



# INFORME 2023 NO FINANCIERO

# **ÍNDICE**

-01	Carta "El año de la transformación de Makro"	pág.	5
02	Perfil Entidad	pág.	7
-03	Derechos Humanos	pág.	19
04	Principios Laborales	pág.	21
05	Cuestiones Medioambientales	pág.	33
06	Lucha contra la corrupción y el soborno	pág.	40
07	Resumen	pág.	44

# 01. EL AÑO DE LA TRANSFORMACIÓN DE MAKRO

### **MENSAJE DE NUESTRO CEO**

El último año ha sido el año de la transformación para Makro. Después de la presentación e implantación de nuestro Plan Estratégico de Crecimiento y Transformación, denominado sCore, podemos sentirnos satisfechos de los buenos resultados alcanzados que nos indican que vamos por el buen camino.

Gran parte de este éxito se debe a la mentalidad ganadora de nuestros equipos. La gestión del cambio ha sido uno de los grandes retos a afrontar por parte de Makro, ya que la nueva estrategia requería grandes cambios en las formas de trabajo: nuevas posiciones, nuevas herramientas de trabajo, nuevos procesos... y por parte de los equipos, tanto de los Centros como de Oficina Central, se ha aceptado el cambio con un gran entusiasmo y un bajo nivel de resistencia.

Todos los colaboradores son conocedores de nuestro objetivo y están enfocados en alcanzarlo: nuestra meta es crecer, doblar nuestra dimensión de cara al año 2030. Ya hemos ascendido parte del recorrido y estamos confiados en llegar a la cima. Gracias a este claro foco en el crecimiento de la compañía, hemos logrado transmitir, tanto dentro como fuera de Makro, un mensaje muy claro que ha calado en la sociedad y nos posiciona como empresa referente.

En Makro, cuando hablamos de crecimiento no nos referimos solo al de nuestra compañía, sino también al de nuestro cliente, el hostelero. Todos los servicios y mejoras que llevamos poniendo en práctica en los últimos años, van enfocados a impulsar el crecimiento de nuestros clientes hosteleros y a ayudarles en garantizar su sostenibilidad económica. Servicios como nuestras Soluciones Digitales para hostelería, el Servicio de Distribución, o los descuentos por volumen, con nuestra estrategia comercial Compra más, paga menos, son ayudas para su día a día que les permiten enfocarse en las labores primordiales de su negocio.

Nuestra aspiración es ser el proveedor preferente para el sector, ser el distribuidor mayorista multicanal de la hostelería de referencia, y como tal, es nuestro deber estar al lado del sector en todos aquellos eventos, certámenes y congresos en los que podemos ofrecer nuestro apoyo. Por este motivo, nuestra colaboración con las diferentes asociaciones sectoriales es muy estrecha, así como con los principales encuentros profesionales de nuestro país.

Y todo esto, sin perder de vista la sostenibilidad. Ya hemos mencionado la sostenibilidad económica del hostelero como uno de nuestros principales focos. Nuestro cliente tipo es una PYME que se encuentra con grandes dificultades en su día a día y, desde Makro, es nuestra responsabilidad facilitarle la gestión de su negocio y apoyarle con herramientas novedosas con las que pueda seguir avanzando.

Además, nuestras acciones en materia de sostenibilidad van sobre todo enfocadas a reducir nuestra huella de carbono a través de dos iniciativas principales: la instalación de placas fotovoltaicas en nuestros centros, iniciando así la transición hacia energías limpias y renovables; y nuestra apuesta por una flota eléctrica e híbrida, dado que ya hemos comenzado el reparto de última milla con camiones eléctricos en algunas ciudades y desde hace dos años toda la flota comercial de nuestra fuerza de ventas es híbrida.

Todas estas iniciativas sostenibles se suman a nuestra acción social dado que, como empresa responsable, apoyamos diferentes causas relacionadas con la alimentación y la hostelería como Hostelería contra el Hambre o la Gran Recogida de Alimentos, y otras causas que también requieren la ayuda de empresas y entidades que puedan colaborar, como la lucha contra el cáncer, a través de la AECC, o la Fundación Aladina.

En las próximas páginas, damos detalle de toda nuestra actividad enfocada en mejorar nuestro impacto en la sociedad y, en particular, nuestro impacto en el sector de la Hostelería.

> David Martínez Fontano, CEO de Makro

### **MANIFIESTO**

Existimos para apoyar la pasión, el empeño y el espíritu de servicio de la hostelería. Junto a nuestros clientes hosteleros, creamos experiencias gastronómicas e innovamos en soluciones y servicios para marcar la diferencia – porque si ellos tienen éxito, nosotros también.

Facilitamos su día a día con la colaboración de nuestros equipos, comprometidos con la calidad, seguridad, eficacia y espíritu de servicio. Así, formando parte de su proyecto, contribuimos a que puedan dedicarse a lo más importante: el cliente.

Apostamos por la diversidad gastronómica y las especialidades locales, poniendo en valor la producción de nuestros territorios y colaborando estrechamente con los proveedores, para que la gastronomía española siga siendo un motor de crecimiento económico y social.

Impulsamos el desarrollo del talento en el mundo hostelero, participando activamente en la profesionalización de la comunidad de cocineros y profesionales del sector, y compartiendo conocimientos sobre tendencias, gestión y productos. Nuestro valor diferencial es la confianza que ofrecemos al hostelero con nuestros productos y servicios; trabajamos en la mejora de la atención al cliente, adaptándonos a sus necesidades para ofrecerle un servicio cada vez más personal y especializado.

Además, ofrecemos distintos servicios adaptados a la tipología de los clientes para facilitarles el proceso de compra: servicio telefónico, compra presencial con servicio de entrega y pedidos online a través de la web o App de Makro, y apostamos por la digitalización del sector, ofreciendo soluciones vanguardistas a nuestros clientes de hostelería, entre ellas, la creación de páginas web y herramientas de gestión de reserva con el objetivo de contribuir a la digitalización de la industria hostelera.

Nos sentimos orgullosos de formar parte activa del ecosistema hostelero para que junto con los cocineros, proveedores, instituciones, emprendedores y asociaciones del sector contribuyamos a que nuestra gastronomía siga siendo reconocida a nivel mundial.



# 02. PERFIL DE LA ENTIDAD

# INTRODUCCIÓN

MAKRO DISTRIBUCIÓN MAYORISTA S.A.U. (en adelante "Makro") es la filial española del grupo alemán METRO, que opera como distribuidor mayorista especializado en Hostelería en España.

METRO es una compañía internacional líder en el mercado mayorista de alimentación que opera en **30** países y emplea a más de 95.000 personas.

Por nuestra parte, somos la **empresa líder de distribución del sector de la hostelería en nuestro país**. Contamos con más de 225.000 clientes de hostelería, 37 centros y tres centros logísticos que nos permiten abastecer las necesidades de cualquier bar o restaurante de España.

En Makro sumamos más de **50 años de experiencia**. Abrimos nuestro primer centro en 1972, trabajando

con total dedicación, apoyando a la gastronomía y a la restauración. Esto nos ha convertido en fiel socio del hostelero, ofreciéndole más de 34.000 referencias adaptadas a sus necesidades, procedentes de más de 2.800 proveedores, de los cuales, 874 son proveedores locales.

Nuestros **3.848 empleados** (dato a cierre de ejercicio fiscal) acompañan a los clientes durante todas las etapas de su negocio: desde el equipamiento de cocina y sala hasta herramientas digitales, sin olvidarnos de los productos de alimentación.

En el año fiscal 2022/2023 nuestra cifra de ventas alcanzó los 1.632,2 millones de euros, y la cifra de negocio total, incluyendo la prestación de servicios, fue de 1.642.5 millones de euros



# **COMITÉ DE DIRECCIÓN**





DAVID MARTÍNEZ FONTANO

CE<sub>0</sub>



**JOSÉ MARÍA** GARCÍA-AGULLÓ DIRECTOR FINANCIERO



**BROUSSET** 

DIRECTORA DE MARKETING Y CLIENTES



**SCHEVCHENKO DIRECTOR DE VENTAS Y** 

**OPERACIONES** 



**ALEJANDRA BANEGAS** 

PERSONAS Y CULTURA





LÓPEZ-PUERTAS





**GILIS** 

**DIRECTOR COMERCIAL** 

El Comité de Dirección se compone de seis áreas diferentes. A continuación, detallamos las funciones principales de cada una de ellas:

### 1. ÁREA DE DIRECCIÓN GENERAL:

Relaciones con Autoridades y Asociaciones; Comunicación Corporativa, Sostenibilidad y Relaciones Públicas; Estrategia de la Compañía y Desarrollo de Negocio; Transformación e Innovación; Procesos; Calidad; Legal y Cumplimiento; y Pricing.

### 2. ÁREA DE PERSONAS Y CULTURA:

Contrataciones y Despidos del personal de la compañía; Compensación y Beneficios; Relaciones Laborales; Formación; Selección y Desarrollo y Relaciones con los empleados.

### 3. ÁREA DE COMPRAS:

Compras de productos de Alimentación y Negociación con Proveedores; Compras de productos de No Alimentación y Negociación con Proveedores y Desarrollo de productos de Marca Propia.

### 4. ÁREA DE OPERACIONES Y VENTAS:

Gestión de la Fuerza de Ventas; Hospitality Digital y Gestión de Grandes Cuentas.

### 5. ÁREA DE CADENA DE SUMINISTRO INTEGRAL:

Logística y Cadena de Suministro; área de Mantenimiento maestros y Diseño implantaciones; Gestión Operacional y Ventas de áreas de Negocio (canales tiendas y distribución a Hostelería); Recepción y Manejo de mercancías, existencias y almacenamiento físico y área de Obras y Real Estate.

### 6. ÁREA DE FINANZAS:

Tesorería; Pagos; Cobros; Contabilidad; Fiscal; Control presupuestario y Previsiones; Informática; Auditoría Interna; Seguridad; Prevención de Riesgos Laborales y Seguridad en el Trabajo; y Gestión del Dato.

### 7.- ÁREA DE CLIENTES

E-Commerce y Marketplace: Inteligencia de Mercado y Clientes; Marketing y Comunicación Comercial y Servicios.

# **GESTIÓN DE RIESGOS**

Nuestro sistema de Gestión de Riesgos está diseñado para dar cumplimiento a los requerimientos legales locales e internacionales.

La Gestión de Riesgos como herramienta de Gobierno Corporativo asegura cinco conceptos fundamentales: transparencia – identificación de riesgos y aprovechamiento de oportunidades–, consistencia, integración, contramedidas, así como, fiabilidad de los Estados Financieros.

### Principios de la Gestión de riesgos:

- Proactividad y transparencia: se consigue mediante la combinación de elementos desde distintas perspectivas. Además de iniciar el análisis de riesgos desde el conocimiento de los procesos principales del negocio, en Makro contamos con expertos de alto nivel que participan en la revisión y consolidación de la información de riesgos, así como en la definición de las medidas de contingencia.
- Creación de valor: la Gestión de Riesgos mejora nuestro proceso de toma de decisiones. Esto se consigue vinculando la identificación de riesgos con los objetivos principales de nuestra compañía.
- Utilización de estándares internacionales:
   COSO ERM 2017, AsS 981 (auditoría). Flujo circular.
   Elementos: propósito y cultura, organización,
   comunicación, formación, reporting,
   identificación, valoración, medidas, seguimiento y
   mejora.
- Integración en el negocio: la Gestión de Riesgos es una parte integral de nuestra organización y está conectada estrechamente con la estrategia, la planificación y el reporting financiero.

### Marco conceptual:

El marco conceptual de la gestión de riesgos se fundamenta en cinco puntos:

 Clusters: los objetivos que perseguimos se agrupan en cuatro tipologías: estratégicos, operacionales, de cumplimiento normativo y acontecimientos puntuales.

- Categorías: representan las funciones internas que tenemos en Makro, y ayudan a definir y asignar de forma clara las responsabilidades (administrativas, operativas o genéricas) en cuanto a la gestión de riesgos.
- Áreas de riesgo: definidas por expertos funcionales. Sirven a los gestores de Riesgos como punto de partida para el proceso de identificación de riesgos.
- Riesgos genéricos: dentro de cada área de riesgo. El catálogo de Riesgos genéricos es una herramienta dentro del proceso de identificación de riesgos que facilita su integridad y correcta estructura.
- Riesgos específicos: Surgen de situaciones locales regulatorias o de negocio. Identificación.

### Roles y responsabilidades

- Comité Ejecutivo: se asegura de la implantación de un sistema de gestión de riesgos efectivo y aprueba el inventario de riesgos.
- Governance Officer: máximo responsable del sistema de Gestión de Riesgos. Entre sus responsabilidades está el asegurar que todas las actividades relacionadas con la gestión de riesgos sean realizadas adecuadamente, de forma puntual, y cumpliendo los tiempos. También se encarga de nombrar al Risk Manager.
- Risk Manager: apoya al Governance Officer en el proceso de gestión de riesgos, realiza las actividades de formación que sean necesarias y desarrolla tareas de asesoramiento y coordinación.
- Risk Owners: responsables de la identificación, valoración y monitorización de aquellos riesgos dentro de su área de gestión. También diseñan y proponen las medidas adecuadas para mitigar los riesgos y facilitan información necesaria para la realización del inventario de riesgos.

De cara a facilitar la Gestión de Riesgos, utilizamos la herramienta corporativa myGRC (*Risk Management*). Asimismo, realizamos actividades de formación dirigidas a los nuevos *Risk Owners* y sesiones de actualización a los demás.

## **ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS**

### **IDENTIFICACIÓN**

Riesgos potenciales a partir de información interna o externa que impliquen desviaciones respecto a los objetivos de MAKRO. Catálogo de riesgos y riesgos específicos

### VALORACIÓN

Evaluación y priorización de los riesgos identificados en dos dimensiones: pérdida potencial, y probabilidad de ocurrencia, considerando efecto medidas (neto)

### **MEDIDAS**

Diseño e implantación de medidas o planes de contingencia que ayuden a mitigar el riesgo. Seguimiento

La valoración de los riesgos en cuanto a impacto y probabilidad de ocurrencia se establece en un horizonte temporal de un año.

### Informe de riesgos:

Agrupación	Agrupación no. Riesgos particularmente relevantes 2022/2023		Impacto	Probabilidad de ocurrencia
Riesgos específicos del Sector	#1	Precios, acciones de comunicación comercial y marketing. Competidores	Bajo	Media
		Aprovisionamiento. Relaciones dependencia Makro - Proveedor. Alianzas	Bajo	Baja
	#3	Calidad. Producto/Proveedor calidad y estándares de seguridad	Moderado	Media
Riesgos desarrollo de negocio	#4	Real-Estate, huella de carbono y costes energéticos	Bajo	Baja
	#5	Cadena de suministro. Dependencia de operadores logísticos, incremento costes transporte	Bajo	Baja
	#6	Revisión surtido	Bajo	Baja
Riesgos responsabilidad social corporativa	<b>#</b> 7	#7 Sostenibilidad y medioambiente. Desperdicio alimentario y tratamiento plásticos		Baja
Riesgos Financieros #8 Morosidad, información financiera, rebaja de rating, cuentas a cobrar		Bajo	Baja	
	#9	Fiscalidad	Bajo	Media
		Seguridad	Bajo	Baja
Otros Pissons	#11	Legal	Bajo	Baja
Otros Riesgos	#12	Compliance	Bajo	Baja
	#13	Sistemas. Actualización, adaptación al negocio, ciberseguridad	Bajo	Baja
	#14	Recursos humanos	Bajo	Baja

# SITUACIÓN DEL SECTOR DE LA HOSTELERÍA

El sector de la Hostelería ha crecido en el último año en todos los parámetros, acercándose a las cifras prepandemia tanto en número de establecimientos, como en facturación y crecimiento de empleo.

