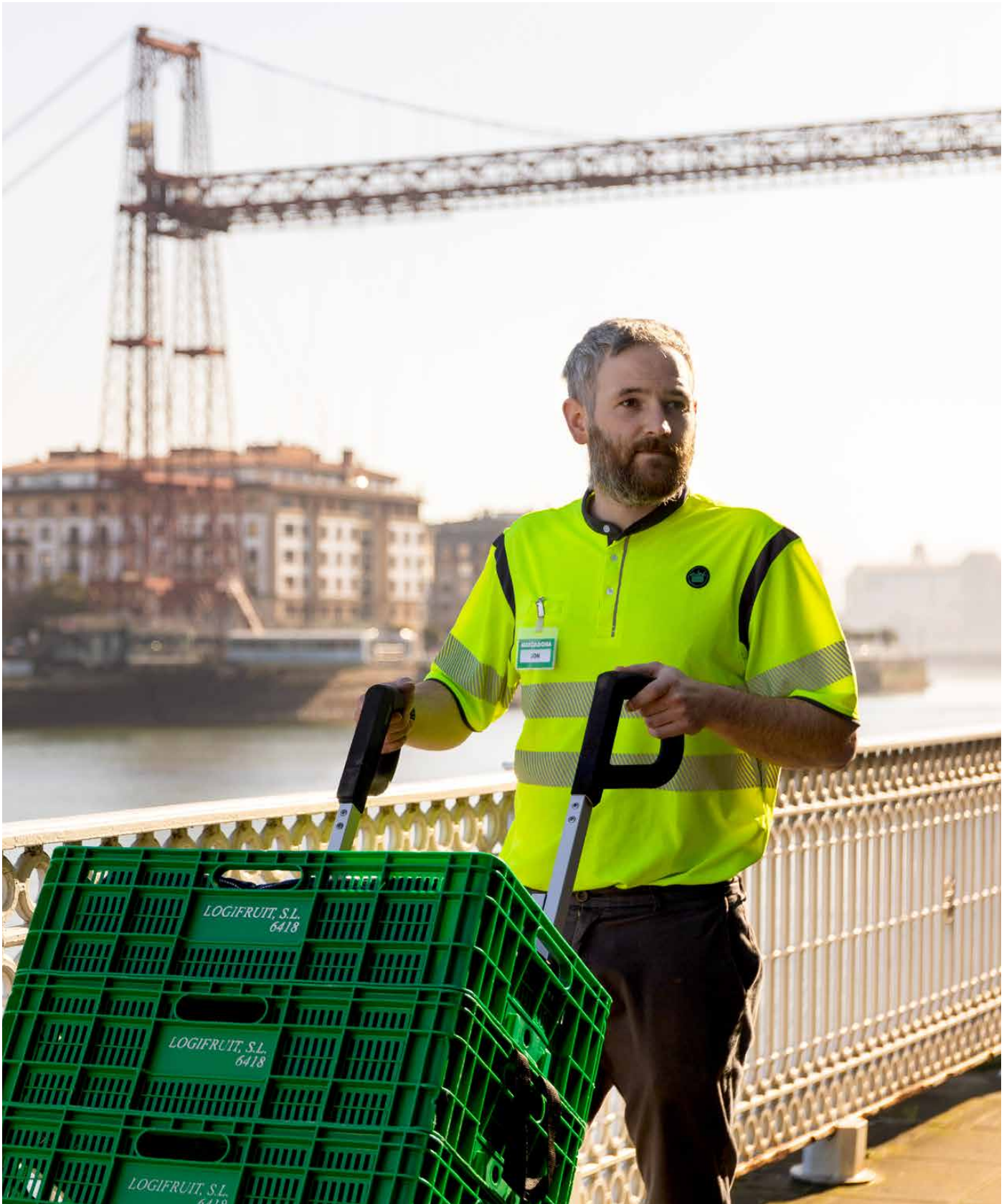


Jarduera-eremua



Generoa





Jon, Santurtziko (Bizkaia) El Árbol industrialdeko supermerkatuko langilea.

Mercadonako oinarrizko langileen soldaten taula, 12 hilekotan ¹

Espainia				
Antzintasuna	1 urte edo gutxiago	2 urte	3 urte	4 urte baino gehiago
Gordin/hil	*1.553 €	1.706 €	1.893 €	*2.102 €
Garbi/hil	1.356 €	1.425 €	1.545 €	1.686 €

≈ %17 ↑

Lanbide arteko Gutxieneko Soldatarekiko

≈ %59 ↑

Lanbide arteko Gutxieneko Soldatarekiko

Indarrean 2024/01/01etik. KPla % 3,1 handitu.

* Espainian, Mercadonako gutxieneko soldata lanbide arteko gutxieneko soldata (1.323 € gordin/hil, 12 ordainsaritan) baino % 17 handiagoa da gutxi gorabehera, eta, azken tartean, % 59 handiagoa (aparteko ordainsariak barne hartuta).



Carlos, Parc Sagunteko (Valentzia) bloke logistikoko langilea.



María Jesús, Toledoko errepideko (Ciudad Real) supermerkatuko langilea.

Portugal				
Antzintasuna	1 urte edo gutxiago	2 urte	3 urte	4 urte baino gehiago
Gordin/hil	** 1.149 €	1.276 €	1.416 €	** 1.572 €
Garbi/hil	960 €	1.045 €	1.137 €	1.235 €

≈ % 20 ↑
Estatuko Gutxieneko Soldatarekiko

≈ % 64 ↑
Estatuko Gutxieneko Soldatarekiko

Indarrean 2024/01/01etik. KPIa % 1,4 handitu.

** Portugalen, Mercadonako gutxieneko soldata estatuko gutxieneko soldata (957 € gordin/hil, 12 ordainsaritan) baino % 20 handiagoa da gutxi gorabehera, eta, azken tartean, % 64 handiagoa (aparteko ordainsariak barne hartuta).

¹ Herrialde bietan, urteko soldata gordin horri gehitu behar zaio helburuak lortzeagatik saria: antzintasuneko lehenengo urtetik 5. tartera bitartekoen kasuan, hilabeteko soldata da, eta, 5. tarterko bigarren urtetik aurrera, bi hilabetekoa. 2023an, konpainiak ordainsari-erdi gehiago eman dio plantillari.



Cleidiane, Vila Nova de Gaiako (Porto) Dom João II etorbideko supermerkatuko langilea.



André, Matosinhoseko (Porto) Sousa Aroso kaleko supermerkatuko langilea.

Pertsonekin konprometituta

Mercadona sortu zenetik, lehentasunezkoa izan du bere giza baliabideak garatzea. Horregatik, konpainiak beti bultzatu izan du plantilla guztiaren hazkunde profesionala eta pertsonala. Testuinguru horretan, baliabide garrantzitsuak bideratzen ditu urtero giza baliabideen eredu egoki bat sendotzera, pertsonen entzuten diena eta hazten jarraitzeko benetan behar dutena eskaintzen diena, eta, gainera, ekimen zintzoak bultzatzen dituena tratu- eta aukera-berdintasuneko testuinguru batean.

Berdintasuna, dibertsitatea eta integrazioa



Mercadonaren Erabateko Kalitatearen Ereduak berdintasunean, enpleguaren kalitatean eta dibertsitatearekiko errespetuan oinarritzen diren lan-harremanak bultzatzen ditu. Pertsonengan sinesten du kudeaketa-eredu horrek, eta errespetua funtsezko printzipiotzat jotzen du lan-ingurune osasungarria sortzeko. Halaber, ez du onartzen inor sexuagatik, sexu-orientazioagatik, desgaitasunagatik, adinagatik, nazionalitatearengatik, sindikatu-afiliazioagatik eta bestelako arrazoiengatik baztertzetik.

Konpainiak berdintasun-plan propioa du 2010etik; eta gaur egungo edizioa, laugarrena, azken araudi-aldaketara egokituta dago. Plan horren helburua da emakume eta gizonen arteko tratu- eta aukera-berdintasunean aurrera egitea, genero-ikuspegia txertatzen jarraitzea enpresaren kudeaketan, plantillako kideek bizitza pertsonala, familiarra eta lanekoa uztartzeko duten eskubidea bermatzea, emakumeen eta gizonen arteko erantzunkidetasuna bultzatzea enpresa-ingurunean eta soldaten ekitatea bermatzea “erantzukizun bera, soldata bera” printzipioan oinarrituta.

Desberdintasunaren aurkako borrokaren konpromisoan, konpainiak genero-indarkeriaren aurka jarduteko protokolo bat abiarazi zuen 2013an. Protokolo hori etengabe hobetzen da, eta Portugalen ere aplikatzen da. Protokoloa bide eraginkorra da laguntza

zehatza eskaintzeko bai asistentzia, bai lege-aholkuak, bai aholkularitza psikologikoa emanaz.

Hala, konpainiak, nola Espainian hala Portugalen, neurri hauek babesten ditu, besteak beste: hiru urteko eszedentzia (lanpostua gordeta), lekualdatzeko eta lanaldia murrizteko eta egokitzeko eskubidea eta kontratua etetea langabezia-prestazioa jasotzeko eskubidea izatea. Eta, neurri horiekin batera, nola ez, zerbitzu mediko eta juridikoaren etengabeko laguntza enpresaren barne-telefono zuzeneko baten bidez.

Testuinguru horretan, 2023an, eta Emakumeen Aurkako Indarkeria Desagerrarazteko Nazioarteko Egunaren testuinguruan (azaroaren 25a), sentsibilizazio-kanpainak egin ditu Espainian eta Portugalen, konpainiak gai horren inguruan beti izan duen zero tolerantziaren printzipioa berretsiz.

Izan ere, Espainian, Genero-indarkeriarik gabeko Gizarte baten aldeko Enpresen taldekoea da 2013az geroztik, eta, Portugalen, Indarkeriaren aurkako Enpresa Hitzarmeneko kide da 2020tik, Berdintasun eta Migrazioko Estatu Idazkaritzarekin eta Herritarren eta Genero Berdintasunaren Batzordearekin ezarritako konpromisoaren baitan. Horrez gainera, 2009tik, konpainiak protokolo bat du jazarpen moraleko, sexu-jazarpeneko eta sexuagatiko jazarpeneko kasuak identifikatzeko.

Egoera horiek prebenitzea eta bere langileen osasuna eta segurtasuna zaintzea da protokoloaren helburua, betiere bizkortasunaren, eraginkortasunaren eta konfidentzialtasunaren printzipioetan oinarrituta. Paraleloki, lan-jazarpena prebenitzeko jokabide-kode bat dauka Portugalen: enpresaren printzipio etikoetan oinarritutako erreferentziazko gida bat da, eta barneko salaketa egin ondoren aplikatzen da.

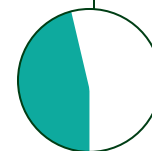
Konpromiso horiek guztiak datu eta zifra espezifikoetan islatzen dira. Hala, berdintasunari eta ekitateari dagokienez, Mercadonako langileen % 61 emakumeak dira; 2.155 emakumezko, plantillaren % 47k,

zuzendaritzako lanpostuak dituzte; eta, 2023an, 1.232 emakume pasatu dira ardura handiagoko lanpostuetara konpainia barruan.

Aintzatespenek ere erakusten dute egindako lana; esate baterako, *Financial Times* egunkariaren Diversity Leaders *rankingean* "Dibertsitatean Lider den Enpresa"ren aintzatespena jaso du konpainiak laugarren urtez jarraian. Zehazki, Espainian alor horretan parte hartu duten 33 enpresetatik onenetan bosgarrena da, eta mundu mailako *rankingean* parte hartu duten 850etatik 136.a. Gainera, konpainiak 12. postua lortu du txikizkako merkataritzaren kategorian, non Espainiako lau enpresa baino ez baitira sartu.

2.155

emakume
zuzendari



% 47



Laura, Caty, Rubén eta José Eduardo, La Vall d'Uixóko (Castelló) Europa etorbideko supermerkatuko langileak.



Lan Hitzarmen berria

2023ko abenduan, Mercadonak eta UGT, CCOO eta Sindikatu Independentea (SI) sindikatuetakoa ordezkariek Enpresako Lan Hitzarmen berria sinatu zuten Espainiarako. Hitzarmen berria 2024ko lehenengo egunean sartu da indarrean, eta hazkunde partekatuta eta jasangarriaren garrantzia indartzen du. Hala, hitzarmenaren lehen neurrietako bat izan da plantillaren erosteko ahalmena bermatzea, oinarritzko soldataren igoera KPlarekin parekatuta (% 2,5 bitarte), eta, handiago bada, gehienez ere % 6 igota, enpresaren irabazi-helburuen arabera.

Konpainiak ordaintzen dituen soldatak sektorekoak baino nabarmen handiagoak dira, eta, Espainian, gutxienez 1.553 euro gordin/hil bermatzen die langile hasiberriei (lanbide arteko gutxieneko soldata baino % 17 gehiago). Horri gehitu behar zaizkio, besteak beste, konpainiaren ordainketa-politikan jasotako osagarriak; osagarri horiekin, soldataren zenbatekoa urtean % 11 handitu daiteke azken antzinatasun-tartean, eta hori lanbide arteko gutxieneko soldata baino % 59 gehiago da.

Bestalde, Portugalen, sektoreko langile guztiak babesten dituen APEDen (Portugalgo Banaketa Enpresen Elkarte) lan-hitzarmena aplikatzen da. Mercadonaren kasuan, plantilla osatzen duten 5.300 langileei aplikatzen zaie, zeinek enplegu egonkorra eta kalitatezkoa baitute. Testuinguru horretan, Mercadonak 1.149 euro gordin/hil 12 ordainsaritan bermatzen ditu Portugalen

hasierako gutxieneko soldata gisa (Estatuko Gutxieneko Soldata baino % 20 altuagoa). Lau urtetik gorako antzinatasunera iristean, 1.572 euro gordin/hil irabazten dituzte langileek (Estatuko Gutxieneko Soldata baino % 64 gehiago).

Urteak dira konpainiak kontziliazioa bultzatzen duela, erantzunkidetasuna eta familia-kargak modu orekatuan banatzea bultzatzeko. Alde horretatik, Espainian sinatutako hitzarmen berrian, Mercadonak konpromiso berriak hartu ditu. Esate baterako, orain arte dendetako langileek egiten zuten moduan, Erlauntzetako (onlineko eskaerak prestatzeko eta bidaltzeko biltegiak) eta bloke logistikoetako langileek ere atseden hartu ahal izango dute urtean zortzi asteburuz. Ekimena progresiboki sartuko da indarrean 2024an, eta 2025ean amaituko da ezartzen.

Horrez gainera, urteetan indarrean izan diren neurriak ere aplikatuko dira alderdi horri dagokionez. Neurri horiei esker, 2023an guraso izan diren langileek legez ezarritako baimena hilabete luzatu ahal izan dute. Modu horretan, 20 aste izan dituzte haurra zaintzeko. Hain zuzen, hori egin dute 1.826 langilek 2023an; seme-alabak zaintzeko eszedentzia hartzeko aukera ere eskaini zaie, eta 1.103 langilek baliatu dute aukera hori. Gainera, langile guztiek izan dute aukera 12 urte bitarteko seme-alabak zaintzeko edo senide odolkide bat zaintzeko (5 urtez gehienez) eszedentzia eskatzeko.

Kontziliazioaren aldeko apustua

3.208

langilek hartu
dute jaiotza-
baimena

14.211

langile aritu dira
lanaldi murriztuan



1
2 3

1. Anabel, Moncadako (Valentzia) Mercat de Moncadako supermerkatuko langilea.
2. Sónia, Seixalgo (Setúbal) Corroioseko supermerkatuko langilea.
3. Pablo, Mercadonako informatika-saileko langilea.



Prestakuntzaren aldeko apustua

Mercadonak badaki bere plantilla osatzen duten langileei esker lortzen duela konpainiak arrakasta, eta badaki, halaber, haien eredia, ahalegina eta talentua ezinbestekoak direla konpainiaren helburua lortzeko; hau da, “Nagusia” erabat gogobetetzeko. Horregatik, langileen prestakuntzan inbertitzen du, haien gaitasunak hobetzeko eta trebetasunak aprobetxatzeko. Urtero berresten duenez, ahalegin horrek lantaldea kualifikatuagoa, kohesionatuagoa eta motibatuagoa izatea eragiten du.

Konpainiak lehenengo unetik bertatik jarraitzen dio filosofia horri. Horregatik, langile berriei Harrera Plana egiten zaie

lehenengo egunean; ongietorria emateaz gainera, laneko arriskuen prebentzioari eta elikagaien segurtasunari buruzko prestakuntza-plan bat lantzen du haiekin.

Hasierako prestakuntza-prozesua lanean hasi eta lehenengo sei hilabeteetan egiten da. Lanpostu bakoitzeko ohiko lana egiteko beharrezko ezagutzez gainera, kultura korporatiboari eta Erabateko Kalitatearen Ereduari buruzko oinarrizko printzipioak azaltzeko eta haietan sakontzeko modulu espezifikoak ere irakasten zaizkie.

Gainera, Mercadona osatzen duten langileek beren lan-bizitza guztian zehar jasotzen dute prozesuen hobekuntzari eta tresna berriei buruzko prestakuntza espezifikoak, eguneratuta egon daitezen



Langileak urdaiazpikoa mozteko prestakuntza-ikastaroan, Lisboako koberrikuntza-zentroan.

etengabe. Prestakuntza orokorra ere jasotzen dute, zeharkakoa, egindako mugimenduen eta lortutako emaitzen berri jasotzeko; horri esker, plantilla guztiak bat egiten du, eta enpresaren parte izatearen harrotasuna areagotzen da. Espezializazio oso zehatz eta espezifikoa behar denean, kanpoko gaikuntza-zerbitzuetara jotzen da.

2023an, konpainiak 111 milioi euro bideratu ditu prestakuntzara, eta 3,4 milioi prestakuntza-ordu eman dira. Horri esker, baliabide pertsonalak nabarmen optimizatu dira, eta plantillaren gaitasunak hobetu dira. Ekitaldi horretan, gainera, Prestakuntza Ataria ezartzen amaitu da, zeinaren helburua baita langileek sarbide digitala izatea eduki didaktikoetara, beren kabuz ikas dezaten. Hala, 70.000 pertsona baino gehiago trebatu dira 200.000 saiotan. Gainera, prestakuntzaren aldeko apustuari eta plantillaren gaitasunari eta ahaleginari esker, 2.221 langile ardua handiagoko postuetara igo dira Espainian eta Portugalen. Modu horretan, beste urte batez berretsi da Mercadona Proiektuak langileen talentua bultzatzen duela, eta, proiektuaren barruan, langileek etengabeko aukerak dituztela alderdi pertsonalean eta profesionalean hazten jarraitzeko.

Activo2, elkarriketa-plataforma

Activo2 konpainiak berak garatutako barne-*app* bat da, eta aurten ere sendotzen jarraitu du lankidetzarako funtsezko tresna gisa; haren bidez, plantillari denbora errealean ematen zaizkio enpresaren bilakaeraren gaineko albisteak, bai eta apurka-apurka lortzen diren helburuei buruzkoak ere. 2023an, Activo2 aplikazioak 205 argitalpen erregistratu ditu konpainiaren eguneroko martxarekin eta gertatu diren aldaketekin lotuta, eta 300 adibide baino gehiago zabaldu dira. Gainera, 12 milioi bistaratze baino gehiago lortu ditu, eta askotariko 19.500 iruzkin ere erregistratu dira. Horrek agerian uzten du bizia dela barne-komunikazioko kanal hori, garapen-prozesu bete-betean dagoela, eta, elkarriketaren bidez, aukera ematen duela non eta zertan hobetu detektatzeko eta hobekuntza horiek azkarrago abian jartzeko.

Azken hamabi hilabeteotan, konpainiak hobekuntza horietako batzuk ezarri ditu Activo2 baliatuz. Esate baterako, Portugalgo langileek pertsonalki inprima ditzakete edozein administrazio-kudeaketa egiteko behar dituzten lan-ziurtagiriak, edo dendetako eta Erlauntzetako langile guztiek plataforma hori baliatuz eska ditzakete oporrak.

<p>111 M€ prestakuntzan inbertituak</p>	<p>1.068 € inbertituta batez beste langile bakoitzeko</p>
<p>3,4 milioi ordu prestakuntzan</p>	<p>2.221 lagun igo dira mailaz</p>

Laneko segurtasuna eta osasuna

Konpainiarentzat lehenetsuneko erantzukizuna da Mercadona Proiektua osatzen duten pertsona guztien osasuna eta segurtasuna zaintzea, uko egin ezinezko konpromiso bat. Horregatik, urtez urte baliabide ugari bideratzen ditu prebentzioaren alde egiteko, prozesuetan aurrerapenak eta aldaketak lortzeko, eta plantilla osoari laneko segurtasunarekin eta ergonomiarekin loturiko neurri sendoagoak eta hobeak emateko, edozein izanik ere haien lanpostu espezifikoak edo eginkizun zehatza.

Prebentzio-plana eta zerbitzu medikoa



Mercadonak Prebentzio Sistema propioa du, pertsona espezializatuen talde batek osatua. Urte osoan egiten dute kontzientziazio-lan etengabe eta transbertsala, Espainian zein Portugalen. Sistema horren ardatzak dira portaera ez-segurua saihesteko nola jokatu definitzea, lan-baldintza arriskutsuak detektatzea eta larrialdi-egoeretan esku hartzea.

Sistema horren bidez, eta hura osatzen duten erantzukizun mediko eta teknikoetan espezializatutako gizon-emakumeei esker, Mercadonak, batetik, prebentzio-ekintzak sustatzen ditu laneko istripuei eta gaixotasun profesionali aurrea hartzeko, eta, bestetik, lan-baldintzak hobetzen ditu, segurtasuna eta osasuna integratzen baititu lanpostuen kontzepzioan —horren adibide gisa 2023ko esperientzia aipa daiteke, segurtasunarekin eta ergonomiarekin loturiko aurrerapen garrantzitsuak egin baitira hasieratik arrandegiko salmenta-eredu berrian—.

Prebentzio-zerbitzuak arlo horretako zenbait kanpo-adituren laguntza eta aholkularitza ere

baditu, hala nola Quirón Prevención, Previs, Preving eta Cualtis kanpoko prebentzio-zerbitzuena. Horiek guztiek laguntza eskaini dute osasunaren zaintzan, prestakuntzan, irizpideen preskripzioan, prozesu berrien garapenean eta lan-istripuak eta gaixotasun profesionalak minimizatzekeko protokolo eta ekimenak ezartzen.

