consum
COOPERATIVA

memòria de sostenibilitat

09

No

la societat demana canvis i es pregunta: es poden fer les coses d'una altra manera?

00

sí, donant respostes

Índex

00 Consum respon 07
Carta del President, Antoni Llopis
Carta del Director General, Juan Luis Durich

01 Una organització on compta la teua opinió 11
Òrgans de representació i gestió
Presentació
Perfil, abast i cobertura de la Memòria
La nostra missió, la visió i els valors
Política de sostenibilitat
Els nostres grups d'interés
Impactes, riscos i oportunitats de sostenibilitat
Desenvolupament estratègic

02 Creixement responsable 27
Les xifres
Les tendes
Les plataformes
Els proveïdors
El producte
Qualitat i seguretat alimentària
Màrqueting responsable i innovació

03 Respecte pel medi ambient 43
Política i gestió ambiental
Recursos naturals
Emissions, residus i abocaments
Formació i sensibilització ambiental

04 Qüestió de confiança 53
L'equip humà 54
Participació
Conciliació de la vida personal i profesional
Igualtat d'oportunitats
Condicions sociolaborals
Formació i millora contínua
Presentació
Comunicació Interna
Seguretat i salut laboral
Els socis consumidors i clients 73
Informació al consumidor
Satisfacció dels socis consumidors i clients
Programa Entrenosotros
Societat 83
Acció social
Integració en l'entorn

05 Xarxa de tendes 87

06 Indicadors de sostenibilitat 105
Tècniques de mesurament
Verificació
Informes

Antoni Llopis

President

Carta del President

(1.1, 2.10)

El compromís que manifesta esta Memòria de Sostenibilitat 2009 evidencia no solament la compatibilitat d'una activitat sostenible amb els bons resultats, sinó la seua vinculació positiva, i fa patent que la responsabilitat social empresarial és, en Consum, una verdadera ferramenta transversal i eficaç que engloba la totalitat de la gestió empresarial de la Cooperativa. Tant des del punt de vista econòmic com des de l'ambiental o el social, em satisfà enormement constatar l'evident avanç que ha suposat en el nostre cas, i que es reflectix en este informe.

Fruit de la gestió sostenible de la Cooperativa, Consum ha sigut distingida en 2009 amb cinc guardons que ens complauen plenament. Al març, l'Ajuntament de València va lliurar el guardó Concilia-Te a Consum per les seues bones pràctiques en conciliació. Al mes de setembre, la nostra cooperativa va rebre el premi de la revista econòmica Capital en reconeixement a la seua trajectòria empresarial. A l'octubre, la Fundació GEA de la Comunitat Valenciana va reconéixer amb un guardó la iniciativa emprenedora de la Cooperativa. Poc de temps després, al mes de novembre, la Cooperativa va rebre l'accèssit de l'Associació per a la Racionalització d'Horaris Espanyols, en reconeixement a les bones pràctiques de Consum en esta matèria. Finalment, i també al mes de novembre, la Cooperativa va rebre el premi a la gestió de les persones, concedit pel Consorci del Pacte Territorial per a la Creació d'Ocupació "Pactem Nord" de la Comunitat Valenciana.

Com a cooperativa orgullosa de ser-ho, hem continuat la nostra trajectòria basada en un creixement sostenible, en el marc de la intercooperació i el foment de l'economia social, posant en marxa projectes de col·laboració, que ens han ajudat a enfortir les relacions empresarials, i obrint noves vies cap al desenvolupament amb projectes socials.

Només em resta agrair l'esforç de totes les persones que treballen en Consum, la confiança dels nostres socis clients, que ens estimula cap a una millora contínua, i la complicitat amb els proveïdors, que ens permet oferir la millor qualitat.

Juan Luis Durich

Director General

Carta del Director General

(1.1)

Un any més presentem la nostra Memòria de Sostenibilitat, amb la qual posem de manifest el compromís de Consum amb l'economia, la societat i el medi ambient, puntals bàsics de la responsabilitat social empresarial.

L'exercici 2009 ha estat marcat per la crisi econòmica i la recessió en el consum. En este context, podem fer una valoració positiva de l'evolució de la Cooperativa, que ha sabut mantindre el rumb i ha dut a terme una gestió eficaç.

En el pla econòmic, és important destacar que, en un context de crisi econòmica, hem incrementat les vendes un 1,7% en 2009 respecte de l'exercici anterior, i s'han situat en 1.584,1 milions d'euros. La nostra oferta de qualitat, varietat i una política de preus orientada a afavorir l'estalvi des de la primera unitat han sigut factors clau en esta evolució. Però no solament és important l'augment en les vendes, sinó la gestió d'estes, que ens ha portat a obtindre uns resultats de 30,7 milions d'euros, xifra que representa un increment del 6,6% respecte al 2008.

Hem tancat el segon exercici de transició des de l'últim Pla Estratègic 2005-2007, en el qual hem reforçat la nostra presència a les zones on operem i ens ha servit d'impuls per al nou Pla Estratègic 2010-2012. En l'exercici 2009 hem dedicat una part important del nostre esforç inversor a reformar un bon nombre d'establiments, amb la finalitat d'adequar-los al nostre model de gestió, per oferir els mateixos estàndards de qualitat i servici en tota la xarxa.