(\*) Respecto al número de establecimientos, el cómputo total ha pasado de 311.990 en 2021 a 318.878 en 2022, acercándose a la cifra prepandemia de los 320.035 establecimientos. Si nos fijamos en el número de establecimientos de hostelería sin

alojamiento, solo ha descendido el número de bares (de 182.595 en 2020 a 175.890 en 2023) mientras que colectividades (de 18.797 en 2020 a 19.747 en 2023) y restaurantes (de 81.179 en 2020 a 83.879 en 2023) han aumentado en número.

En cuanto a la facturación, el avance de la cifra nos sitúa en 122.862 millones de euros en 2022, bastante superior a los 90.169 millones de euros de 2021, aunque todavía no alcanza los 131.209 millones

de euros de 2019. Según estos datos el sector de la hostelería comprende el 5,8% del PIB en 2022, mientras que en 2019 se situaba en el 6,5% del PIB.

Por último, los datos de empleo también son bastante positivos. La cifra ya alcanza los 1,64 millones de trabajadores, superior a los 1,46 millones de 2021 y

muy cerca de los 1,72 millones de trabajadores que el sector tenía en 2019.

(\*) Fuente: Información recopilada por Hostelería de España para su Anuario 2023 a partir de los últimos datos disponibles de 2022. Incluyen restauración y alojamiento.

### **TENDENCIAS Y RETOS DEL SECTOR**

Las tendencias del sector de la Hostelería se mantienen muy similares a las del año anterior, si bien la búsqueda de trabajadores cualificados ha aumentado en importancia, ya que sigue siendo un reto de gran magnitud para la Hostelería.

### Contratación y profesionalización del sector



Como señalábamos, la búsqueda de trabajadores cualificados es uno de los retos a los que se sigue enfrentando el sector y la formación

sigue siendo clave a la hora de paliar este problema. También se está detectando cómo la digitalización y las soluciones tecnológicas han empezado a suplir esta carencia en algunas tareas mecánicas.

### Coste de materias primas



La situación geopolítica y la escasez de algunas materias primas nos ha llevado en el último año a un escenario en el que la inflación ha supuesto una dificultad añadida a la hora de

gestionar un negocio de hostelería. Los costes de la energía y de algunas materias primas han provocado una reducción en los beneficios del sector, si bien se han repercutido algo los costes en el precio final, la subida no ha sido proporcional, por lo que los hosteleros han asumido parte de ese sobre coste.

### Digitalización



La adaptación de bares y restaurantes al entorno digital está muy extendida y la gran mayoría ya utiliza herramientas con las que darse a conocer al público y aumentar la eficiencia de sus negocios. En los últimos meses la irrupción de la Inteligencia Artificial y la mejora en la robótica hacen que empecemos a ver soluciones mucho más avanzadas, aunque todavía incipientes, en lo que se refiere a preparaciones automatizadas, o labores de sala desempeñadas por la tecnología.

### Sostenibilidad



La eficiencia energética, la elección de productos Km 0, la reducción del desperdicio alimentario o la utilización de envases biodegradables, son

algunas de las tendencias que continúan al alza en bares y restaurantes. Además, la demanda de menús saludables por parte del público también ha provocado que cada vez más los restaurantes incluyan opciones más beneficiosas para la salud.

### Experiencia del cliente



Cada vez más el consumidor busca experiencias innovadoras a la hora de acudir a un bar o restaurante, por lo que vemos que los profesionales de la hostelería van incorporando

valores añadidos a su oferta gastronómica, desde la decoración hasta la puesta en escena o los aromas utilizados, dan un plus de diferenciación al establecimiento.

# SCORE: CONSOLIDACIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN



A lo largo de 2023 en Makro hemos ido implantando nuestra estrategia de Crecimiento y Transformación llamada sCore, con muy buenos resultados.

Compra más, paga menos y el Centro de Ventas y Operaciones

Multicanal han sido los dos grandes pilares sobre los que se ha construido sCore durante el año.

El primero, *Compra más, paga menos,* se trata de la estrategia comercial de los centros Cash&Carry de la compañía: una selección de los productos más

recurrentes en hostelería con unos precios muy competitivos en su zona y descuentos por volumen según tres tramos de cantidades.

En cuanto al Centro de Ventas y Operaciones Multicanal se trata del nuevo concepto de centro que se irá implantando a futuro en todos nuestros centros Makro. Gracias a la utilización de una serie de herramientas tecnológicas y nuevas formas de trabajo, pretendemos ser más eficientes en la operativa y conseguir que tanto los clientes que vienen al centro como los que reciben los pedidos en su negocio, tengan una experiencia de compra excelente.

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En cuanto a consumidores, como nuestra actividad es de distribución mayorista, donde solo comercializamos con clientes profesionales y, en ningún caso, con consumidores finales, no se aplica la ley de Defensa de Consumidores y Usuarios. No obstante, en Makro recogemos sugerencias o quejas de todas las personas que nos visitan.

Para medir el grado de satisfacción de nuestros clientes, utilizamos el índice *Net Promoter Score* (NPS). En el

último ejercicio fiscal, obtuvimos una puntuación de 48,1 para clientes Horeca frente a los 45,6 puntos del mismo periodo anterior.

El índice NPS nos permite conocer el grado de satisfacción de los clientes a través de encuestas. Con el *feedback* recogido y una vez identificadas las necesidades, trabajamos transversalmente, tanto en la oficina central como en los centros, para mejorar procesos y la experiencia de compra del cliente.

### **CANALES DE VENTA**

Nos definimos como una empresa de distribución mayorista multicanal y como tal nos adaptamos en cada momento a las necesidades del cliente hostelero. De esta forma, ofrecemos tres canales principales de venta:

- hostelero la posibilidad de recibir una atención personalizada a través de los especialistas de cada sección, así como servicios de asesoramiento profesional. También pueden acceder a servicios como el transporte a su negocio (el cliente compra en un centro y recibe la compra en su establecimiento).
- Servicio de Distribución a Hostelería: a través de este servicio el hostelero puede hacer su pedido desde su negocio y recibirlo en su establecimiento.
- eCommerce: contamos con un Marketplace de productos de no alimentación para hostelería con más de 100.000 productos específicos para el sector. Por otro lado, las soluciones digitales Dish ofrecen al cliente todas las herramientas que necesita para tener visibilidad online, poder ofrecer su propio servicio de Delivery y Take Away y ofrecer la posibilidad a sus clientes de hacer reservas online.

### LAS MARCAS MAKRO







Ofrecemos a nuestros clientes hosteleros, productos de nuestras marcas propias, tanto de alimentación como de no alimentación. Las marcas propias tratan de cubrir necesidades de la hostelería, bien porque no están cubiertas o bien porque se ofrece una solución competitiva en calidad y precio para que el cliente cuente con una oferta más amplia de productos. A finales de 2023, disponíamos de más de 6.000 referencias de productos de marca propia con venta, y representaban más del 36% de la facturación total.

Makro Chef/METRO chef: sirve productos de primera calidad para satisfacer las necesidades gastronómicas más exigentes. El nombre Makro/METRO Chef se elige por su asociación natural con el núcleo de la marca: el negocio de la gastronomía.

Makro Premium/METRO Premium: es una marca donde podemos innovar y ofrecer a nuestros clientes productos de alimentación cuidadosamente seleccionados y desarrollados, de alta calidad en ingredientes, elaboraciones y orígenes para experiencias culinarias únicas.

### Makro Professional/METRO Professional:

accesorios, herramientas y electrodomésticos para hosteleros especializados y exigentes necesidades profesionales duraderas, contemporáneas, eficientes y responsables.

**Rioba:** surtido enfocado en el mundo del café y sus complementos, además de soluciones de alimentos y bebidas de tamaño individualizado para los clientes profesionales.

**Aro:** gama de productos básicos de referencia de precios muy competitivos para nuestro cliente.

# CANALES DE COMUNICACIÓN CON LA HOSTELERÍA

Nuestra labor diaria nos hace estar conectados en cada momento con nuestros clientes hosteleros. Por ello, tenemos varios canales de comunicación habilitados para tener una línea de contacto directa con ellos que, además, nos permite mantenerles informados de todas las novedades y tendencias del sector.

Nos comunicamos con nuestros clientes a través de nuestra web y App, a través de email y SMS, con nuestras redes sociales, y en campañas de publicidad online y offline.

# DIGITALIZACIÓN DE LA HOSTELERÍA

En Makro estamos trabajando para liderar la transformación digital del sector a través de nuestras Soluciones Digitales para Hostelería. Con estos productos digitales avanzamos hacia un concepto más estratégico a través del que ofrecer soluciones integrales a los hosteleros españoles.

Ofrecemos tanto soluciones propias como de terceros. Entre las soluciones propias que ayudan a

los hosteleros a hacer crecer sus negocios destaca Dish Order, un sistema de gestión de pedidos a través de la propia web de los bares y restaurantes; y también herramientas para la creación de páginas web y la gestión de las reservas del establecimiento, ayudándoles en la visibilidad online de sus negocios.

# NUESTRO HOMENAJE AL SECTOR: DÍA DE LA HOSTELERÍA

En Makro no solo nos preocupamos por dar a los hosteleros todos los servicios que necesita, sino que también queremos rendirles un homenaje ante la sociedad por todo lo que aportan a ella.

Desde 2016 celebramos el **Día de la Hostelería**, una iniciativa a la que cada año se suman más instituciones, asociaciones y otras empresas. Con ella, buscamos reconocer la labor de los hosteleros y poner en valor su sacrificio y trabajo.

Un año más, el Día de la Hostelería ha contado con el apoyo de Hostelería de España, la Federación de Cocineros y Reposteros de España (FACYRE), Euro-Toques, y diversas empresas colaboradoras que se suman año tras año.

En 2022, el Día de la Hostelería lo hemos celebrado en diferentes ciudades a lo largo del mes de octubre (el Día de la Hostelería fue el día 11 de octubre) en las que hemos instalado un monumento conmemorativo y hemos contado con la presencia de autoridades locales y profesionales del sector. Destaca el evento que tuvo lugar en la isla de La Palma, como homenaje a los hosteleros que sufrieron los efectos del volcán un año antes.



### SERVICIOS LOGÍSTICOS ENFOCADOS AL CLIENTE

En Makro contamos con tres centros logísticos de operaciones de reconocido prestigio, situados en Getafe (Madrid), El Prat (Barcelona) y Quer (Guadalajara). En ellos gestionamos a nivel logístico la demanda de nuestros hosteleros en los 37 centros que tenemos en territorio nacional.

Estos 3 centros logísticos cuentan entre otras, con certificaciones de Calidad y Seguridad alimentarias amparadas por GFSI.

Estas certificaciones son otorgadas por entidades de certificación acreditadas e independientes que garantizan la eficiencia y la mejora continua en los procesos logísticos.

El espacio logístico de Getafe (Madrid) cuenta con una superficie de 16.000 metros cuadrados, en los que más de 140 profesionales gestionan nuestros productos frescos y congelados, que superan las 3.800 referencias. Esta nave logística gestiona almacenaje y preparación de envíos a todos los centros Makro en España. Además, sus instalaciones están equipadas con la mejor tecnología e innovación, con el fin de que el desarrollo de la labor de la compañía sea sostenible y se adapte a las necesidades de negocio de sus hosteleros.

Por su parte, el espacio logístico de Quer (Guadalajara) cuenta con una superficie de 50.000 metros cuadrados. Desde este espacio, cuya capacidad de almacenaje supera los 460.000 palés/año, se distribuyen 6.400 referencias a los centros Makro de toda España a través de 70 camiones al día.

Con el fin de apoyar el crecimiento del Servicio de entrega a Hostelería de Makro, la plataforma cuenta con automatización de pedidos, a través de la implantación de un sistema de preparación pick-to-light. Este funciona a través de un display luminoso mecanizado por cintas transportadoras, haciéndose también uso de robots antropomórficos, tanto para la clasificación automática por ruta de transporte y pedido, como para el montaje final de palés de los pedidos.

El espacio logístico de El Prat (Barcelona) cuenta con una superficie de 14.222 metros cuadrados. Se trata de un espacio mixto y multitemperatura, que comenzó a funcionar plenamente en enero de 2022 y que ayuda a que el suministro de productos de esta zona se realice de forma más eficiente.

### **SEGURIDAD ALIMENTARIA - CALIDAD**

En Makro tenemos un firme compromiso con la seguridad alimentaria. Por eso, en todos nuestros centros hay implantado un Programa de Calidad cuyo fin es garantizar la calidad de nuestros productos y servicios.

Dicho Programa de Calidad está basado en la metodología de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC), que provee un enfoque sistemático para identificar los peligros y estimar los riesgos que pueden afectar a la calidad de los productos, con objeto de establecer medidas preventivas para eliminarlos o disminuirlos hasta niveles aceptables, de aplicar procedimientos eficaces de vigilancia, y de fijar las correspondientes medidas correctoras.

En este Programa se ha considerado tanto la calidad de las materias primas suministradas por nuestros proveedores como la correcta manipulación de las mismas en nuestros centros para conseguir, no sólo el cumplimiento de la legislación técnico-sanitaria vigente, sino la satisfacción del cliente en lo referente al nivel de calidad de nuestros productos.

Además, para evaluar el grado de implantación y eficacia del Programa se han establecido métodos de verificación y control, tales como:

- · Análisis de producto
- Verificación de las condiciones higiénicas de instalaciones
- · Auditorias de calidad

Todo ello, realizado por laboratorios y entidades independientes acreditadas y autorizadas por las instituciones públicas, con el fin de mantener una mayor objetividad.

En Makro contamos, dentro de nuestra estructura organizativa, con un departamento de Calidad que junto con los equipos responsables de Operaciones, Compras y Cadena de Suministro Integral realizan un seguimiento del Programa de Calidad y aplican acciones de mejora para adecuarlo a las nuevas necesidades de nuestros clientes.

### Las tres medidas claves de nuestro compromiso con la calidad son:



La aplicación del enfoque "De la granja a la mesa".



La responsabilidad de todos los que participan en la cadena alimentaria para garantizar la seguridad.



El compromiso y la cooperación plena de los empleados del sector alimentario.

Dentro de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, en Makro mantenemos una estrecha relación y colaboramos con las principales asociaciones del sector con el firme objetivo de impulsar la hostelería y favorecer su desarrollo en nuestro país:

 Hostelería de España: Organización de asociaciones empresariales de hostelería de toda España que representa al conjunto de restaurantes, bares y otros establecimientos que integran el sector de la hostelería. Una institución que representa a más de 1,6 millones de personas en el sector hostelero.

**FACYRE:** Federación de Cocineros y Reposteros de España que cuenta con más de 8.000 asociados y que busca el crecimiento y reconocimiento del mundo gastronómico, protegiendo su patrimonio, fomentando los vínculos culturales y mejorando la formación profesional dentro del sector, tanto dentro como fuera de España.

- Eurotoques: Asociación de cocineros y cocineras que cuenta con 800 socios en España y más de 3.000 en diferentes países europeos. Además, colabora con una amplia red de delegados Autonómicos y Regionales que les permite trabajar de forma constante por velar los objetivos del sector.
- es una red de líderes empresariales "netamente positivos". Es la asociación empresarial territorial de la Federación Empresarial Internacional, referente en el apoyo a la creación de empresas y empleos, Réseau Entreprendre, creada por Andre Mulliez en 1986. Netmentora Madrid cuenta con 130 lideres empresariales que aportan experiencia y la sostienen económicamente, que han ayudado a 39 empresas a crear 600 empleos.