2023an, Mercadonak 3C (Kontsultetarako dezentroa) telefono-zerbitzuaren bidez eman dio arlo horretako arreta plantillari. Telefono-zerbitzu hori 92 sanitariok osatzen dute, guztiak ere bereziki trebatuak osasunarekin zerikusia duen edozein kontsulta edo gairi egunean 24 orduz eta astean 7 egunetan erantzuteko. Talde horrek 391.677 kontsulta jaso ditu urtean zehar; egunean 1.073 dei, batez beste. Gainera, Mercadonak aurrez aurreko zaintza-zerbitzuak eskaintzen jarraitu du, zerbitzu mediko bati esker, zeina 94 sendagilek osatzen baitute. Langileak egunero-egunero artatzen dituzte beren lanpostuetan; zaintza-lan lagungarria, inondik ere, lanarekin loturiko zein bestelako osasun-arazoak garaiz detektatzeko.

79 arrisku-ebaluazio egin dira	‰ 29,42* lan-istripuen intzidentzia
44 egun, bajaren batez besteko iraupena	27,6 M€ milioi euro inbertituta laneko arriskuen prebentzian

* Intzidentziaren indizea = Bajadun istripuen kopurua 1.000 langileko.

Albalat dels Sorellseko bulegoak

2022an, Albalat dels Sorellseko (Valentzia) bulego korporatibo berriak 250 langilerekin inauguratu ziren. 2023an, berriz, Mercadonak bulegoetako beste zenbait langile eraman ditu instalazio abangoardista horietara. ERRE Arquitectura estudioak egina da bulegoon diseinua.

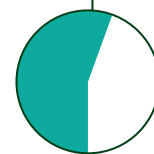
Iazko ekitaldia ixtean, 1.400 pertsona ari ziren lanean lan-ingurune berri horretan; han, prozesuan esku hartzen duten alderdi guztien arteko lankidetzaz eta jakintza-trukea sustatzeaz gainera, giro aproposa sortzen da lana errazago egiteko eta erabakiak bizkor hartzeko.

Gaur egun, azken garapen-fasean dago instalazioa, eta 2025ean amaituko da koberrikuntza-zentro berri bat eraikita. Bulego berriek, gainera, efizientiaren eta jasangarritasunaren aldeko apustua egiten dute.

Horretarako dituzte, konparazio baterako, barneko lorategi-patioak —lagungarriak kutsadura xurgatzeko eta oxigenoa sortzeko—, 380 plaka fotovoltaiko eta eraikinaren kudeaketa-sistema adimenduna ere, baliabideen erabilera efizientea eta arrazionala bermatzeko.

1.400

lagun
Albalat dels
Sorells-eko
bulegoetan
lanean



% 54



Mercadonako langileak Albalat dels Sorells-eko (Valentzia) agorako plaza berrian.

Hornitzailea

01

Guztiok lortu nahi dugun
helburua: asmatzea

02

Eredu arduratsu bat

03

Sare logistikoa

04

Efizientzia- eta
jasangarritasun-adibideak





Hornitzaile eta bitarteko hornitzaile espezialistekin **elkarrekiko konfiantza eta lidergo partekatua** sortzearen bidetik jo behar dugu, guztion indarguneak konbinatuz, halaxe lortuko baitugu **Totaler Erradikal** izateko bidean aurrera egitea

Paco, Vicasol hornitzaileko langilea, Almeríako haren negutegi batean.

Guztiok lortu nahi dugun helburua: asmatzea

“Nagusia” kalitate sendoko produktu-aukera eraginkorrek erabat gogobetetzeko, eta prezio hobeezinetan beti, Mercadonak lankidetzan estu eta iraunkorra du hornitzaile eta bitarteko hornitzaile espezialista guzti-guztiekin. Konfiantzan eta produktu bakoitzaren espezializazioan oinarritutako lankidetzan horren xedea da bezeroei asmatzeko aukera ematea edo, beste era batera esanda, kalitatean zein prezioan aukerarik onena izateko aukera ematea edozer premia asetzeko, izan elikaduran, edarrietan, higiene pertsonalean, baina baita etxea eta maskotak zaintzen ere.

Estrategiak 2023an

Hornitzaileak funtsezko lekua du eraldaketa izugarriaren prozesuan. Helburuak argi eta garbi daude zehazturik: Totaler Erradikal gisa finkatzea eta, produktu-aukera eraginkor baten bidez, “Nagusia” gogobetetzeko gai izatea beti, hau da, beti ematea asmatzeko aukera. Hornitzaileekiko harremana indartzen jarraitzeko eta espezializazioan, lidergo partekatuan eta konfiantzan oinarritutako lehia-abantaila sendotzen laguntzeko, erosketen saila berrantolatzea erabaki du 2023an. Orain, sail horrek bi zuzendaritza nagusi ditu hornitzaile eta bitarteko hornitzaile espezialistekiko harremana kudeatzeko.

Hori horrela, bost urte egin ditu lanean hornitzaileekin orpo orpo, Mercadonaren Ereduak eskatzen duen kalitate-jauzia egiteko eta, hornitzaileek zein bezeroek eskatzen duten moduan, hornikuntza-kate arin, efiziente eta jasangarri bat lortzeko bidean aurrera jarraitzeko. Lan horren eraginez, lantalde kohesionatu bat du, zeina bere gain hartzen ari baita kalitate sendoko irtenbide onena eskaintzeko ardura, “Nagusia”k bete asmatu ahal izan dezan. Horretaz gainera, Mercadonak 500 produkturen prezioa jaitsi du ekitaldian zehar, 2022ko martxoan iragarritako konpromisoari jarraikiz; hau da, kostuen jaitsiera publikoarentzako salmenta-prezioetan islatzea. Kasurik gehien-gehienetan, neurri horrek egunero kontsumitzen diren elikagaiei eragin die, hala nola produktu freskoei, esnekiei, haragiei eta garbiketa-produktuei. Merkatze horretan, inola ere ez da aldatu kalitate sendoa, eta beti bermatu da jasangarritasuna kate osoan. Egindako ahaleginari esker, 250 milioi eurotik gorako aurrekia lortu da 2023an, kontuan izanik konpainiaren merkataritza-marjina puntu bat jaitsi dela ekitaldi horretan. Datu horrek agerian uzten du konpainiak 2020tik egin

duen ahalegina; hots, inflazioak erosketa-saskian duen inpaktua ahal den neurrian arintzea.

Mercadonak hornitzaile eta bitarteko hornitzaile espezialistekin lan egin du bere produktu-aukera hobetzen jarraitzeko, eta, horretarako, bertan behera utzi ditu baliorik ematen ez zuten produktuak. Era berean, hobetu egin du dagoeneko finkatuta dauden beste zenbait produkturen kalitatea, hala nola Alcurnia hornitzailearen mertxika-marmeladarena eta lberfrutak ekoizten duen marrubi-marmeladarena, fruta gehiago eta zapore hobea baitute orain. Beste horrenbeste Latteria Soresina espezialistak egiten duen *provolone* gaztaren kasuan, kalitate handiagoa baitu testuran eta zaporean. Ildo horretan bertan, berreskuratu ere berreskuratu dira zenbait erreferentzia, “Nagusi”ak faltan sumatzen baitzuten, beste ezerk baino hobeto erantzuten zielako haren premiei; horien adibide dira, esaterako, Gelasa hornitzailearen kafe-zaporeko soja-edariak eta SPB espezialistaren lapikoak eta ontziak garbitzeko produktua.

Mercadonak eskerrak eman nahi dizkie erosketetako zuzendari nagusi izan diren Guillermo Pérez, Teresa Pol, Francis Alonso eta Marga Santosi, urte horietan guztietan erakutsi duten dedikazioagatik. Trantsizio-prozesu honen funtsezko pieza izan dira, izaten jarraitzen dute eta izango dira

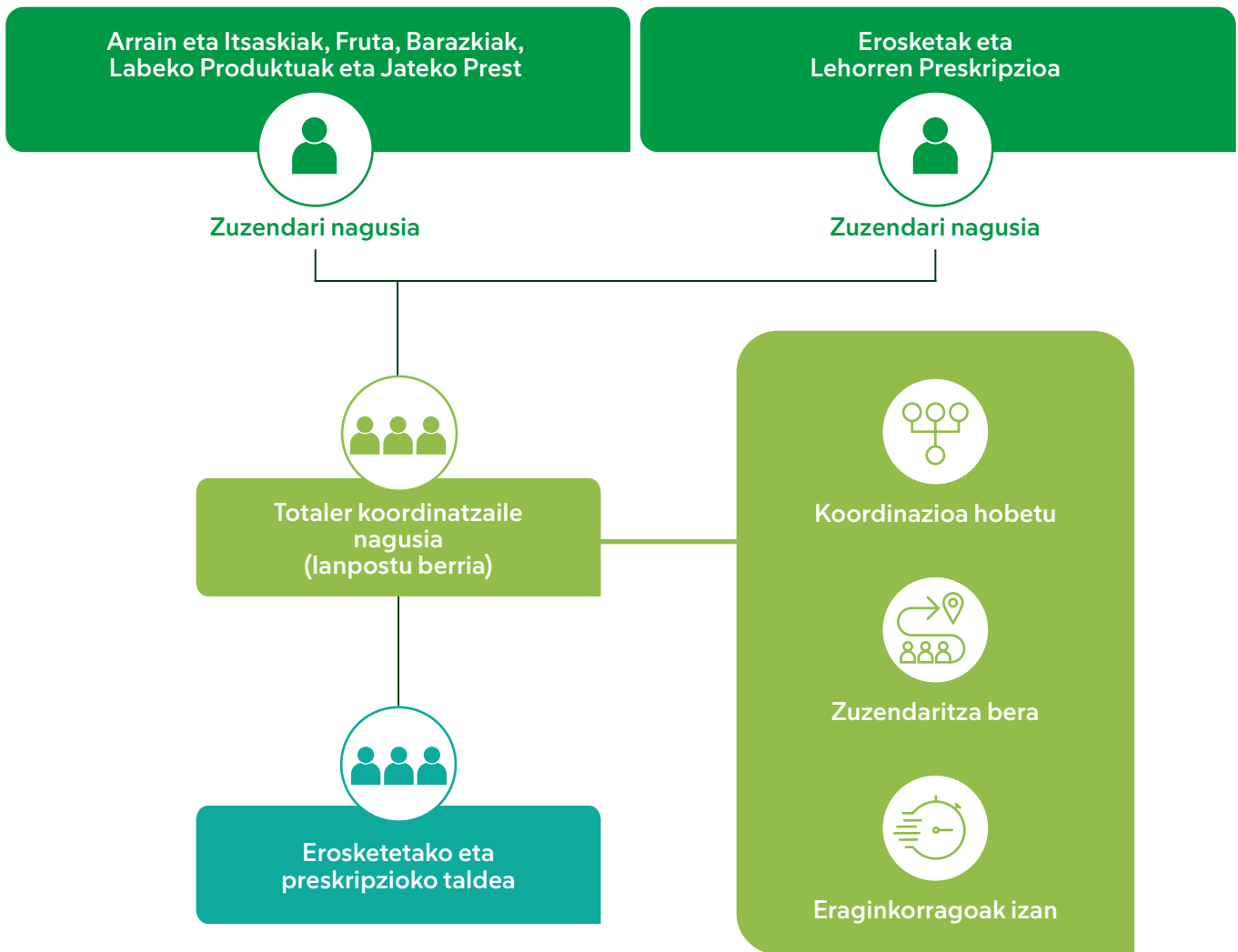
Erosketetako Sailaren berrantolaketa

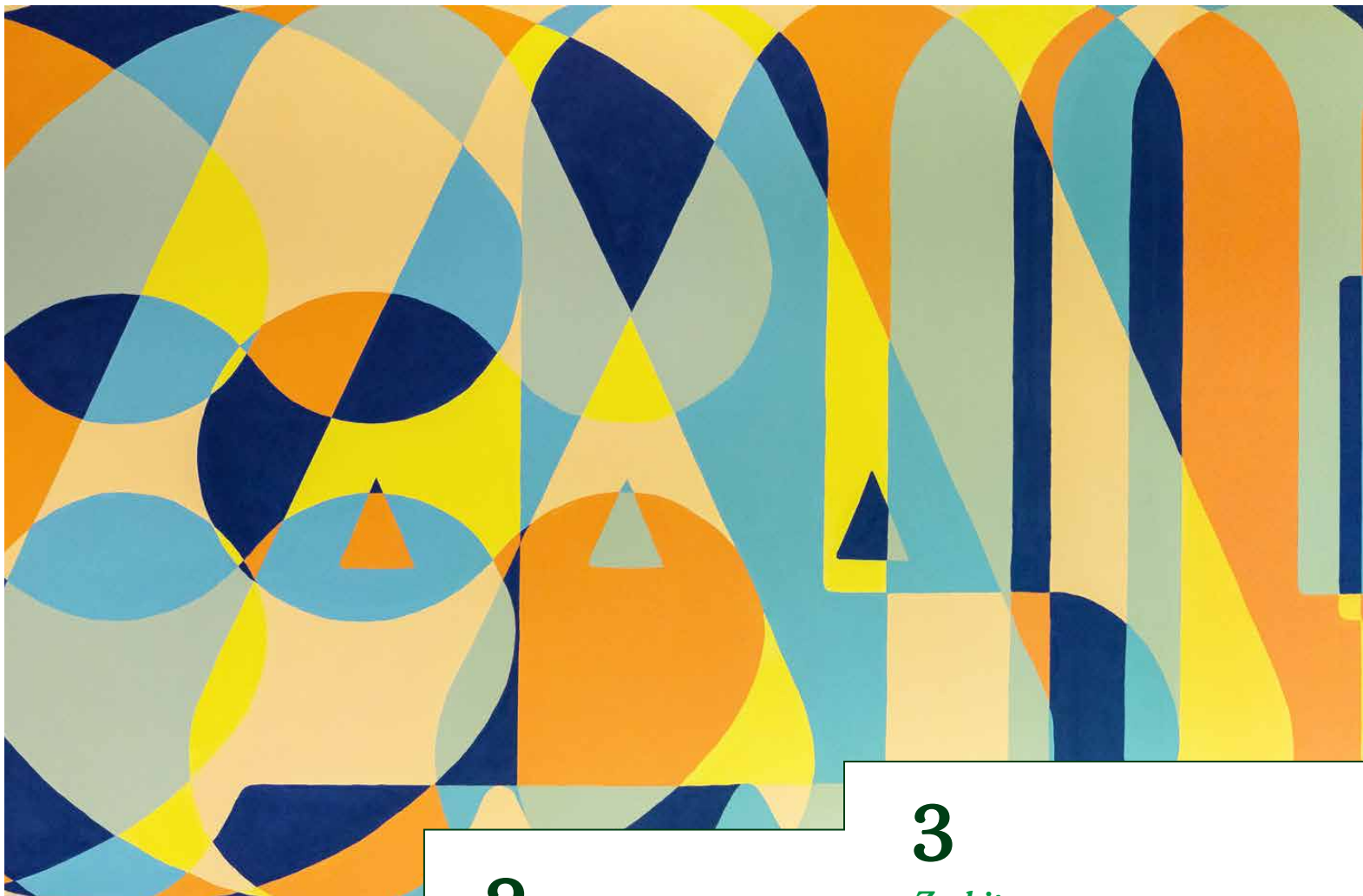
7 ZUZENDARITZA NAGUSI IZATETIK



2 ZUZENDARITZA NAGUSI IZATERA

ARINTASUNA IRABAZTEKO ETA BARRUAN ETA HORNITZAILEEKIN ANTOLATZEKO





1

Produktu Aukera

Eraginkorra, “Nagusi”ari
beti asmatuko duela
bermatzeko

2

Kalitatea

Produktu orok
kalitatea sendoa
bermatu behar du beti,
bai eta **elikagaien**
segurtasuna ere

3

Zerbitzua

“Nagusi”ari **behar**
duen produktua
beti **izango** duela
bermatzea

HELBURUA



4

Prezioa

Produktu bakoitzean
prezio hobeezina
ziurtatzea beti

5

Errentagarritasuna

Irabazi - Irabazi
Mercadonarentzat eta
Hornitzailearentzat

3.000

produktu-hornitzaile eta bitarteko
hornitzaile espezialista

6

**Etengabeko
Hobekuntza**

Etengabeko lana,
berrikusten jarraitzeko,
hobetzen segitzeko eta
hazkundera sustatzeko,
gizartearekiko
erantzukizunez jokatuz

TOTALERERRADIKALA

Totaler produktuak

Totaler Erradikala izateko bidean aurrera egitea hornitzaile eta bitarteko hornitzaile espezialistekin; erradikal hitzak esan nahi du “beti egitea” kalitate sendoko Produktu Aukera Eraginkorra eskaini ahal izateko

Eredu arduratsua

Mercadonak harreman-eredu arduratsua du hornitzaile eta bitarteko hornitzaile espezialistekin. Horregatik, kalitate sendoan, elikagaien segurtasunean eta prezio hobeezinean ez ezik, beste alderdi batzuetan ere jartzen du arreta. Adibidez, maila berean jartzen duen beste eskakizunetako bat da bere jardueran etikaz jokatzeko. Horretarako, ekoizpen-irizpide jasangarri batzuk ditu, erantzukizun sozialera eta ingurumen-erantzukizunera zuzenduak, erabateko konpromisoa du giza eskubideen defentsarekiko, jardunbide egokiak bultzatzen ditu animalia-ongizateari eta arrantza eta nekazaritza jasangarriei dagokienez, eta hazkunde partekatua eta gizartearentzako balioa helburu dituzten estrategia komunak ditu.

Giza eskubideak eta jardunbide egokiak



*Hornitzaileen
Jokabide Etikarako
Jarraibideak*

Mercadonak konpromiso irmoa du balio-kate osoan giza eskubideak errespetatzeko. Ondotxo daki bere jarduerak izan dezakeela inpakturik, eta, horrenbestez, konpromisotzat hartzen du lan duinaren aldeko apustua: diskriminaziorik gabeko lana sustatzen du, batere esplotaziorik gabeko balio-katearen maila guztietan.

Konpromiso horren emaitza gisa, Jokabide Etikarako Jarraibideak betetzea eskatzen die hornitzaileei, eta lankide dituen hornitzaile guztiekin partekatzen ditu. Jarraibide horiek bat datoz Nazio Batuen Mundu Hitzarmenaren printzipioekin eta Lanaren Nazioarteko Erakundearen hitzarmenekin, eta konpromiso sendoa eskatzen dute zenbait arlotan, hala nola giza eskubideetan, laneko etikan, laneko segurtasun eta higienean, ingurumen eta jasangarritasunean, eta berdintasunaren sustapenean, edozein herrialdetan jarduten duela ere. Eskakizun horiek ez badira betetzen, merkataritza-harremana berehala eteteko eskubidea du Mercadonak, hornitzaileari aurrez idatziz jakinarazita.

Era berean, Mercadonak estrategia global bat lantzen ari da, helburu gisa harturik hobeto jakitea giza eskubideek zer arrisku dituzten eta balio-katean zer inpaktu dituzten, eta arrisku eta inpaktu horiek hobeto prebenitzea, arintzea eta haiei erantzuna ematea.

Illo horretan, bada azpimarratzekoa den beste kontu bat ere: badira urte batzuk konpainiak Merkataritza Jardunbide Egokien Kodearekin bat egin zuela elikagaiak kontratatzeko. Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Ministerioak

bultzatutako borondatezko akordio horren bidez (Espainiako Elikadura Katearen Funtzionamendua Hobetzeko Neurrien Legearen barruan dago), Mercadonak indartu egiten du nekazaritzako elikagaien sektorean bidezko merkataritza-jardunbideak txertatzeko eta finkatzeko konpromisoa, eta, helburu hori lortzeko, lankidetzan dihardu Espainiako nekazaritzako elikagaien kate osoko elkarte ugariarekin.

2019az geroztik, gainera, Mercadonak antzeko konpromisoa du Portugalen ere —kasu horretan, Nekazaritzako Elikagaien Kateko Jardunbide Egokien Kodearen bidez, zeina sinaturik baitauka—. Horri esker, lankidetzan dihardu gainerako parte-hartzaileekin, eragile ekonomikoen arteko harreman komertziala hobetzeko. Izan ere, funtsezko helburutzat jotzen du hori inplikaturako alderdien arteko oreka eta lankidetzako desiragarriak bermatzeko, ez beren interesak defendatzeko bakarrik, baita kontsumitzaileak defendatzeko ere.

Animalien ongizatea

Mercadonak Animalien Ongizaterako Politika propioa du, Animalien Osasunerako Mundu Erakundeak animalien ongizatearen inguruan ezartzen dituen printzipioetan oinarritua. Bermatu nahi da betetzen direla animalien eskubideen “oinarrizko bost askatasunak”: animaliek ez izatea egarririk, goserik eta malnutriziorik; estres fisiko edo termikorik ez izatea; beldur edo larritasunik gabe haztea; portaera-jarraibide normalak adieraztea; eta min, lesio edo gaixotasunik ez izatea.

Jarduera-esparru horri jarraikiz, konpainiak, bai Mercadonaren bidez, bai Irmādonaren bidez, aspaldiko urteetan bermatzen du konpromiso hori: animalien ongizaterako onetsitako eta bermatutako estandarrak betetzen dituzten hornitzaile ziurtagiridunengandik eskuratzea haragi freskoa, arrautzak eta esnea. Estandar horiek, gainera, ez dira betetzen haztegietan bakarrik; garraioan eta hiltegietan ere betetzen dira.

Mercadona lanean ari da arlo horretan etengabeko hobekuntzak txertatzeko. Ildo horretan, adibide nabarmena da 2025erako hartutako konpromisoa, zeinaren arabera lortuko baitu arrautza freskoen % 100 sistema ez-konbinatueta kaiolarik gabe hazitako oiloenak izatea. Hori horrela, beste urrats bat egin du politika jasangarri horretan, eta, hari esker, gaur egun gauza da kaiolarik

gabeko oiloen arrautzak eskaintzeko kate osoan —zehazki, landa-oiloenak eta zoruan hazitakoena—.