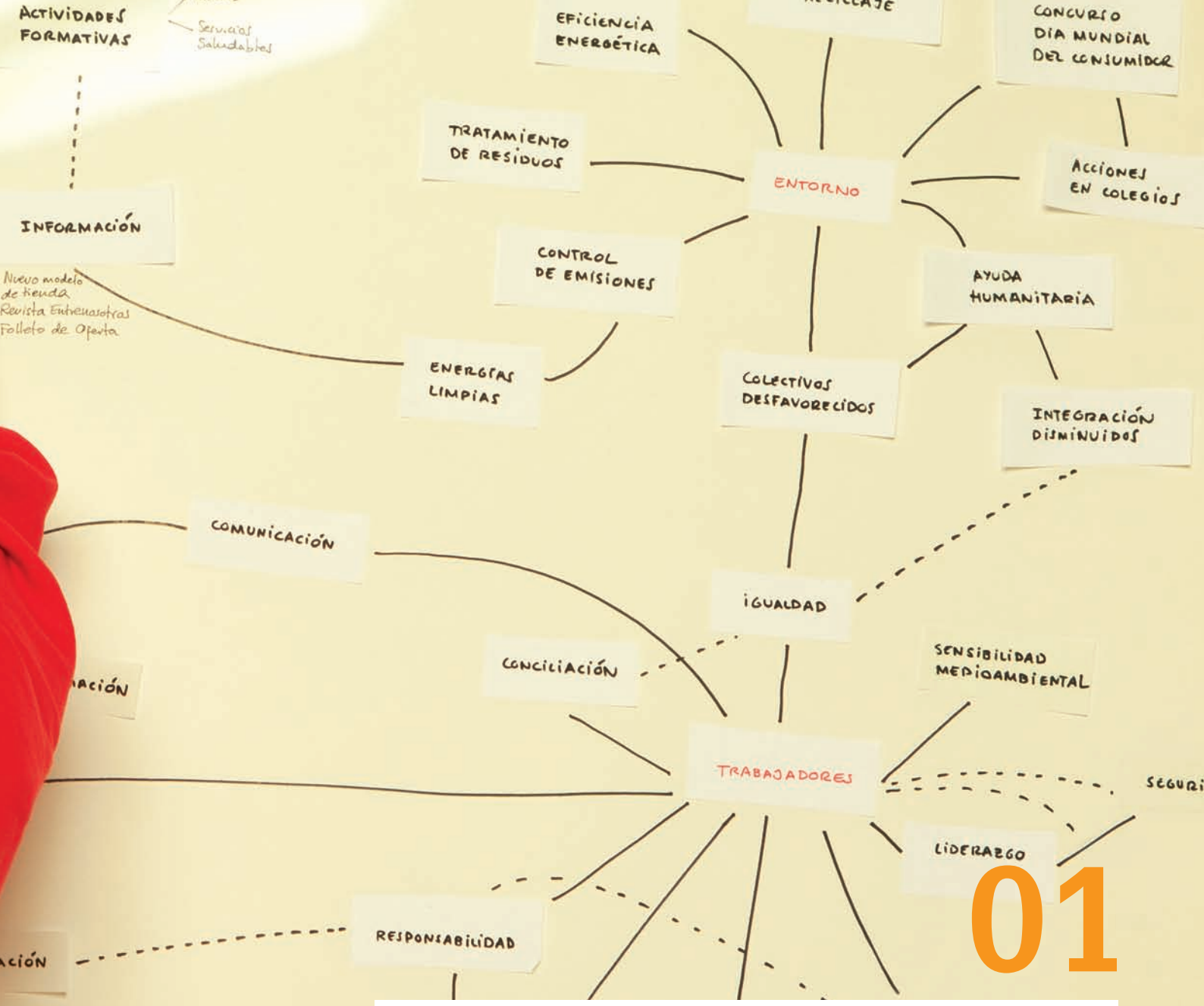
En el pla comercial, la nostra filosofia es caracteritza per la varietat, la qualitat i el millor preu. En este context s'emmarca la nostra marca pròpia, que es consolida com una alternativa de qualitat contrastada i de bon preu i que permet al consumidor poder triar en funció de les seues necessitats. En 2009 hem superat les 1.300 referències de marca pròpia, i oferim així productes de qualitat en les principals categories.

Conscients del nostre impacte ambiental, en l'exercici 2009 hem iniciat el càlcul de la nostra petjada de carboni, com un procés de millora de les nostres actuacions ambientals i que completarà la gestió d'estalvi de recursos naturals i de residus que ja fem.

D'altra banda, vull destacar els avanços socials aconseguits en 2009, que consoliden Consum com una empresa sosteniblement i socialment responsable. En este sentit és molt positiu constatar que hem generat ocupació estable i de qualitat, amb una plantilla que supera els 9.064 treballadors i amb unes ràtios de productivitat superiors a les dels últims tres anys.

Finalment, vull ressaltar que, amb l'esforç de tots els qui treballem en Consum, farem realitat l'eix de la nostra estratègia: treballadors compromesos, clients satisfets.

teléfono
Atención al cliente
CLIENTES
PARTICIPACIÓN
- Juntas Socio-Consumidores
- Validación marca propia
- Concurso de mentos
CALIDAD



01

Una organització on compta la teua opinió

la meua opinió compta?
sí, per descomptat

En Consum donem solucions responsables que responen a les necessitats reals de la nostra societat. I entenem que només escoltant l'opinió del consumidor, dels treballadors, dels nostres proveïdors i del nostre entorn, podem aportar productes, formació, informació, benestar, desenvolupament i sostenibilitat.

Òrgans de representació i gestió (4.1, 4.7)

Els Estatuts de la Cooperativa regulen l'estructura i la capacitació dels òrgans de representació i gestió de Consum. Estos òrgans són:

Consell Rector

President
Antoni Llopis i López

Vicepresidenta
Mª Teresa Caballer Sancho

Secretària
Mª Isabel Moreno Gil

Vicesecretària
Lourdes Brugera Moreno

Vocal
María Esteve Royo

Vocal
María Isabel Gil Soler

Vocal
Ana Llácer Rodrigo

Vocal
Jose Mª Planells Ortí

Vocal
Ana Martínez Monsálvez

Vocal
José Faus Català

Vocal
Juan Vicente Ríos Mascarell

Vocal
Juan José Damià Albert

Comité Social

Presidenta
María Sánchez Alcaraz

Vicepresidenta
Inma Costa Hernández

Secretària
Josefa Gómez Carricondo

Vicesecretària
Antonia García Doncel

Vocals
Vicent Ramón Nácher Sánchez
Antonio Munera Villar
Vicente Gimeno San Bernardo
Teófilo Lozano García
Beatriz Más Tarazona
Fco. Javier Molla González
Fco. José Carabal Fayos
José Luis Marí Corella
Cristobal Moreno Rubio
Javier Fco. Llorente Vinal
Mª Rosario Romero Linares
Olga Domínguez Jiménez

Consell de Direcció

Direcció General
Juan Luis Durich Esteras

Direcció de Compres
Agustín Delicado Núñez

Direcció Corporativa
Francisco Javier Quiles Bodí

Direcció de Desenvolupament
Javier Vidal Pastor

Direcció de Financer i Sistemes
Amadeo Ferrer Bayarri

Direcció de Gestió de Tendes
Carlos Ferrando García

Direcció de Logística
Antonio Rodríguez Lázaro

Direcció de Personal
Evarist Casany Casany

Direcció Soci-Client
Manuel García Álvarez

Estructura organitzativa

(2.3)

Organització Social

Organització de la Gestió

Direcció General

- Direcció de Compres
- Direcció Corporativa
- Direcció de Desenvolupament
- Direcció de Financer i Sistemes
- Direcció de Gestió de Tendes
- Direcció de Logística
- Direcció de Personal
- Direcció de Soci-Client

* En 2009 s'han integrat la direcció Econòmica i Financera i la d'Informàtica i Sistemes per afavorir les sinergies entre les dues àrees de treball.