Desde Makro colaboramos también activamente con asociaciones hosteleras locales, apostando por el desarrollo del sector en cada comunidad y la dinamización de la economía regional. De esta forma, impulsamos el negocio de los bares y restaurantes, además de colaborar en su desarrollo digital.

Con el objetivo de crear sinergias y ofrecer nuestro conocimiento y experiencia como socios del sector para avanzar y aportar valor en el tejido empresarial de nuestro país, en Makro somos miembros de CEOE. Esto nos permite participar en sus órganos consultivos, fundamentalmente en sus comisiones

de Competitividad, Comercio y Consumo; Comisión de Diálogo Social y Empleo; así como en la Comisión de Relaciones Internacionales (CEOE Internacional).

Para aportar mayor valor al consumidor, en Makro formamos parte de AECOC, una de las mayores asociaciones empresariales del país y la única que reúne a todos los agentes de la cadena de valor, desde productores y fabricantes, a operadores logísticos y distribuidores. En el último año, David Martínez Fontano, CEO de Makro, ha sido nombrado presidente del Comité Horeca de AECOC.

Otra de las agrupaciones relevantes del sector en los últimos tiempos en las que participamos es Conectadhos, una plataforma que reúne a Hostelería de España, Mahou, Coca Cola, Pernod Ricard y Makro, destinada a mejorar la digitalización del sector.

Además, como filial del grupo alemán METRO, también colaboramos activamente con las actividades de la Cámara de Comercio Alemana en España como socios de la entidad.

Asimismo, cultivamos una estrecha relación con centros formativos, tanto aquellos enfocados en el sector de la hostelería y la gastronomía (Escuelas de Hostelería de todo el país o el Basque Culinary Center) como los que se centran en el mundo de los negocios, como es San Telmo Business School, que desde hace más de 10 años cuenta con el caso Makro dentro de su programa formativo.



# **DONACIONES Y ACCIÓN SOCIAL**

Para lograr nuestros objetivos de sostenibilidad no estamos solos. Vamos de la mano con los mejores socios posibles, asumiendo juntos un compromiso común.

2023 fue un año marcado por los terremotos de Turquía y Siria y posteriormente por el de Marruecos, lo que determinó en cierto modo nuestra agenda solidaria, poniendo en marcha donaciones a Cruz Roja para ayudar a los afectados. Estas donaciones reflejan nuestro compromiso constante con la responsabilidad social y la solidaridad en momentos de necesidad, buscando proporcionar apoyo y alivio a las comunidades afectadas para contribuir a la reconstrucción y la esperanza.

Además de nuestro compromiso en desastre naturales, colaboramos estrechamente con la ONG Avanza cuya misión es unir a aquellos que requieren ayuda con empresas como Makro que desean brindarla, asegurando que todas las donaciones llegan directamente a sus beneficiarios. En Makro priorizamos la reducción del desperdicio alimentario como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad. Por ello, también colaboramos con FESBAL y Cruz Roja mediante un acuerdo global para realizar donaciones de alimentos en todo el territorio nacional a través de sus distintas delegaciones. Asimismo, participamos en La Gran Recogida de Alimentos, campaña organizada por FESBAL para recaudar alimentos para los más necesitados. Con estas colaboraciones, demostramos que la ayuda, cuando es impulsada desde la colaboración, puede marcar la diferencia de forma significativa en la vida de las personas que la necesitan.

Fiel a nuestro compromiso de ayudar a los más vulnerables, también apoyamos a la Fundación Raíces en su labor de prestar atención a menores, jóvenes y a sus familias quienes se enfrentan a graves dificultades sociales y personales, así como a marginación o exclusión social. Este tipo de alianzas solidarias ponen de manifiesto nuestra voluntad de ir más allá de la actividad comercial y contribuir al bienestar de comunidades vulnerables, fortaleciendo así nuestro impacto positivo en la sociedad.

En esta línea, también colaboramos con ASINDOWN, para promover la igualdad de oportunidades y

mejorar la calidad de vida de quienes enfrentan el síndrome de Down y sus familias. Esta colaboración recalca nuestro compromiso por construir una sociedad más inclusiva y respetuosa. La colaboración con ASINDOWN representa un paso concreto hacia la creación de un entorno donde todos, independientemente de sus capacidades, puedan participar plenamente en la comunidad.

Para nuestra compañía, la solidaridad es fundamental para enfrentar desafíos, por ello, como parte de nuestro compromiso con la lucha contra el cáncer de mama, apoyamos desde hace años a la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), para respaldar programas y servicios de la AECC dedicados a la prevención, investigación y ayuda a pacientes y a sus familias. Además, en Makro seguimos con el apoyo hacia los afectados por esta enfermedad, colaborando con la Fundación ALADINA para contribuir al bienestar de niños y adolescentes afectados por el cáncer, respaldando los esfuerzos de la fundación para ofrecer apoyo integral a pacientes y sus familias.

En esta línea de colaboración, también contribuimos al trabajo que desempeña ELA España, con el objetivo de respaldar sus esfuerzos y apoyo a mejorar la calidad de vida de quienes enfrentan enfermedades relacionadas con las leucodistrofias, así como la importancia de la concienciación ciudadana sobre las enfermedades neurodegenerativas.

Por otro lado, en nuestro compromiso con el sector de la hostelería y la restauración, nos involucramos con nuestros clientes en diferentes causas sociales que ayudan a mejorar las condiciones de vida de las personas. Muestra de ello es la colaboración con "Hostelería contra el Hambre", la mayor iniciativa solidaria del sector hostelero, llevada a cabo por la ONG Acción Contra el Hambre en colaboración con Hostelería de España. Además, colaboramos también con la celebración de la Soul Food Nights, un evento solidario que une gastronomía y moda con el objetivo de recaudar fondos para Acción Contra el Hambre. Estos fondos van destinados a proyectos que la organización tiene en España dentro de sus programas de acción social.

### COMPROMISO CON LA AGENDA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En Makro nos comprometemos a respetar los derechos humanos y normas laborales, así como a preservar el medioambiente y a actuar con transparencia en nuestras actividades.

Nuestros empleados, por su parte, son responsables de defender estos principios en su interacción con otros colaboradores.

En Makro apoyamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los 17 ODS proporcionan un marco global específico para que las empresas puedan contribuir al desarrollo sostenible a nivel económico, social y ambiental.













En este ejercicio 2023, hemos identificado el ODS 2 (Hambre cero), el ODS 5 (Igualdad de género), el ODS 7 (Energía asequible y no contaminante), el ODS 10 (Reducción de las desigualdades), el ODS 12 (Producción y consumo responsables) y el ODS 14 (Vida submarina) como prioritarios para MAKRO por la actividad que

desarrollamos y nuestra capacidad de influir en ellos.

En febrero de 2023, recibimos la certificación de calidad **"Madrid Excelente"**, en reconocimiento a nuestro liderazgo, estrategia y visión sobre el crecimiento sostenible.

Este sello de calidad de la Comunidad de Madrid reconoce la excelencia en la gestión de las empresas certificadas, así como su compromiso con la sostenibilidad medioambiental y social, la satisfacción del cliente y la innovación. Un claro ejemplo de este espíritu innovador es Planta Thinko, un espacio que pretende convertirse en un punto de encuentro para fomentar la innovación en el sector hostelero. En el diseño de Planta Thinko, hemos apostado por el uso de materiales sostenibles, confirmando que la innovación y el diseño pueden ir de la mano de la sostenibilidad.

La certificación "Madrid Excelente" se basa en cuatro fundamentos: propósito, planeta, personas y progreso. Este enfoque se traduce en un cuestionario a través del cual las empresas pueden medir su progreso cada año. El proceso de certificación está centralizado en una plataforma digital y consta de 4 pasos:

1.– Autoevaluación; 2.– Evaluación externa; 3.– Certificación y firma del contrato; 4.– Seguimiento.

### **TRIBUTOS**

Los impuestos que pagamos en el ejercicio 2022-2023 (IVA, Impuesto de Sociedades, Retenciones, Impuestos Especiales...) fueron de 35.208.573,83 euros. En cuanto a subvenciones, no recibimos subvenciones públicas. El beneficio obtenido una vez descontados los impuestos para este ejercicio ha sido de 14.579.966,24 euros. Sin

embargo, por los ajustes fiscales extracontables realizados (gastos/provisiones no deducibles...), para el ejercicio fiscal cerrado a fecha 30 de septiembre de 2023 el impuesto sobre el beneficio obtenido ha sido de 1.116.242,48 euros. A 30/09/2023 tenemos bases imponibles negativas (BINS) pendientes de compensar por importe de **36.646.462,87 euros.** 

# 03. DERECHOS HUMANOS

### **CONDICIONES LABORALES JUSTAS**

Los derechos de las personas trabajadoras son una prioridad. Somos una empresa justa y nos comprometemos a cumplir con las normas de la legislación laboral, así como a respetar las leyes nacionales de los países en los que operamos. De hecho, en Makro tenemos una formación específica sobre principios y condiciones laborales justas, dirigida a la totalidad de los trabajadores, sensibilizando y concienciando aún más a todos nuestros colaboradores, de todos los niveles, sobre el respeto a los derechos humanos.

### Nuestros principios son:



 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN: Respetamos el derecho de nuestros empleados a la negociación colectiva y a la libre asociación. Apostamos por una forma abierta, profesional e imparcial de comunicación y resolución de conflictos.



 NO AL TRABAJO FORZOSO: Reconocemos la importancia del principio de libre elección del empleo y tratamos a todos los colaboradores con respeto.



 NO DISCRIMINACIÓN: Los colaboradores ascienden según sus capacidades y resultados. Fomentamos la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores y candidatos.



 NO AL TRABAJO INFANTIL: Nuestra labor es proteger los derechos de los niños. No permitimos el trabajo infantil.



 SALARIOS JUSTOS: Proporcionamos a nuestros colaboradores un sistema de remuneración justo, a través de salarios que cumplen y mejoran las normas sectoriales.



**HORARIO LABORAL:** Respetamos todas las leyes nacionales y las normas de la industria relativas a la jornada laboral y descanso.



**SALUD Y SEGURIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO:** Ofrecemos un lugar de trabajo seguro a través de la adopción de medidas efectivas para minimizar los riesgos y evitar posibles accidentes.

Todo ello, como no podía ser de otra forma, adhiriéndonos rigurosamente a los Principios y las

Resoluciones de la OIT, a las Convenciones de las Naciones Unidas y la legislación aplicable.

# SISTEMAS DE SUPERVISIÓN Y RESULTADOS A LO LARGO DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Los derechos de los trabajadores son una prioridad para Makro. Somos una empresa justa y nos comprometemos a cumplir con las normas de la legislación laboral, así como a respetar las leyes nacionales de los países en los que operamos. Por este motivo, en los contratos firmados con nuestros proveedores incluimos una obligación de "Fair Working Conditions". De esta manera, se comprometen a actuar conforme a las normas sociales recogidas en los "principios" del Código de Conducta de la Iniciativa de Cumplimiento Social empresarial (Business Social Compliance Initiative, o BSCI), publicada en la web http://www.bsci-intl.org/ content/bsci-code-conduct, así como, a habilitarnos para realizar inspecciones o auditorías sobre el cumplimiento de dichos principios.

Llevamos a cabo una serie de auditorías higiénicosanitarias, realizando un mínimo de tres auditorías al año por centro. Se trata de auditorías no anunciadas que realiza una entidad de inspección independiente. En nuestro caso, desde enero de 2020 las lleva a cabo Bureau Veritas.

En estas auditorías, se evalúan fundamentalmente la correcta implantación del sistema de autocontrol

APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos), aspectos como la cadena de frío, la implantación de buenas prácticas, el correcto estado de las instalaciones, la rotación y exposición de los productos de alimentación, y los registros de control llevados a cabo por el personal del centro.

Los resultados de estas auditorías son comunicados a los responsables de cada área, así como a la dirección de la compañía.

El resultado global de las auditorías higiénicosanitarias durante el año fiscal 21/22 fue de 91,23%. Todos los centros implantaron medidas correctoras para las desviaciones detectadas. La evolución desde el pasado año fiscal hasta ahora ha sido estable y siempre por encima del nivel mínimo exigido.

El 99% de nuestros proveedores de marca propia de alimentación están certificados bajo un estándar amparado por el GFSI (Global Food Safety Initiative), certificación que exige METRO. Aquellos proveedores no certificados son anualmente auditados por una entidad de inspección independiente, bajo un estándar interno denominado MAS (METRO Assesment Solution), basado en estándares de GFSI.



# 04. PRINCIPIOS LABORALES

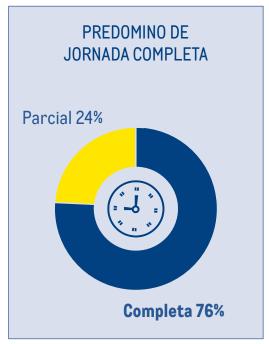
# **DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES**

Un equilibrio que demuestra nuestra apuesta por la igualdad, el talento joven, pero con experiencia, el predominio del contrato indefinido y la jornada completa, y la baja rotación, que se ve reflejada en el promedio de antigüedad de nuestros colaboradores: 10 años, creciendo en empleados y empleadas un 7,85% respecto al año 2021 y un 6,74 % respecto al año anterior.









PROMEDIO DE ANTIGÜEDAD DE COLABORADORES: 10 AÑOS.

### INFORMACIÓN DE REMUNERACIÓN MEDIA

### Remuneración media Profesionales (S.B.A.)\*

Categoría	Remuneración media
Profesional	19.551,94



1.629,33 €/mes

Salario Bruto Mensual medio del grupo "Profesionales" extrapolado a contratos de 40 horas y 12 pagas





### Remuneración media Profesionales (S.B.A.\* + Antigüedad)

Categoría	Remuneración media
Profesionales	20.274,28



1.689,52 €/mes



S.B.A.\*: incluye Salario Base + Complemento Personal

Salario Bruto Mensual medio con complemento antigüedad del grupo "Profesionales" extrapolado a contratos de 40 horas y 12 pagas anuales

En materia salarial, desde Makro garantizamos la aplicación de las tablas salariales negociadas para el sector de grandes almacenes, existiendo, adicionalmente, una serie de mejoras sobre dichas retribuciones mínimas a través de una serie de acuerdos de empresa, de modo que sea posible percibir retribuciones mayores que las fijadas por el convenio colectivo sectorial.

Tal es el caso del abono de diferentes complementos y pluses, como son los de nocturnidad, cajas, cámara, carretilla u oficio, ayudas familiares para hijos en edad escolar, guardería, hijos con discapacidad o que requieren escolarización en centros especiales de estudios, o las ayudas a estudios para colaboradores.

Adicionalmente, ponemos a disposición de nuestros empleados un **Plan de Retribución Flexible** voluntario, mediante el cual es posible destinar una parte de la retribución fija anual en la contratación de una serie de productos y/o servicios, lo que permite al empleado optar por productos y/o servicios con mejores condiciones económicas que las ofrecidas en el mercado, así como obtener interesantes reducciones fiscales.