Mercadonak animalien ongizatearekin duen konpromisoa hornitzaileek ere babesten dute, haiek ere arduraz hartzen baitute beren gain eginkizun hori. Haragiaren eta esnearen kasuan, urteak daramatzate Medikamentuaren Espainiako Agentziak eta Osasun Ministerioak bultzatutako Antibiotikoekiko Erresistentziaren aurka egiteko Plan Nazionaletan inplikaturik. Hiltegiak dituzten hornitzaileek, berriz, irudiak grabatzeko eta biltegitratzeko sistemak daukate ezarrita instalazioetan, jardunbide egokiak ziurtatzeko. Horretaz gainera, Deliplus markako kosmetiko-hornitzaileek ere sustatzen dute animalien ongizatea, eta horrek hainbat neurri iradokitzen ditu etxe horren jardunean, hala nola bermatzea produktuetako bat ere ez dela probatu animaliekin.



*Animalien
Ongizaterako
Politika*



Behiak Covap hornitzailearen zelaietako batean bazkan (Pozoblanco, Kordoba).

Nekazaritza jasangarria



Mercadonak nekazaritza modu arduratsuan kudeatzeko sistema bat du, zeinaren oinarria baita jasangarritasun handiagoa lortzea eta ingurumena gehiago zaintzea, bai eta ekonomia zirkular errentagarria lortzea ere. Mercadonak ondotxo daki nekazaritza jasangarria eskaera etiko, sozial, ekonomiko eta ingurumeneko ukalezina dela, eta, horrenbestez, lankidetzan estuan aritzen da sektore horretako hornitzaileekin; batetik, elikagaion segurtasuna bermatzeko, eta, bestetik, ekosistema osasungarriak sustatzeko, eta, hala, luraren, uraren eta baliabide naturalen kudeaketa jasangarria babesteko.

Bezeroei supermerkatuetan eskaintzen dizkien nekazaritza-produktuen jasangarritasuna

hobetzeko, Mercadonako nekazaritzaren kudeaketa arduratsurako sistemak bat egiten du fabrikazio-prozesu efizienteak eta nazioartean aitortutako ziurtapen-sistemen bidez egiaztatuak sustatzen dituzten Europako araudi-eskakizunekin.

Jasangarritasuna horrela defendatuz, Mercadonako nekazaritzako elikagaien katea urte urte indartzen da nekazaritza-sektorean, hala Espainian nola Portugalen, etorkizunerako berme direla erakutsi duten ekimen zehatzen bidez. Horren adibide da, esaterako, Surfruiten kasua, zeinak 2021az geroztik kolaboratzen baitu konpainiarekin. Kalitatearen aldeko apustua egiten duenez eta ingurumena errespetatzeko konpromisoa duenez —bere



Sociedade dos Vinhos Borges hornitzailearen mahastia (Felgueiras, Porto).

segmentuko ziurtagiri nagusiek bermatutako jasangarritasun-plan integral bat garatu du—, hornitzaile hori operadore estrategiko oso garrantzitsu bihurtu da Espainiako pomeloaren eta ahuakatearen bilakaeran; helburu anbiziotsu batekin bihurtu ere: fruta horien ekoizle nagusi bihurtzea Europa osorako.

Portugalen kasuan, nabarmentzekoa da, esaterako, Vinhos Borges hornitzaileak egindako lana, zeinak bost ardo eskusibo ekoizten baititu konpainiaren ardandegirako: Castelo de Moinhos etxeko ardo berdea eta ardo apardun lehorrak, erdi-lehorrak, brutak eta gorriak. 2019an Mercadonarekin lankidetzan hasi zenetik, etengabe hazi da Felgueirasen (Porto) egoitza duen fabrikatzaile espezialista hori. Horrekin batera, “Nagusi”ek aukera-aukeran dituzte batez ere urteko garai beroetan edaten diren ardo fresko eta bixiak. Horretaz gainera, hornitzaile hori presente dagoen Portugalgo eskualdeetan, motor sozial eta ekonomiko bihurtzen ari da, epe luzerako ikusmoldean oinarrituriko harremanari esker. Izan ere, tokiko hamarka nekazarirekin ditu hitzarmenak, eta, aipaturiko egonkortasun-eta konpromiso-ereduari jarraikiz, haiei erosten dizkie ardoak ekoizteko mahatsak.

Arrantza jasangarria

Mercadona Nazio Batuen Erakundearen Mundu Hitzarmeneko bazkidea da 2011tik, eta haren jardueran eragina duten Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH) lortzen laguntzeko lan egiten du. Arrantzaren kasuan, ondotxo daki klima-aldaketak zer-nolako eragina duen biodibertsitatean eta ozeanoetan, eta aspaldidanik sustatzen du jasangarritasuna, bai erauzketa-arrantzan, bai akuikulturan. Horren ondorioz, lankidetzak estua eta zuzena du hornitzaile eta bitarteko hornitzaile

espezialistekin, indarrean dagoen legeria ez ezik Arrantza Produktuak Erosteko Politika ere betetzen dela bermatzeko.

Ildo horretan, neurri jasangarri ugari bultzatzen ditu, hala nola arrantzatze-puntutik salmenta-punturainoko trazabilitatea monitorizatzeko sistema bat ezartzea edo gutxieneko tamainak, geldialdi biologikoak eta debekualdiak errespetatzen dituzten kontrol-neurrien protokoloak sortzea. Gainera, Mercadonak akuikultura jasangarriko produktuak sustatzen ditu nazioartean onetsitako jardunbide egokien estandarren bidez, eta horrek esan nahi du, besteak beste, erretiratu egiten duela arriskuan, galzorian edo larri mehatxaturik dauden ekosistemetatik datozen espezieen eskaintza.

Arrantza jasangarriarekin duen konpromisoaren adibide garbia da Mercadonak Escuris hornitzailearekin eta International Seafood Sustainability Fundazioarekin (ISSF) duen lankidetzak, zeinaren bidez erabat bermatzen baita Hacendado atun-kontserbak kala arduratsu eta jasangarrietatik datozela. Leroy Seafood espezialistarekin egindako lanari esker, orobat, konpainiak bermatzen du arrandegian saltzen den izokin freskoa ziurtaturiko arrain-haztegietatik datorrela, hau da, elikagaien segurtasuna, ingurumena eta animalien ongizatea ziurtaturik daukaten haztegietatik.

Ildo horretan, Irmãdonak ere egiten du arrantzaren jasangarritasunaren aldeko apustua: 2022az geroztik, “Lonjan Erositako Arrainaren Egiaztagiria” ekimenari atxikita dago. Proiektu hori 2010ean sortu zuen Docapescak, eta haren helburua da arrantzaleari ordainsari bidezkoagoa ematea eta, aldi berean, elikadura osasungarria izateko neurriak ezartzea produktu fresko eta hurbilekoak eskainita.



*Arrantza
Produktuak
Erosteko Politika*



Hazkunde partekatua

Mercadona Proiektuaren errealitateak itzulkin garrantzitsuak sortzen ditu urtez urte muntaia-kate osoan, gizarte osoan eta, bereziki, bere jarduera garatzen duen inguruetan eta zuzeneko presentzia duen tokietan.

Errealitate horren ondorioz, hornitzaileari dagokionez, hazkunde- eta garapen-motora den ekosistema bat finkatu da, eta erreferentziazko industria-kluster indartsu bat sortu eta sustatu da orotariko banaketa-sektorean. Ekosistema ekintzaile horretan, ezinbesteko faktoreak dira, esaterako, kalitatea eta elikagaien segurtasuna; era berean, berrikuntzaren eta jakintza-trukearen aldeko apustua egiten da, eraldatze- eta hazkunde-motor gisa. Ekosistema horrek, halaber, modu jasangarriari jarduten du, ingurumenaren aldetik konprometiturik, eta “Nagusi”ari irtenbiderik onena eskaintzea da haren ardatza, beti asmatu ahal izan dezan.

Eta hori guztia, gainera, konfiantzazko harremanetan oinarritutako elkarlanaren filosofiari jarraikiz, baterako hazkundera bideraturik, kate-maila guztiek beti irabazten duten ingurune batean.

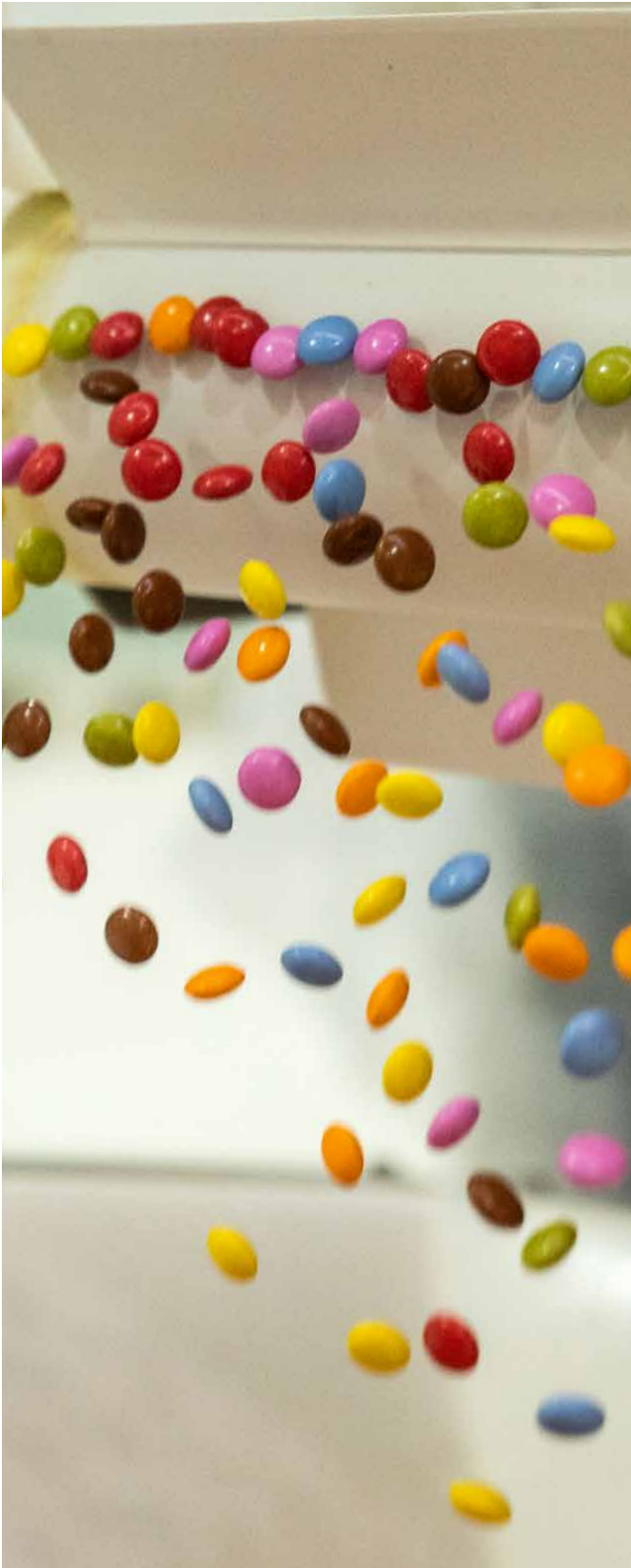
Izan ere, Mercadonak 3.000 produktu-hornitzaileekin eta 14.000 hornitzaile ez-komertzial eta zerbitzu-hornitzaileekin baino gehiagorekin lan egin du 2023an — horien artean, 350 garraiolari—. Guztion artean lorturiko lankidetzari eta konpromisoerik esker, hazten jarraitzen duen proiektu bat bultzatzen segitzea lortu da. Epe luzearen aldeko apustua eginik, 28.320 milioi euroko erosketa-bolumena sortu du guztira Espainian eta Portugalen hamabi hilabete

horietan —horietatik 27.142 milioi euro Espainiako hornitzaileei eta 1.178 milioi euro portugaldarrei—. Zifra globalari erreparaturik, % 22 igo da 2022arekin alderatuta.

Aldi berean, “Nagusi”ei ahalik eta aukerarik onena eskaintzeko, konpainia 13 herrialdetan dago presente —Espainia eta Portugal kontuan hartu gabe—. Haietan, 37 lagunek dihardute jatorritik lanean hornitzaile eta bitarteko hornitzaile espezialista onekin, Mercadonaren produktu-aukera eta zerbitzua indartzeko.

Era berean, ordezkaritza iraunkorra dauka zabalik Bruselan, eta, horri esker, ikusgarritasun handiagoa du, eta hobeto azaldu ditzake —lehen pertsonan— bere negozio-eredua eta banaketa ulertzeko modu bereizgarria Europako erakundeen aurrean.

***Mercadonak
% 22 handitu
du hornitzaile
lankideekin izaniko
erosketa-bolumena,
eta 28.320 milioi
eurora iritsi da***



Imperial hornitzailearen "Pintarolas" produktua, Vila do Condeko (Porto) fabrikian.



Huevos Guillén hornitzailearen ekoizpen-lerroa Perales del Alfambrako (Teruel) sailkapen- eta ontziratze-zentroan.

Sare logistikoa

Mercadonak 1,4 milioi metro koadroko sare logistiko efizientea du, honela banatua: 17 bloke logistiko —Almeirim (Santarém) bat eraikitzen ari dira—, bi biltegi satellite, bi biltegi erregulatzailerik eta material-biltegi bat. Sare haren bidez hornitzen ditu konpainiak bere 1.681 supermerkatuak (1.632 Espainian eta 49 Portugalen), 13.000 lagunetik gorako lantalde baten inplikazioari eta lanari esker. Ezinbestekoak dira langile horien espezializazioa eta profesionaltasuna, hornikuntza-katearen efizientzia eta egonkortasuna bermatu ahal izateko egunero-egunero.

17
bloke
logistiko
(bat eraikitzen)

1,4
milioi
metro
karratu

Konpainiak, bolumen eta kapilaritate handiko jarduera logistiko batek sortzen duen inpaktuaz jabetuta, eutsi egiten dio efizientziaren eta jasagarritasunaren aldeko konpromiso etengabeari. Horrek esan nahi du etengabe bilatu behar direla neurriak, optimizazioa lehenesteko eta ahalik eta baliabide gutxiena kontsumitzeko. Lan horrek berekin dakar, halaber, ekonomia zirkularreko neurri aitzindariak martxan jartzea, automatizazio-prozesu berriak txertatzea, ekimen berdeekin loturiko ekintzak probatzea eta aplikatzea, edo hornitzaile logistikoekin lankidetzan estuan aritzea, hala lortuko baita efizientzia, ingurumenarekiko errespetua eta bizikidetzan uztartuko dituzten estrategiak bultzatzea.

Erronka horiei guztiei aurre egin ahal izateko, Mercadonak urtero baliabide ugari bideratzen ditu sare logistikoa modernizatzerako. 2023an, zehazki, 276 milioi euro inbertitu ditu guztira, dela sarea ekipamenduz hornitzeko, dela hobekuntzak egiteko edo lurak erosteko.

Hamabi hilabete horietan, Almeirimeko bloke logistikoa egin da inbertsio-ahalegin handiena. Bloke hori Portugalgo Santarém barrutian dago, 440.000 metro koadro baino gehiagoko lursail batean, eta 155 milioi euro bideratu dira hara. Eginahal horri esker, proiektuan parte hartzen duten Portugalgo 25 hornitzaile espezialistekin batera, produktu lehorren, hoztuen, galkorren eta izoztuen biltegiak eraikitzen jarraitu da, bai eta zerbitzu orokorretarako eta bulegoetarako eraikinak altxatzen ere.

Era berean, konpainiak aurrerapen handiak egin ditu Granadako Guadix blokean; izan ere, 2023an 24,8 milioi euro inbertitu ondoren, 2022an hasitako produktu hoztuetarako nabearen obrekin jarraitu du. Inbertsio horrekin nabarmentzekoa da 30.000 metro koadro plaka fotovoltaiko instalatu direla (4,3 MW-eko potentzia). Horri esker, bloke logistiko horrek kontsumo elektrikoaren % 25 aurreztuko du, eta 680 tona CO₂ gutxiago isuriko du.

Gasteizko bloke logistikoak ere izan du hobekuntzarik ia zoko ekitaldian, 4 milioi euro inbertitu baitira arrain-nabea handitzeko. Bestalde, bloke logistiko gehienetan, energia fotovoltaikoa instalatzen ari dira 2023az geroztik, hala nola Bartzelonan, Sevillan, Valentzian, Zaragozan, Leónen eta Gasteizen.

Mercadonaren eraldaketa digitalerako estrategiaren barruan, biltegi guztien kudeaketa logistikoko programak eguneratzen ari dira, eta ekipo fisikoak berritu dira Antequerako (Málaga) eta Huevarko (Sevilla) bloke logistikoetan. Ekintza horiek 1,4 milioi euroko inbertsioa eskatu dute, eta lagungarriak izan dira esparru informatikoan zaharkiturik ez geratzeko.

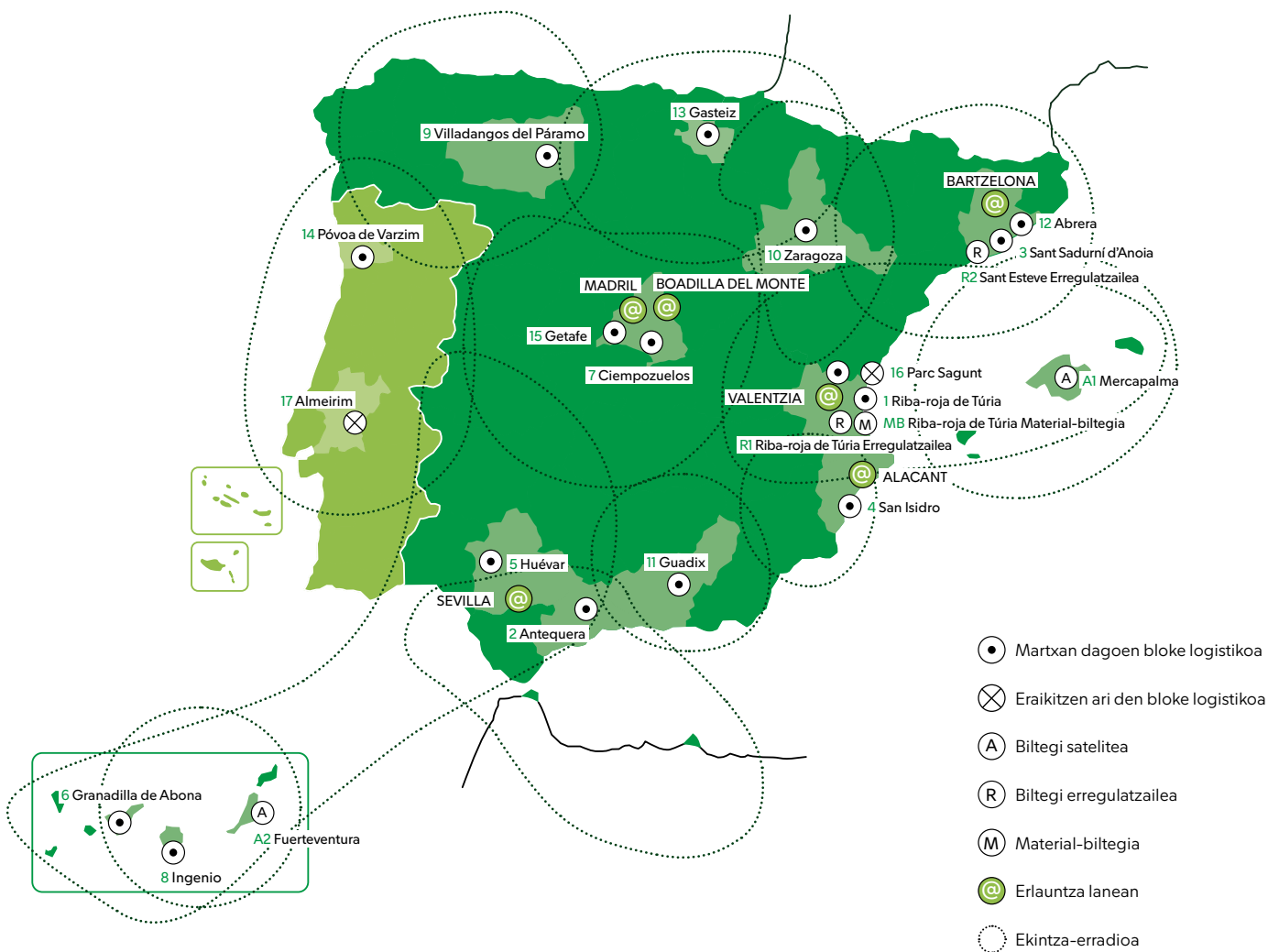
Bestalde, gogoratzekoa da Riba-roja de Túriako (Valentzia) bloke logistikoko langileek egindako lana, instalazio haietan sute bat izan baitzen ia zoko uztailan. Ez behar larria izan bazen ere —zenbait agente mobilizatu behar izan ziren; Suhiltzaileen Partzuergo Probintzialeko zazpi zuzkidura eta hiru

aginte-unitate, hain justu—, lortu zen sua kontrolatzea eta egin beharreko zaintza-lanak egitea sua ez zedin zabaldu. Hala, atxikitako gainerako nabeek zerbitzuari eutsi ahal izan zioten. Konpainiak eskerrak eman nahi dizkie suhiltzaile eta segurtasuneko kidegoei, bai eta konpainiako lan-osasuneko lantaldeari ere, egindako ahaleginagatik eta izaniko dedikazioagatik; haien profesionaltasunari eta erantzun arinari esker, azkar ebakatu ziren langile guztiak eta, hala, saihestu egin ziren kalte pertsonalak. Biltegi hartako plantilla eta inplikaturako muntaia-kate osoaren ahaleginari esker, lortu zen “Nagusi”engana inpaktu ahalik eta txikiena helaraztea.

***Mercadonak guztira
276 milioi euro
inbertitu ditu 2023an
biltegiatarako
jarduketetan,
 ekipamendutan eta
 lurrak erosten***



Riba-roja de Túriako (Valentzia) bloke logistikoko pertsona guztien konpromisoari esker, 2023ko uztailaren 5ean produktu lehorren biltegian izandako sutearen ondorioak murriztea lortu zen.