Presentació

(2.2, 2.6, 2.7)

Consum és una cooperativa constituïda per socis i sòcies treballadors i socis i sòcies clients, que desenvolupa la seua activitat dins del sector de la distribució comercial per mitjà dels supermercats Consum, Consum Basic i les franquícies Charter. Com a cooperativa polivalent, els propietaris efectius són tots els seus socis i sòcies cooperativistes.

Som la cooperativa més gran de l'arc mediterrani i una de les primeres empreses en el sector de la distribució. Des que va iniciar l'activitat en 1975, Consum ha generat ocupació de qualitat i riquesa a les zones on està present: Catalunya, la Comunitat Valenciana, Múrcia, Castella-la Manxa, Andalusia i Aragó. Els nostres socis clients i els clients són els principals beneficiaris de la nostra activitat comercial. Com a principals servicis contractats destaquen el transport, el servici de compra a domicili, el servici d'arxiu, els instal·ladors, la línia de vida (cables de seguretat i protecció per a treballs en altura) i els exutoris de fums (servici Integral d'evacuació de fums).

Perfil, abast i cobertura de la Memòria

(3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.6, 3.7)

Esta memòria de sostenibilitat de caràcter anual, corresponent a l'exercici econòmic 2009 de Consum (de l'1 de febrer del 2009 al 31 de gener del 2010), pren el testimoni de l'última Memòria de Sostenibilitat, corresponent a l'exercici 2008. Es tracta de la quarta Memòria de Sostenibilitat, la primera de les quals va ser editada en 2006, i este informe tindrà la seua continuïtat en la pròxima Memòria de Sostenibilitat 2010.

En coherència amb la demanda dels nostres grups d'interés, enguany reduirem la tirada en paper de manera significativa, i l'editarem en suports digitals per evitar l'impacte ambiental; a més, n'editarem un resum executiu que reculla de manera més divulgativa els principals èxits del 2009.

La Memòria descriu els aspectes més importants de la nostra activitat econòmica com a empresa de distribució comercial, implantada a les sis comunitats autònomes espanyoles en què operem. També recull l'activitat social de la Cooperativa de l'exercici 2009, igual com tots els impactes significatius econòmics, ambientals i socials de l'organització. L'abast d'esta Memòria de Sostenibilitat es limita a l'activitat pròpia de la Cooperativa, igual que els informes precedents, i no té en compte els servicis contractats a tercers com són el transport, el servici de compra a domicili, els d'arxiu o els instal·ladors, entre d'altres.

La nostra missió, la visió i els valors (4.8)

La missió de Consum és satisfer els nostres socis i clients amb una compra única de qualitat, varietat, preu i servici, basada en l'atenció i el compromís dels nostres treballadors, és a dir: **treballadors compromesos, clients satisfets.**

Quant a la visió, volem ser una cooperativa independent, innovadora, honesta i sostenible on es puga comprar amb capacitat d'elecció i bons preus. És a dir, ser **un model d'empresa referent en el sector de la distribució.**

Els nostres valors són **escoltar** el client, els treballadors, els proveïdors i el nostre entorn; **aportar** productes, formació, informació, benestar, desenvolupament i sostenibilitat; **i responsabilitzar-se** amb compromís, honestedat i respecte.

La voluntat de la nostra cooperativa és assegurar la prevalència de les persones sobre el capital.

Política de sostenibilitat

(HR1, HR2, HR5, HR6, HR7, SO2, SO4, ES1.1, ES4.3)

En l'exercici 2009 hem dissenyat, perquè siga aprovat en 2010, la política de sostenibilitat, com a política aglutinadora o integradora de la resta de polítiques empresarials de Consum, com ara:

- Política de responsabilitat social de Consum.
- Política de qualitat de Consum.
- Política de prevenció de riscos laborals de Consum.
- Política ambiental de Consum.
- Compromís de Consum en matèria d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones.
- Compromís d'empresa familiarment responsable de Consum

En esta política s'establix que en Consum treballem de forma contínua per satisfer tots els aspectes que definix la responsabilitat social. En este marc, proposem actuacions coherents en l'elaboració de tots els nostres processos i també en l'avaluació dels seus resultats. Així mateix, animem els nostres proveïdors i contractistes a compartir els nostres valors socials i ambientals, i donem suport als esforços per promoure estos valors en les seues activitats empresarials.

Per a ser una empresa sostenible, incorporem la responsabilitat social en la nostra estratègia empresarial, sempre des de la voluntat d'aplicar una millora contínua i constant en la nostra gestió.

La nostra política de sostenibilitat es vertebra en 3 dimensions: l'econòmica i de gestió organitzacional, la social i l'ambiental.

Cal destacar que la voluntat de la nostra cooperativa, en coherència amb els principis de l'economia social, és assegurar la prevalència de les persones sobre el capital, tal com es manifesta en els nostres Estatuts Socials, en què es garantix la participació tant dels socis consumidors com dels socis treballadors i es concreta la voluntat de formació i informació als socis com a principis cooperatius.

Així mateix, es definix que respectem els drets fonamentals dels treballadors i la seua llibertat d'expressió i d'associació, garantim unes bones condicions de treball i vetlem per la igualtat d'oportunitats sense cap tipus de discriminació. També es prohibix l'acceptació de prestacions de qualsevol classe, fora de la legalitat, per part dels treballadors de l'organització. En este sentit, cal destacar que la totalitat de les unitats de negoci de Consum compten amb un protocol específic per a previndre i corregir les situacions susceptibles de corrupció, que establix l'expulsió dels socis de treball o l'acomiadament dels treballadors no-socis que ho incomplisquen.

Consum complix tota la legislació reguladora que es desprén de l'exercici de la seua activitat. En totes les nostres activitats garantim la defensa dels drets humans i rebutgem qualsevol tipus d'activitat comercial, o d'una altra naturalesa, en què directament o indirectament es promoga el treball infantil obligatori i forçós, de forma que donem suport a totes aquelles iniciatives dirigides a assegurar els interessos de la infància.

Els nostres grups d'interés

(4.14, 4.15, 4.16, 4.17, PR5, ES3.5, ES4.1, ES4.2, ES4.5)

En el Mapa de Grups d'Interés aprovat per la Direcció en 2006, vam identificar cinc grups de persones que es veuen o es podrien veure afectats per la nostra activitat o tindre-hi incidència, entre els quals promovem la comunicació i la interacció. En 2009, com a novetat, hem identificat un nou grup d'interés, el dels franquiciats, que abans estava integrat amb els nostres clients. Per a cada un dels nostres grups d'interés, detallats més avall, tenim identificades unes línies d'actuació i uns canals i uns objectius de comunicació tal com detalla el nostre Pla de Comunicació.