### DESGLOSE DE TIPO DE CONTRATO POR GRUPO PROFESIONAL (SOBRE TOTAL GENERAL)

DETALLE DE INDEFINIDOS Y TEMPORALES POR CATEGORÍA PROFESIONAL (% SOBRE EL TOTAL GENERAL)

TEMPORALIDAD	COORDINADOR	MAND0	PROFESIONAL/BASE	TÉCNICO	Total General
INDEFINIDO (*)	12%	17%	64%	0%	94%
TEMPORALIDAD	0%	0%	6%	0%	7%

(\*) Incluye los contratos Fijos Discontinuos

# **REMUNERACIONES MEDIAS**

GRUPO PROFESIONAL	MENSUAL
Mandos y Coordinadores	2.621,05 €
Profesional y Personal Base	1.695,05 €

Salario Bruto Mensual medio con complemento antigüedad extrapolando a contratos de 40 horas y 12 pagas anuales

CATEGORÍA		
Mandos y Coordinadores	Femenino Mensual	Masculino Mensual
Menor o igual a 30 años	2.298,24 €	1.919,66 €
Mayor que 30 y menor o igual a 40	2.543,96 €	2.451,12 €
Mayor a 40 y menor o igual a 50	2.414,05 €	2.775,01 €
Mayor que 50	2.511,56 €	2.958,18 €
Profesional/Profesional Base	Femenino Mensual	Masculino Mensual
Menor o igual a 30 años	1.636,01€	1.342,86 €
Mayor que 30 y menor o igual a 40	1.664,49 €	1.529,83 €
Mayor a 40 y menor o igual a 50	1.678,50 €	1.840,32 €
Mayor que 50	1.678,50 €	1.840,32 €

CATEGORÍA				
Mandos y Coordinadores	Femenino Indef.	Femenino Temp.	Masculino Indef.	Masculino Temp.
Menor o igual a 30 años	12		25	3
Mayor que 30 y menor o igual a 40	97		111	1
Mayor a 40 y menor o igual a 50	210	1	249	
Mayor que 50	147	2	207	6
Profesional/Profesional Base	Femenino Indef.	Femenino Temp.	Masculino Indef.	Masculino Temp.
Menor o igual a 30 años	125	51	170	78
Mayor que 30 y menor o igual a 40	282	52	294	44
Mayor a 40 y menor o igual a 50	506	38	333	26
Mayor que 50	323	17	229	23

Remuneración media por género/edad de las categorías: Profesionales/Personal base y Mando/Coordinadores (excepto directores área y oficina) Remuneraciones anuales medias del grupo Profesional/Personal Base en salario fijo con antigüedad desglosadas:

Dan Oźnana	Femenino	Masculino	Total General	Diferencia
Por Género	19.916,96 €	20.833,22 €	20.324,88 €	4,60%
Por Edad		Anual		En 12 meses
Menor o igual a 30 años		19.135,84 €		1.594,65 €
Mayor que 30 y menor o igual a 40		20.319,61 €		1.693,30 €
Mayor a 40 y menor o igual a 50		20.508,60 €		1.709,05 €
Mayor que 50		20.968,57€		1.747,38 €
		18.055,47 €		1.504,62 €

Nota: Salario Bruto Anual medio (Salario Base + Complemento Personal) con complemento antigüedad extrapolando a contratos de 40 horas y 12 pagas anuales

Por Antigüedad en la Compañía	Anual	En 12 meses
Menor a 5 años	20.200,30 €	1.683,36 €
Mayor o igual a 5 años y menor a 10 años	19.741,45 €	1.645,12 €
Mayor o igual a 10 años y menor a 20 años	21.897,13 €	1.824,76 €
Mayor o igual a 20 años	22.049,17 €	1.837,48 €
	18.055,47 €	1.504,62 €

Nota: Salario Bruto Anual medio (Salario Base + Complemento Personal) con complemento antigüedad extrapolando a contratos de 40 horas y 12 pagas anuales

En Makro contamos con Sistemas de Incentivos para toda la plantilla, con el objetivo de que todos los empleados puedan apoyar y contribuir de manera eficaz a la estrategia de negocio de la compañía. Nuestros Sistemas de Incentivos están formados por diferentes elementos en función de la actividad de la posición. Así, para el colectivo de Fuerza de Ventas, se articulan a través de un sistema de Incentivos por objetivos mensuales, en los cuales se contemplan objetivos de distinta naturaleza (Estructural, de Negocio, de Equipo...) que el empleado podrá conseguir en función de sus consecuciones.

En lo que respecta al resto de la plantilla, los incentivos se articulan a través de un sistema anual de bonus basado en diferentes objetivos de compañía, región, centro, etc., y que para el grupo de profesionales pueden llegar a suponer entre un 6% y un 18% de la retribución bruta anual.

Teniendo en cuenta nuestro Plan de Igualdad, que fomenta una relación laboral basada en la calidad del empleo y el respeto por la diversidad, y teniendo en cuenta los datos relativos a la remuneración media del presente informe, entendemos que no existe brecha salarial o que es de mínimo impacto.

# REMUNERACIÓN CONSEJEROS Y DIRECTIVOS DESGLOSADA POR GÉNERO

En cuanto a la remuneración media de Consejeros y Directivos, nos remitimos a los informes de memoria anual y responsabilidad social publicados por METRO en el link https://www.METROag.de/en/newsroom/publications

La información desglosada por género en este caso no es facilitada por motivos de confidencialidad, dada la actual distribución de mujeres y hombres en el Comité de Dirección.

### **EQUIPO ESPECIALIZADO**

En Makro apostamos por la profesionalización de nuestros equipos, prueba de ello es que a lo largo de este ejercicio hemos invertido 11,03 horas promedio de formación por empleado.

El presente cuadro describe el desglose por categoría genérica de empleados y modalidad de formación que reciben nuestros equipos.

Etiquetas de fila	Cuenta de Nº pers.	Promedio de HORAS TOTALES (CURSOS ONLINE Y PRESENCIAL)
COLECTIVO 1 (Directores, Jefes, Supervisores)	863	15,94636153
COLECTIVO 2 (Fuerza de Ventas, Gestores)	460	18,73367391
COLECTIVO 3 (Resto de colectivos)	2452	7,872214519
Total general	3775	11,04155497

	N° de Horas Totales	%
Horas Realizadas Formación Presencial	35.312,01	84,72%
Horas Realizadas Cursos Online	6.369,86	15,28%
Número de horas Totales	41.681,87	100%

En Makro contamos con 607 especialistas en frescos (pescados, carnes, frutas & verdura). Gracias a ello, impulsamos nuestra competitividad y ofrecemos un servicio mucho más cualificado al cliente de hostelería.

Además, en nuestros centros ponemos a disposición del cliente 36 sumilleres con experiencia en la cata y venta de vinos que asesoran al cliente para crear, mejorar y mantener la carta de vinos de su restaurante.

También contamos con una fuerza de ventas formada por más de 460 gestores que visitan y dan soluciones a las necesidades de los clientes de hostelería. Con ellos establecen relaciones de confianza, ofreciéndoles los mejores productos y servicios adaptados a sus necesidades.

### **ACADEMIA DE VENTAS**



En abril de 2022 nació nuestra Academia de Ventas, que tiene como objetivo establecer y estandarizar una sistemática comercial para toda la Fuerza de Ventas con el fin de poder garantizar una mejor calidad y servicio a nuestros clientes.

Este objetivo se sustenta sobre los siguientes pilares: desarrollo de procesos comerciales, herramientas y palancas de valor Makro; todo esto, teniendo siempre como foco entrenar en ejecución, formación 360 y teoría y práctica alternada.

La Academia en esta nueva edición sigue manteniendo su propósito y estructura con 3 itinerarios principales:

- YO VENDO: Dirigido a todos los Gestores Comerciales (gestor de Ventas, gestor de Ventas digital, gestor en Ruta, gestor Guerrilla, y jefe de Ventas digital)
- YO SUMO: Dirigido a los jefes de Fuerza de Ventas
- YO NEGOCIO: Dirigido a los KAM locales y junior

Esta nueva edición ha versado sobre producto (carne y congelados), sistemas y habilidades como negociación o cesión. A continuación, el itinerario en detalle de cada colectivo:



### **RELACIONES SOCIALES**

A todos los colaboradores Makro se les aplica el Convenio colectivo del sector de grandes almacenes (BOE 09/06/2023), que, asimismo, resulta aplicable un Pacto de empresa que mejora y complementa lo previsto en el convenio sectorial.

En Makro mantenemos una relación fluida con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras, tanto a nivel de centros de negocio como con el Comité Intercentros existente, a través de reuniones ordinarias de carácter trimestral, así como reuniones extraordinarias o informales cuando resulta necesario. Asimismo, contamos con una Comisión de Seguimiento del Pacto de empresa, que vela por la correcta interpretación y cumplimiento de lo regulado en dicho Acuerdo.

Estamos implicados en mantener una relación de continuo diálogo y transparencia con nuestros/ as empleados/as y con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras. Todo ello, con el fin de conseguir una mejora continua en nuestra forma de trabajar y crear valor de forma sostenible, siendo fundamental para adaptarnos ágilmente a las necesidades de nuestros clientes —cada vez más concretas y específicas— en un entorno de mercado dinámico y cambiante.

En este sentido, cabe destacar la difusión de nuestra estrategia sCore, con la que compartimos abiertamente la orientación estratégica que nos está permitiendo tener un foco y unas prioridades bien definidas, y cuya aplicación no sería posible sin el alto nivel de compromiso y la pasión mostrada por nuestros empleados en este proceso de transformación y crecimiento.

Por otro lado, en Makro contamos con una política de Prevención de Riesgos Laborales que aplicamos de forma transversal, estando constantemente presente en la toma de decisiones, a través de procedimientos internos que concretan y mejoran la regulación establecida en el Convenio colectivo del sector de grandes almacenes.

En cuanto a la organización del tiempo de trabajo, con el ánimo de fomentar la conciliación y facilitar la organización de las personas, en Makro existe la práctica generalizada de prestar servicios en nuestros centros de negocio de forma continua. En nuestra plantilla, hay tanto personas trabajadoras con contrato a tiempo completo como con contrato a tiempo parcial, facilitándose con la parcialidad la posibilidad de compaginar el trabajo con las necesidades personales.

Con esta filosofía, se han introducido también medidas de flexibilización de la jornada laboral en la Central de Servicios, lo que favorece a cada empleado la autogestión de su tiempo de trabajo, a la vez que la conciliación con la vida personal: *Plan Flow*, el cual es mucho más que un plan de flexibilidad laboral, es la decisión de apostar por una cultura organizacional del desempeño, al tiempo que se vive una cultura del desarrollo al poder conectarse mejor con el entorno. Este Plan une a todas las personas trabajadoras de nuestra compañía en un estado de compromiso, confianza y responsabilidad, evolucionando hacia un entorno de trabajo flexible.



Las medidas que integran el Plan Flow son:

- Teletrabajo Flow: es la posibilidad de desarrollar el trabajo desde el domicilio hasta 2 días a la semana, siendo uno fijo de lunes a jueves y otro variable, con un máximo de 2 viernes al mes, siempre de acuerdo con las necesidades del negocio.
- Mañanas Flow: da la posibilidad de iniciar la jornada laboral desde el domicilio cuando se tenga previsto tener una reunión telemática con hora de inicio muy temprana y que no te permita conciliar con la flexibilidad horaria adicional de Central de Servicios.
- Tardes Flow: facilita el poder finalizar la jornada laboral desde el domicilio cuando se tenga una reunión telemática a última hora de la tarde y que no te permita conciliar con la flexibilidad horaria adicional de Central de Servicios.
- Verano Flow: es la posibilidad de trabajar desde un lugar vacacional, dentro del territorio nacional, durante un máximo de 5 días laborales y consecutivos en los meses de verano.
- Viernes Flow: Consiste en poder cambiar la jornada intensiva del viernes a otro día de la misma semana.

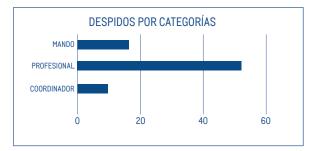
El Plan Flow introduce una serie de medidas dirigidas a encontrar un mejor equilibrio entre la vida personal

y la vida laboral de nuestros colaboradores. Incluye la posibilidad de trabajar a distancia en determinadas situaciones y condiciones (Teletrabajo Flow, mañanas Flow, tardes Flow y veranos Flow) y mayor flexibilidad horaria (viernes Flow). Tienen acceso todas las personas trabajadoras asignadas a la Central de Servicios, con excepción de las posiciones no teletrabajables, siempre que se den los requisitos establecidos para cada medida en este Plan, en los supuestos establecidos en la empresa en cada momento, y de acuerdo con los requisitos y criterios que en cada caso se establezcan. Es requisito indispensable suscribir un acuerdo individual sobre trabajo a distancia y adscripción al Plan Flow. Igualmente, habrá que cumplir con los requisitos de PRL sobre trabajo a distancia.

Asimismo, durante el año 2023 hemos implementado la Política de Desconexión Digital de Makro, con la finalidad de garantizar a las personas trabajadoras el respeto del descanso y los períodos de permiso y vacaciones, así como la vida personal y familiar, en relación, concretamente, con los recursos y medios tecnológicos utilizados para la prestación de servicios.

Por último, cabe indicar que en el último ejercicio fiscal 2022/2023 se han efectuado 79 salidas en la compañía (52 hombres y 27 mujeres), lo que supone un 2,05% respecto del total de nuestra plantilla, desglosado de la siguiente forma por sexo, edad y grupo profesional:







### **COMPROMISO CON LA IGUALDAD Y LA DIVERSIDAD**

En Makro estamos comprometidos con la diversidad promoviendo prácticas de integración como parte de nuestra cultura cotidiana.

De hecho, en nuestro Código de Conducta está integrada la diversidad como un valor corporativo, siendo por tanto la gestión de la diversidad un elemento estratégico para la empresa.

Así, en Makro tenemos unos principios fundamentales que informan del contenido de la estrategia de gestión de la diversidad como son (i) la igualdad y la no discriminación, (ii) la interculturalidad y (iii) el compromiso y responsabilidad de la empresa con la sociedad.

Todo ello se concreta en unos principios operativos, que nos guían en la consecución y desarrollo de la gestión de la diversidad:

- Compromiso.
- Sensibilizar sobre los principios de igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad dentro de los valores de la empresa.
- Equidad.
- Promover la conciliación de la vida laboral y personal.
- Construir una plantilla diversa.
- Promover de manera efectiva la inclusión/ integración sin discriminación laboral.
- Gestionar la diversidad en todas las políticas de la empresa.
- Dignidad y respeto.
- · Sostenibilidad.
- Extender y comunicar el compromiso con estos valores a todo el entorno de la compañía.
- Reconocer la diversidad de los clientes.

En materia de **inclusión de personas con discapacidad**, trabajamos la contratación directa y la colaboración estratégica con centros especiales de empleo. La inversión realizada en este aspecto, durante todo el año fiscal, supera los 350.000 euros anuales. Cumplimos con la Ley General de Discapacidad, a través de la incorporación a la plantilla de personas con discapacidad y la contratación de servicios y productos con centros especiales de empleo. En relación con la accesibilidad, contamos con instalaciones accesibles a personas con alguna discapacidad física o movilidad reducida. Además, tanto en Oficina Central, como en los Centros, se dispone de plazas de parking para personas con movilidad reducida y embarazadas.