- 1 RIBA-ROJA DE TÚRIA, Valentzia
- 2 ANTEQUERA, Málaga
- 3 SANT SADURNÍ D'ANOIA, Bartzelona
- 4 SAN ISIDRO, Alacant
- 5 HUÉVAR, Sevilla
- 6 GRANADILLA DE ABONA, Tenerife (Santa Cruz Tenerifekoa)
- 7 CIEMPOZUELOS, Madril
- 8 INGENIO, Kanaria Handia (Las Palmas)
- 9 VILLADANGOS DEL PÁRAMO, León
- 10 ZARAGOZA, Zaragoza
- 11 GUADIX, Granada
- 12 ABRERA, Bartzelona
- 13 GASTEIZ, Araba
- 14 PÓVOA DE VARZIM, Porto
- 15 GETAFE, Madril

- 16 PARC SAGUNT, Valentzia
- 17 ALMEIRIM, Santarém (eraikitzen)
- A1 MERCAPALMA, Palma (Balear Uharteak)
- A2 FUERTEVENTURA, Fuerteventura (Las Palmas)
- R1 RIBA-ROJA DE TÚRIA, ERREGULATZAILEA, Valentzia
- R2 SANT ESTEVE, ERREGULATZAILEA, Bartzelona
- MB RIBA-ROJA DE TÚRIA, MATERIAL-BILTEGIA, Valentzia

- ERLAUNTZAK (Onlineko biltegiak)**
- VALENTZIA
 - BARTZELONA
 - MADRIL
 - ALACANT
 - SEVILLA
 - BOADILLA DEL MONTE, Madril



Almeirimeko (Santarém) bloke logistikoaren airetiko bista, eraikitzen ari ziren bitartean.

Efizientzia- eta jasangarritasun-adibideak

Efizientiaren eta jasangarritasunaren aldeko apustuan, Mercadonak lankidetzaz estua du bere hornitzaile eta bitarteko hornitzaile espezialista guztiak, eta denen artean dihardute jardueraren inpaktua ahalik eta gehiena murrizteko formulak bilatzen. Horretarako, “baliabide



Bloke logistikoak

Sare logistikoa optimizatzeko egindako inbertsioari esker, stock-denbora bi egun laburtu da.

Hautxoentzako higie-lerroa

Segurtasun-uztaia erretiratzea; neurri horri esker, urtean 1,6 tona plastikoa aurreztu dira.



Izozki-terrinenak

Plastikozko estalkien ordez kartoizkoak jartzea. Neurri horrekin, 90 tona plastikoa aurreztu dira.

Komuneko papera

Film biltzailean birziklatutako plastikoa gehitu da, eta, horri esker, urtean 421 tona plastikoa birjina aurreztu dira.



gutxiagorekin gehiago ekoiztea” filosofian oinarrituriko ekimenak baliatzen dituzte. Horrek esan nahi du etengabe lan egin behar dela prozesuak optimizatzeko eta gaitasunak aprobetxatzeko, arlo guztietan efizientziarik handiena izateko.

Zitrikoak eta fruta hezurdunak

Martinavarro hornitzaile espezialistak ura berraprobetxatzeko sistema berri bat garatu du, eta, horri esker, % 11 aurreztu du ur-kontsumoan.



Fruitu lehorren, fruta lehortuen eta kalabaza-hazien mixa

Poto-formatutik poltsa-formatura pasatu da, eta, horri esker, 56 tona plastiko aurreztu dira urtean.

Gelatinak

Txikiagotu egin da kaxen tamaina produktu-sorta osoan, eta, horri esker, 19 tona murriztu da kartoi-bolumena.



Txikle-potea

Potearen tamaina barruko edukira doitu da, eta, horri esker, urtean 40 tona plastikoko gutxiago erabili dira, eta astean kamioi bat gutxiago behar izan da produktua garraiatzeko.

Gizartea

01

Ingurumen-kudeaketa

02

Gizartearekiko konpromisoak

03

Aintzatespenak





Mercadona inplikaturik dago Gizartearekin, ingurunean eta planetan **inpaktu positiboa** areagotuko duen negozio-eredu bat sortzeko eta eraikitzeko. Horrela bakarrik balioetsiko baitu Gizarteak **gero eta enpresa gehiago eta hobeak izateko beharra**

Baenako (Kordoba) supermerkatuaren sarrera.

Ingurumen-kudeaketa

Mercadonaren ustean, ingurumena beste azpiosagai bat da enpresa-ereduaren barruan. Ingurumen Kudeaketako Sistemaren bidez, etengabe saiatzen da baliabide naturalen erabilera optimizatzen eta bere jardueraren inpaktua ahalik eta gehiena murrizten presente dagoen inguruneetan. 50 profesional inguruk osaturiko lantaldea izanik ere, modu transbertsalean inplikaturik daude enpresako gainerako kideak, eta, haien guztiaren lanari esker, identifikatuta eta aztertuta daude arrisku-foku posibleak. Hala, ahaleginak egiten dituzte ahalik eta gehiena murrizteko berotegi-efektuko gasen emisioak, ur-kontsumoa, hondakin-uren isurketa, hondakinen sorrera eta lehengaien kontsumoa. Era berean, aurrera jarraitzen du inpaktu horiek prebenitzeko eta kudeatzeko sistemak ezartzen, helburu gisa harturik “Bai esaten jarraitzea Planeta gehiago zaintzeari”. Hala, bat dator Nazio Batuen Erakundeak (NBE) sustatutako Garapen Jasangarrirako Helburuekin (GJH).

Kutsadura eta klima-aldaketa



2023an, Mercadonak bere karbono-aztarnaren kalkulua egin eta egiaztatu du, ISO 14064 arauak ezarritakoaren arabera. Hala, ziurtatu du % 38 murriztu dituela emisioak 2015etik 2022ra bitartean, bai berotegi-efektuko gasen zuzeneko emisioei dagokionez, bai gas horiek erretiratzeari dagokionez, bai inportatutako energiak eragindako zeharkako emisioei dagokionez. Era berean, konpainiak jarduera handitu badu ere hamabi hilabeteotan (% 5 ugaritu ziren *kilitroak*), lanean jarraitu du inpaktua ahalik eta gehiena murrizteko. Hala, % 1eko murrizketa garbia ekarri du emisioen kasuan, aurreko urtearekin alderatuta.

Horretarako, konpainiak zenbait arlotan lan egin du, hala nola atmosferara isuritako gas hoztaileen ihesa murrizten, merkantzien garraioak eragindako emisioak gutxitzen eta elektrizitate-kontsumoak eragindakoak murrizten. Lehenbiziko kasuari dagokionez, ingurumena errespetatzen duten gas hoztaileetan oinarritutako teknologiak dituzten dendetan hotz industrialeko sistemak ezartzen jardun du azken urteetan —batez ere CO₂ transkritikoan oinarrituak—. Era berean, ihesak detektatzeko neurriak ere sustatu ditu; haiei esker, gas fluordunen ihesak 226.055 tCO₂ baliokide gutxiago izatea lortu da 2015az geroztik.

Garraioak eragindako emisioak murrizteari dagokionez, Mercadonak “baliabide gutxiagorekin gehiago garraiatzearen” aldeko apustua egiten jarraitu du. Horretarako, EURO VI modeloek osatzen dute kontratatutako ibilgailu-flota osoa. Ibilgailu horiek gehiago errespetatzen dute ingurumena.

Konpainiak dendetan banatzeko eta hornitzaileetan kargatzeko kontratatuta daukan flotak, zehazki, lau kamioi elektriko eta 99 gas-kamioi zeuzkan 2023an —azken horietatik 81ek gas natural likidotua baliatzen zuten, eta gainerako 18ek, berriz, gas natural konprimatua—. Era berean, baditu 8 bitrailer eta 40 megatrailer ere. Horretaz gainera, hamabi hilabeteotan, 11.500 karga garraiatu dira trennez, eta horrek, zalantzarik gabe, lagundu du emisioak murrizten. Ildo horretan bertan, onlineko eskaerei eta teleerosketei erantzuteko Espainian eskuragarri dauden banaketa-furgoneten flota propioa erregai biko da, eta, beraz, horrek ere murriztu egiten du erregai-kontsumoa. Era berean, 383 furgoneta mikrohibrido ere baditu.

Neurri horiei guztiei esker, konpainiak aurrera jarraitu du Lean&Green España Ekintza Planean: lorturiko emaitza zehatzek erakusten dutenez, guztira 173.934 tona CO₂ baliokide utzi dio isurtzeari 2015etik. Portugalen ere bat egin du Banaketaren Sektorea Deskarbonizatzeko proiektuarekin (Banaketa Enpresen Portugalgo Elkartek sustatu du).

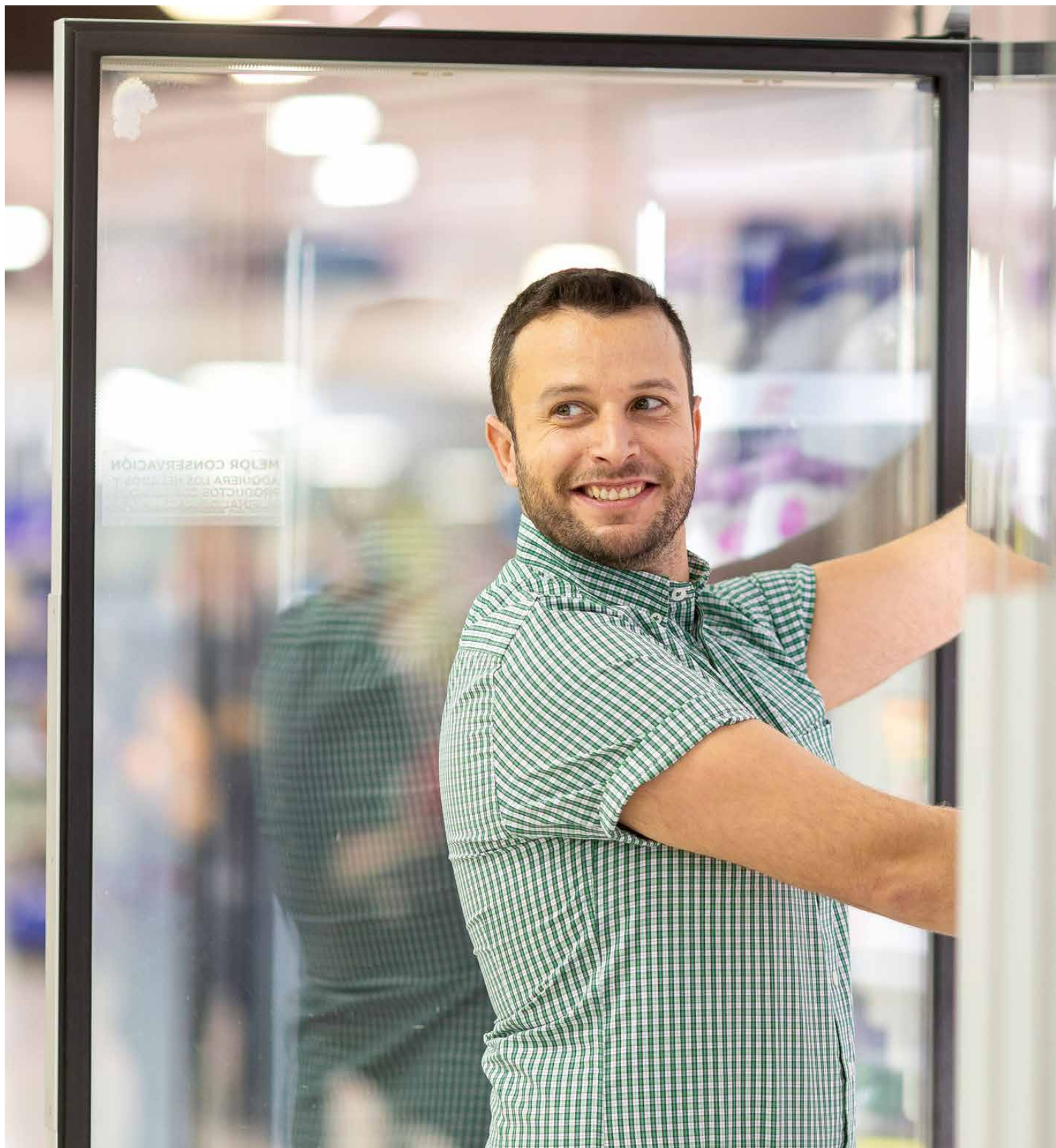
Hirugarren zutabeari dagokionez —elektrizitate-kontsumoa murriztea—, Mercadonak aurrezteko ekimenak bultzatzen jarraitu du; esate baterako, Denda Eraginkorraren Ereduaren (8ko Denda) aldeko apustutik eratorritakoak. Eredu horrek neurri ugari jasotzen ditu energia-efizientzia sustatzeko, dela erabilitako hozte-sistemen bidez (askoz efizienteagoak), dela LED argiztapena estandarizatuz (bloke logistikoetan ere ezarrita dago), dela kontsumoen kudeaketa adimendunaren bidez eta eraikinen isolamendua hobetuz. Gainera, energia berriztagarrien aldeko apustua egiten jarraitu du hamabi hilabeteotan, eta, horri esker, azken urtean atmosferara 267.947 tCO₂ baliokide isurtzea saihestu du.

Ingurumena babestearen eta errespetatzearen aldeko apustuan, Mercadona buru-belarri ari da Bigarren Emisio Plana garatzen, zeina konpainiaren prozesuak deskarbonizatzeko 2050erako strategiaren barruan baitago. 2023an % 38ko murrizketa lortu du, baina helburu gisa definitua du 2015az geroztik beste % 30 gehiago murriztea prozesu propioetan 2030erako. Horretarako, zenbait ekimen aurreikusi ditu, hala nola dendetan plaka fotovoltaikoak instalatzea, instalazioetan energia-efizientzia sustatzeko neurriak hartzea, HFCak hozgarri gisa erabiltzeari pixkanaka uztea —harik eta CO₂ transkritiko bidezko hozte-sistemak instalatu arte—, garraio-flotaren kudeaketa adimenduna egitea edo hornidura elektrikoaren kontratuetan energia berdea erostea.

<p>99 kamioi gasez dabiltzanak</p>	<p>4 kamioi elektriko</p>	<p>11.500 karga trenez garraiatuak</p>
---	--	---



Disfrimur hornitzailearen kamioi elektriko baten xehetasuna.



Javier, Madrilgo Paseo de las Deliciaseko supermerkatuko langilea.

2022*	2023**
Emisio totalak (tona CO ₂ baliokide)	
763.542	761.592
Emisioen urteko aldaketa (tona CO ₂)	
6.277	-1.950
Emisioen intentsitatea (tCO ₂ baliokide/saldutako KLT-milioi)	
58,88	55,89
Emisioen intentsitatea (tCO ₂ baliokide / saldutako KLT-milioi)	
11,87	10,58
Salgaien garraioak eragindako zuzeneko emisioak (kg CO ₂ baliokide / dendara eramandako m ³)	
7,26	7,37
Ozonoa agortzen duten substantzien emisioak	
Konpainiak ez du erabiltzen ozonoa agortzen duen substantziarik	

* 2023ko datuak, ISO14064 arauaren arabera egiaztatutak.

** 2023ko behin-behineko datuak, egiaztatzeke.




Certificado Huella de Carbono



HCO-2022/0002
AENOR certifica que la organización
MERCADONA, S.A.
es conforme con la Norma ISO 14064-1:2018

para las actividades: **Genera unas emisiones totales de 7.800.993 tCO2-eq (Emisiones directas: 462.904 tCO2eq; emisiones indirectas: 7.338.089 tCO2-eq).**

El alcance de la verificación se establece para las actividades que presta la organización dentro del grupo MERCADONA para las actividades de compra, entrega a las tiendas de productos, aprovisionamiento en los almacenes para abastecer a las tiendas y al cliente final en su domicilio.

El grupo MERCADONA esta compuesto por MERCADONA, S.A., empresa de supermercados situada en todo el territorio de España e IRMADONA SUPERMERCADOS, S.A., filial en Portugal.

PERIODO CALCULADO: 2022

CONFORME AL: Informe de Emisiones Verificado del periodo 2022 y la Declaración de Verificación de AENOR

que se realizan en: **CL VALENCIA, S. 46016 - TAVERNES BLANQUES (VALENCIA)**

Emisión: 2023-09-12




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

Ekonomia zirkularra



*Ingurumenari
buruzko informazio
gehiago hemen*

Mercadonak ahalegin handiak egiten ditu ekoizpen eta kontsumo arduratsuan oinarritutako kudeaketa-eredu bat bultzatzeko. Horretarako, optimizatu egin behar ditu prozesuak, eta maximizatu produktuen, materialen eta baliabideen balioa, ekonomiaren zirkuituan ahalik eta denbora luzeenean mantendu ahal izateko eta, hartara, ahalik eta aprobetxamendurik handiena bermatzeko. Era berean, ahal den guztietan hondakin gutxiago sortzea du helburu. Eta, posible ez denean, konponbide diferentzial eta berritzaileak bilatzen ditu, hondakinok berreskuratzeko eta atzera produkzio-zikloan txertatzeko.

Konpainiak ekonomia zirkularreko estrategiak aplikatzen ditu, materialen fluxu bakoitzaren bideragarritasuna eta espezifikotasuna kontuan hartuta: botatako elikagaiak, bilgarriak (etxeakoak eta merkataritzakoak) eta hondakinak oro har.

Mercadonak, bere jardueraren bolumena dela eta, baditu elikagaiak alferrik ez galtzeko estrategiak, eta, haiei esker, elikagai-produktuen bolumen osoaren % 99,5 aprobetxatu da 2023an. Horretarako, enpresak sentsibilizazio- eta prestakuntza-ekimenak garatzen ditu langile eta bezeroekin. Lehenbizikoen kasuan, berariazko prestakuntza eskaintzen die barne-prozesuetako manipulazioan, eta, bezeroen kasuan, berriz, janaria hobeto aprobetxatzeko errezetak zabaltzen ditu komunikazio-kanal propioetan.

Ildo beretik, nabarmentzekoa da, orobat, Mercadonak AECOCek koordinatutako proiektu honekin duen konpromisoa: “Elikaduran ezere ez dago soberan, aprobetxatu”. 2012an martxan jarri zutenetik Mercadonak parte hartzen du egitismo horrekin, 500 enpresa baino gehiagorekin lankidetzan. Era berean, lehenbiziko ediziotik esku hartzen du “Elikagaiak xahutzearen aurkako astean” (hura ere AECOCek gidatua), elikagaien garrantziaz eta horiek ahalik eta gehiena aprobetxatzeko beharrez kontzientzia pizteko.

Era berean, konpainiak Portugalen ere jardun du “Movimento Unidos Contra o Desperdício” izeneko kontzientziazio-kanpainan. 2020an abiarazi zuten kanpaina hori elikagaiak alferrik ez galtzeko, eta konpainiak hasiera-hasieratik parte hartu du.

Prebentzioaren esparruan, gainera, nabarmentzekoa da konpainiaren Beti Prezio Baxuak merkataritza-politikaren ekarpena. Politika horrek ahalik eta kalitate handieneko erosketa-orga bermatzen du ahalik eta prezio txikienean, baina eskaintzarik eta sustapenik gabe. Hala, kontsumo arduratsua sustatzen da, eta saihestu egiten da “Nagusi”ek behar baino gehiago erostea eta biltegiatzea.

Era berean, dendekek bloke logistikoetara egunero egiten dituzten eskaeren modulazioa bultzatzen du Mercadonak, salmenta-aurreikuspenak kontuan harturik. Ildo horretan, prezioak doitzen ditu iraungitze-data hurbil duten produktuetan, batez ere galkorren ataletan, eta egunero ematen ditu saldu ez diren baina kontsumorako egokiak diren produktu-soberakinak —guztira 760 erakunde sozialekin baino gehiagorekin dihardu lankidetzan, Espainian eta Portugalen—. Halaber, baimendutako kudeatzaileen esku ipintzen ditu giza kontsumorako egokiak ez diren produktuak, etxeko animalientzako elikagai bihurtzeko.

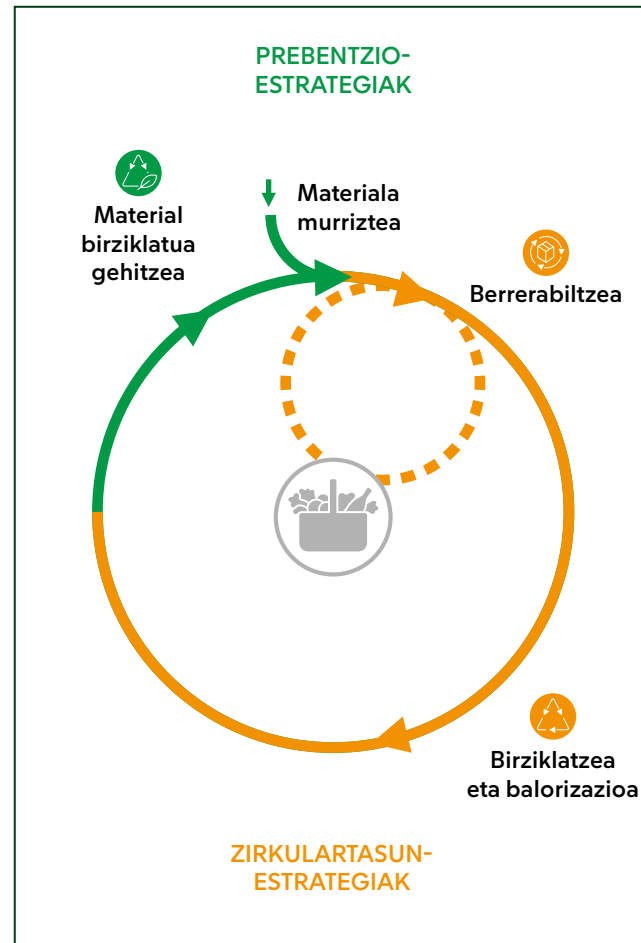
Bilgarrien kontsumoa optimizatzeko, Mercadonak bereizi egiten ditu merkataritza-bilgarriak eta haietako hondakinak, bai dendetan, bai biltegietan. Material horiek bereizi eta behar bezala bildu ondoren, alderantzizko logistika bidez garraiatzen dira konpainiaren biltegi eta plataforma logistikoetara, trinkotu eta birziklatzaileei emateko. Horrela, film plastikoa katean berriro sartzea lortzen da —esate baterako, Mercadonak erosketak eramateko bezeroen eskura ipintzen dituen poltsetan—; kartoi birziklatua, berriz, bilgarri berriak fabrikatzeko prozesuetan sartzen da. Horren ondorioz,

erabilera bakarreko bilgarri komertzialen % 77k material birziklatua dute.

Era berean, konpainiak mota horretako bilgarriak berrerabiltzearen aldeko apustua egiten du, hainbat prozesuren bidez. Hala egiten du, adibidez, Logifruit hornitzaileak bere kaxekin, zeinek zortzi urteko bizitza baitute batez beste — hau da, 120 aldiz berrerabiltzen da kaxa horietako bakoitza—.