Valorar la satisfacció dels grups d'interés es convertix en un objectiu fonamental per a seguir projectant el futur. En este sentit tenim una programació de realització d'estudis que ens traslladen el grau de satisfacció de productes i servicis.

Els socis i sòcies treballadors són l'equip humà que es desenvolupa professionalment a la Cooperativa. Per a comunicar-nos amb ells comptem amb nombrosos canals, com la revista "BIS", el guió de reunions de centres, la intranet corporativa, les convocatòries d'activitats de formació, entre d'altres. A més, amb caràcter presencial es promouen reunions de centre, juntes de socis o les comissions delegades del Comité Social. Per valorar la satisfacció d'este grup d'interés, elaborem de forma bianual l'enquesta de clima laboral. L'última enquesta, feta en 2008, va reflectir un augment de la satisfacció del 2% respecte de l'anterior. En 2009 no vam elaborar l'enquesta perquè correspon fer-ho en 2010.

Els socis clients són aquells clients que tenen un vincle social i comercial amb Consum. Este col·lectiu rep de forma bimestral la revista "Consum Entrenosotros", les convocatòries d'activitats de formació, l'extracte amb el xec-regal derivat de la seua participació en el programa d'interés i informació puntual de les tendes, entre d'altres. A més, amb caràcter presencial participen en les juntes de socis i en les múltiples activitats de formació que la Cooperativa organitza per a ells. (PR 5) Tant per als socis consumidors com per als clients, elaborem un estudi anual que ens permet recollir el seu grau de satisfacció, i que en 2009 ens atorguen una valoració de 6,8 sobre 10, dada lleugerament inferior a la de 2008, que ens anima a treballar per millorar-la.

Els clients són totes aquelles persones que depositen la seua confiança en Consum i que fan la compra als nostres establiments, però que no tenen cap vincle social amb la Cooperativa. Per a comunicar-nos amb ells comptem amb canals relacionats directament amb el punt de venda, com els cartells d'ofertes i els fullets comercials.

> **El web corporatiu i els espais radiofònics setmanals són canals de comunicació comuna a tots els grups d'interés, ja que són perfectament accessibles per a tota la societat.**

Els proveïdors i creditors són el col·lectiu d'empreses que ens venen els seus productes o que ens presten els seus servicis. Per a ells comptem amb canals com la Memòria de Sostenibilitat, les reunions periòdiques o els esdeveniments que organitzem per a ells. Per a la valoració dels nostres proveïdors de productes, participem en un estudi fet per una important consultora en què 36 empreses fabricants en valoren 15 de distribució. La valoració dels nostres proveïdors ens situa en el segon lloc del rànquing de les 15 empreses de distribució estudiades, mantenint la posició de l'any passat, i ens situa en el primer lloc pel nostre personal de Compres. Amb els nostres proveïdors de servicis hem elaborat un estudi qualitatiu que ens ha permés aprofundir en el coneixement de les expectatives i conéixer la seua valoració sobre la política de RSE de la Cooperativa.

Els franquiciats integren la nostra xarxa de franquícies Charter. Ens comuniquem amb ells a través de les reunions periòdiques que mantenen els responsables amb cada franquiciat, els esdeveniments que organitzem per a ells i la Memòria. Per a valorar la satisfacció d'este grup, identificat recentment, estem estudiant el mètode més convenient.

Les entitats són el grup format tant per les entitats públiques, com ara les administracions, com les privades, ja siguen entitats bancàries, associacions empresarials o de consum, ONG o mitjans de comunicació. Per a comunicar-nos amb ells comptem amb canals com les reunions presencials de firma de convenis i els programes d'accions conjuntes, les notes de premsa, la Memòria de Sostenibilitat i els esdeveniments que organitzem per a ells, entre d'altres. Pel que fa a les entitats, hem realitzat un estudi qualitatiu per conéixer la seua valoració, que reconeix l'esforç dut a terme per Consum per a aplicar criteris de RSE en la seua gestió i donar-los a conéixer.

El web corporatiu i els espais radiofònics setmanals són canals de comunicació comuna a tots els grups d'interés, ja que són perfectament accessibles per a tota la societat.

Per primera vegada hem fet un estudi d'investigació amb algun dels nostres grups d'interés, per mitjà d'entrevistes i grups de discussió que ens ha permés establir un diàleg amb ells, per valorar la implantació de l'estratègia de RSE a través de la valoració de la memòria de sostenibilitat. Derivat d'això, s'ha sol·licitat l'informe de materialitat que publiquem al final d'esta memòria.

Iogurts i postres:
sans i deliciosos
Yogures y postres:
sanos y deliciosos
info
Desdejuni sa i sabrós
Desayuna sano y sabroso
iogurts desnatats
iogurts especials
iogurts funcionals
flams i postres
mantequilles y margarines
formatges tallats i untats

Impactes, riscos i oportunitats de sostenibilitat

(1.2)

L'exercici 2009 ha mantingut una tendència d'estancament relatiu de les vendes. Tot i això, encara que no en percentatges molt elevats, s'ha produït un lleuger creixement en vendes respecte de l'any anterior, tant en superfície constant com en dinàmica, fet que en l'actual conjuntura no deixa de ser una dada altament positiva. En este sentit, hem pogut cobrir els resultats previstos, entre els quals destaca, per la transcendència per a la gestió, la culminació de la integració de les xarxes adquirides a Dinosol i Caprabo en 2007. Per a aconseguir els resultats previstos, hem pal·liat l'alentiment de les vendes a través de l'ajust de les despeses i, en especial, del control del consum energètic.

La planificació prevista per a l'exercici 2010 planteja una situació econòmica difícil, és a dir, no s'observa un canvi de tendència a curt termini, ja que l'alentiment i, en alguns casos, la caiguda del consum, subsistirà durant tot este exercici, perquè al descens del valor mitjà de la compra s'unix el canvi de tendència de molts consumidors a adquirir productes més econòmics, a causa de la major sensibilització en el factor preu.

Comencem el nou exercici apostant d'una manera decidida pel nostre model comercial i social cooperatiu, que tan bons fruits ens està donant. Per això, la nostra resposta a la crisi haurà de vindre de la mà de la millora i l'eficiència en els processos clau de la nostra gestió, continuant la línia de racionalització dels costos operatius, ja iniciada en exercicis anteriors.