En materia de **igualdad de género**, nos vertebramos en torno al II Plan de Igualdad acordado con la Representación Legal de los Trabajadores en abril de 2023. En él, se integran una serie de objetivos específicos y medidas que abarcan aspectos sobre retribución, contratación o promoción, entre otras, definidas para toda la plantilla, y que busca reducir las diferencias en caso de haberlas. Asimismo, incorpora medidas orientadas a fortalecer la protección de mujeres embarazadas, protocolos y pautas de actuación ante situaciones de acoso por razón de sexo o en caso de mujeres víctimas de violencia de género y medidas de cara a facilitar la conciliación de la vida personal y familiar, así como fomentar el ejercicio corresponsable de los derechos a la vida personal, laboral y familiar. Para garantizar el seguimiento y cumplimiento de las medidas acordadas, nos hemos dotado de una Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad, así como de la figura de Responsable de Igualdad e Inclusión.



Con este objetivo, trabajamos no sólo en medidas a corto plazo, como es el reclutamiento de mujeres directivas, sino que ponemos el foco en iniciativas a largo plazo que nos permitirán cosechar resultados muy positivos en los próximos años para incorporar y desarrollar mujeres con potencial. Algunas de estas iniciativas son:

- Programa METRO Potentials: El programa METRO Potentials es un programa corporativo destinado a recién graduados con experiencia internacional y potencial de los 25 países en los que operamos. Tiene una duración de 1,5 años y una estructura rotacional que lleva a sus participantes a trabajar en nuestros Centros de Negocio, en la Central de Servicios, así como en otros países de METRO, con la intención de ayudarles a desarrollar su potencial dentro de la organización y nutrir nuestros planes de sucesión.
- iPrograma DespeGO!: El programa "DespeGO!" tiene como objetivo incorporar recién graduados con potencial y formarles en la compañía. Tiene una duración de 1 año y está basado en un aprendizaje sobre el terreno, asignando a cada participante un Mentor y un Manager que le acompañen mientras van conociendo las áreas clave de la compañía con el fin de facilitarles la incorporación al mercado laboral, que descubran su talento y se enamoren de nuestro sector.
- Next Generation Offer: Es un programa corporativo en el que participan candidatos de los 25 países. De un año de duración, los nominados del área de Compras trabajan con un proyecto internacional cuyo objetivo es fortalecer a través de diferentes perspectivas la cadena de valor core de la compañía.
- Next Generation Finance: Es un programa corporativo en el que también participan los 25 países. De un año de duración, los nominados, en este caso del área de Finanzas trabajan en un proyecto común fomentando la visión transversal de proyectos y procesos, así como la innovación del área.
- Metro Sustainable Leadership Program: es un programa corporativo en el que también están incluidos el resto de países del grupo de

un año de duración en el que los participantes empoderan la sostenibilidad a través de METRO, con foco en construir una comunidad de líderes y embajadores sostenibles, preparados para actuar como lideres transformacionales

En Makro la discriminación es inaceptable. Tratamos a todo el mundo con respeto y protegemos a los colaboradores contra cualquier forma de discriminación, especialmente la basada en su origen, religión, grupo étnico, edad, orientación e identidad sexual, género o discapacidad.

En el capítulo formativo, en Makro contamos con varias formaciones online sobre el Plan de Igualdad, Diversidad e Inclusión, que se realizan con periodicidad anual e incorpora las diferentes dimensiones de la diversidad, como son género, discapacidad, raza u orientación sexual. Estas formaciones son obligatorias para toda la plantilla, lo que nos permite situarnos en ratios de realización cercanos al 100%.

También hemos inaugurado una nueva formación on-line para todos nuestros colaboradores denominada Compromiso con LGTBI+ y tiene como objetivo dar a conocer todos los colectivos y sus derechos.

Externamente, METRO es uno de los patrocinadores de la red LEAD (Leading Executives Advancing Diversity), que integra a compañías de los sectores de distribución y bienes de consumo y tiene como objetivo el desarrollo del talento que hay en las compañías, poniendo en valor la importancia de la diversidad y facilitar tanto a hombres como mujeres que contribuyan con todo su potencial para llegar a un siguiente nivel en la aportación de valor. Bajo el paraguas de METRO, hemos participado en diferentes iniciativas de LEAD como encuentros profesionales sobre diversidad, participación en diagnósticos sobre inclusión, etc.

En Makro tenemos un protocolo de actuación en caso de que la compañía tenga conocimiento de un presunto caso de acoso laboral, acoso sexual o acoso por razón de sexo, en cumplimiento de la Ley de Prevención de riesgos Laborales y la Ley para la igualdad de trato y la no discriminación integral.



### **ENCUESTA DE CLIMA LABORAL**

En Makro, disponemos de una encuesta de clima laboral semestral, denominada Voice it!, en la que los colaboradores, de forma anónima, dan su opinión acerca de determinados aspectos que impactan en su experiencia de trabajo diaria. Basada en 21 preguntas principales, los datos de esta encuesta arrojan tres indicadores: Compromiso, eNPS (employee net promoter score) y experiencia de empleado, tanto a nivel compañía como para cada una de las áreas. El resultado de los mismos nos permite trabajar en un ciclo de creación de valor, ya que la experiencia que viven los colaboradores impacta, tanto en el grado

de compromiso que tienen con la compañía, como en su grado de satisfacción, viéndose implicada también la probabilidad de recomendación (eNPS) de Makro como lugar para trabajar. Además, como compañía orientada al cliente, reconocemos que existe una correlación del 98% (\*) entre la satisfacción del colaborador y la del cliente, y eso nos da la oportunidad de trabajar en la conexión que existe entre la experiencia del cliente con la del empleado. El resultado de compromiso de la última edición de Voice it! fue de un 75%, un 76% para la experiencia del empleado y un 86% de participación.

### **SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

En Makro disponemos de un Servicio de Prevención para favorecer unas condiciones de trabajo seguras. tanto para nuestros colaboradores como para los trabajadores externos que concurren en nuestros centros de trabajo. Adicionalmente, contamos con la colaboración de Servicios de Prevención Ajenos como Quirón Prevención que, durante el año fiscal ha realizado la vigilancia de la salud individual a más del 59% de la plantilla. Asimismo, también hemos dispuesto de la colaboración de Cualtis para el desarrollo de diversas acciones a fin de mejorar las condiciones ergonómicas y los factores psicosociales en los centros de trabajo, así como para refrescar la formación preventiva de todas las personas trabajadoras que utilizan equipos de manutención de cargas en su trabajo.

Durante este ejercicio, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de los Servicios de Prevención, hemos sometido nuestro sistema de gestión de prevención de riesgos laborales a una auditoría reglamentaria externa, sin haberse detectada ninguna "no conformidad" y, además reconociéndosele, por la entidad auditora, con el distintivo de "Excelencia Preventiva" por decimoprimer año consecutivo, concluyendo que, Makro tiene un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales que proporciona una gestión muy buena de los riesgos, estando estos debidamente controlados.

Respecto a los indicadores de la siniestralidad laboral, el índice de incidencia se ha visto reducido en un 10,9% respecto al ejercicio precedente, habiendo sido los sobreesfuerzos del sistema osteomuscular la forma de ocurrencia predominante, con más del 39% sobre el total de las contingencias. En cuanto a enfermedades profesionales, durante este ejercicio hemos registrado dos casos como consecuencias de movimientos repetitivos en miembros superiores en el puesto de pescadería.

### **INDICADORES ESTADÍSTICOS 2023:**

Índice de Incidencia:	34,38	(N° de AT y EP por cada 1000 trabajadores)
Índice de Frecuencia:	18,60	(N° de AT y EP por cada 1.000.000 de horas trabajadas)
Índice de Gravedad	0,56	(N° de jornadas pérdidas por cada 1000 horas trabajadas)
Duración media	30,08	(Duración media de las bajas por contingencias profesionales)



# RETENCIÓN Y CAPTACIÓN DEL TALENTO

Nuestros colaboradores son un pilar clave del éxito de nuestra compañía. El empleo estable y de calidad es uno de nuestros compromisos y así se refleja en las políticas y procesos de selección, formación, desempeño y talento:

- Selección: Con carácter general, nuestra intención es dar prioridad en los puestos vacantes a candidatos internos, siendo éstos siempre públicos para los colaboradores. En los procesos de selección participan el equipo de RR.HH. junto a expertos en el área a cubrir, de esa forma el proceso es transparente y objetivo.
- Formación: contamos con programas de formación genéricos y otros más específicos adaptados a cada puesto de trabajo. El objetivo es conseguir la especialización, habilidad y desarrollo de competencias, garantizando así la excelencia en el servicio ofrecido a nuestros clientes.
- Evaluación del desempeño y desarrollo: bianualmente se lleva a cabo una y Desarrollo de los empleados, evaluando el grado de alineamiento y consecución de objetivos

- y estrategia así como iniciando el Plan de Desarrollo. Este proceso es clave en nuestra organización ya que alinea la estrategia con las funciones y roles de nuestros colaboradores, así como, lo más importante, establece los cimientos o bases de trabajo para el plan de desarrollo individual en base a su ambición y necesidades. A través de este proceso obtenemos un mapa de talento organizacional que permite también ir preparando a sucesores para posiciones futuras garantizando la sostenibilidad de nuestro negocio.
- Talento: el impulso al desarrollo profesional, la promoción interna y la mejora de las habilidades de los empleados para conseguir resultados extraordinarios constituye un aspecto clave del éxito de nuestra compañía.

Además, contamos con dos programas de Talento y Prácticas, que desarrollan sus funciones en distintas posiciones tanto de Centros, Plataformas o Central de Servicios, con objeto de nutrir los planes de sucesión y asegurar la continuidad del negocio.



# 05. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

### **SOSTENIBILIDAD Y CONSUMOS**

En los últimos años, en Makro hemos llevado a cabo prácticas eficientes, fundamentales para el desarrollo de nuestras operaciones, que nos han llevado a reducir el impacto medioambiental, suprimir costes e incrementar nuestra competitividad.

Hemos reducido considerablemente el consumo energético, implantando un sistema de gestión de la energía que ha permitido ahorrar, desde 2008 hasta la actualidad, un 33% de energía, unos 34 GWh/año, siendo el consumo en el año fiscal 2023 de 79 GWh.

Con el fin de reducir emisiones contaminantes, conseguir un mayor ahorro económico y generar sensibilización ambiental, hemos puesto en marcha medidas de carácter técnico en las principales áreas de consumo energético de la compañía, como son las de refrigeración, iluminación y climatización.

Para mejorar la eficiencia energética en el ámbito de la refrigeración, hemos realizado inversiones que han generado un impacto muy positivo en el consumo. Hemos invertido en el montaje de nuevos sistemas de control en las instalaciones frigoríficas, y también hemos instalado nuevas centrales frigoríficas con refrigerantes naturales CO2, mucho más eficientes y sostenibles con el medio ambiente. Además, también se han incorporado baterías en los condensadores con la tecnología MICROCANAL, que nos permiten que la carga de refrigerante en las plantas sea mucho menor y con ello la reducción de las emisiones; y sistemas con nuevos gases refrigerantes con bajo GWP (Global Warming Potential). Estas medidas han generado importantes mejoras, ya que aproximadamente el 60% de la energía total que consumimos es en refrigeración. También se han instalado cortinas de aire en las puertas de cámaras y muelles de carga para minimizar las pérdidas de temperatura y la entrada de humedad en los recintos refrigerados.

En el caso de la iluminación, la mayoría de la instalación de todos los centros se ha sustituido por nuevos sistemas de iluminación LED, que nos permiten ahorrar hasta un 70% de energía respecto a los antiguos equipos. Por otro lado, se han implantado lucernarios y sondas de luminosidad que

consiguen economizar un 60% de consumo eléctrico. Además, se han incorporado dispositivos de ahorro energético como sensores de presencia, sensores de luz, controladores de iluminación y BMS (Building Management Systems).

También hemos establecido medidas de carácter técnico, como la sustitución de los equipos de climatización antiguos por otros más modernos y eficientes con un COP (Coeficiente de Rendimiento) mayor, lo que consigue una mejora de la eficiencia energética.

Como política de empresa para Makro, tenemos como principio el ahorro energético. Éste es beneficioso para el medioambiente en términos de sostenibilidad y reducción de emisiones de CO2, así como para nuestra propia compañía, pudiendo repercutir en una mejora operativa. Apostar por la innovación, conocer las últimas tendencias e invertir para mejorar es una cualidad fundamental para obtener grandes resultados en esta materia. Al no encontrarse ninguno de nuestros centros en espacios protegidos, no afecta a la biodiversidad.

El consumo de agua sanitaria que realizamos se encuentra en torno a los 104.000 m3. Este dato se calcula mediante el seguimiento mensual de las facturas del agua sanitaria y considerando ratios aproximados de consumo y coste. En cuanto a contaminación lumínica y por ruidos no se han recibido reclamaciones y se cumple con la legislación vigente.

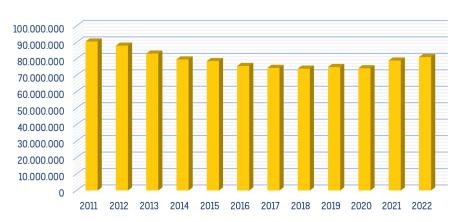
Existen otra serie de consumos energéticos como gas natural o gasolina que no son significativos, debido a que el consumo es reducido.



# SOSTENIBILIDAD Y CONSUMO ELÉCTRICO

El desafío del ahorro energético 3/3

### Consumo electrico



Evolución del consumo energético en Makro basado en los centros abiertos en cada una de las fechas indicadas. A tener en cuenta la ampliación de zonas refrigeradas en espacios de Delivery en los últimos años, manteniendo consumos por debajo de 2013, gracias a las mejoras de rendimiento energético en las instalaciones frigoríficas existentes y a la optimización de las instalaciones.

### **SOSTENIBILIDAD Y PRINCIPIOS**

En el caso de otros consumos como agua sanitaria y combustibles para calefacción, en Makro apostamos por un plan de reducción de consumo, basado principalmente en el uso eficiente de los recursos, el control y minimización de consumos, la programación y planificación de necesidades y políticas de

formación a colaboradores de los centros.En Makro trabajamos revisando de forma continua todos los procesos en base a las 5R:

Reducir, Reciclar, Reutilizar, Reconvertir, Recuperar.



### **TIENDAS EFICIENTES**

### **AHORRO ENERGÉTICO**

Nuestro objetivo es que todos nuestros centros cuenten con tecnología avanzada para un uso eficiente de la energía, siendo las principales tecnologías:

Refrigeración: Centrales frigoríficas con la última tecnología con refrigerantes naturales CO2 y sistemas Eyector; baterías con tecnología MICROCANAL para minimizar la carga de refrigerante en las plantas y con ello las emisiones; inyección electrónica del refrigerante en los evaporadores; ventiladores de conmutación electrónica; puertas en todos nuestros muebles, tanto de refrigerados como de congelados; variadores de frecuencia en centrales de compresores, evaporación y condensación flotante; sistema de control on-line, cortinas de aire en puertas de cámaras y muelles de carga, etc.

**Climatización:** máquinas de alto rendimiento energético COP, control automático, variadores de frecuencia, sensores de monóxido de carbono, etc.

**Iluminación:** sistemas de control automático de iluminación en función de la luz natural, control horario, sistemas de bajo consumo tipo LED, etc.

**Generación eléctrica mediante energía fotovoltaica:** en 2019 comenzamos la implementación de un plan para dotar nuestros centros con energía solar fotovoltaica. En el año 2020 se puso en marcha la primera instalación en Makro Bormujos, con una potencia instalada de 687 kWp DC.

En el año 2022 instalamos y pusimos en marcha la instalación de paneles fotovoltaicos de Makro Alcalá de Guadaíra con una potencia instalada de 437 kWp DC. Y Zona Franca con 537 kWp.