Etxeko bilgarriei dagokienez, etxe partikularretan erabiltzen eta kontsumitzen direnen kasuan, MercaDonak bere gain hartzen du Ekoizle Gisa duen Erantzukizun Hedatua, dela Espainian merkaturatzen dituen produktu ontziratuen kasuan, dela Portugalen merkaturatzen dituen kasuan. Hala, finantzatu egiten du produktu horiek balio-bizitzaren amaieran sortzen dituzten bilgarri-hondakinak kudeatzeko kostua. Ardua horri, hain justu, ekoizlearen erantzukizun hedatuko sistema kolektiboen bidez erantzuten zaio.

Ekonomia Zirkularreko Estrategiak



Birziklatzeko zaborrontziak supermerkatuen sarreran.



Esparru horretan bertan, konpainiak urteak daramatza posible den kasuetan material birziklatua sartzearen aldeko apustua egiten, eta, horri esker, tankera horretakoa izan da 2023an etxeko bilgarrien materialaren % 24. Horrek murrizketa nabarmena ekarri du lehengai birjinen erabileran. Gainera, etxeko bilgarrietan material berriztagarrien proportzioa % 20koa izan da 2023an.

Era berean, material-kontsumoa murrizten jarraitzeko —papera, kasu—, Mercadonak tiket digitala ezartzen amaitu du 2023an, Espainian dituen 1.632 dendetan. Ekimen horren bidez, txartelarekin ordaintzen duten “Nagusi”ek posta elektronikoz jaso ditzakete erosketatik, WhatsApp bidez sistema simple batean alta eman ondoren. Neurri horrekin, konpainiak urtean 100 tona paper aurrezte aurreikusten du.

Mercadonak marka propioko bilgarriak birdiseinatzen jarraitu du, erabilitako material-kantitatea optimizatzeko eta sortutako hondakinaren birziklagarritasuna hobetzeko. Bigarren kasu horretan, eta etxeetan hondakinak ondo bereiz daitezela sustatzeko, piktogramak erabili ditu hondakinak duen materialen arabera zein edukiontzitan sartu behar den jakiteko.

Konpainiak hondakinaren sorrera prebenitzeko neurriak sortzen eta aplikatzen jarraitzen du, eta etengabe bilatzen ditu alternatibak bere prozesuak efizienteagoak izateko eta lehengaien kontsumoa ahal den neurrian murrizteko. Jardueraren ondorioz instalazioetan sortzen dituen hondakin-fluxuen kasuan, Mercadonak kudeatu eta balorizatu egiten ditu, teknikoki eta ekonomikoki posible den guztietan.

Hartara, bereizi egiten ditu hondakin ez-arriskutsuak eta etxeko hondakin parekoak, eta udal-erakunde bati edo kudeatzaile baimendu bati ematen dizkio.

Era berean, birziklatzaileei bidaltzen dizkie bilgarri komertzialetako hondakin guztiak, batez ere kartoia, plastikoa eta zura, bigarren “bizitza” bat emateko eta, hala, ekonomia zirkularraren zikloan txertatu ahal izateko. Bestalde, konpainiak kudeatzaile baimenduei ematen dizkie arriskutsutzat sailkatutako hondakinak —gehienak bloke logistikoetako instalazioen mantentze-prozesuetan sortzen dira—. Instalazio horietan garbiguneak daude, eta hantxe biltegitratzen dira modu seguruan kudeatzaile baimendu batek eraman arte.

Inguru horretan, Mercadona saiatzen da azpiproduktuak ahalik eta gehiena aprobetxatzen. Esate baterako, baimendutako operadoreen bidez kudeatzen ditu GKEAJA produktuak (Giza Kontsumorako Ez diren Animalia Jatorriko Azpiproduktuak) maskotentzako elikagaiak fabrikatzeko; ildo horretan bertan, animaliak elikatze baliatzen dira ogia fabrikatzeko lerroetan sortutako ogi-azpiproduktu guztiak. Era berean, baditu dendetan kafe-kapsulak biltzeko edukiontzia ere. Kapsula horiek birziklatzaile bati ematen zaizkio, zeinak bereizi egiten baititu aluminioa, plastikoa eta kafe-hondarrak, guztiak balorizagarriak. Erabilitako pilek ere prozesu berari jarraitzen diote: “Nagusi”ek dendetan horretarako gaituriko edukiontzietan utzi eta gero, baimendutako kudeatzaileei ematen zaizkie, ondoren kudeatu eta birziklatzeko.



Bilgarriak birdiseinatzen

Marka propioko bilgarriak birdiseinatzen ari dira, erabilitako material-kantitatea optimizatzeko eta sortutako hondakinaren birziklagarritasuna hobetzeko. Piktogramen bidez, hondakina zein edukiontzitara bota behar den adierazten da, haien osagaia aintzat harturik

1	2
3	

1. Isabel langilea, Ermesindeko (Valongo, Porto) supermerkatuan kartoia birziklatzen.
2. Cristina, Lalíngo (Pontevedra) Trigueriza etorbideko supermerkatuan plastiko birziklatuko poltsa batekin.
3. Seurodis hornitzailearen Divertidas galleten edukiontzia, birziklapeneko piktograma informatiboekin birdiseinatua.

Baliabideen erabilera jasangarria



Mercadonak baliabide naturalen erabilera kontzientea sustatzen du, eta, bere Ingurumen Kudeaketako Sistemaren bidez, konpainiaren jasangarritasuna urtez urte indartzen duten politika eta estrategia arduratsuak ezartzen ditu. Horrela, ingurumen-kudeaketak hiru ardatz nagusi ditu: energiaren erabilera, uraren erabilera eta biodibertsitatearen babesa.

Energiaren arloan, konpainiak efizientziaren eta energia-aurrezpenaren aldeko apustua egiten du, batez ere Denda Ekoefizienteen Ereduaren bidez. Eredu horrek honako hauek ekarri ditu: ingurutzailen hobekuntzak isolamenduaren lodiera handituta, eremukako klimatizazioa beroa berreskuratzeko sistemekin, LED-argiztapena eta aireztapen-kontsumoa

optimizatzea. Era berean, energia kudeatzeko software berri bat ezarri du, dendetako kontsumoaren kontrola automatizatzen.

Konpainia gero eta apustu handiagoa egiten ari da deskarbonizazioaren eta energia berriztagarri ez-kutsatzaileen erabilerean alde. Ildo horretan, 224 instalazio fotovoltaiko gehiago jarri ditu 2023an. Horrenbestez, 42 milioi euroko inbertsio-ahalegina egin du, eta, horren bidez, 160.000 plaka fotovoltaiko ezarri ditu guztira; horietatik 120.000 ekitaldian instalatu dira. Datozen urteetan, energia garbien eta ingurumen gehiago errespetatzen duten energien erabilera sustatzen jarraitzea aurreikusten du Mercadonak, guztira 250 MW-eko potentzia fotovoltaikoa izateko



Guadixeko (Granada) bloke logistikoan instalatutako panel fotovoltaikoak.

helburuarekin. Urtean kontsumitutako energia guztiaren % 15 autokontsumo bidezkoa izatea ekarriko luke horrek.

Halaber, 2023an ibilgailu elektrikoak kargatzeko guneen azpiegitura hedatzen jarraitu du: 396 dendatan eta 14 lantokitan jarri ditu instalazio berriak. Guztira 6 milioi euroko inbertsioa bideratu du horretarako, eta, horri esker, konpainiak karga publiko-pribatuko sare handienetako bat edukitzea lortu du; horren erakusgarri, 3.800 kargagune eta gehiago ditu.

Horretaz gain, Mercadonak energia hornitzeko zenbait kontratu itxi ditu datorren hamarkadarako, 2024ko urtarrilaren 1ean indarrean sartu diren lau kontratu sinatuz. Haien bidez, konpainiak Espainian eta Portugalen kontsumitzen duen energia guztia kudeatuko du. Erreferentziazko enpresekin egin ditu akordioak, hala nola Iberdrola, Repsol, EDP eta Statkraft, zeinek energia sortzeko aktibo propioak baitituzte.

Bere azterna hidrikoa hobetzen ere ahalegintzen jarraitu du konpainiak, denda-sarean dagoeneko ezarrita daukan teleneurketa-sistema bat erabiliz ur-kontsumo orokorra xehetasunez aztertzen duen lantalde baten bidez. Horrek aukera ematen dio kontsumoak kontrolatu, hornikuntza-sarea aztertu eta egon daitezkeen ihesak edo akatsak hautemateko. 2023an, kateko dendetan kontsumitutako uraren % 100 udal-horniduratik etorri da. Gainera, eta hondakin-uren isurketak prebenitzeko eta kontrolatzeko bere planaren ildotik, araztegiak ditu bloke logistiko hauetan: Riba-roja (Valentzia), Huévar (Sevilla), Ingenio (Kanaria Handia), Parc Sagunt (Valentzia), Gasteiz (Araba), Mercapalma (Palma), Villadangos del Páramo (León), Antequera (Málaga), Póvoa de Varzim (Porto), San Isidro (Alacant), Ciempozuelos (Madril), Abrera (Bartzelona) eta Guadix (Granada).

Helburua da kutsatzailerik gabe itzultzea urak ingurunera, haien ziklo hidrológicoak jarraitu dezan, eta hala ingurumen-inpaktua murriztea.

Konpainia jakitun da, halaber, banaketa-enpresa den aldetik rol garrantzitsua duela ekoizpen-prozesuak —beren inpaktua arintzeko— egokitzen lagunduko duten ekimenak sustatzeko orduan, eta horrekin biodibertsitatea zaintzen laguntzeko. Horregatik, Trantsizio Ekologikorako eta Erronka Demografikorako Ministerioaren (MITERD) Enpresa eta Biodibertsitatearen Espainiako Ekimenari atxiki zaien sektoreko lehen enpresa izan da, eta zenbait dendatan neurri espezifikoak bultzatzen jarraitu du eremu babestuetako jarduerak edo eragiketek eragindako inpaktuak murrizteko eta biodibertsitatea zaintzeko edo lehengoratzeko.

Horren adibide da etxe-uharteetan lorategi-estalkiak eta fatxadetan lorategi bertikalak integratu izana. Ekimen horiek lagungarri dira “bero-uharte” efektuari aurre egiteko, biodibertsitatea kontserbatzeko eta CO₂-a harrapatzeko. Ildo horretan, duela urte batzuetatik hona, Mercadonak harreman estua izan du SEO/Birdliferekin. Harreman hori biodibertsitatea babesteko proiektu batean mamitzen da honako neurri hauen bidez: hegaztientzako habia-kutxak, janlekuak, edontziak eta intsektuentzako bi hotel instalatzea Madrilgo Glorieta de Quevedoko supermerkatuko lorategi-estalkian. Horretaz gain, konpainiak arrantza-produktuak erosteko politika batzuk ditu, biodibertsitatea mantentzeko eta inguruko ekosistemak babesteko helburua dutenak.

160.000

plaka fotovoltaiko

3.800

kargagune

Gizartearekiko konpromisoak

Mercadonak abian du Ekintza Plan Sozial propioa. Hari esker, urtez urte, gizartearekin duen harremana indartzen du funtsezkotzat dituen balioen bidez, hala nola elkarrizketa, gardentasuna eta entzute aktiboa. Balio horien bitartez, harreman egonkorra eraikitzen ditu presentzia duen eremuetan, hurbiltasunaren alde egiten du, eta harremanak indartzen ditu premia espezifikoak hautemateko eta irtenbide zehatzak emateko, adostasuna eta elkar ulertzea abiapuntu.



Mundu Hitzarmenaren sinatzailea

2011z geroztik, Mercadonak Espainiako Nazio Batuen Mundu Hitzarmeneko kidea da, zeinean 167 herrialdeetako 24.257 erakundek parte hartzen baitute.

Atxikimendu horrekin, konpainiak, Brontzeko Bazkide Preskriptore gisa aitortua baita, konpromisoa hartzen du giza eskubideetan, lan-arauetan eta ustelkeriaren aurkako borrokan funtsezko balioak defendatzeko. Foro horrek, gainera, tokiko 62 sare ditu —NBERen Mundu Hitzarmenak Espainian duena barne—, zeinak 1.673 erakundek babesten baitituzte. Hamabi hilabete horietan, Mercadonak, Nazio Batuen Mundu Hitzarmenaren babesean, lanean jarraitu du Garapen Jasangarrirako Helburuek (GJH) planteatutako beharrei irtenbideak eta erantzunak bilatzen, enpresa gisa.

Kontsumitzaileak

2023an, Mercadonak kontsumitzaileen elkarteekin dituen loturak indartzen jarraitu du, ondo baitaki nolako garrantzia duten elkarte horiek egiten duten lanak eta “Nagusi”en ordezkaritza gisa betetzen duten elkarrizketa-rolak.

Topaketa horien bidez, konpainiak sakonago eta xehetasun handiagoz azaldu ditzake, batetik, urtetik urtera lortzen dituen mugarrak, eta, bestetik, “Nagusi”en beharrei erantzuteko eta erosketa- eta kontsumo-ohitura berrietara egokitzeko bultzatzen dituen berariazko proiektuak, bai eta gizartearekin jokatzeko duen modua ere, zeina gardentasunean, hazkunde partekatuan eta

zintzotasunean oinarritzen baita. Konpainiak funtsezkotzat jotzen du azken printzipio hori kontsumitzaileekiko harremanetan.

Horregatik, Espainian, 134 erakunderekiko elkarrizketa bultzatu du urtean zehar; zehazki, 86 kontsumitzaile-elkarterekin, intolerantziadunen eta alergiadunen 28 elkarterekin eta, Kontsumo Ministerioarekin ez ezik, kontsumoko 19 zuzendaritza nagusirekin ere. Portugalen, DECO eta DECO PROTeste kontsumitzaile-elkarteekin eta intolerantziadunen eta alergiadunen elkarte batekin (APC) aritu da lankidetzan. Aldi berean, jarraitu du kontsumitzaileekin duen harremana Bruselan indartzen; kasu honetan, kontsumitzaile-elkarte baten eta lau erakunde instituzionalen lankidetzarekin.

Halaber, Mercadonak “Partaidetza Mahaia” (MPAC) bultzatzen du 2014az geroztik, FUCI, UNAE, AVACU eta UCAUCE kontsumitzaile- eta erabiltzaile-elkarteen konfederazioekin eta federazioekin batera. Eztabaida-foro horrek Espainiako gizartearen elikadura-ohituretan gertatzen diren aldaketak aztertzen ditu “Kontsumo-ohiturak” izeneko inkesta urtero eginez.

2023an, lankidetzara hori indartu du konpainiak, eta MPAC mahaia sendotzen jarraitu du, arlo horretako erreferente bat delako eta erakunde giltzarria izan daitekeelako portaera-aldaketak iragartzeko eta hauteman diren jokabideek zer erantzun, konponbide eta ondorio izan ditzaketan aztertzeko. Ia hamarkada bat darama lan horretan inplikaturatuta. Horren itzulkinak funtsezkoak dira kontsumitzaileen portaera hobeto ulertzeko eta haien benetako beharrei erantzuteko.

Ekintza zehatzak



Ricardo, Massamagrell-eko (Valentzia) supermerkatuko "Nagusia".

141

kontsumitzaile-elkarte, intolerantziadunen eta alergiadunen elkarte eta kontsumo-administrazioarekin izan du harremana Estatu eta Europa mailan

27

lankidetzeta-hitzarmen kontsumitzaile-elkarteekin eta zeliakia, intolerantzia eta alergia dutenen elkarteekin

198

interakzio kontsumitzaile-elkarte eta intolerantziadun eta alergiadunen elkarteekin

60

parte-hartze sektoreko biltzar eta jardunaldietan

Erakunde sozialei egindako dohaintzak



Mercadonak kolektibo kalteberenekin duen konpromisoa sendotzen jarraitu du gizartean garrantzi handia duten zenbait ekimen solidarioren bidez. Horren erakusgarri da 2023an konpainia beste 215 erakunde sozialekin lankidetzan hasi izana.

Hamabi hilabete horietan, 713 jantoki soziali, 54 elikagai-bankuri eta beste erakunde batzuei lagundu die Espainian, 21.900 tona elikagai eta produktu baino gehiago emanaz. Gainera, konpainiak beste ekimen solidario batzuk bultzatzen jarraitu du, eta zenbait bilketa-kanpainatan ere parte hartu du, adibidez azaroko Bilketa Handian eta udaberriko Kilo-bilketan. Horietan, “Nagusi”en zuzeneko laguntzak bildu ditu elikagai-bankuen alde; guztira 3,5 milioi euro. Eta Mercadonak 300.000 eurotik gorako zuzeneko ekarpena egin du.

Konpromiso horrek hazten jarraitu du Portugalen ere: 49 jantoki soziali, 10 elikagai-bankuri eta beste erakunde sozial batzuei

lagundu die. Horri esker, 1.200 tona elikagai eta produktu baino gehiago ematea lortu du. Ekarpene horri gehitu behar zaio Portugalgo beste ekimen batzuetan parte hartuz egin duen ekarpena, hala nola maiatzeko eta azaroko “Recolha de Alimentos do Banco Alimentar Contra a Fome” ekimenean, Portugalgo Cruz Vermelharen “Shop for Goodness” bilketa-kanpainan edo maskotetarako elikagaiak biltzeko Animaliferen kanpainan; 174.000 eurotik gorakoa izan da ekarpen horien baterako balioa 2023an.

2023ko Bilketa Handiaren barruan, Mercadonak boluntariora korporatiboko proiektu pilotu bat jarri zuen abian Espainiako eta Portugalgo zenbait eremutan. Horretan, zenbait arlotako langileek parte hartu zuten, eta beren denbora eman zuten “Nagusi”ei kutxan dohaintza egiteko aukeraren berri emateko eta elikagai-bankuei laguntza eman ziezaietela eskatzeko.



Rita, Mercadonako langilea, Nuno boluntarioaren aldamenean, Portugalgo “Cruz Vermelha”rentzako dohaintza-ekitaldi batean, Bragan.



Rosa, langilea eta boluntarioa; eta José Antonio, “Nagusia”, 2023ko Bilketa Handian.

Ekintzailtzarako laguntza

Gizartearekin duen konpromisoaren barruan, ezagutza sustatzen duten, pertsonen talentuan inbertitzen duten eta hezkuntza sendotzen laguntzen duten ekimenetan parte hartzen du Mercadonak. Esate baterako, lotura du Marina de Empresas-ekin: Europako ekosistema ekintzailearen gune bat da, hiru ardatzek osatua.

Lehena, EDEM, unibertsitate aurreko ikastaroen, graduen, masterren eta Executive eta Goi Zuzendaritzako programen bidezko prestakuntzaz arduratzen da. Adibidez, Mercadonako presidente Juan Roigek berak horietako batean parte hartu du “15x15” ikastaroaren 18. edizioaren bidez. Gainera, haur-literaturako Hortensia Roig sariaren bigarren edizioaren deialdia egin du, zeinean Mercadonako 22 langileren kontakizunak aurkeztu baitira. Sariaren helburua da emakumeen artean diziplina zientifiko-teknikoak sustatzea, eta Eva Escuderok jaso du, *Los coleccionistas de ceros* lanarekin. Oviedoko (Asturias) La Floridako Mercadona supermerkatuko langile Lucía Álvarez finalista izan da.

Lanzadera enpresa-azeleratzailea da Marina de Empresas-en bigarren ardatza. 1.300 enpresa baino gehiago sustatzea lortu du, 2023an beste 300 enpresa gehitu ondoren; haietako batzuk Portugalgoak dira. Eta Angels da hirugarren ardatza. Ekimen honek lider ekintzaileengan inbertitzen du enpresa jasangarriak garatu ditzaten eta liderrok inbertitzaileekin konekta dezaten. Konpainiak Angels Conecta plataforma indartzen jarraitu du, inbertitzaileek eta ekintzaileek zuzeneko harremanak izateko balio baitu, eta urteroko Inbertitzaileen Eguna (IDAY) ospatu du.

Halaber, Jaume I.a Erregearen sarietako “Ekintzailearen Saria” kategoria babestu du Mercadonak, EDEMekin eta AVerekin (Valentziako Enpresaburuen Elkarte) batera. Azken edizio horretan, saria Cascajares enpresako presidente Alfonso Jiménezek jaso du. Enpresak nekazaritzako elikagaien eraldaketan lan egiten du, eta funtsezko eragilea da elikaduraren sektoreko berrikuntzaren garapenean eta ekoizpen-fasetik azken banaketara arteko ekonomia zirkularraren sustapenean.



EDEMeko MBA Junior-eko ikasleak, Valentziako instalazioetako korridoreetan.



Ekintzaileak prestakuntza-jardunaldi batean, Lanzaderan.



Kudeaketa herritarrekin

Mercadonak errespetuzko harremana du herritarrekin, ondo baitaki zer rol bete behar duen egunero bizikidetza sustatzeko eta presentzia duen auzo eta eremuen beharrei erantzuteko. Horregatik, apustu egiten du elkarrizketaren eta elkar ulertzearen alde, eta konpromiso handia du kolektibo horrekin, bere enpresa-etikaren funtsezko balioa den aldetik.

Konpromiso horren barruan, konpainia 2014tik ari da Kudeaketa Proaktiboa Herritarrekin proiektua bultzatzen: horren bidez, etengabe egiten ditu azterketak bere instalazioetan, kontingentzia posibleei aurrea hartzeko. 2023an, guztira 20.561 zamalan-prozesu aztertu ditu dendetan, eta 5.386 barne-prozesu, instalazioetan. Horretaz gain, 359 iradokizun jaso ditu hamabi hilabete horietan, eta, horri esker, jasotako proposamenak sakon aztertu ondoren, % 75 ebatzi ditu 30 egun natural baino gutxiagoan.

Mercadonak berariazko neurriak bultzatzen ditu herritarrekiko bizikidetza hobetzeko. 2023an, nabarmentzekoak izan dira Bragako Quinta de Santa Bárbaran daukan dendan egindako jarduketak: apustu egin zuen antzinako aletgia berreskuratzearen alde, eta, berreraiki ondoren, ingurumen-hezkuntzarako zentro bihurtu da. Gaur egun, komunitate osoaren zerbitzura dago Minhoko arbasoen zenbait jardueratradizio erakusteko, hala nola abeltzaintza, nekazaritza eta ardogintzakoak.

Konpainiak, halaber, beti defendatu eta sustatu du merkataritza-formatu desberdinen arteko bizikidetza, auzoen jarduera dinamizatzeko elementu gisa. Izan ere,

hamarkadak daramatza udal-merkatuak biziberritzen laguntzen. Horren froga da horrelako inguruneetan 35 saltoki kokatu izana, saltoki tradizionallekiko bizikidetzan.