Els objectius establits per a l'exercici 2009 s'han superat satisfactòriament, tal com vam reflectir en els apartats corresponents al llarg d'esta Memòria. Per a l'exercici 2010, el Consell de Direcció es fixa, en els àmbits econòmic, mediambiental i social, els objectius següents:

Objectius econòmics per al 2010:

A pesar de l'alentiment del consum i la seua previsible evolució a curt i mitjà termini, estem en condicions de garantir la sostenibilitat econòmica de Consum, per a la qual cosa la Cooperativa es fixa com a objectius econòmics els següents:

- Desenvolupar el projecte de "control unitari de producte", a fi de millorar en la gestió econòmica de la nostra organització i que ens permeta reduir l'estoc, millorar la pèrdua desconeguda, racionalitzar la gestió de la gamma i garantir la presència en els nostres lineals de la gamma definida.
- Millorar el nostre lideratge en frescos a nivell de supermercats, assegurant la frescor, la gamma, la qualitat de producte, el preu i el servici i incrementant la participació d'estes seccions en les tendes model.
- Estabilitzar la marca pròpia, en la qual s'incorporaran 85 noves referències, se substituiran les referències de baixa participació o valoració insuficient en el programa de validació i es dissenyarà un sistema de manteniment de la qualitat en el temps.
- Continuar el programa d'optimació de les despeses operatives a partir d'una millor eficiència en els consums i els processos.
- Implantar un pla de reducció de la rotació i d'increment de la productivitat.

Objectius mediambientals per al 2010:

Com en anys anteriors, els impactes mediambientals, que continuen sent objectius clau de Consum, se centren tant en la gestió dels residus com en la millora de rendiments i en l'estalvi de recursos. En este sentit, la Direcció es reafirma en el seu compromís de millorar l'impacte mediambiental que pot generar la nostra cooperativa i, amb esta finalitat, es definixen els objectius següents:

- Definir la Política de Sostenibilitat aglutinadora de la resta de polítiques que, en altres àmbits, té definides la Cooperativa.
- Millorar la Petjada de Carboni de Consum.
- Aplicar el pla de reducció d'envasos i embalatges, emmarcat en l'àmbit del PNIR, amb el llançament de la bossa reutilitzable.

Objectius socials per al 2010:

En l'àmbit social, la nostra cooperativa continua generant activitat econòmica socialment responsable i, per tant, continua mantenint una ocupació de qualitat per a totes les persones que hi treballen. En este sentit, és destacable l'increment de la nostra plantilla en l'exercici que acabem de tancar.

D'altra banda, i com a conseqüència de la nostra naturalesa jurídica cooperativa, tenim l'obligació d'atendre i solucionar les necessitats dels nostres socis clients, oferir-los productes i servicis de qualitat, amb la millor relació qualitat-preu possible, i fomentar la seua participació activa, tant en l'aspecte comercials com en el societari.

Els nostres objectius socials són:

- Implantar definitivament el model d'organització "Innovac Plus" i estendre'l al 100% dels supermercats.
- Estendre l'abast del certificat EFR (Empresa Familiarment Responsable).
- Continuar creant ocupació estable i de qualitat
- Dissenyar una política de promoció que facilite l'accés de les dones a llocs de responsabilitat.
- Redissenyar el web corporatiu per a afavorir la interacció amb els grups d'interés.

Tant el Consell de Direcció com el Consell Rector, en la seua avaluació permanent dels riscos derivats de la sostenibilitat en la nostra organització, adopten les mesures necessàries per a fer-ne el seguiment i el control i, partint d'estes mesures, hem observat que no hi ha riscos especials. D'altra banda, continuem apostant per l'expansió de Consum, mantenint el nostre model d'organització cooperativa.

> **Continuem apostant per l'expansió de Consum, mantenint el nostre model d'organització cooperativa.**

Desenvolupament estratègic

(4.9, 4.10, 4.11, SO7)

Durant l'exercici 2009 s'ha elaborat el nou Pla Estratègic, basant-se en l'anàlisi que du a terme el màxim òrgan de govern, en relació amb l'acompliment econòmic, ambiental i social, els seus riscos i les oportunitats. Este també serà triennal, per al període 2010-2012.

En Consum, el procés de consecució d'objectius es fa mitjançant el Pla Estratègic i el Pla de Gestió, respectivament, que són els documents de referència on es plasmen els objectius a llarg i curt termini, que van acompanyats d'indicadors de progrés. En estos documents s'especifiquen també les accions, els terminis de consecució, les competències i els recursos necessaris per a portar-los a cap. Els indicadors de progrés es recullen en l'aplicació COPLAN.

Per a poder avaluar la bona marxa dels objectius plantejats en el Pla Estratègic, es treballa amb indicadors que permeten observar els impactes i les possibles desviacions generades, per a facilitar els processos de retroalimentació. Així mateix, cada vegada que s'introduïx en el mercat un nou producte o servici, es posa en marxa el sistema formal d'anàlisi de riscos i oportunitats corresponent.

Consum utilitza, com a instrument de gestió més bàsic, el control de gestió mensual i fins i tot el control de vendes mensual/setmanal/diari, com a ferramenta que permet comparar la marxa econòmica de l'exercici respecte del previst, elaborat normalment al començament de l'exercici.

El desenvolupament correcte de l'activitat de Consum en el sector de la distribució a Espanya exigix un posicionament exacte dels nostres productes i servicis en el mercat, igual com una definició precisa del mapa dels competidors en l'àmbit de la nostra zona d'implantació.

Les nostres actuacions comercials són sempre lleials amb el mercat; així, en tot moment respectem les seues regles i renunciem de forma conscient a l'exercici de qualsevol activitat que puga ser considerada com a competència deslleial. A fi de vetlar per estos aspectes, des de la divisió jurídica de Consum s'avalua la possible existència d'actuacions deslleials. Gràcies a esta tasca cal destacar que Consum no compta amb cap denúncia per competència deslleial.

02

Creixement responsable

creixement i responsabilitat són compatibles? sí, el nostre model funciona

Els consumidors són, primer que res, persones amb diferents necessitats i desitjos i la compra ha de ser una experiència. El nostre model posa de manifest que la rendibilitat no està renyida amb la sostenibilitat, que la responsabilitat empresarial es necessària i que ser diferent funciona.

Les xifres

(2.8, EC1, EC8, ES7.1, ES7.2, ES7.3, ES7.4)

L'exercici 2009 ha estat marcat per la crisi econòmica, la deflació i una recessió important en el consum. A pesar d'esta conjuntura, Consum ha materialitzat un lleu creixement en vendes i ha mantingut així la trajectòria ascendent del seu negoci. La facturació ha assolit els 1.584,1 milions d'euros, xifra que representa un increment de l'1,7% respecte de l'exercici precedent. Quant al resultat, s'ha situat en 30,7 milions d'euros, un 6,6% més. D'estos resultats, tant els socis consumidors com els socis treballadors es repartixen 8,1 milions d'euros en concepte de retribució al seu capital social (interessos), i els socis treballadors es repartixen aproximadament el 39% dels resultats cooperatius, que ha ascendit a 6,9 milions d'euros, xifra a la qual cal afegir 3,7 milions d'euros que s'individualitzaran a cada soci treballador procedent de la reserva voluntària repartible, creada i dotada en 2009; per tant, en total, es destinarà en este exercici als socis treballadors la quantitat de 10,6 milions d'euros.