En el ejercicio 2023, hemos instalado y puesto en marcha instalaciones fotovoltaicas en: Makro Puerto Sta. María con una potencia de 505kWp, en Makro Murcia con una potencia de 550 kWp, en Makro Alcorcón con una potencia de 265 kWp y en Makro Barajas con una potencia de 710 kWp.

Puntos de recarga de vehículos eléctricos: En 2021 comenzamos a instalar cargadores para vehículos eléctricos en todos nuestros centros para promover el uso del vehículo eléctrico. Actualmente tenemos 304 cargadores instalados y operativos. A lo largo del próximo año, llegaremos a más de 295 cargadores.

### PROYECTO ESMERALDA

Instalación de energía solar fotovoltaica en 10 de nuestros centros, repartidos por todo el territorio nacional: Madrid, Andalucía, Murcia, Comunidad Valencia y Cataluña. Se instalará una superficie de aprox. 30.000 m² de paneles solares fotovoltaicos de última generación en nuestras cubiertas, con una potencia aproximada de 6 MWp.



### **SOSTENIBILIDAD Y GASES REFRIGERANTES**

En Makro nos tomamos muy en serio el uso, recarga y reutilización de los gases refrigerantes que forman parte de los sistemas de refrigeración de nuestras instalaciones. Contamos con un plan de control de gases refrigerantes:

- Revisión de fugas de gas con periodicidad mensual.
- Dispositivos de detección automática de fugas en cada una de nuestras instalaciones.
- Inspecciones semestrales realizadas por empresas especialistas en sistemas de refrigeración.
- Plan especial de reutilización de gases refrigerantes.

Además, llevamos implementando los últimos siete años un plan de inversiones para sustituir gases refrigerantes por otros de bajo GWP, siguiendo la directiva europea FGAS. Hemos instalado refrigerantes naturales como R744 (CO2) o R290 en la compañía, pudiendo repercutir en una mejora operativa. Apostar por la innovación, conocer las últimas tendencias e invertir para mejorar son cualidades fundamentales para obtener grandes resultados en esta materia.

En cuanto a emisiones por gases refrigerantes, el consumo total es de 3095kg para el ejercicio 22/23, desglosado en los siguientes gases:

R-448A	2845 kg
R-404A	100 kg
R-744	150 kg

Gracias a la apuesta por nuevos refrigerantes con menos GWP, el impacto por fugas al medioambiente está siendo mucho menor.

En este ejercicio hemos instalado nuevos murales de congelado mucho más eficientes con refrigerante R-290 con un GWP = 3



La emisión de gases efecto invernadero aparece recogida en la memoria anual de nuestra matriz METRO.

### **GESTIÓN DE RESIDUOS**

La Gestión de Residuos en Makro se impulsa desde el compromiso por parte de todos los colaboradores hasta una firme responsabilidad de la compañía. Perseguimos el objetivo de trabajar la gestión eficiente de todos los tipos de residuos y la forma en la que se eliminan los desechos en todos nuestros espacios.

Otro de nuestros objetivos es reducir el desperdicio alimentario a través de la venta proactiva y donaciones a FESBAL y Cruz Roja.

A lo largo de los años hemos progresado de un reciclaje inexistente a unos procedimientos de sistema de trabajo integrados en el día a día de la compañía, consiguiendo óptimos resultados.

Dentro de los residuos que se generan en nuestros centros, también tenemos los residuos valorizables, que producen un beneficio económico a la compañía, apoyando de esta forma a la Economía Circular. El destino final de los mismos depende de la caracterización de cada tipo de residuo.

El control de la reducción de las emisiones de carbono generadas por la producción de residuos en nuestros centros se certifica anualmente, mejorando año a año gracias a la concienciación de todos los empleados de la compañía.

**La Huella de Carbono** es un método que sirve para medir las emisiones de dióxido de carbono  $(CO_2)$  y otros gases de efecto invernadero.

Estas emisiones tienen un impacto directo sobre el calentamiento global, en realidad, el dióxido de carbono es el principal responsable del calentamiento y sus efectos sobre el clima van a seguir siendo muy notables en los próximos años. El CO<sub>2</sub> permanece en la atmósfera durante más tiempo que otros gases efecto invernadero que también retienen el calor.

En el año 2023, en Makro hemos evitado a la atmósfera la emisión cerca de 7,5 millones de CO<sub>2</sub> solo con el reciclaje de madera. Esto equivale a la reutilización de 9.359 m³ de madera, evitando la tala de 18.718 árboles.

Y a nivel energético se puede traducir en 16,38m³ de combustibles fósiles consumidos, 187.176 Kg de fijaciones metálicas y 39.775 kW de energía consumida.

Seguimos desarrollando acciones de sensibilización que se centran en nuestra responsabilidad con el entorno. Para llevar a cabo estas acciones, organizamos visitas periódicas y trabajamos únicamente con gestores autorizados para la recogida selectiva de residuos.

Hemos procedido a cambiar en todos nuestros centros los envases desechables para las secciones de perecedero por otros sostenibles y reciclables. Todo ello con el objetivo de seguir mejorando en el reciclaje e influir de manera positiva en la reducción de emisiones de  $\mathrm{CO}_2$  a la atmósfera.

También estamos iniciando un nuevo proyecto de sostenibilidad medioambiental para lograr alcanzar en el futuro el Residuo O, consiguiendo a la vez controlar el desperdicio alimentario, así como la merma que se produce en nuestros centros.

Todos los residuos que genera cada uno de nuestros centros se reciclan a través de gestores autorizados y con todos los controles necesarios.

En nuestro caso, estos residuos son: RSU, RO, SANDACH, RAEE, CARTÓN, PLÁSTICO FILM, MADERA Y HIERRO.

Y nuestros principales Gestores de Residuos son:

- PREZERO
- UdER (Unión de empresas de Recuperación)
- PLS POOLING
- REFOOD (Grupo Saria)
- Fundación ECOTIC
- ECOPILAS
- AMBILAMP

Con todos ellos llevamos trabajando muchos años, lo que nos permite estar tranquilos respecto al cumplimiento de la normativa medioambiental.

Disponemos de compactadores, contenedores u otro tipo de dotaciones para poder tomar las medidas necesarias para su clasificación por parte del personal de cada centro. Posteriormente, son retirados por los gestores autorizados, siempre dentro del ámbito que marca la ley.

Anualmente, las cifras que reciclamos en nuestra compañía son aproximadamente:

4000 Tn	madera	450 Tn
cartón	8.000.000 Kg	plástico

Estas cantidades de residuos valorizables que segregamos para su retirada y reciclaje significan 1 millón de euros de beneficio neto todos los años, que se reparte entre los centros dependiendo de lo que cada uno haya reciclado.



### **INICIATIVAS PARA EL CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE**

### SOSTENIBILIDAD DE PRODUCTO DE MARCA PROPIA:

Garantizar en el surtido de Marca Propia el cumplimiento de políticas como pesca sostenible, soja de alimentación animal proveniente de fuentes sostenibles, eliminación de plásticos de un solo uso y cumplimiento de los estándares sociales de aquellos productores con fábricas en países de riesgo.

Dentro de los compromisos que en Makro tenemos con el medioambiente, trabajamos para reducir y llegar a eliminar los plásticos de un solo uso en hostelería y restauración.

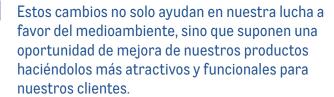
Para ello, contamos con alrededor de 160 referencias locales de materiales sostenibles y/o biodegradables/compostables. Artículos hechos con componentes naturales que mantienen los máximos estándares de calidad y resistencia.

### OPTIMIZACIÓN DE PACKAGING DE MARCA PROPIA

En Makro revisamos de forma continua el packaging de los productos de Marca Propia para conseguir las 5 R's: Reducir, Reciclar, Reutilizar, Reconvertir y Recuperar.

Los compromisos consisten en:

- Intentar reducir al máximo la cantidad de plásticos y materiales innecesarios manteniendo siempre la integridad y eficacia del producto (cartón, aluminio...etc). Las mejoras en el diseño de nuestros packaging nos permiten reducir la cantidad de materiales de envases que ponemos en el mercado.
- Tener >70% del papel y cartón utilizado para la fabricación de los packaging certificados con FSC o PEFC o ser reciclados.
- Eliminar plásticos como PVC y EPS para priorizar materiales reusables, reciclables y compostables, e impulsar la utilización de materiales reciclados.



Los cambios que hemos implementado en el último año fiscal nos han permitido una reducción de aproximadamente 2 toneladas de plástico.

### **ADN LOCAL**

En Makro apostamos firmemente por el producto local. Esto hace que tengamos asumido el compromiso de fomentar la producción local de alimentos en aquellas Comunidades Autónomas en las que tenemos presencia. De esta manera, apoyamos la economía local, la creación de empleo y, como consecuencia, ofrecemos a nuestros clientes un surtido

Nuestro proyecto ADN Local nace de ese compromiso y se asienta sobre tres pilares fundamentales:

### Los productores locales:

diferenciador de calidad.

Ponemos nombre y cara a los productores locales, visibilizando su esfuerzo diario y otorgándoles el protagonismo que merecen.

### El producto KM.O:

Responsable con el medioambiente y con el crecimiento de la economía local. Productos procedentes de un radio no mayor de 150KMs.

### El territorio:

Destacamos la importancia del origen de los productos, muestra de nuestra capacidad por adaptarnos a las necesidades de cada negocio en todas las regiones en las que operamos desde la cercanía, la autenticidad y el localismo.



### POLÍTICA DE COMPRA DE PESCADOS

En Makro hemos desarrollado una estricta política de compra de pescados basada en seis premisas:

- Pescado certificado. Nuestro objetivo es certificar el 90% para 2025 del volumen de facturación de las doce especies principales que comercializamos (atún, camarón, panga, salmón, trucha, langosta, vieira, bacalao, mejillón común, abadejo, besugo y lubina). El certificado solicitado contiene cualquiera de los principales estándares reconocidos por la GSSI (Global Sustainable Seafood Initiative).
- 2. Prohibición de la comercialización de especies amenazadas o en peligro de extinción. Un veto que se extiende a especies como la ballena, el delfín y el pez sierra. Otras como la raya, el tiburón y el pez espada solo se comercializarán de acuerdo con la regulación europea.
- 3. Contra la pesca ilegal y no regulada. Este tipo de pesca es una de las principales causas de sobreexplotación y destrucción de los hábitats marinos. Por eso, en Makro solo nos abastecemos de buques suministradores registrados o autorizados conforme a derecho.
- 4. Métodos de pesca sostenibles. Makro prohíbe a sus proveedores el uso de dinamita o venenos. También apostamos por reducir técnicas como las redes de arrastre, arrastre de vara o redes de deriva.
- 5. Acuicultura con garantías. Establecemos un control sobre las granjas en cuanto a la densidad de stock, el uso de jaulas adecuadas a cada especie, evitar el uso de hormonas y antibióticos, las fugas de animales a los océanos o la utilización de sistemas para la gestión del agua y los residuos.

**6.** Mayor transparencia en la trazabilidad y etiquetado. Proporcionamos una trazabilidad completa hasta la embarcación o granja y un etiquetado comprensible.

### POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DEL ACEITE DE PALMA

En Makro estamos comprometidos con el medioambiente. En este sentido, hemos regulado el uso de aceite de palma en nuestros productos a través de la certificación del origen de la palma.

### **OBJETIVOS EN LOS PRODUCTOS CON ACEITE DE PALMA**

- Productos propios: Nuestro objetivo es tener la certificación RSPO (Roundtable for Sustainable Palm Oil) en el 100% del aceite de palma usado en productos de nuestra marca propia. Para 2023 todos los certificados deberán ser RSPO con el nivel de Segregado o Identidad preservada.
- En el año fiscal 22/23 hemos alcanzado un 90% de referencias certificadas.
- Los productos de proveedores: deben de tener el certificado RSPO y que se aplique a toda la palma incluida en la formulación de sus productos.

### POLÍTICA DE COMPRA DE PAPEL Y MADERA

Nuestro objetivo de la política de paper & wood es garantizar la procedencia de la madera de un origen sostenible desde el punto de vista de la gestión forestal, para ello exigimos la certificación FSC/PEFC para todas nuestras las referencias que contienen madera en mas de un 50%.

# 06. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

### **GOBIERNO CORPORATIVO**

En el Consejo de Administración de Makro contamos con siete miembros, entre ellos se encuentran consejeros no ejecutivos.

En el año 2016, el Consejo de Administración creó una Comisión Ejecutiva. Compuesta por seis miembros, en ella se delegan todas y cada una de las facultades del Consejo de Administración en relación con el curso ordinario de los negocios de la compañía; salvo las facultades indelegables por ley o por los Estatutos Sociales.

Igualmente, desde el año 2016, el Consejo de Administración creó un Comité Ético compuesto por seis miembros, delegándose en él el seguimiento y la supervisión del sistema de Cumplimiento de la compañía.

Con el fin de integrar todo el esfuerzo puesto en el desarrollo de la sostenibilidad en Makro, el 08 de

mayo de 2023, el Consejo de Administración acordó crear una Comisión ESG, constituida como un órgano rector en cuestiones de ESG (medioambientales, sociales y de gobernanza), cuyo fin es fomentar, gestionar y supervisar las actividades realizadas en este ámbito. Dicha Comisión está formada por 9 miembros y su objeto es llevar a cabo la estrategia de sostenibilidad de la compañía, acordada en sede de consejo, mediante la supervisión de las actividades relacionadas en la misma y la propuesta de áreas de mejora, para lo cual se le dota de capacidad de decisión en su ámbito de actuación; decisiones que deberán estar orientadas hacia un modelo de gestión empresarial responsable, enfocadas a la excelencia, a la creación de valor para los grupos de interés y a contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

### **NUESTRO SISTEMA DE CUMPLIMIENTO**

En Makro contamos con un sistema de Cumplimiento local y específico desde 2008, que engloba los objetivos del sistema de Cumplimiento internacional de METRO. Dicho sistema es de aplicación al órgano de Administración, directivos, y empleados. Tiene como objeto minimizar el riesgo de malas prácticas o incumplimientos en el desarrollo de nuestra actividad y en las relaciones con terceras partes.

Nuestro sistema de Cumplimiento cuenta con diferentes políticas, siendo el Código de Conducta una

política de primer nivel, y dependiendo de él una serie de políticas de segundo nivel. Además, se sostiene bajo los pilares de integridad, responsabilidad, y el poder hablar sin temor a represalias. Tanto el Código de Conducta como las directrices más significativas son objeto de acción formativa continua, de forma presencial o e-learning, y dirigida a todos los empleados y directivos de Makro.

# CÓDIGO DE CONDUCTA

Está constituido por 8 principios fundamentales:

- 1. Respetamos todos los reglamentos y disposiciones legales.
- 2. Respetamos las normas de la competencia.
- 3. No ofrecemos a nadie ninguna ventaja o regalo.
- 4. No utilizamos nuestra posición en propio beneficio.
- 5. Hacemos una distinción estricta entre los intereses personales y los de la compañía.
- 6. Tratamos la información de la compañía como confidencial.
- 🛑 7. Somos una empresa justa con sus empleados.
- 8. Tratamos a todo el mundo por igual.

Las directrices de la compañía son regulaciones internas designadas para las áreas de negocio y administrativas con mayor riesgo de METRO. Las directrices tienen en cuenta el Código de Conducta a la hora de definir nuevas normas de comportamiento, que eviten el riesgo.