Kateko dendetan ere ikusgai dago harreman-eredu hori. Horrela, 8ko Dendaren eredu egokituta dago Desgaitasunen bat duten Pertsonak Ordezkatzeko Espainiako Batzordeak (CERMI) erosketa-prozesua errazteko gomendatzen dituen irisgarritasun-estrategietara. Aparkalekuak mugikortasun urriko "Nagusi"entzako plazak ditu, eta oinezkoen ibilbidea seinaleztatua du; korridoreak erosoagoak dira, gutxienez 1,80 metroko zabalera baitute, eta komunak mugikortasun urriko pertsonentzat egokituta daude. Halaber, bezeroek beren desgaitasun fisikora egokitutako orgak eskatzeko aukera dute denda guztietan, beren ohiko erosketa-prozesua errazteko.

Mercadonak behar bezala konpondu ditu presentzia duen inguruneetako herritarrek egindako kexa eta iradokizunen % 75



Quinta de Santa Bárbarako (Braga) supermerkatuaren airetiko bista. Ondoan, Minhoko etxe tipiko birgaitu bat du. Gainera, aletegia birgaitu da, eta Bragako Kinta Pedagogikora eraman da.

Aintzatespenak

2023an izan den testuinguru ekonomiko eta sozial konplexuan, Mercadonak harreman estua izan du gizartearekin, haren beharrak antzemateko eta asetzeko gai izateko ez ezik, ahal duen neurrian haren garapenean eta ongizatean laguntzeko ere.

Espanian zein Portugalen, gizarteak aintzat hartu ditu konpromiso hori —gizarteari jasotzen duen guztiaren zati bat itzultzea— eta konpainiak hamabi hilabete horietan egin dituen ekintza solidarioak. Aintzatespen hori pizgarri bat da lankidetzaren estutzen jarraitzeko.

Hala, Kordobako San Juan de Dios Ospitaleko Ordenak “Hermano Bonifacio” saria eman zion Mercadonari jantoki sozialari laguntzeagatik. Aldi berean, Valentziako Elikagai Bankuak konpainiaren lan solidarioa aitortu zuen saria emanaz 2023ko Sari Humanitarioen bigarren edizioan. Eta Gipuzkoako Foru Aldundiak eta Gipuzkoako Elikagai Bankuak ere enpresak egunero egiten dituen elikagai-dohaintzen (“azken minutua” izenekoak) garrantzia aitortu zuten. Era berean, Tenerifeko La Orotavako Udalak Mercadona aintzatetsi du, eta jendaurrean eskertu nahi izan dio abuztuan gertatu zen sutearen ondorengo une eta egunetan izan zuen inplikazioa eta entrega; azken 40 urteetan uharteak izan duen suterik larriena izan zen hura.

Portugalen, Santarémeko Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão com Deficiência Mental (APPACDM), Barceloseko Grupo de Ação Social Cristã (GASP) eta S. Tiago de Fraiãoko Associação de Solidariedade elkarteek ere aitortu diote Mercadonari dende egunero egiten dituzten dohaintzen bidez urtean zehar egindako lana.

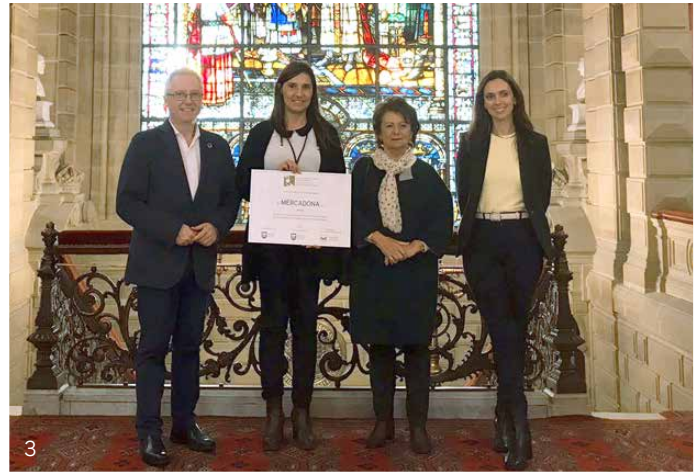
2023an, nabarmentzekoa da, halaber, beste urte batez Mercadona izendatu izana sektorean izen ona duten enpresetan lehena, eta orokorrean bigarrena, Ospe Korporatiboko

Enpresa Monitoreak (MERCOS) lortutako balorazioen arabera. Monitore horrek berak, konpainiako presidente Juan Roig jarri du, kasu honetan bosgarren urtez jarraian, ospe handiena duen lider gisa “2023ko Liderren Ranking Orokorrean”.

Portugalen kasuan, 2022an, monitore horrek Mercadona sartu zuen Portugalgo enpresa onenen *ranking*ean, lehen aldiz bere historian, eta ikusi du Portugalgo konpainiak nola egin duen gora hamaika postuz hamabi hilabete eskasean eta, hala, Portugalen ospe handiena duten enpresen artean zortzigarren postuan geratu dela. Ildo horretan, Portugalgo eskualdeko Mirante egunkariak Mercadona saritu du “Excelência Empresarial” sariarekin, ekonomia deszentralizatzearen adibide nazional gisa eta gizartean duen zeregin garrantzitsua aitortuta.

Bestalde, ASEDAS elkarteak (Asociación Española de Distribuidores, Autoservicios y Supermercados), zeinaren kide baita Mercadona, omenaldia egin zien txikizkako eta handizkako banaketetako kontsumitzaileei “Zu zaudelako gaude gu” galan, iazko azaroan Madrilan. Gala hartan, eskertu egin zitzaizkien azken urteetan bizi izan ditugun une zailenetan ere konfiantza izateagatik.

Gómez familiak (Mercadonaren akzioduna) segurtasun-indarren lana aintzatetsi du berriz ere, Juan Manuel Gómez Serrano sarien IV. edizioaren bidez. Antequerako (Málaga) osasun-arretaren balioak eta buru-belarri aritzea ere aintzatetsi du familiak, Patrocínio Gómez sarien VII. edizioaren bidez.



1. ASEDASen ordezkariak eta kontsumitzaileen omenez ospatu zen “Zu zaudelako gaude gu” galako sarituak. 2. “Hermano Bonifacio” saria ematen Mercadonari, Kordobako Barriada Chinales supermerkatuak eguneroko dohaintzen bidez egindako lanagatik. 3. Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta Gipuzkoako Elikagai Bankuaren aintzatespena Mercadonari, egunero egiten dituen dohaintzengatik. 4. Mercadonako akziodun diren Gómez familiakideek bultzatutako Patrocinio Gómez sariaren irabazleak.

Kapitala

01

Inbertsioa, eraldaketa
izugarriaren oinarri

02

Egoera sozioekonomikoa eta
marjinetan izandako eragina


03

Hazkunde jasangarri
eta partekatua

04

2023ko emaitzak





Konpainiako akziodunek duela zazpi urte hartu zuten **erabaki estrategiko** hau: **epe luzean, inbertitzea onuragarria** da Mercadona osatzen dugun guztiontzat, eta erabaki hori da Mercadonak 2023an izandako emaitza bikainen arrazoia



Mercadonaren Eredua aplikatzeari, langileen ahaleginari eta hornitzaile eta bitarteko hornitzaile espezialisten inplikazioari esker, 2023rako ezarritako salmenta- eta irabazi-helburuak lortu dira, eta errentagarritasuna, aurreko urteko galera berreskuratuta, 2016koarekin parekatu da (urte hartan hasi zuen konpainiak eraldaketa izugarria). Eraitza horiek gainerako osagaiei (“Nagusia”, Langilea, Hornitzailea eta Gizartea) sekuentzialki erantzun ondoren lortu dira, eta beti epe luzearen aldeko apustua egiten duen eta pertsonak zaintzen dituen kudeaketa-eredu bati esker izan da hori posible.

Helbide soziala Espainian duen Mercadona SAK (Tavernes Blanques, Valentzia) eta Portugalgo Irmãdona Supermercados Unipessoal Lda. enpresak (Vila Nova de Gaia, Porto) osatzen dute batez ere Mercadona Taldea. Bi elkarteek helburu sozial bera dute eta jardura bera garatzen dute: elikagaiak eta edariak ez ezik, zaintza pertsonaleko, etxea garbitzeko eta maskotentzako produktuak ere banatzea. Horretarako, gainera, hainbat filial, sukurtsal eta ordezkari-bulegoren laguntza du 13 herrialdean; horietan, 37 langile ari dira lanean. Sare komertzial horri esker, konpainiak nazioarteko erosketak bideratzen ditu, zeinak lau kontinentetan egiten baititu, eta kalitate goreneko Produktu Aukera Eraginkorra bermatzen die bezeroei prezio hobeezinetan, baita Espainiatik eta Portugaldik kanpo egindako gai guztietan ere.

Urteko Memoria honetan jasota geratu denez, Mercadonak 1.632 supermerkatuko sarea zuen Espainian 2023aren amaieran, eta 49koa Portugalen. Supermerkatu horietatik guztietatik 1.364k Denda Eraginkorraren Eredua daukate ezarrita (8ko Denda), eta sare logistiko propio baten bidez hornitzen dira, zeina 17 bloke logistikoz (bat eraikitzen ari da), bi biltegi satelitez eta bi biltegi erregulatzailaz baitago osaturik.

Denda eta zentro logistikoen egitura horrekin batera, biltegi-eredu propioa du, Erlauntzak deiturikoak, zeinak onlineko eskaerak

esklusiboki kudeatzeaz eta prestatzeaz arduratzen baitira, Espainian salmentakanal digitala aukeratzen duten bezeroei zerbitzua emateko. Gaur-gaurkoz, Valentzian, Bartzelonan, Madrilan, Alacanten eta Sevillan dago martxan kanal hori.

Era berean, Mercadonak 23 koberrikuntza-zentro ditu, zeinetan, 200 aditu baino gehiagoren lanari esker, berrikuntzak garatzen eta hobekuntzak gehitzen baititu produktu-aukeran, “Nagusia”en laguntzarekin.

Ahalegin horri guztiari esker, konpainiak hazten jarraitu du 2023an, eta 104.000 langilek gidatutako proiektu bereizgarri bat eraiki du. Horiek guztiek dedikazioz eta ahaleginez jarduten dute egunero, bezeroak gogobetetzeko konpromisoarekin.

Mercadona Zerga Agentziako Enpresa Handien Foroko kide da 2011z geroztik. Ogasuneko eta Funtzio Publikoko Ministerioaren mendeko foro horretan, enpresa handien eta Estatuko Zerga Administrazioaren arteko lankidetzaren esparru bat sustatzen da, gardentasun, elkarrekiko konfiantza, fede on eta leialtasuneko printzipioetan oinarritua. Konpainiak, gainera, bat egin du Zerga Jardunbide Egokien Kodearekin, zeinak harreman kooperatiboa sustatzen baitu Zerga Agentziaren eta hura sinatzen duten enpresen artean. Era berean, eta bere borondatez, urtero aurkezten dio gardentasun fiskalari buruzko txosten bat. Txosten horretan, urteko informazio garrantzitsuena jakinarazten da, zeina Zerga Agentziaren webgunean agertzen baita. Horrela ziurtatzen da betetzen dituela estatu-agentziak eskatzen dituen lankidetzaren eta gardentasun-estandarrik.

2023an, aurreko ekitaldian bezala, Ernst & Young SL eta Ernst & Young Audit & Asociados - SROC SA enpresek ikuskatu dituzte Mercadonaren eta Irmãdonaren kontuak, hurrenez hurren, eta, bi kasuetan, aldeko txostena egin dute, salbuespenik gabe. Txosten horiek eta urteko kontuak dagozkien erakundeetan gordetzen dira.



Merkatu Zentraleko supermerkatuaren sarrera Las Palmas Kanaria Handikoan (Las Palmas).

**2016an Zuzendaritza Batzordeak hartu eta akziodunek
babestutako erabaki estrategikoa:**

Epe luzean, inbertitzea onuragarria izan
da 5 osagaientzat



Denda eraginkorra (8ko Denda)

2016an Mercadonak supermerkatuak berritzeari ekin zion Denda Eraginkorraren Eredu Berriaren bidez. Eredu berri horrek Freskoen Globala eta Jateko Prest proiektuak gehitu ditu, eta 1.364 dendatan dago dagoeneko, zeinen errentagarritasuna handiagoa baita ohiko dendena baino.

Portugal Proiektua

Mercadonaren nazioartekotzea eraldaketa izugarriaren bidez egin da. Orain, 49 supermerkatuko sare bat du, bi bloke logistiko (bat eraikitzen) eta 1.403 milioi euroko fakturazioa lortu du.

ERALDAKETA IZUGARRIA

10.000 M€

baino gehiago inbertituta 2016
eta 2023 artean



Logistikaren optimizazioa

Eraginkortasuna hobetzeko eta optimizatzeko inbertsio-ahalegin bat egin da, eta, horrela, lortu da stock-denbora bi egun laburtzea. 2016 eta 2023 bitartean, 8 bloke logistiko eraiki dira, haietako 2 Portugalen, eta beste 6 berri dira.

Mercadona Online

Onlineko negozioaren eraldaketa 2018an hasi zen lehen Erlauntza ireki zenean (Valentzia). Harrezkero, azken urteetan hazi besterik ez da egin, eta dagoeneko errentagarria eta produktiboa da.

Digitalizazioa eta antolakuntza

DPP (*Direct Product Profit*) eta DEZ (Denden Ekarpen Zuzena) tresnek produktu-aukeraren eta denden errentagarritasuna kalkulatzendute. DAEari (Dendak Antolatzeko Eredua) eta Albalat dels Sorells-eko Bulegoei esker, antolakuntza hobetu da.

Egoera sozioekonomikoa eta marjinetan izandako eragina

2023. urtea egoera konplexu batekin hasi zen, testuinguru inflazionista zela eta. Horrek zuzeneko eragina izan zuen Mercadonaren gastuetan, 500 milioi eurotik gorakoa (% 8 inguru), kostu finkoetan zein aldakorretan (besteak beste, alokairuak, langileak, energia eta garraioak).

Ilido beretik, urteko lehen hiruhilekoan, jatorriko prezioen igoera orokorra izan zen ezaugarri nagusia, eta horrek eragina izan zuen produktuen salmenta-prezioetan. Mercadonak, kostu-prezioak egonkortzeari eta ondoko jaitsierari aurrea hartuta, salmenta-prezioak jaisteko konpromisoa hartu zuen 2023ko martxoan. Eta hala egin du urtean zehar bere produktu-aukerako 500 erreferentzian, eta, aldi berean, ahalegin handiak egin ditu bere salmenta-prezioetan ez aplikatzeko hornitzaileek Mercadonaren erosketa-prezioei jatorrian ezarri dizkieten igoerak.

Emaitza ona izan da, eta, ondorioz, Mercadonaren merkatu-kuota handituz joan da urtean zehar. Zehazki, dendako 200 bezero gehiago izan ditu, batez beste, egunean; mugitutako *kilitro*-kopurua % 5 handitu da, eta salmentak % 15 igo dira eurotan. Hori guztia merkataritza-marjina puntu bat murriztuta, betiere jakitun izanik hain sektore lehiakor batean ez dela nahikoa marjina murriztea bezeroa gogobetetzeko, eta kalitatea, eskaintza eta zerbitzua ere etengabe hobetu behar direla.

Jardueraren hazkunde horrekin, eta 100 milioi euroko diru-sarrerara batzuei esker (2022ko ekitaldian egon ez ziren diruzaintzako soberakinen ordainsaririk eratorriak) eta enpresaren prozesu guztietan hartutako aurrezpen-neurriei esker, konpainia gai izan da gastuaren parte handiena bereganatzeko eta, marjinak murriztu diren arren, irabazi garbia handitzeko, eta salmenten gaineko % 3,1era iritsi da.

Mercadonaren Ereduaren arabera, prozesua efizienteagoa denean, enpresako osagai guztiek jaso behar dute onura. Hori dela eta, 2023an aparteko erabaki hau hartu da, irizpideak betetzen dituzten langileei aplikatzeko: ordainsari aldakorri edo helburuen araberako sariari hileko soldataren erdia gehitzea; horren ondorioz, kontzeptu horren zenbateko osoa 600 milioi eurora iritsi da. Erabakiak etekina partekatze duen politika indartzen du; izan ere, urte horretan, langile guztien ahaleginari eta ezarritako estrategien egokitasunari esker, merkatu-kuota, salmenta-zifra eta irabaziak handitzea lortu da.

Horretaz gain, gizartean ere eragina izan dute konpainiak lortutako emaitza onak, Mercadonaren enpresa-ereduak oparotasun jasangarri eta partekatua sustatzen baitu. Hala frogatzen dute zenbait zenbatekok, hala nola zerga-ekarpenak, 2.604 milioi eurora iritsi baitira; hau da, 2022an baino % 15 gehiago.

Erabaki horien guztien oinarrian, sekuentzialki pentsatu eta jardutean oinarritutako kudeaketa-eredu bat dago, ordena honi jarraitzen diona: lehenik, "Nagusia" dago; gero, salmentak, eta, azkenik, irabaziak. Kateko 1.681 supermerkatuetako batera erosketak egitera egunero joaten diren 5,8 milioi familien konfiantzari esker jarraitu ahal izan du hazten eredu arrakastatsu horrek.



5 osagaien gogobetetzea

Mercadonak baterako hazkundearen eta hazkunde jasangarriaren alde egiten jarraitu du zenbait ekimenen bidez, hala nola 500 produkturen prezio-jaitsiera, helburuak lortzeagatiko saria, hornitzaile eta bitarteko hornitzaile espezialistekiko konpromisoa eta bere zerga-ekarpenaren bolumen historikoa

1	2
3	

1. Diana, Fragako (Huesca) supermerkatuko “Nagusia”.
2. Ismael, Camaseko (Sevilla) supermerkatuko langilea.
3. Vegetales Línea Verde hornitzailearen negutegiak Tuteran (Nafarroa).

Hazkunde jasangarri eta partekatua

Erabateko Kalitatearen Ereduak apustu egiten du 5 osagaien artean partekatutako balioa sortzearen alde: “Nagusia” (kalitatea eta zerbitzu sendoa prezio hobeezinean), Langilea (saria), Hornitzailea (baterako hazkundera), Gizartea (zergak) eta Kapitala (akziodunentzako dibidenduak). Kudeaketa-ereduak, horrenbestez, berresten du Mercadona enpresa-proiektu jasangarri eta arduratsua dela, epe luzearen aldeko apustua egiten duela eta, horretarako, berrinbertsiora bideratzen duela bere baliabideen zati handi bat, hala hazkundera zein jarraipena bultzatzen jarraitzeko.



Hazkunde partekatuko eredu horrek, Langileari dagokionez, sektoreko batezbestekoaren oso gaintetik dauden lan-baldintzak dakartza berekin. Orobat dakar berekin, “arrakastak, elkarbanatzen bada, zapore hobea du” filosofian oinarrituta, langile guztien artean irabaziaren % 25 banatzea, ordainsari aldakorrek politikaren baten bidez, urtebetetik gorako antzintasuna duten langileei aintzatespena erakusteko, baldin eta beren jardunak, inplikazioak, ahaleginak, produktibitateak eta goi-errendimenduak lagundu badute, banakako helburuak lortzen ez ezik, enpresarentzat ezarritako helburuak ere lortzen. Plantilla horrek, gainera, 5.000 lagun gehiago izan ditu hamabi hilabete horietan (3.200 Espainian eta 1.800 Portugalen); hau da, egunean 13 lanpostu sortu dira, batez beste. Hala, Mercadonak 104.000 langile konprometitu dituela amaitu du 2023a: lan egonkorra eta kalitatezkoa dute haiek guztiek, eta sektoreko batezbestekoaren gaintetik dauden soldatak.

Administrazio publikoei egindako zerga-ekarpenaren bidez, Mercadonak urtez urte partekatzen du bere oparotasuna bere jarduera gauzatzen duen eremuetan. 2023an, eta Espainiaren kasuan, 1.409 milioi euroko ekarpena egin du jasandako zergetan; horietatik 342 milioi sozietateen gaineko zergari dagozkio, 172 milioi zenbait zerga eta tasari eta 895 milioi Gizarte Segurantzari. Portugalen kasuan, eta Irmãdonaren bidez, 29 milioi euroko ekarpena egin du jasandako zergetan; horietatik 20 Gizarte Segurantzari

dagozkio eta 9 milioi bestelako zergak eta tasak ordaintzeari.