D'estos resultats, després de descomptar-ne els interessos del capital dels socis treballadors i consumidors, a més del Fons de Formació i Promoció Cooperativa, s'obté l'excedent net (resultats cooperatius), que ascendix a la quantitat de 17,8 milions d'euros. El percentatge assignat directament als socis treballadors de Consum s'ha situat en el 39% del total de l'excedent net, percentatge que, sumat a la quantitat que s'abona procedent de la reserva voluntària, 3,7 milions d'euros, representa un total del 49,30% del total repartible.

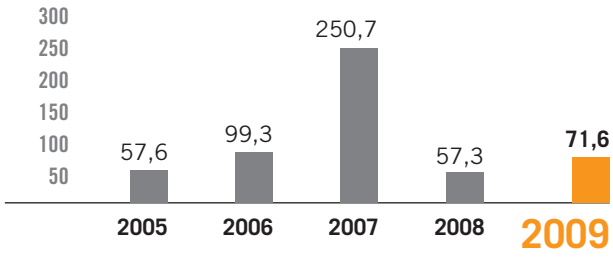
Valor econòmic generat en 2009

*milions d'euros

Valor econòmic directe creat	1.520,06
Valor econòmic distribuït	1.453,12
Valor econòmic retingut	49,07

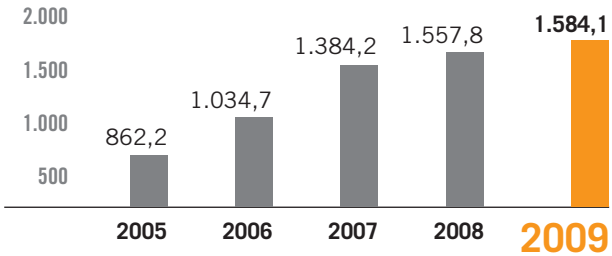
Inversions Brutes

*milions d'euros



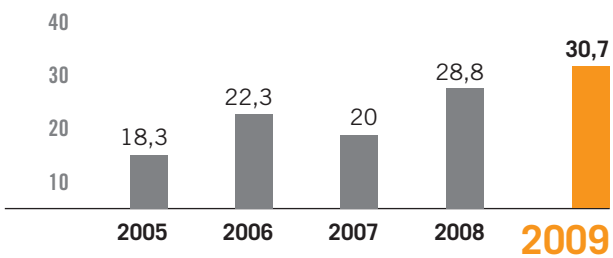
Vendes

*milions d'euros



Resultats

*milions d'euros



El percentatge de distribució d'excedents destinats a fons col·lectius o irrepartibles se situa en el 61,08%. Pel que fa al percentatge sobre el passiu, el 7,83% correspon a fons col·lectius o no repartibles. L'import total pagat als proveïdors de capital (entitats financeres i socis, principalment treballadors) ascendix a 21,9 milions d'euros. L'increment en els interessos abonats als socis treballadors es deu, fonamentalment, al creixement dels retorns de les seues aportacions.

Esta bona evolució de l'activitat de Consum comporta beneficis per a la societat i l'economia locals, com són la creació d'ocupació i la generació de riquesa. La suma d'impostos pagats en 2009, que ascendix a 2,98 milions d'euros, no fa més que reforçar esta idea de contribució al progrés de la societat.

Els servicis prestats per al benefici públic per mitjà de compromisos comercials amb ajuntaments i entitats socials a partir de l'emissió de bons ascendixen a un total de 201.000 euros.

En 2009 s'han fet inversions que ascendixen a 71,6 milions d'euros centrades, sobretot, en l'ampliació i l'adequació de la xarxa de tendes als estàndards de qualitat de Consum.

Plantilla	2005	2006	2007	2008	2009
	5.870	6.545	9.290	8.832	**9.064**

Socis Clients

Les tendes

(2.8, 2.9, ES5.14)

En l'exercici 2009, la xarxa comercial ha experimentat un important creixement en els plans quantitatiu i qualitatiu. El principal avanç és l'adaptació integral dels supermercats adquirits en 2007. A més, hem obert 32 nous punts de venda, 16 centres propis de les ensenyes Consum i Consum Basic i 16 centres franquiciats de l'ensenya Charter. Amb estes obertures, la Cooperativa compta en total amb 575 supermercats en tot l'arc mediterrani, 426 de propis i 149 de franquiciats.

Este creixement, juntament amb la complicitat dels nostres clients, ens ha permés millorar el nostre posicionament. Actualment, la quota de mercat nacional de la Cooperativa per superfície és del 4,2%, un 0,7% més que l'exercici anterior, fet que ens situa en el 6é lloc del rànquing nacional d'empreses de distribució.

Quant a la millora de les nostres instal·lacions, s'han reformat 20 supermercats i s'han iniciat ampliacions importants en 9 tendes per millorar-ne i adequar-ne les instal·lacions. En 2009 s'ha procedit al tancament de 24 tendes i 8 tendes pròpies més s'han traspassat a la franquícia Charter.

575 supermercats a l'arc mediterrani

En el nostre compromís de fer possible l'accessibilitat per a persones amb capacitats diferents, tenim implantat un sistema de gestió de l'accessibilitat global. Algunes d'estes mesures són l'adequació d'accessos, dimensions i espais segons categoria CA3 i l'adaptació de rampes d'accés, escales, vestidors i ascensors, basades en la Llei del 25 de maig de 2004, que engloba les barreres arquitectòniques i urbanístiques. A més, hem efectuat inversions en carros de compra adaptats a minusvàlids.

La nostra presència a l'arc mediterrani:

	TENDES	%
Comunitat Valenciana	376	65,4
Catalunya	150	26,1
Castella-La Manxa	23	4
Múrcia	14	2,4
Andalusia	9	1,6
Aragó	3	0,5

Les plataformes

La bona gestió de la logística és primordial perquè els nostres productes arriben als clients amb tota la qualitat i la frescor. En l'exercici 2009, la logística de Consum ha guanyat en eficiència i servici als punts de venda amb l'optimació de les rutes, en col·laboració amb ITENE i dins del projecte europeu Globalog, de forma que s'ha aconseguit una millor operativitat juntament amb una millora important en la gestió del cost, que ha significat un estalvi de 4,5 milions d'euros respecte del 2008.