Nuestro sistema de Cumplimiento está compuesto por una serie de políticas/procedimientos/directrices reflejadas en los catorce documentos, listados a continuación, y que cubren todos los riesgos que entendemos que pueden surgir dentro de la actividad de la compañía:

- 1. Administración de Accionistas
- 2. Anticorrupción, actualizada este año fiscal
- 3. Antitrust (Ley de Defensa de la Competencia)
- 4. Asesores Externos
- 5. Contabilidad
- 6. Donaciones y Patrocinios
- 7. Firmas y Pagos
- 8. Guía de gestión de Normas

- 9. Información Privilegiada y conflictos de interés
- 10. Manejo de Efectivo
- 11. Manejo de Gestión de Riesgo
- 12. Protección al Informante
- 13. Protección de Datos
- 14. Seguros
- 15. Prevención penal

### MAKRO CUENTA CON DOS COMITÉS EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO:

**COMITÉ DE MANEJO DE INCIDENTES:** Formado por los directores de Legal, Auditoría Interna, Relaciones Laborales, Seguridad y el responsable de Cumplimiento. Su misión es investigar las denuncias recibidas a través del sistema de reporte de incidentes, o recibidas directamente a través del responsable de Cumplimiento. Una vez que se investigan los hechos, este Comité traslada al Comité de Dirección las conclusiones para que este tome una decisión.

**COMITÉ ÉTICO:** Está integrado por 6 miembros: responsable de Cumplimiento como secretario del Comité, director del Departamento Legal y Cumplimiento, director Financiero, director de Auditoría Interna, director de Relaciones Laborales, y director de Seguridad. Sus funciones son las siguientes:

- Supervisión y revisión de los asuntos de Cumplimiento.
- Realización de las acciones oportunas para fomentar una cultura de Cumplimiento en la compañía.

- Identificación, revisión y actualización de la normativa y regulación relevante de aplicación a la compañía.
- Revisión y monitorización de la correcta aplicación del Código de Conducta, directrices, procedimientos, y controles internos.
- Asistir a la Dirección para identificar, evaluar y mitigar los riesgos del negocio.
- Supervisar y revisar la formación dentro de la compañía.
- Revisar el rol y efectividad de la función del responsable de Cumplimiento, asegurándose de que cuente con suficientes recursos y acceso a la información necesaria.
- Informar al Consejo de Administración de los asuntos tratados en sus sesiones, realizando de forma anual un Informe para reportar al Consejo.



### **EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO**

En relación a la **evaluación** del sistema de Cumplimiento, METRO cuenta con un sistema de monitorización y evaluación de este sistema denominado "Compliance Reporting", que engloba tanto los controles, formaciones, medidas y acciones establecidas y llevadas a cabo, como las revisiones, auditorías y monitorizaciones del sistema, en el que hemos obtenido una calificación sobresaliente, con una ratio de > 95% de puntuación. Debido a la situación del país en el ranking global de precepción de la corrupción en Transparencia Internacional, hemos pasado a ser considerados por nuestra matriz como país de medio riesgo de cara a las medidas a

implantar en materia de Cumplimiento a lo largo del año fiscal.

Con la entrada en vigor de la ley 2/2023, de 21 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, se ha procedido por parte del Consejo de Administración a aprobar la política y procedimiento relativos a la protección del informante, así como a nombrar a la persona responsable del canal de información, recayendo dicho nombramiento en la persona responsable de Cumplimiento.

### **NUESTRO SISTEMA DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Desde Makro, como principal socio de la hostelería, apostamos por un sector mucho más digitalizado. Es por ello por lo que la protección de la privacidad y de los datos de nuestros clientes, colaboradores y socios comerciales es una parte esencial de nuestra estrategia.

Desde el año 2011, ya contábamos con una persona responsable en materia de Protección de Datos, lo que facilitó la implementación del Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD). En ese sentido, desde principios de 2018, contamos con la figura del Delegado de Protección de Datos, posición que ha sido comunicada debidamente a la Agencia de Protección de Datos.

Con el fin de adecuarnos a las exigencias del RGPD y dentro de la esfera de un correcto cumplimiento normativo, contamos con una Guía que constituye un marco con estándares mínimos para nuestras actividades de tratamientos de datos.

También se cuenta con una serie de guías y políticas para asegurar el tratamiento adecuado de datos personales, destacando las siguientes:

- Procedimiento para el ejercicio de derechos
- Norma de uso de los recursos informáticos
- Política de video vigilancia
- Política de desconexión digital

La transparencia es de suma importancia para nosotros. Informamos a todos los interesados de forma suficiente y exhaustiva sobre el tratamiento de sus datos. En la medida de lo técnicamente posible, proporcionamos la información de protección de datos correspondiente para cada tratamiento; en ese sentido, las distintas políticas de privacidad aplicable a nuestros clientes y usuarios son revisadas para dar una información clara y transparente adaptándose en caso de ser necesario a las recomendaciones de la Agencia Española de Protección de Datos. En ese sentido como consecuencia de la publicación el pasado mes de julio de 2023 de la actualización de

la Guía sobre el uso de las cookies por parte de la AEPD, nos encontramos en un proceso de revisión de nuestra política de cookies, habiendo implementado ya el correspondiente Banner de información (primera capa) con la posibilidad de aceptar y/o rechazar las cookies que no sean estrictamente necesarias.

Además de lo anterior, existe formación periódica en materia de protección de datos. Contamos con un módulo de e-learning para concienciar a los colaboradores sobre la importancia de esta materia. Esta formación es de obligado cumplimiento teniendo que realizarse al incorporarse a la compañía, repitiéndola cada dos años. Durante el ejercicio 2022-2023, toda la compañía ha realizado el training obligatorio con una participación del 92%. Este módulo formativo será actualizado el próximo ejercicio social.

Finalmente, hay que destacar que no hemos recibido ninguna queja ni expediente informativo ni sancionador por los organismos reguladores.

# 07. RESUMEN

A través de este informe se presenta una visión retrospectiva de los hitos de 2023 de nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad. En concreto, se refleja la situación de la empresa en su ejercicio fiscal que comienza el 1 de octubre de 2022 y finaliza el 30 de septiembre de 2023 (las menciones al año 2023 se refiere al ejercicio 2022/2023). Para la elaboración del presente informe se han seguido los mecanismos de cálculo explicados en el mismo.

En Makro apostamos por una estrategia de sostenibilidad que marca nuestras líneas de actuación y nuestros procesos de trabajo, y que busca contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados por la ONU.

Nuestro compromiso se ve traducido en diferentes iniciativas que buscan ofrecer el mejor servicio al cliente de una forma responsable con el entorno y el sector al que pertenecemos, además de contribuir al bienestar de nuestros empleados y de las comunidades locales en las que operamos.

Uno de los principales avances de este año ha sido la Comisión de ESG, órgano transversal en el que se decide de forma colegiada la estrategia de Sostenibilidad de la compañía y a través de la cual se han desarrollado varios grupos de trabajo:

- Desperdicio alimentario
- Envases y plásticos
- Trazabilidad y compras
- Reportings de sostenibilidad y financieros

Por ello, desde Makro hablamos siempre de sostenibilidad teniendo en cuenta su triple impacto:

- **Económico:** orientando la rentabilidad de la empresa teniendo en cuenta la gestión, productividad y procesos eficientes.
- Social: procurando el bienestar de los proveedores locales, las comunidades y los empleados.
- Medioambiental: impulsando el uso eficiente, libre de residuos, y no contaminante de los recursos en toda la cadena de suministro; reduciendo el uso del plástico, vidrio, madera, carbono y otras emisiones dañinas; y proponiendo medidas en contra del desperdicio de alimentos.

El presente informe da cumplimiento a la Ley 11/2018 de 29 de diciembre sobre información no financiera y diversidad, y es complementario a los informes de memoria anual y responsabilidad social publicados por METRO en el link https://www.METROag.de/en/newsroom/publications