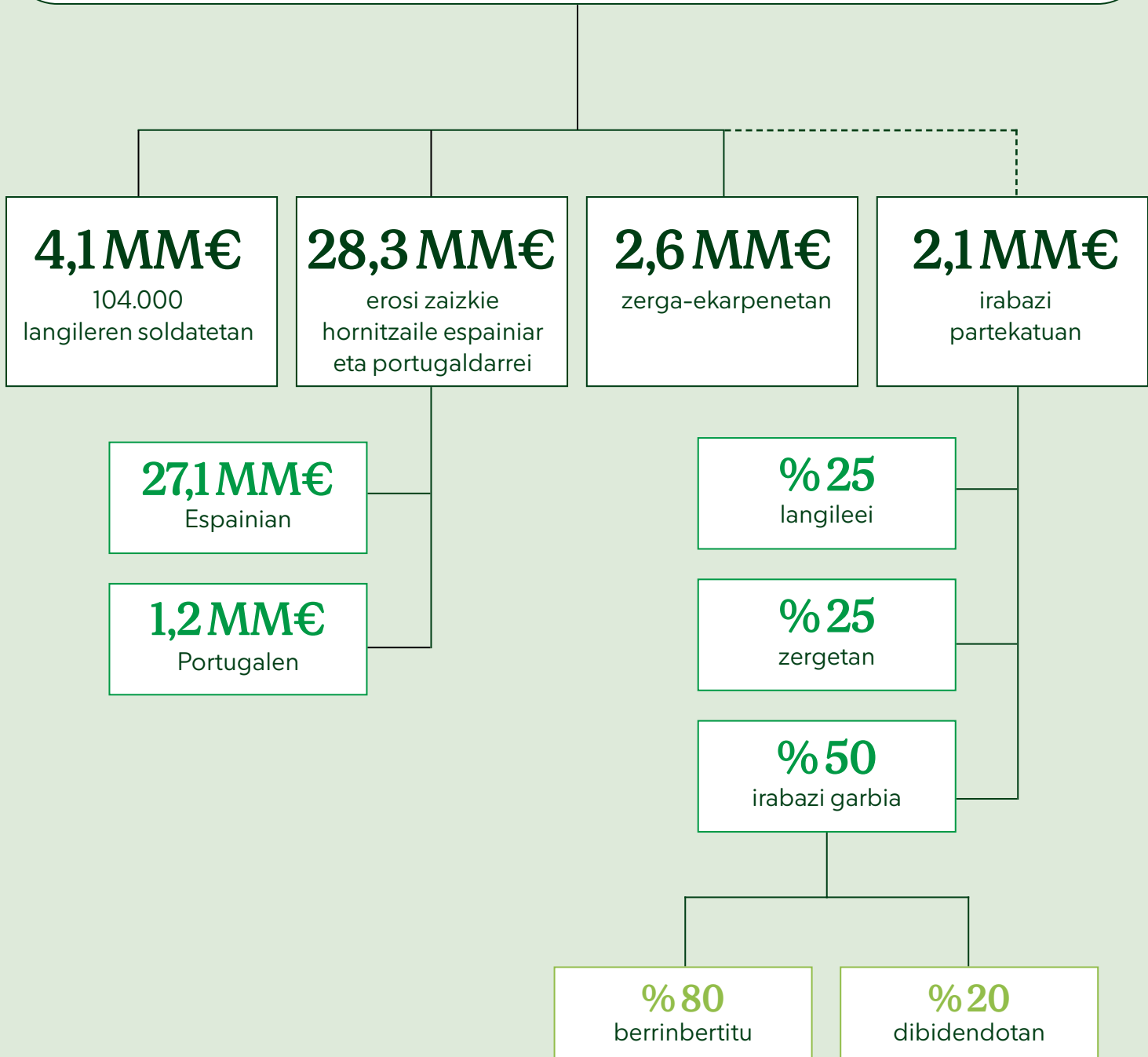
Era berean, 2023an, Gizartetik jasotzen duenaren zati bat gizarteari ematen jarraitu du konpainiak. Hala erakusten du Espainiako BPGari hamabi hilabete horietan egin dion ekarpenak: 30.768 milioi euro, estatuko totalaren % 2,1. Baita zuzeneko lanpostuak, zeharkakoak eta induzituak sortzeak ere, Valentziako Ikerketa Ekonomikoen Institutuak (Ivie) egindako azterlanen arabera 725.947 enplegura iritsi baitira, hau da, herrialdeko enplegu guztiaren % 3,66.

Mercadonaren jarduerak ez du BPGari eta enpleguari egindako ekarpenaren bidez bakarrik sortzen aberastasuna: 11.935 milioi euroko zerga-eragina ere izan du 2023an. Espainiako Administrazio publikoen zerga-bilketa zenbatetsi totalaren % 2,2 da hori (Gizarte Segurantzaren kotizazioak barne).

Zifra horiek guztiek konpainiaren historiako inpaktu ekonomiko handiena eragin dute, eta egiaztatzen dute Mercadonaren garapenak zuzeneko eragina duela gizartearen hazkunderan, eta, berriz ere, Mercadona Proiektua, etorkizunaren alde egiten duen apustuan, proiektu bereizgarria eta sozialki arduratsua dela.

Mercadonaren jarduera ekonomikoaren eragina

35,5 MM€
salmentetan (BEZa barne)



2023ko emaitzak

Salmenta-unitateak (*kilitroak*)

Mercadona taldearen salmentak 13.625 milioi *kilitro*ak izan ziren 2023an, hau da, aurreko ekitaldian baino % 5 gehiago.

Saldutako *kilitro*en bilakaera

milioi kilo-litrotan (*kilitro*)

2022	12.968
2023	13.625

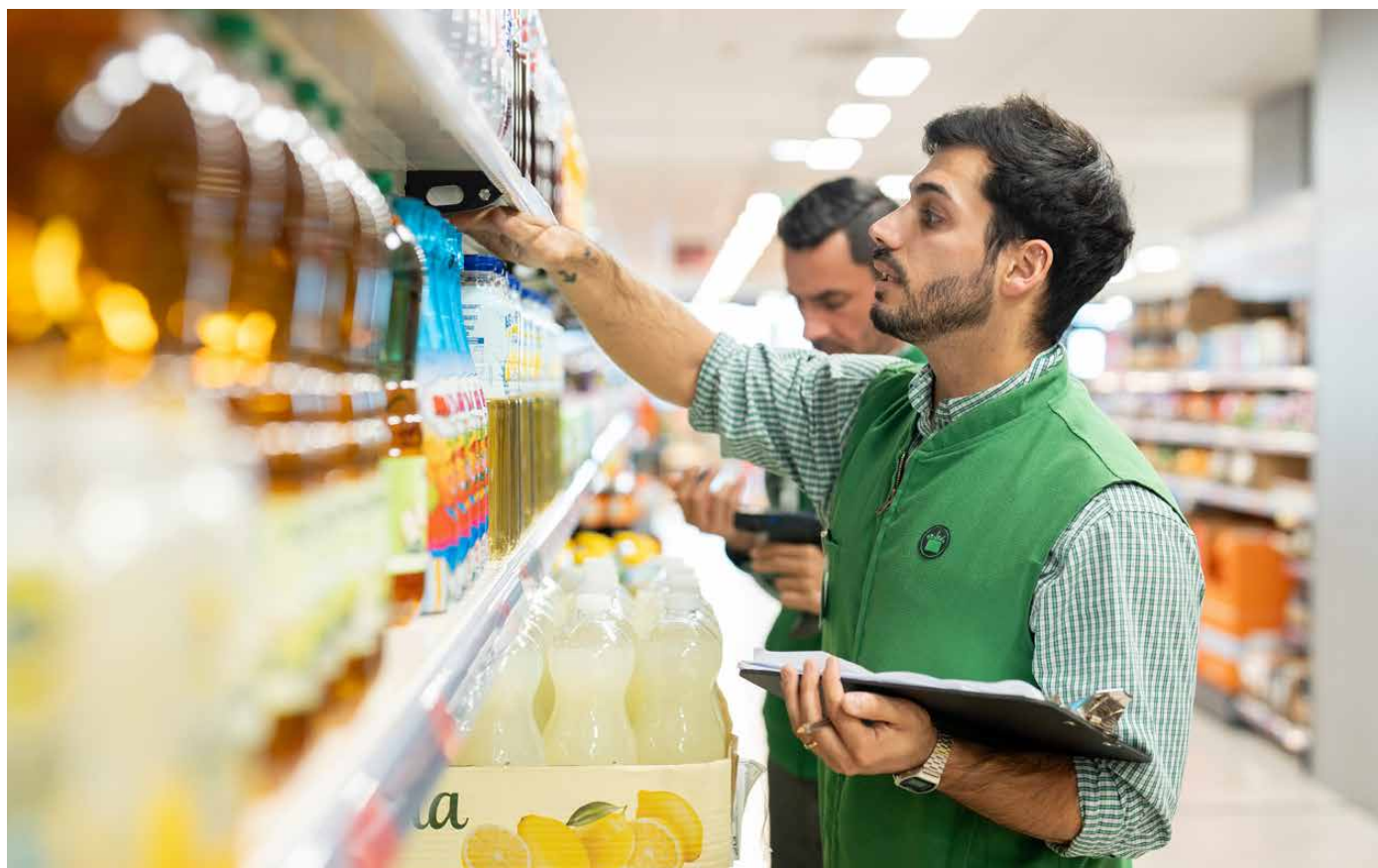
Salmentak

Taldeak 35.527 milioi eurora igo du fakturazioa, 2022an baino % 15 gehiago, erosketakanal guztien bidez egindako salmentei esker (aurrez aurrekoa eta online zerbitzua). Mugarri hori produktibitateari, efizientziari eta kudeaketaren hobekuntzari esker lortu da.

Salmenta gordinen bilakaera

milioi eurotan

2022	31.041
2023	35.527



Sandro eta Bruno, Seixalgo (Setúbal) Corroioseko supermerkatuko langileak.

Marjina Gordina

Merkatuaren egoerak eta produktuen garestitzeak marjinak ahalik eta gehiena doiarazi dizkio banaketa-sektore osoari. Marjina % 24,5koa izan da; bigarren urtez murriztu da jarraian. Horrek erakusten du nolako lehia dagoen sektorean eta nolako ahalegin handia egin duen enpresak kostuen igoeraren zati bat bereganatzeko:

Marjina gordinaren bilakaera

2022	% 25,4
2023	% 24,5

Gastuak

Gastuei eusteko ahalegina egin den arren, handitzen jarraitu dute urtean zehar. Azpimarratzekoa da langile-gastuan izan dela igoerarik handiena: gastu operatiboaren % 60 baino gehiago da, soldatak KPIaren arabera igotzeko konpromisoari eutsi zaiolako eta enpresaren ordainsari-politika aplikatzen jarraitu delako (horrek esan nahi du tartearen arabera handitzen dela soldata lanpostuan izandako esperientzia egiaztagarrian, helburuen arabeko sarieran eta "Nagusi"aren beharrakasetzeko bolumen-hazkundera oinarrituta):

Langile-gastuaren bilakaera:

2022	3.678
2023	4.115

Produktibitatea

Enpresaren prozesu guztietan hobekuntzak egin direnez eta merkataritza-estrategia egokiak aplikatu direnez, produktibitatea handitu egin da, eta horri esker gastu-hazkundera xurgatu ahal izan da:

Langile-gastuaren ehunekoa salmenten gainean

2022	% 12,9
2023	% 12,5

Irabaziak

Taldearen irabazi garbia 1.009 milioi eurokoa izan da, salmenta-zifraren % 3,1. Adierazle horrek agerian uzten du Mercadona Proiektua modu iraunkor eta jasangarrian hazteko nolako ahalegina egin den arreta jarriz efizientzian, produktibitatean eta kudeaketaren hobekuntzan.

Irabazi garbiaren bilakaera

milioi eurotan

2022	718
2023	1.009

EBITDA

Taldearen EBITDA (Ustiapenaren Eraitza + Amortizazioak – Finantza-sarrerak) 1.910 milioi eurokoa izan da 2023aren amaieran. Bestalde, Taldearen eraitza operatiboaren bilakaera bat etorri da irabaziarekin, estrategiarekin eta eraitzak epe luzera mantentzeko egin den apustu irmoarekin.

EBITDAren bilakaera

milioi eurotan

2022	1.622
2023	1.910

Baliabide propioak

Ekitaldian lortutako irabazi ia guztia kapitalizatu denez, baliabide propioen kopurua 8.337 milioi eurora iritsi da 2023ko ekitaldiaren amaieran, eta horrek agerian jarri du konpainiak irabaziaren berrinbertsiorako duen borondatea. Baliabide propioen eta aktibo totalaren arteko ratioa % 62 inguru izan da urte honetan.

Baliabide propioen bilakaera

milioi eurotan

2022	7.529
2023	8.337

Inbertsioak

Konpainiak 5 osagaiei balioa gehitzeko behar diren mugimendu guztietan inbertitzen segitzearen aldeko apustua egin du. Egindako inbertsio-ahalegina 1.062 milioi eurokoa izan da, eta gaur egun konpainiak bizi duen eraldaketara bideratu da, etorkizuneko erronkei aurre egin ahal izateko.

Inbertsioen bilakaera

milioi eurotan

2022	923
2023	1.062

Beste adierazle batzuk

Hornitzaileak

Hornitzaileei ordaintzeko batez besteko epea 45 egun izan da, eta izakinen errotazio-epea, 12 egun.

OPEX

Langile-gastua eta Beste Gastu eta Ustiapen-sarrera batzuk (zergarik gabe) 6.037 milioi euro ingurukoa izan da.

Eskudiru-fluxuak

Eskudiru-fluxuen sorrera hau izan da, 2023an egindako inbertsioak kontuan hartuta:

2.300 M€

Ustiapen-jardueren
fluxuak

-1.120 M€

Inbertsio- eta finantzaketa-
jardueren fluxu garbiak

1.180 M€

Eskudiruaren aldaketa garbia



Mari Carmen, La Vall d'Uixóko (Castelló) Avenida Europa etorbideko supermerkatuko "Nagusia".

MERCADONA TALDEA

Egoeraren balantzea 2023ko abenduaren 31n*

(milaka eurotan)

AKTIBO EZ-KORRONTEA	8.117.615
Ibilgetu ukiezina eta materiala	7.685.612
Finantza-inbertsioak eta beste aktibo batzuk	432.003
AKTIBO KORRONTEA	5.411.541
Izakinak	821.719
Finantza-inbertsioak	204.630
Eskudirua eta beste zenbait aktibo likido baliokide	4.385.192
AKTIBOA, GUZTIRA	13.529.156
ONDARE GARBIA	8.336.659
Kapitala	15.921
Erreserbak	7.311.808
Ekitaldiko emaitza	1.008.930
PASIBO EZ-KORRONTEA	34.767
Geroratutako zerga bidezko pasiboak eta hornidurak	34.767
PASIBO KORRONTEA	5.157.730
Hornitzaileak	3.570.137
Hartzekodunak eta zorrak Administrazio publikoekin	980.040
Langileak	607.553
ONDARE GARBIA ETA PASIBOA, GUZTIRA	13.529.156

* Mercadonaren eta Irmãdonaren datu finkatuak, Memoria honetarako berariaz kalkulatuak.

MERCADONA TALDEA

Galdu-irabazien kontua 2023ko abenduaren 31n*
(milaka eurotan)

Negozio-zifraren zenbatekoa	32.861.621
Zuzkidurak	(24.796.656)
Beste diru-sarrera batzuk	42.828
Pertsonal-gastuak	(4.115.139)
Beste gastu batzuk	(2.083.780)
Ibilgetuaren amortizazioa	(691.839)
USTIAPENAREN EMAITZA	1.217.035
Sarrerak eta finantza-gastuak	96.230
Finantza-tresnen narriadura	7.914
EMAITZA FINANTZARIOA	88.316
ZERGA AURREKO EMAITZAK	1.305.351
Irabazien gaineko zerga	(296.421)
EKITALDIKO EMAITZA	1.008.930

* Mercadonaren eta Irmādonaren datu finkatuak, Memoria honetarako berariaz kalkulatuak.

Juan Roig eta Hortensia Herreroren Legatua Proiektua

2012az geroztik, Juan Roigek eta Hortensia Herrerok beren amets komunari eusten diote: dituzten ezagutzak gizartearen eskura jartzea, beren laguntza ekonomiko altruistarekin, kulturaren, kirolaren eta prestakuntzaren arloko proiektu jasangarrien bidez gizarteari itzultzeko gizartetik jasotzen dutenaren zati bat. 2023an, beren ondare pertsonaleko 110 milioi euro bideratu dituzte horretara.

110
milioi
euro
inbertituta

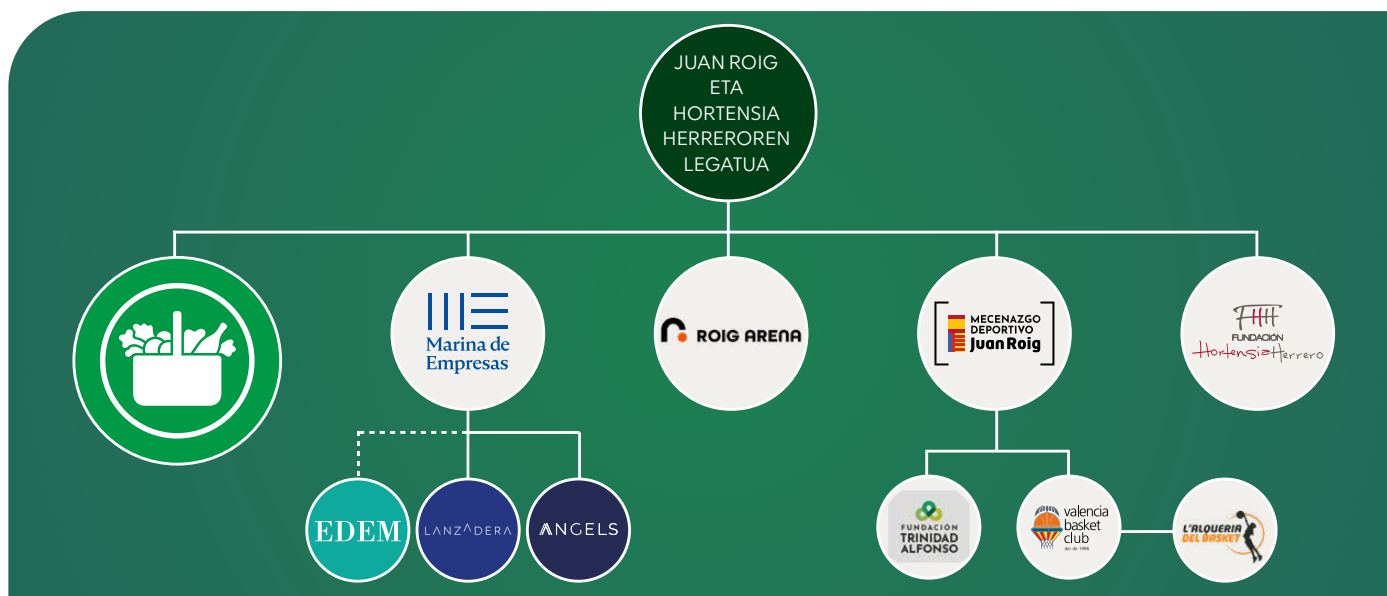
Mezenasgo artistikoari emandako laguntza Mercadonako presidenteordea buru duen Hortensia Herrero Fundazioaren bidez bideratu da. 2023an 7,4 milioi euro inbertitu dira. Horrekin, 47,5 milioi euroraino iritsi da fundazioak sortu zenetik egindako inbertsioa. Eta mugarri bat lortu da: Hortensia Herrero Arte Zentroa inauguratu da, zeina arte garaikiderako erreferentziazko museoa baita dagoeneko eta 50 artistaren 100 obra baino gehiago biltzen baititu, guztiak Hortensia Herreroren bilduma pribatukoak.

Kirola sustatzeko konpromisoa ere indartu da, Trinidad Alfonso Fundazioaren bidez. 2023an, erakunde horrek 10,2 milioi euro inbertitu ditu. Horri esker, Valentziako Maratoia Espainian parte-hartzaile gehien dituen maratoia da, eta munduko azkarrenetan laugarrena. Era berean, Hortensia Herrerok eta Juan Roigek jarraitu dute L'Alqueria del Basket zentroa eta Valencia Basket Clubeko emakumezkoen zein gizonezkoen taldeak babesten, 2022-2023

denboraldian 15,85 milioi euroko ahalegina eginez guztira. Denboraldi horretan, klub *taronjak* bere lehen Emakumeen Endesa Liga irabazi du.

Aldi berean, 2023an, Roig Arena eraikitzeke lanean jarraitu dute: erabilera anitzeko esparru jasangarri bat da, kirol-, kultura- eta entretenimendu-ekitaldietarako; 280 milioi eurokoa izan da inbertsioa guztira, Juan Roigen ondare pertsonaletik etorria. Horren erdia ordaindua da jada; 56,7 milioi, zehazki, 2023an.

Halaber, Legatua Proiektuak talentuaren eta prestakuntzaren aldeko apustua egiten jarraitu du, edozein gizarteren garapenerako funtsezko faktoreak baitira. Horretarako, 14,5 milioi euroko inbertsioa egin du Marina de Empresas-en. Ekintzailtza-gune handi horrek hiru ardatz ditu: EDEM, unibertsitate-zentroa eta negozio-eskola; Lanzadera, enpresa-azeleratzailea; eta Angels, lider ekintzaileengan inbertitzen duen sozietatea.





1. Juan Roig eta Hortensia Herrero, Fernando Roig, Trini Roig eta Amparo Roigekin batera, FER proiektuaren aurkezpenean. 2. Hortensia Herrero Arte Zentroko aretoa (Valentzia). 3. Juan Roig eta Hortensia Herrero, Hortensia Herrero Arte Zentroaren inaugurazioan, lau alabekin batera: Carolina, Amparo, Hortensia eta Juana. 4. Hortensia Herrero Fundazioaren beka jaso duten dantzariak Valencia Danza 2023 nazioarteko campusean. 5. Valencia Basket Clubeko emakumezkoen lehenengo taldeko jokalaria. 2022-2023 Emakumezkoen Endesa Ligako irabazleak. 6. Tariku Novales, Valentziako Maratoian, distantzia horretako gizonetzkoen Espainiako errekorra ondu ondoren. 7. Valentziako Roig Arenako obren aurrerapenaren airetiko bista. 8. Ikasleak EDEMen sarreran. 9. Naia Espinosa, Dryfing startup-aren CEOa, Lanzaderaren instalazioetan. 10. Ricardo García, ekintzailea eta Flipflow startupeko CEOa, Angels-ek bultzatutako Investors Day-en aurkezpen bat egiten.

Mercadonaren Ibilbidea 1977-2023



1977

Cárnicas Roig taldearen barruan hasi zuen bere jarduera, Francisco Roig Ballester jaunak (1912-2003) eta Trinidad Alfonso Mocholí andreak (1911-2006) bultzatutako negozioan.

1990

Juan Roigek eta Hortensia Herrerok kapitalaren gehiengoa eskuratu zuten.

1981

Juan Roigek eta emazte Hortensia Herrerok, Fernando, Trinidad eta Amparo anai-arrebeekin batera, gurasoei erosi zieten Mercadona.

1996

Hacendado, Bosque Verde, Deliplus eta Compy markak sortu ziren.

1993

SPB (Beti Prezio Baxuak) merkataritza-estrategia eta Erabateko Kalitatearen Eredua ezarri ziren.

1999

Langile guztiek kontratu finkoa: enplegu egonkor eta kalitatezkoaren aldeko apustua.

1997

Antequerako (Málaga) Almacenes Gómez Serranorekin batzeko akordioa.

Juan Guarch Pérez (Juan Warx) artistaren murala, Hortensia Herrero Fundazioak saritua. Albalat dels Sorells-eko (Valentzia) bulegoetan ezarria dago.

Mercadona Proiektuak aurrera jarraitzen du.



2016

Eraldaketa izugarria hasi. Portugalen nazioartekotzea onetsi. Denda Eraginkorraren Eredu Berria (8ko Denda) duten lehen bi supermerkatuen inaugurazioa.

2008

Mercadona lerrokatu da Erabateko Kalitatearen Ereduarekin eta Orga Menuarekin (merkatuko kalitate handiena duen eta merkeena den erosketa-orga).

2019

Lehenengo 10 dendak inauguratu Portugalen.