Destaca la instal·lació d'un centre de retorn a la nostra plataforma de frescos de Quart de Poblet (València) per part d'un gestor d'envasos de fruites que gestiona el seu *pool* d'envasos a les nostres pròpies instal·lacions, fet que aporta avantatges importants. D'una banda se suprimixen els costos de transport, derivats de la devolució directa des del punt de venda al centre de retorn, i per altra, també s'aconseguix una rotació més alta de l'envàs, ja que no és necessari l'emmagatzemament a la plataforma. A més, s'optimen els retorns dels proveïdors, perquè utilitzen els mateixos transports per a la recollida que per a l'entrega del seu producte. Juntament amb l'important estalvi de temps en els desplaçaments, hem deixat d'induir la generació de CO_2, amb la consegüent reducció de la petjada de carboni de la nostra organització.

Una altra fita destacable és la instal·lació de nous sistemes per a agilitzar la gestió i garantir la seguretat alimentària i la traçabilitat. En concret, s'ha incorporat un sistema de preparació de comandes per veu a la central de congelats de València, cosa que facilita el control i la planificació de la càrrega de camions i es millora, així, el servici a les tendes. Este sistema ens ha permés incrementar la productivitat de la central al voltant d'un 10% i reduir els errors de preparació. En 2010, tenim previst incorporar estos sistemes a la resta de les nostres centrals de frescos.

A més, en 2009 s'ha revisat el 100% de la **f**ota de camions i s'ha instal·lat el sistema de control de temperatures del transport. A través d'uns sensors de temperatures i de control d'obertura de portes, es transmet en temps real via GPRS qualsevol canvi de temperatura a un servidor situat a les plataformes, i es garanteix així el manteniment de la cadena de fred.

> **La logística de Consum ha guanyat en eficiència i operativitat, de forma que s'ha aconseguit un estalvi de 4,5 milions d'euros respecte del 2008.**

Els proveïdors

(ES5.3, ES5.4)

La relació entre Consum i els seus proveïdors es basa en la confiança i el tracte pròxim, ja que tenen un paper fonamental en la cadena de valor i en la bona evolució de la nostra empresa.

Amb ells mantenim la **f** uïdesa i la professionalitat del treball conjunt que, gràcies al nostre creixement, ha significat generar economies d'escales traduïdes en un millor servici al soci-client, una major disponibilitat de producte, una major ambició en els objectius conjunts i, en definitiva, un estrenyiment més gran, si és possible, de la relació amb ells.

Oferim un assortiment ampli i variat, en què preval la capacitat d'elecció dels nostres consumidors, mostra de la qual cosa és la incorporació de noves referències en 2009. Amb l'objectiu de cobrir les noves necessitats dels nostres consumidors, la gestió de l'assortiment ha avançat quant a l'adaptació, tant a cada zona geogràfica com per a donar resposta a uns costums i uns hàbits diferents, amb un augment considerable de la gamma local i regional, de forma que donem resposta també a les sol·licituds dels nostres socis i clients per mitjà del programa d'escolta activa.

Cal destacar també en l'assortiment els avanços produïts en les seccions de frescos en termes de garantia de frescor i qualitat, a partir d'uns criteris mediambientals i de sostenibilitat en l'elecció de productes i proveïdors, a més de logístics, comercials i de qualitat. Estos criteris han sigut la base per a l'avaluació i l'homologació del conjunt de fabricants, superant les expectatives, afavorint la millora contínua i verificant que més del 90% dels proveïdors de productes frescos i refrigerats compten amb certificats de qualitat, que garantixen el respecte pel medi ambient en les seues actuacions, a més d'unes garanties absolutes en matèria de seguretat alimentària. En este sentit, treballem en la definició d'una declaració formal per a conscienciar tots els nostres proveïdors en el desenvolupament d'una gestió socialment responsable, així com en un sistema que l'avalue. D'esta forma, els criteris mediambientals i de sostenibilitat en l'elecció de productes i proveïdors seran una de les bases per a l'avaluació i l'homologació del conjunt de fabricants.

El producte

(EC6, EC9, ES5.6)

Quant al producte Consum, seguint la nostra estratègia definida en 2005, hem incorporat 110 noves referències en 2009 fins a arribar a les 1.323, amb un alt nivell d'exigència quant a paràmetres de qualitat, disseny, competitivitat i satisfacció del client. La qualitat del producte Consum es contrasta doblement, i se supera la normativa en vigor, amb processos d'homologació de fabricants per un costat, i amb el procés de validació per part del soci-client per l'altre.

Hem aconseguit, d'altra banda, una participació del 13% en la nostra marca pròpia. Este avanç ens ha permés millorar l'atenció de les necessitats dels nostres socis i clients i establir com a meta, per al 2010, les 1.400 referències de producte Consum.

Tal com s'establix en la Política de Responsabilitat Social de la Cooperativa, tenim la voluntat d'estimular el desenvolupament econòmic local a través d'un increment progressiu en l'ús de recursos dels territoris on actuem comercialment, de forma que les empreses del territori es vegen afavorides gràcies al fet que, en igualtat de condicions de subministrament, tenen preferència enfront d'empreses d'altres zones. En els últims cinc anys hem duplicat la participació de les compres a proveïdors locals i hem substituït la compra de productes que féiem abans en altres zones per productes elaborats en àrees territorials pròpies de la nostra acció comercial. En 2009 s'han substituït compres per un import superior als 140.000 euros. Actualment, el 68% de les compres efectuades per Consum té lloc a les comunitats autònomes on estem presents.

> **El 68% de les compres efectuades per Consum té lloc a les comunitats autònomes on estem presents.**

Qualitat i seguretat alimentària

(PR1)

En Consum estem compromesos amb els nostres clients i amb la qualitat dels servicis i productes que els oferim. Per esta raó, en 2009 hem continuat treballant per mantindre estos estàndards de seguretat alimentària. Per a aconseguir-ho, el manteniment del sistema de gestió de qualitat implantat en les plataformes de frescos, refrigerats i congelats de Consum, davall la norma ISO 9001, ha sigut un factor clau, sempre dirigit a la millora contínua.

Durant 2009 hem emprés el repte d'avaluar el nostre sistema de gestió de seguretat alimentària comparant-lo amb l'ISO 22000, estàndard internacional de referència en matèria d'innocuïtat d'aliments.

Per mitjà del nostre pla d'avaluació contínua dels proveïdors de productes frescos i marca pròpia tant d'alimentació com de no-alimentació, s'han realitzat 175 auditories d'homologació i exercicis de traçabilitat a proveïdors de productes frescos i de marca pròpia.

Per a dur a terme estes avaluacions, Consum utilitza tant estàndards de qualitat propis com els reconeguts internacionalment i que s'apliquen al llarg de tota la cadena de valor, des de la producció primària fins a les empreses fabricants. D'esta manera, valorem l'esforç efectuat pels nostres proveïdors, que ja disposen d'estes normes reconegudes per tota la distribució europea, i així fem, de la seguretat alimentària, un valor de màxima garantia per als nostres consumidors.