Information de la Equitable (1997) de presente de la company de recognismo de la company de la compa	resultados no financieros pertinentes cumpliendo con criterios de precisión, comparabilidad y verificabilidad.	yen en este apartado los indicadores de
Uniform contractions of the specimens of the specimens and the specimens of the specimens and the spec	Requerimientos de la Ley 11/2018	Número de página o respuesta directa
The restance in this age upons  A 1 4  This restance in this age upons  A 2 4  This restance in the large upons  A 3 4  This restance in the large upons  B 2 5  This restance is a positive a political application of the large upon and a selection of the large upon a selec	Modelo de negocio	
No observado en este ejercicio información sobre ou como como como puede en fectura e se fistura evolución de las políticas aplicacias, incluyentes procedentes de las políticas debita aplaceta para la identificación, evaluación, provención y atenuación de reagos el impactos significacións, verificación y control, incluyendo qui modidos sa han adeptados 7, 8  Principales risinges relacionados con casa cuestiones vincuidos a las actividades del grugu, entre ellas, caudos sin participato en procedente de la grugu, entre ellas, caudos sin participato en procedente de la grugu, entre ellas, caudos sin participato en procedente de la grugu, entre ellas, caudos sin participato en procedente de la grugu, entre ellas, caudos sin participato en procedente de las caudos de la caudo de la caudo de las caudos d	Entorno empresarial	4, 6, 8
Digitations y partiturage  Frequent forcers y tendencias que pueden afectar a su future evaluación  Frequent forcers y tendencias que pueden afectar a su future evaluación  Frequent forcers y tendencias que pueden afectar a su future evaluación.  Frequent forcers y tendencias que pueden afectar a su future evaluación.  Frequent forcers de entre de composition de processor de processor de composition de composition de processor de composition de co	Organización y estructura	5
Frincipoles forces y tenfencials up pulsers effectar a sur finance evolución.  Descripcion las políticas aplicanas (milleyrentes per millegando que medidas se han adoptado per su forcementos y attenuación de risegue e impactos significacións.  Precidententos de se enfinación y control, incluyendo que medidas se han adoptado 9.7, 8.  Resolutados de esas políticas (millegando que medidas se han adoptado 9.7, 8.  Resolutados de esas políticas (millegando que medidas se han adoptado 9.7, 8.  Resolutados de esas políticas (millegando que medidas se han adoptado 9.7, 8.  Resolutados de esas políticas (millegando que medidas se han adoptado 9.7, 8.  Resolutados de esas políticas (millegando que medidas se han adoptado 9.7, 8.  Resolutados de esas políticas (millegando que medidas se han adoptado 9.7, 8.  Resolutados de esas políticas (millegando que pudant tora enfacta se apertimente y propriedos de presentos de contratos comerciales, private das contratos de contratos comerciales, private de se territorio, que pudant tora enfacta se apertimente y propriedos de las contratos comerciales, private de se territorio, que pudant tora enfacta se apertimente y propriedos de las contratos privates de se territorio, de medida de provisiones de las contratos contratos de contratos de las milleras de las provisiones de se territorio de las milleras de las provisiones de las de las milleras de las provisiones de las designados de las medidas de las contratos de la contrato de las contratos de las delas de preventos de la contrato de las contratos	Mercados en los que opera	4
Procedimenta de aliquinada, incluyantio Procedimenta de aliquinada, incluyantio Procedimenta de aliquinada principale apricado para la identificación, prevendor y atenuación de risego e impactos genificativos.  7, 8  Resignativos de cesa posiciones de verificación y control incluyando que medidas se han acidipado  8  Resignativos de cesa posiciones de la composición de	Objetivos y estrategia	3, 4
Discoverage of the Separations againstone, incluyereds Proceediments of defigenate obligations plantates, incluyereds significantly Proceediments of defigenate obligations of the separation of	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	6
Procedimenta de deligiornal debina aplicados gara la identificación, conlacción, prevención y atemación de rinegas e impactos giprificatives.  8 Respectados de esas gual politicas  8 Respectados de esas que estados que esta politica de esas que pode es esta percentados que porte de proporcionados, puer relacionados con esas cuestários y enviroles gual politicas de escas de proporcionados, puer relacionados con esas cuestários y enviroles gual politicas de escande con la escande de la composición de proporcionados, previorios de los mismos, en particular subre los propelhes riesgos a corto, medio y largo polizar defendos en esta giurcicio de la mismos, en particular subre los principios de escande de la mismo, en particular subre los principios de escande de la mismo, en particular subre los principios de escande de la mismo, en particular subre los principios de escande de la mismo, en particular subre los principios de escande de la mismo, en particular subre los principios de escande de la mismo, en particular subre la principio de presaución, la candidad de previsione y garnatias para riesgos a mibientales.  10 de la principio de presaución, la candidad de previsiones y garnatias para riesgos ambientales.  10 de la principio de presaución, la candidad de previsiones y garnatias para riesgos ambientales.  10 de la principio de presaución, la candidad de previsiones y garnatias para riesgos ambientales.  10 de la principio de presaución, la candidad de previsiones y garnatias para riesgos ambientales.  10 de la principio de presaución de secundos para previner recursos en comano de materiar primary para para venir recursos de comano de materiar primary para para venir recursos de comano de comano de la para de suminarios de carbon que ad actual de carbon de institucion de medio de previsiones de la para de la para de la par	Políticas	
Principalites took of east politics  Resultation of east politics of	Descripción de las políticas aplicadas, incluyendo:	
Procedimentals de verificación y control, incluyendo que medidas se han adoptado  Resiliatorio de seas políticas de la medida de production se criticis que medida se han adoptado  Resiliatorio de seas políticas de la medida de production se criticis que pardant terro efectar seguitivos en seas arribitos, y clime de proportionis para cultimidad de la morta de la medida de provision de la medida de la morta de la medida sobre cuestros en este ejercicio de la morta de la medida sobre cuestros en este ejercicio de la morta de la medida de la medida de la morta de la medida d		7, 8
Resultation de reass politicios  Residence  Principios e risques relacionades con esas cuatificaes sinculates a las actividades del grupo, self me elles, cuando sea per finente; y proportionade, sua relacionades con esas cuatificaes sinculates a las actividades del grupo, self me elles, cuando sea per finente; y proportionade, sua relacionade con los marcos ancionades, proportionade, sua relacionade con los marcos ancionades, proportionades, sua relacionade con los marcos ancionades, proportionades, sua relacionade en finencia de la cincia información sido receptos de relacionades de referencia de carcinado de proprieto de la marcos, en particular sudre los principidas relaçãos a corta, medio y largo altazo defiremación activamente de la encolario del del provincio del encolario del e	Procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	7, 8
Principalise religion efectioned con ensait cuestiones workunidade al las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea perticione proprioriendo, sus relocarsos comerciales, productos se cervidade o percentante de proprioriendo de controlo en control de proprioriendo de controlo en control de proprioriendo de controlo en contro	Resultados de esas políticas	
proportionade, sus relationes comerciales, productos a servicios que puedan hame efectos negativos en esos ámbitos, y cóm el grupos gestiona dicho en regiona, enclularos informacións, por caracteristicos en productos en estados de comercia do internacionales de referencia para cada materia. Debe incluiras información sobre los impactos que se nayan detectado, diferenciado en este ejercicion información sobre contractorio de esta mismo, en para cada materia. Debe incluiras información sobre los impactos que se nayan detectado, diferenciado en este ejercicion información sobre coustibles de las entroles en para cada materia. Debe incluiras información sobre coustibles de las entroles de las entr	Riesgos	
Efectos actuales y previsible de las actividades de la empresa en el medio ambienta y en su caso, la salud y la seguridad  No observado en este ejercicio Percentinación ambiental Percentinas delicación a prevención en erasgos ambientales.  24, 25, 26, 27  No observado en este ejercicio Contaminación medidas para prevenir, poder o respara la ser prevenir o previo en este ejercicio Contaminación medidas para prevenir, poder o respara las emisiones de carbono que afecta quievamente el medio ambienta conclar y prevenición y gestión de residuos medidas de prevenición, reciclaje, restifización, estra formas de ercuperación y eliminación de describos, accinisos para romanhat el desgercicio de alimentos.  Uso sostenible de los recursos el consumo de agua y el suministro de agua de acuardo con las limitaciones locales, consumo de materias primar y las refleciones de su uso, consumo, directo indirecto, de energia, medidas su consumo de acuardos con las limitaciones locales, consumo de acuardos por entre	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	No observado en este ejercicio
Proceduments de evaluación o certificación ambiental Recursos deficados a la prevención de risegas ambientales (24, 25, 26, 27)  Recursos deficados a la prevención de risegas ambientales (24, 25, 26, 27)  Recursos deficados a la prevención de risegas ambientales (24, 25, 26, 27)  Robertario de recursos de consumento de provisiones y garantías para risegos ambientales. (24, 25, 26, 27)  Robertario de recursos e consumentos de residuos medidado de provolción certa forma de recursor de consumentos (24, 25, 26, 27)  Robertario de desechos, acciones para combatir el desperdicio de altimitativo de gua de acurrior de residuos medidados de prevención, rectalique recursos el consumo de agua y el suministro de gua de acurrior de para de recursos el consumo de agua y el suministro de gua de acurrior de para de recursos el consumo de agua y el suministro de gua de acurrior con las limitaciones locales; consumo de acurrior de la consumento		No observado en este ejercicio
Recursos delicados a la prevención de riesgos ambientales  Aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantias para riesgos ambientales.  No observado contratinación medidas para present recursor recursor recursor a la cantidad de provisiones y garantias para riesgos ambientales.  24, 25, 26, 27  Economic ricular y prevención y gestión de residuos, medidas de prevención, recelejaç, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de descrivo, acciones para e rembetar el desperción de al laminación de section, acciones para en rembetar el desperción de al laminación de section y estado de residuos, medidas de prevención, recelejaç, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de section, acciones para en rembetar el desperción de al laminación de section para el median de laminación de al laminación de section de al laminación de la laminación de laminación de laminación de laminación de la laminación de lami		
Aphacation del principio de precaución, la cartificia del provisiones y garantias para neigos ambientales.  Contaminación: medidas para prevenir, reducio e reparar las emisiones de carbono que afectas gravemente el medio ambiente  Contaminación: medidas para prevenir, reducio e reparar las emisiones de carbono que afectas gravemente el medio ambiente  Contaminación: medidas para prevenir, reducio e reparar las emisiones de carbono, reducio, reducio, reducio, outras formas de recuperación y eliminación de desectos, acciones para eximinativa de gua de acumento con las limitaciones locales, consumo de las para eliminación de desectos, acciones para comitativa el desperación de aliminación de desectos, acciones para emisiones de guas y el asiminación de acumento con las limitaciones locales, consumo de las contrados para emissão de sucuento con las limitaciones locales, consumo de las contrados para entre la consumenta de las emissãos de acumento con las limitaciones locales, consumo de las actividades de las empresas, includo el uso de los benes y servicios que produce, las medidas adoptados para adoptarse a las consumentas de las emissãos de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin more consumenta de las emissãos de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin more de las desectos de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin more de las del produciones de las del produciones de las del produciones de la consumenta de las consumentas de las consumentas de las consumentas de la consumenta de las paracidos de la consumenta de las consumentas de la consumenta de las paracidos de la consumenta de las paracidos de la consumenta de la consumenta de las paracidos de la consumenta		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Contaminación medidas para prevenir reducir o reparar las emisiones de carbono que efecta gravemente el medio ambiente (24, 25, 26, 27)  Encomela forciun; prevenentor y estito fine reduciron reducir de preventor y estito de disconsidado de prevención y reduciron de carbono que efecta preventor y estito de disconsidado de prevención y estito de deservo de prevención de disconsidado para mejorar la eficiación en estergica y elux o de neuror de consumo, directo e indirecto, de energia, medidas apparate a las actividades de a empresa, niciolado de sudo dio bienes y exercións que entre estato de fecto inverendero y los endos inspinentados para tadi per estato de fecto inverendero y los medios inspinentados para tadi per exerción de la biodiversidad medidado formadas para presenvar o restrución establecidad so disconsidado para presenvar o restrución de prevención en de deservo de la biodiversidad de deservo arrepentados para tadi per exerción de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional, número total y distribucción de modelidados de contrato de trabajo, promeción anticionado de postes de trabajo, promeción anticionado de postes de trabajo, promeción anticionado de postes de trabajo, promeción de políticas de desconexión biberal, empleados con disconeción de la disconeción de la desconeción biberal, empleados con disconeción de la disconeción de la formación de porcentidos de la percurso de la disconeción de las formacións de la su		
Economia ericular y prevendan y gestión de residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminadin de deserbos. accines as nar combatir el desperbos de deliminadin de l'encephos. accines as nar combatir el desperbos de deliminadin de l'encephos. accines as nar combatir el desperbos de l'encenta de su sus consumo de aqua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales; consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su sus consumo, directo a indirecto, de energia, medidas adoptadas para el adoptado para el adoptado para el adoptado para de para el adoptado para de para del para del consumento de las empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce, las medidas adoptadas para edaptarse a las consumentos de las empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce, las medidas adoptadas para edaptarse a las consumentos de las empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce, las medidas adoptadas para edaptarse a las consumentos de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin Protección de la bioliversidad medios tomadas para preservar o restaurar la bioliversidad, impactos causados por las actividades u personal firmación sobre cuestiones sociales y velativas al personal Empleo numero total y distribución de empleados por sexo, edad polar y distribución profesional, inúmero de despedados por sexo, edad y clasificación profesional, inúmero de despedados por sexo, edad y clasificación profesional, inúmero de despedados por sexo, edad y clasificación profesional que velativa de la despedado por sexo, edad y clasificación profesional que velativa de la conciliación y formado de la sexo de la despedado por exentados de la conciliación y formado de la sexo de la despedado por exentados de la conciliación y formados de la despedado por exentados de la conciliación y formados de la conciliación y formados de la conciliación y formada y cual que la conciliación de la con		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
selementation de deservoirs, accordins par a combast in elegeration de internation de construction de la sur construction de la construction de la sur construction de la construct	Economía circular y prevención y gestión de residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y	
Cambio Cimidatico los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de los actividades de los empresas, incluído el uso de los bienes y servicios que produce, las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio cimidatico, las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernador y los medios implementados para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u percentante de medio plate de la composición de la biodiversidad medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u percentante de medio plate de la composición prefesional, número tatal y distribución de medidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos definidas, de contratos temporales y de contratos a tempo parcial por sens edad y calificación profesional, número en de seguidos por sens, edad y calificación profesional, indireción de la concentración percentante de las concentracións en contrato de trabajo, promedio anual de contratos de disposición prefesional, indireción de la concentración percentante de las concentracións de las concentracións de las concentracións de las concentracións de políticas de desconse de provisión de alborro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, edad y calificación profesional inquiente de las concentracións de las concentración	eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos  Uso sostenible de los recursos: el consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales; consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso; consumo, directo e indirecto, de energía, medidas	, ,
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal  Empleo número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional, número total y distribución de modalidades de contratos de trabajo, promedio anual de contratos inferindos, que recruir por executa de y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional, las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o qual valor, brecha salarial, la semuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o qual valor, brecha salarial, la semuneraciones en este ejercicio en este ejercicio ar etribución variable, detas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previolis de abrora a largo plazo y cualquier otra percepción de agregado por sexo, implantación de políticas de decomendos habroal, empleados con dicagaacidad Drganización del trabajo, expunidad en el trabajo, un parte de ambos proepintores Salud y seguridad en el trabajo, excidentes de trabajo, en particular su frecuencia y graveda, así su considerado profesionales de estusos por parte de ambos proepintores sociales, organización del dialogo social, incluidos procedimientos para informary consultar al personal y negociar con ellos; por correctipa de empleados condictores, desagregado por sexo el de la salud y la seguridad en el trabajo, en particular su frecuencia y graveda, así prorectipados experidades por fesionales el desagregados por corvenica de este por corvenica de las personas con discapacidad en la consultado de la dialogo social, incluidos procedimientos para informary consultar al personal y negociar con ellos; por correctione de empleo protocito por pasis, el balance de los convenios societares para promover la igualidad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de liquidad, profesionales acon el desagregados con el trabajo en promover la igualidad de trato y de oportunidades de exos, la interpación y la eccenhos humanos,	Cambio climático: los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	24, 25, 26, 27
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal  Empleo: número total y distribución de empleados por sexo, edad por sexo, edad y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número total y distribución de medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional; las remuneración es medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional; las remuneración es que a comparción de puestos de trabajo jusuales o de media de la sociedad, in remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo a retribución variabilo, editas, indeminazionicas, el paga o los sistemas de previsión de abnorse a largo plazo y cualquier otra percepción besagregado por sexo, implantación de políticas de desconeción laboral, empleados con discapacidad progradas de trabajo, como las enfermedades profesionales, desagregado por sexo escuelación de litempo de trabajo, romente a le el rabajo, cacidicanse de stabul y seguridad en el trabajo, cacidicanse de stabul y seguridad en el trabajo, cacidicanse de stabul y seguridad en el trabajo. Candicanse de sexo por parte de ambos progenitores somo las enfermedades profesionales, desagregado por sexo.  18, 19, No observados todos los indicadores de la soludo de disconse o conclusado en la compo de la formación por cacidado de la desagrada de la se personas con discapacidad en la trabajo.  18, 22 de de la conclusión de la disdogo social, includidos procedimientos para informary y consultar al personal y negociar con ellos; porcentajo de empleados doptados para promover la gualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad, medias adoptadas para promover la gualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad, medias adoptadas para promover la el gualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y ho		27, 28, 29
modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos tempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, il se remuneraciónes medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional, o liqual valor, brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, la remuneración de media de los consentismos medias y su evolución desagregado por sexo, implantación de politicas de desconexión laboral, empleados con discapacidad progranda de l'etrabajo, companización del trabajo, companización del trabajo, companización del trabajo, condiciones de sexo por parte de ambos progenitores. Salud y seguridad en el trabajo, cadedientes de trabajo, en particular en su porte de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores. Salud y seguridad en el trabajo, cadedientes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales, desagregado por sexo. Relaciones sociales or organización del dididogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos; porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país, el balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo. Gedientes de trabajo el consultar de las personas con discapacidad (a política implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorias por reportes de la salud y la seguridad en el trabajo accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Particular de las consultados desenvados para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universida de las obsentados para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos, denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.  Medidas adoptadas para promover el empleo	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	
Drganización del trabajo: organización del tiempo de trabajo: número de horas de absentismo; medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores Salud y seguridad: condiciones de salud y seguridad en el trabajo; accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales, desagregado por sexo Relaciones sociales organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos; porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país; el balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo Formación: las políticas implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorías profesionales Accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y en su caso, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación, en su caso, de gestión de la diversidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación, en su caso, de gestión de la diversidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación, en su caso, de gestión de la diversidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación, en su caso, de gestión de la diversidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación el sor iesgos de vulneración de derechos humanos.  Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización de la discriminación en el el empleo y el ocupación colectiva del trabajo infantil información sobre corr	Empleo: número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional; las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, implantación de políticas de desconexión laboral, empleados con discapacidad	16. No observados todos los indicadores en este ejercicio
como las enfermedades profesionales, desagregado por sexo  22,23. No observados todos los indicadores Relaciones sociales: organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos, porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país, el balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la satud y la seguridad en el trabajo formación las políticas implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorías  17  Accesibilidad universal de las personas con discapacidad  18, 22  19  19  10  10  11  12  12  13  13  14  15  15  16  16  16  17  17  18  18  20  21  21  22  22  23  24  25  25  26  27  28  28  29  20  21  21  22  23  24  25  26  26  27  27  28  28  29  20  20  21  20  21  22  23  24  25  26  27  27  28  28  29  20  20  21  20  21  22  23  24  25  26  27  27  28  28  29  20  20  21  21  22  23  24  25  26  27  27  28  29  20  20  21  21  22  23  24  25  26  27  27  27  28  28  29  20  20  21  21  22  23  24  25  26  27  27  27  28  29  29  20  20  21  21  22  23  24  25  26  27  27  27  28  29  29  20  20  21  21  22  23  24  25  26  27  27  27  28  28  29  20  20  21  21  22  23  24  25  26  27  27  27  28  28  29  29  20  20  21  20  21  21  22  23  24  25  26  27  27  27  28  29  29  20  20  21  21  22  23  24  25  26  27  27  27  28  29  29  20  20  21  21  22  23  24  25  26  27  27  27  28  29  29  20  20  21  21  22  23  24  25  26  27  27  27  27  28  29  29  20  20  21  21  21  22  22  23  24  25  26  27  27  27  27  27  28  29  29  20  20  21  21  21  22  22  23  24  25  26  27  27  27  27  28  29  29  20  20  20  21  21  21  21  22  22  23  24  25  26  27  27  27  28  29  29  20  20  20  20  21  21  21  21  22  22	Organización del trabajo: organización del tiempo de trabajo; número de horas de absentismo; medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	18, 19. No observados todos los indicadores
porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país, el balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la seguridad en el trabajo  Formación: las políticas implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorías  profesionales  Accesibilidad universal de las personas con discapacidad  (gualdad: medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad información sobre derechos humanos  Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil información sobre corrupción y soborno  Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.  Información sobre la sociedad  Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo sociedado en el apolitica de la diadogo con estos; las acciones de asociedos on patrocinios  Subcontratación y proveedores la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontra	como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	22, 23. No observados todos los indicadores
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad (gualdad: medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad (información sobre derechos humanos)  Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos, en midigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos, promoción y cumplimiento de las disposiciones de los conveniors fundamentales de la Organización internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil información sobre corrupción y soborno  Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.  Información sobre la sociedad  Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la sociedad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la sociedad en la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la sociedad en la sociedad en el actividad de la sociedad en el	porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país; el balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	18, 22
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad  [gualdad: medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad, medidas adoptadas para promover le impleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad Información sobre derechos humanos  Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil información sobre corrupción y soborno  Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.  Información sobre la sociedad  Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del didogo con estos, las acciones de asociación o patrocinio  Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorias y re	Formación: las políticas implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	17
medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad información sobre derechos humanos.  Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil información sobre corrupción y soborno  Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.  Información sobre la sociedad  Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociada en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la sociadad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio  Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.  Consumidores: medid	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	21
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil (Información sobre corrupción y soborno)  Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.  Información sobre la sociedad  Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio  Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.  Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Igualdad: medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	20, 21
derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil información sobre corrupción y soborno  Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.  Información sobre la sociedad  Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio  Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.  Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Información sobre derechos humanos	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a  30, 31  Información sobre la sociedad  Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio  Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.  Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	14, 15
fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.  Información sobre la sociedad  Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio  Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.  Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Información sobre corrupción y soborno	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio  Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.  Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	30, 31
Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.  5, 15, 29  25, 15, 29  26, 15, 29  27, 15, 29  28, 15, 29  28, 15, 29  29, 10, 10, 10, 10, 10, 10, 10, 10, 10, 10	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las	11, 12, 13
Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y	5, 15, 29
	auurtorias y resultados de las mismas.	
	Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	8

# makro

David Martínez Fontano

Guillaume Gerard Marie Cornei Deruyter

Yury Shevchenko

Sylvain Laurent Gilis

Eduardo López-Puertas Bitaube