2018

Freskoen Globala Estrategia garatu zen. Onlineko salmenta-zerbitzu berria aurkeztu zen. Jateko Prest atala jarri zen martxan.

2022

Totaler Erradikala Estrategia: "Nagusi"ari asmatzeko aukera ematea kalitate sendoko produktuen bidez.

2021

Sail guztiek kalitate sendoarekiko konpromisoa dute.

2023

100.000 langile baino gehiago. 2016az geroztik, Mercadonak 10.000 milioi euro baino gehiago inbertitu ditu eraldaketa izugarrian.

Informazio gehigarri garrantzitsua

Egiaztatze-txosten independentea

“2018ko abenduaren 28ko 11/2018 Legeak dioena betez, Informazio Ez-finantzarioaren Egoera Bateratuari buruzko txostena aurkeztu du Mercadona SA eta Irmãdona Supermercados, Unipessoal, Lda. parte diren Inmo-Alameda SLU Talde Bateratuak, zeina bere kudeaketa-txosten bateratuaren zati baita. EYk, egiaztatze-zerbitzuen emaile independente gisa, egiaztatu zuen, eta 2024ko otsailaren 7an igorri zuen egiaztatze-txostena, oharrik gabe.

Lan horretan, Memoria korporatibo honetan kontuan hartutako adierazle-kopuru handi bat egiaztatu du EYk. “Mercadonaren jarduera ekonomikoaren eragina” izeneko taula erantsian, Memoria honetan jaso diren —eta EYk egiaztatu dituen— adierazleak daude (√ ikurra dute). Desadostasunik egonez gero, EINFn dagoen informazioak du lehentasuna”.

**Informazio gehiago behar izanez gero,
egiaztatze-txostena eta informazio ez-finantzarioaren
egoerari buruzkoa hemen egongo dira eskura:**



* GRI estandarrak eskatzen duen bezala, Memoria honen helburua da informazio benetakoa, garrantzitsua eta zehatza ematea.

Mercadonaren jarduera ekonomikoaren eragina

Zk.	Adierazlea	Orria / Irizkina	
1	Erakundearen izena	MERCADONA, S.A.	✓
2	Jarduerak, markak, produktuak eta zerbitzuak	Or.: 12-21, 32-33	✓
3	Egoitzaren kokapena	Valencia kalea, 5 Tavernes Blanques, Valentzia, Espainia	✓
4	Eragiketen kokapena	Espainia eta Portugal Or.: 4-5	✓
5	Jabetzaren izaera eta forma juridikoa	Or.: 12-13, 94-97	✓
6	Zerbitzatzen diren merkatuak	Or.: 4-5, 12-13	
7	Erakundearen tamaina	Or.: 4-5	✓
8	Enplegatuei eta beste langile batzuei buruzko informazioa	Or.: 4-5, 42-55 Mercadonak 104.000 enplegatu finko ditu (98.700 Espainian eta 5.300 Portugalen), eta ez du azpikontratistatik jarduera nagusian	✓
9	Hornikuntza-katea	Or.: 4-5, 56-67, 72-73	
10	Erakundearen eta haren hornikuntza-katean egin diren aldaketa nabarmenak	Or.: 6-9, 14-15, 26-27, 58-61	✓
11	Konpainiak zuhurtasun-printzipioa kudeatzeko moduari buruzko informazioa	Or.: 20-21	✓
12	Kanpo-ekimenak	Or.: 28-29, 62-65, 86-91	
13	Erakundea kide den elkarteekiko harremana	Or.: 17, 86-87	✓
14	Presidentearen adierazpena	Or.: 6-7	
15	Eragin, arrisku eta aukera garrantzitsuenak	Or.: 20-21	✓
16	Balioak, printzipioak, estandarrak eta portaera-arauak.	Or.: 12-21 Mercadonak Erabateko Kalitatearen Ereduari jarraitzen dio, zeina konpainiaren balioen eta paradigmen oinarri baita. Han dago zehaztuta langile guztiek enpresa barruan izan behar duten jokabidea. Gainera, Jokabide Kode bat du, konpainiaren balioak eta Legea betetzen direla ziurtatzeko	✓
17	Aginte-egitura	Or.: 8-9	

Zk. Adierazlea**Orria / Iruzkina**

18	Kargu exekutiboak edo alderdi ekonomikoetan, ingurumenekoetan eta sozialetan erantzukizunak dituztenak	Alderdi ekonomiko, sozial eta ingurumenekoen erantzukizuna Administrazio Kontseiluko kideek dute, eta erakunde horren bidez hartzen dituzte erabakiak	
19	Interes-taldee alderdi ekonomiko, ingurumeneko eta sozialei buruz egiten zaizkien kontsultak	Or.: 86-91	
20	Aginte-organo nagusiaren eta haren batzordeen osaera	Or.: 8-9	
21	Honi buruzko informazioa: organo nagusiko buruak kargu exekutiborik ere baduen	Administrazio Kontseiluko presidentea Zuzendaritza Batzordeko burua ere bada	
22	Interes-gatazkak	Ez dago interes-gatazkarik Zuzendaritza Batzordeko kide guztiak Mercadonako langileak dira, eta ez dago interes-gatazkarik	
23	Aginte-organo nagusiaren funtzioak	Or.: 8-9, 20-21	
24	Aginte-organo nagusiaren ezagutza kolektiboa	Or.: 8-9	
25	Aginte-organo nagusiaren jardueraren ebaluazioa	Or.: 8-9	
26	Ekonomia-, gizarte- eta ingurumen-inpaktuaren identifikazioa eta kudeaketa	Sail bakoitzak Zuzendaritza Batzordeari berariaz jakinarazten dizkio, koordinazio-bileretan, bere jarduerari dagozkion alderdi ekonomiko, sozial eta ingurumenekoak	✓
27	Arriskua kudeatzeko prozesuen eraginkortasuna	Or.: 18-21	✓
28	Alderdi ekonomiko, ingurumeneko eta sozialen azterketa	Or.: 16-21 Konpainiaren aginte-organoe alderdi ekonomiko, ingurumeneko eta sozialei buruzko zer guztiak gainbegiraten eta onartzen dituzte	✓
29	Aginte-organo nagusiaren funtzioa jasangarritasunaren azterketari dagokionez	Konpainiaren aginte-organoe kanpora igortzen den informazio guztia gainbegiraten eta onartzen dute	✓
30	Aginte-organo nagusiari kezka garrantzitsuak jakinarazteko prozesua	Sail bakoitzak Zuzendaritza Batzordeari berariaz jakinarazten dizkio, koordinazio-bileretan, bere jarduerari dagozkion alderdi garrantzitsuak	✓
31	Organo nagusiari jakinarazitako kezka garrantzitsuen izaera eta kopurua	Bere jarduerari lotutako eta bere ardurapeko kezka guztiak jakinarazten zaizkio	✓

Zk.	Adierazlea	Orria / Iruzkina	
32	Ordainsari-politikak	Or.: 46-47 Konpainiaren ordainsari-politika "erantzukizun bera, soldata bera" printzipioan oinarritzen da, aspalditik	✓
33	Ordainsariak zehazteko prozesuak	Or.: 44-47	✓
34	Interes-taldeen parte-hartzea ordainsarietan	Konpainiak hitzarmen kolektibo bat du indarrean, langileen ordezkari sindikalekin adostua eta sinatua	✓
35	Interes-taldeen zerrenda	Or.: 18-21	✓
36	Negoiazio kolektiboko hitzarmenak	Or.: 50-51 Langile guztiak barne hartzen dituen lan-hitzarmen propioa	✓
37	Interes-taldeen identifikazioa eta hautapena	Or.: 18-21	
38	Interes-taldeen parte-hartzea zehazteko irizpideak	Etengabeko elkarrizketa interes-taldeekin, haien beharrak eta itxaropenak ezagutzeko eta betetzeko	✓
39	Funtsezko alderdiak eta sortutako kezakak	Or.: 18-21 Interes-taldeekiko harremanari esker, "Nagusi"ekin egindako produktu-hobekuntzak aplikatzen dira, hornitzaileekin berrikuntzak lantzen dira eta lehen sektorearekin ezagutzak partekatzen dira produktu freskoen aukera hobetzeko	✓
40	Memoriaren definizioa eta edukia	Memoriaren egitura bat dator Erabateko Kalitatearen Ereduarekin, eta konpainiaren bost osagaiei buruzko informazioa ematen du (interes-taldeak)	
41	Gai materialen zerrenda	Or.: 18-21 Kapitulu bakoitzean, osagai (interes-talde) bakoitzarentzat garrantzitsuak diren eta gauzatu diren estrategia eta ekintzei buruzko informazioa ematen da modu xehakatuan	✓
42	Informazioaren birformulazioa	Ez da egon aldaketa esanguratsurik	✓
43	Azterketa-aldia	2023ko urtarrilaren 1etik 2023ko abenduaren 31ra	✓
44	Txosten berrienaren data	2022	✓
45	Azterketa-zikloa	Urtero	✓
46	Txostenari buruzko galderak egiteko eta zalantzak argitzeko gunea	Harremanetarako datuak, kontrazalean	

Zk.	Adierazlea	Orria / Iruzkina	
47	Eragiketa garrantzitsuak egiten diren tokietako hasierako soldataren —generoaren arabera xehatua— eta gutxieneko soldataren arteko erlazioa	Or.: 44-47 Ordainsari-politika ekitate-printzipioan oinarritzen da: “erantzukizun bera, soldata bera”, generoagatik edo bestelako edozein irizpiderengatik bereizketarik egin gabe	
48	Eragiketa garrantzitsuak egiten diren tokietako gastuaren ehunekoa, tokiko hornitzaileei dagokiena	Or.: 4-5, 66, 106	
49	Ustelkeriarekin eta hautemandako arrisku nabarmenekin erlazioatutako arriskuak ebaluatu diren sailen kopurua eta ehunekoa	Ustelkeriarekin lotutako arriskuren bat hauteman den sail guztietako jarduera eta barne-prozeduren % 100 ebaluatu dira	
50	Ustelkeriaren kontrako politikak eta komunikazio- eta gaikuntza-prozedurak	Ustelkeria gaitzestea funtsezko printzipioa da Mercadonaren Ereduan	✓
51	Ustelkeria-kasu egiaztatuak eta haien aurkako neurriak	Ez da ustelkeria-kasurik hauteman aztertutako aldian	✓
52	Lehia desleial, jardunbide monopolistiko edo lehia librearen kontrako epaiak (kopurua) eta haien emaitza	Ez da horrelakorik erregistratu aztertutako aldian	
53	Barruko energia-kontsumoa	7175.700 GJ	✓
54	Energia-intentsitatea	526,64 GJ/MKilitro saldu	
55	Energia-kontsumoan aurreztea	144,70 milioi kWh	✓
56	Ur-kontsumoa	Kontsumoa, guztira: 3,66 hm ³ (2,25 hm ³ dendena eta 1,41 hm ³ bloke logistikoena)	✓
57	Ur-bilketa, iturriaren arabera	% 100 udaleko hornikuntza-sarea Euri-ura biltzen da hiru plataforma logistikotan, eta ureztatzeko eta zoru-garbiketarako erabiltzen da	✓
58	Gas fluordunen ihesek eragindako berotegi-efektuko gasen zuzeneko emisioak	10,58 Tn CO ₂ baliokide / MKilitro saldu	✓
59	Energia-kontsumoak eragindako berotegi-efektuko gasen zeharkako emisioak	21,11 Tn CO ₂ baliokide / MKilitro	✓
60	Merkantzien garraioak eragindako berotegi-efektuko gasen zuzeneko emisioak	Dendara heltzen den merkantziari dagokiona, 7,37 kg CO ₂ baliokide/m ³	✓
61	Berotegi-efektuko gasen emisio totalen intentsitatea	55,89 Tn CO ₂ baliokide / MKilitro saldu	✓
62	Berotegi-efektuko gasen emisioen urteko murrizketa	-1.950 tona CO ₂	✓
63	Ozonoa agortzen duten substantzien emisioak	Konpainiak ez du erabiltzen ozonoa agortzen duen substantziarik	

Zk.	Adierazlea	Orria / Iruzkina	
64	Sortutako hondakinen pisu totala, tratamendu-motaren eta -metodoaren arabera	406.175 tona hondakin; horietatik % 91 birziklatu/balorizatu egingo da	✓
65	Ingurumen-irizpideen arabera aztertu ziren hornitzaile berrien ehunekoa	Mercadonak bere hornitzaile eta bitarteko hornitzaile espezialista guztiei eskatzen die nazioartean onartutako ingurumen-kudeaketa egokirako estandarren ziurtagirietako bat edukitzea (ISO 14001, EMAS edo baliokidea)	
66	Kontratazio-kopurua eta -tasa eta langileen batez besteko txandaketa, adinaren, generoaren eta jarduera-eremuaren arabera banatuta	Or.: 44	✓
67	Lanaldi osoa duten langileentzako gizarte-laguntzak, aldi baterako kontratua edo lanaldi-erdia duten langileei eskaintzen ez zaizkienak, jardueren kokapen garrantzitsuen arabera xehatuta	Ez dago horrelako bereizketarik	
68	Aldaketa operatiboak aurrez jakinarazteko gutxieneko epeak eta haien hitzarmen kolektiboetan sartzeko aukera	Langileei eragin diezaiekeen edozein gertaera haiei eta haien ordezkariari nahikoa aurrerapenez jakinarazten zaie, betiere indarrean dagoen legediak ezartzen dituen epeetan	
69	Segurtasun- eta osasun-programei buruz aholkuak emateko eta haien kontrolatzen laguntzeko zuzendaritzaren eta langileen segurtasun- eta osasun-batzorde formaletan ordezkartuta dauden langileen ehunekoa	Batzordeek langile guztiak maila berean ordezkartzen dituzte, eta hitzarmen guztiak Zuzendaritzak berresten ditu	✓
70	Istripu-tasa, galdutako orduak eta absentismoa	Baja eragin duten lan-istripuak: % 29,42 Galdutako orduak: 9.988.254 Absentismoa: % 4,76 Gizonezkoen absentismoa: % 1,46 Emakumezkoen absentismoa: % 3,30	✓
71	Gainerako lankideek baino gaixotasun-intzidentzia edo -arriku handiagoko lanbidea duten langileak	Oro har, ez da identifikatu gaixotasun espezifikoaren arrisku edo intzidentzia handia duten jardueretan langilerik dagoenik	✓
72	Sindikatuarekin dituzten akordio formalek estaltzen dituzten osasun- eta segurtasun-gaiak	Badaude hitzarmen batzuk indarrean sindikatuarekin. Halakoetan, zenbait alderdi jasotzen dira, hala nola lanpostuen diseinua hobetzea, ekoizpen-ekipo eta -metodoak ondo aukeratzeko laneko segurtasuna bermatzeko, eta lanpostu bakoitzeko arriskuak minimizatzeko behar den informazioa eta prestakuntza sustatzea	✓
73	Urteko prestakuntza-orduen batezbestekoa langile bakoitzeko, generoaren eta kategoria profesionalaren arabera	Langile bakoitzeko: 26,6 prestakuntza-ordu eta 947,5 €-ko inbertsioa pertsonako, batez beste, Espainian, eta 142 prestakuntza-ordu eta 3.303 €-ko inbertsioa pertsonako, batez beste, Portugalen	✓

Zk.	Adierazlea	Orria / Irizkina	
74	Trebetasunak kudeatzeko eta etengabeko prestakuntzarako programak, langileen enplegagarritasuna sustatzeko eta ibilbide profesionalen amaiera kudeatzeko lagungarriak	Or.: 52-53	✓
75	Garapen profesionalari buruzko ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa, generoaren eta kategoria profesionalaren arabera xehatua	Or.: 44 Langile guztiei urtero egiten zaie beren jarduerari buruzko ebaluazioa, bai gorantz, bai beherantz	
76	Aginte-organoen osaera eta langileen banakapena, aldagai hauen arabera: kategoria profesionala, generoa, adina, gutxiengoren batekoa izatea eta aniztasunaren beste adierazle batzuk	Or.: 8-9, 44, 48-49	✓
77	Gizonezkoen oinarrizko soldataren eta emakumezkoenaren arteko erlazioa, honela xehakatuta: emakumezkoen soldata versus gizonezkoen soldata	Or.: 44, 46-47 Ekitate-printzipioa aplikatzen du ("erantzukizun bera, soldata bera"), generoa dela eta inolako bereizketarik egin gabe	✓
78	Diskriminazio-kasuen kopurua eta hartutako neurri zuzentzaileak	2023an, Mercadonak ez du diskriminazio-kasurik erregistratu eskura dituen kanalen bidez	✓
79	Elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboak egiteko eskubidea urratzen edo arriskuan jartzen den zentro edo hornitzaile nabarmenen identifikazioa, eta eskubide horiek defendatzeko neurriak	Konpainiak elkartzeko askatasuna bermatzen du bere lantoki guztietan, indarrean dagoen hitzarmen kolektiboak diotenari jarraikiz Ez da identifikatu arrisku-egoeran dagoen hornitzaile garrantzitsurik	
80	Haurren esplotazioko kasuak izateko arrisku nabarmena duten zentroen eta hornitzaileen identifikazioa, eta haurren esplotazioa deuseztatzen laguntzeko hartutako neurriak	Konpainiak ziurtatzen du ez dagoela haurren esplotazio-kasurik bere lantokietan Ez da identifikatu arrisku-egoeran dagoen hornitzaile garrantzitsurik	✓
81	Lan behartuko gertakariak izateko arrisku nabarmena duten zentroak eta hornitzaileak, eta lan behartu guztiak deuseztatzen laguntzeko hartutako neurriak	Konpainiak ziurtatzen du ez dagoela lan behartuko kasurik bere lantokietan Ez da identifikatu arrisku-egoeran dagoen hornitzaile garrantzitsurik	
82	Giza eskubideen arloan inpaktuen azterketak edo ebaluazioak egin zaizkien zentroen kopurua eta ehunekoa	Konpainiak bete egiten ditu alor horretako estandarrak, indarrean dagoen legediaren arabera	✓
83	Langileek beren jarduerarako garrantzitsuak diren giza eskubideen alderdiekin lotutako politika eta prozedurei buruz jaso dituzten prestakuntza-orduak, gaitutako langileen ehunekoa barne	Langile guztiek jasotzen dute Mercadonaren Ereduari buruzko prestakuntza; Eredu horrek taxutzen ditu konpainia barruko balioak eta portaerak	✓
84	Garapen-programak, inpaktuei buruzko ebaluazioak eta tokiko komunitatearen parte-hartzea ezarri diren zentroen ehunekoa	Konpainiak ez du adierazle hori, baina egindako ekintzak Gizartea kapituluan zehazten dira (76-91 or.)	

Zk.	Adierazlea	Orria / Iruskina	
85	Tokiko komunitateetan eragin negatibo nabarmenak, balizkoak edo errealak, dituzten eragiketa-zentroak	Or.: 20-21, 90 Ez da identifikatu tokiko komunitateetan efektu negatiborik duen zentrorik	
86	Giza eskubideei, lan-jardunbideei eta eragin sozialari lotutako irizpideen arabera aztertu diren hornitzaile berrien ehunekoa	Or.: 66 Produktu-aukeraren % 85 Espainiakoa da, MercaDonaren Ereduaren arabera ikuskatutako hornitzaileei erositako. Eredu horrek langileen premiak betetzea hartzen du kontuan.	
87	Alderdi politikoei egindako ekarpen ekonomikoak, herrialdeka eta hartzaileka	Ez da horrelakorik egin azterketa-aldian	
88	Produktuek eta zerbitzuek beren bizi-zikloan bezeroen osasunean eta segurtasunean eragin ditzaketen inpaktuei buruzko araudia edo borondatezko kodeak ez betetzeagatik gertaera-kopurua, gertaera horien emaitza-motaren arabera xehatuak	Aztertutako aldian ez da hauteman arauak ez betetzeagatik gertaera garrantzitsurik alor horretan	✓
89	Erakundearen prozedurek bere produktu eta zerbitzu garrantzitsuen informazioari eta etiketatzeari dagokienez behar duten informazio-mota, eta baldintza horien mende dauden produktu- eta zerbitzu-kategoria garrantzitsuen ehunekoa	Or.: 30-33	✓
90	Produktuei eta zerbitzuei eta haien etiketatzeari buruzko araudia eta borondatezko kodea zenbat aldiz ez den bete, emaitza-motaren arabera xehatuta	Aztertutako aldian ez da hauteman arauak ez betetzeagatik gertaera garrantzitsurik alor horretan	
91	Marketineko komunikazioei buruzko araudiaren edo borondatezko kodeen ez-betetzeen kopurua (publizitatea eta babesletzari lotutakoak, adibidez), emaitza-motaren arabera xehatua	Aztertutako aldian ez da hauteman arauak ez betetzeagatik gertaera garrantzitsurik alor horretan	
92	Bezeroen pribatutasuna urratzea eta haien datuen ihesa oinarri duten erreklamazioen kopurua	Konpainiak dakienez, ez da izan gorabeherarik aztertutako aldian	✓
93	Produktuak eta zerbitzuak hornitzeari eta erabiltzeari buruzko araudia eta legedia ez betetzeagatik jarritako isun garrantzitsuen zenbatekoa, legea eta araudia hausteagatik jasotako isun garrantzitsuen zenbatekoa (dirutan) eta zigor ez-ekonomikoen kopurua	Ez dago araudiaren ez-betetze garrantzitsurik*	

* Konpainiak garrantzitsuztat jotzen du 50.000 €-tik gorako edozein zigor.



MERCADONA
Konfiantzako Supermerkatuak

MERCADONA SA

C/Valencia, 5 – 46016
Tavernes Blanques (Valentzia)
Telefona: (+34) 963 883 333

**IRMADONA SUPERMERCADOS,
UNIPESSOAL, LDA.**

Padre Jorge Duarte etorbidea, 123
4430-946 Vila Nova de Gaia (Portugal)
Telefona: (+351) 221 201 000



**MERCADONAREN PRESENTZIA DIGITALA
ESPAINIAN**

info.mercadona.es
www.facebook.com/mercadona
www.x.com/mercadona
www.instagram.com/mercadona
www.youtube.com/mercadona
www.linkedin.com/company/mercadona

**MERCADONAREN PRESENTZIA DIGITALA
PORTUGALEN**

www.mercadona.pt
www.facebook.com/mercadonaportugal
www.x.com/mercadona_pt
www.instagram.com/mercadona_portugal
www.youtube.com/mercadonaportugal
www.linkedin.com/company/mercadonaportugal