Estes avaluacions es complementen amb la verificació de productes (frescos i de marca pròpia); s'han efectuat 900 anàlisis de les diverses referències que ens garantixen que el producte és segur en el seu ús i consum.

Els nostres sistemes de traçabilitat i de manteniment de cadena del fred garantixen un producte segur.

Els controls i les inspeccions efectuats enguany abracen totes les anelles de la cadena, des de la recepció a les plataformes, passant pel transport, fins a l'exposició al punt de venda. En este sentit, 2009 ha sigut un any de consolidació de les mesures implantades durant l'exercici anterior per a millorar tots aquells processos interns que tenen una influència directa en la seguretat dels productes, com són la posada en marxa de ferramentes que automatitzen tant la rotació correcta del producte als magatzems com la introducció d'informació de traçabilitat en els nostres sistemes per mitjà de la lectura d'etiquetes EAN 128. Estos processos s'han avaluat mitjançant la realització de 26 auditories de gestió i control d'estocs, que han ajudat a determinar oportunitats de millora en els processos de les diferents centrals.

Els resultats de més de 150 controls ens asseguren que les pràctiques d'emmagatzemament i manipulació a les nostres plataformes són higiènicament correctes, i que els nostres sistemes de traçabilitat i de manteniment de cadena del fred garantixen un producte segur.

En l'etapa de càrrega de camions, durant 2009 es van fer més de 1.000 controls de temperatura, i més de 600 en el procés de descàrrega i reposició al supermercat.

En la flota de camions que donen servici a les nostres tendes es va consolidant un sistema en continu de registre de temperatures, que es transmeten via satèl·lit als nostres magatzems on es vigila el correcte servici de cada una de les rutes realitzades a les nostres tendes. Durant 2009 s'ha procedit a la verificació de 153 camions, a fi de comprovar que les dades transmeses són correctes. A més, s'ha validat el sistema per a comprovar que la informació que oferix el sistema coincidix amb l'evolució de la temperatura real del producte durant el transport.

Als punts de venda, ens hem centrat a garantir uniformitat en els processos per a tots els nostres centres, i hem revisat el grau d'implantació de les normatives d'higiene. Hem efectuat més de 200 controls als punts de venda, en què s'han obtingut uns resultats molt satisfactoris, ja que tots obtenen uns nivells de compliment elevats.

En 2009 hem centrat els esforços a reforçar la implantació del pla de neteja en les seccions de frescos, per a la qual cosa s'han realitzat 247 controls. Com a novetat d'este exercici, cal destacar que bona part d'estes inspeccions han correspost a desinfeccions intermèdies, que aprofundixen en la vigilància de la implantació correcta del Pla de Neteja i Desinfecció. En tots els casos, el nivell de compliment està en l'objectiu previst.

Màrqueting responsable i innovació

(PR3, PR6, PR7, CS1)

L'exercici de la Responsabilitat Social en Consum es materialitza en aquelles actuacions que formen part dels sistemes i els procediments de l'organització i que es detallen en el Pla de Gestió anual que definix la Cooperativa.

En este pla s'inclou el Pla Publipromocional, l'instrument per excel·lència de gestió de l'acció comercial de l'empresa. El control i el seguiment de les actuacions que s'hi definixen permet fer una difusió comercial dels productes i servicis per mitjà de catàlegs, continguts publicitaris, etc. Este pla és definit pel Comité de Gestió Soci-Client, integrat pels responsables dels departaments de Soci-Client, Compres i Gestió de Tendes. Soci-Client és el responsable de l'elaboració del pla, mentre que l'aplicació és responsabilitat dels departaments de Compres, Soci-Client i Gestió de Tendes. El Pla Publipromocional té una vigència anual, que coincidix amb l'exercici econòmic de la Cooperativa.

Per mitjà del Comité de Coordinació Comercial, integrat pels representants dels departaments de Soci-Client, Compres, Gestió de Tendes i Logística, s'avaluen les accions comercials que du a terme Consum, i es garantix que els seus continguts no s'allunyen dels valors definits per la Cooperativa –que en 2009 corresponien als de l'anterior Pla Estratègic– i que tenen una aplicació directa: orientació al client, participació, compromís social i innovació i adaptació al canvi.

Fruit d'esta gestió responsable del màrqueting, cal destacar que en 2009 no hem registrat cap incident fruit de l'incompliment de la regulació relativa a les comunicacions de màrqueting.

Nou model de supermercat

Amb l'objectiu de dotar tots els supermercats de la nostra xarxa d'una imatge coherent amb els valors que transmetem dia rere dia, en 2009 hem iniciat la implantació d'un nou model d'ambientació al punt de venda. Este té com a objectiu oferir als clients una experiència de compra diferent, als quals s'aporta un valor afegit en la seua compra per mitjà dels missatges informatius, que s'organitzen i se situen al lloc idoni perquè puguen ser utilitzats de la millor manera possible.

Els missatges s'organitzen al voltant de la compra, principal funció d'un supermercat, i es dividixen en dues àrees: l'específica del punt de venda, que respon a la informació bàsica d'ubicació i preu dels productes; i la que construïx experiència, per a ajudar el client a conéixer i sentir el valor diferenciador del supermercat Consum.

D'esta manera, els missatges s'organitzen en les diferents seccions del supermercat a través de cartells informatius de producte, bandes posteriors, informacions aèries, separadors, etc. Estos suports gràfics són els encarregats de presentar la informació nutricional sobre els productes, a més d'informació d'interés al client quant a conservació d'aliments, trucs de cuina, informació cardiosaludable i altres consells que proporcionen un valor afegit a la compra.

Com a part de l'actual ambientació, Consum també ha implantat un nou model d'etiquetes en els seus lineals, més clares i descriptives, que oferixen al client una informació més àmplia i, a més, proporcionen una millor identificació d'ofertes, productes de cistell bàsic i articles "chequecrece".

Cardiosaludable
La carn magra de titot i de pollastre és la de menor contingut en greix. Es pot consumir fins a quatre vegades per setmana.
Cardiosaludable
La carne magra de pavo y pollo es la de menor contenido en grasa. Se puede consumir hasta cuatro veces por semana.
Carn llesta per a emportar-se
Carne lista para llevar
LA MEJOR OFERTA A LA 1ª
Especial barbacoas
embotits
carns picades
boví
porcí
ts i barbacoes
ollastre

Canvi del *packaging* en la nostra marca pròpia.

Juntament amb el canvi del *packaging* del producte de marca pròpia, hem procedit a actualitzar la informació nutricional i sobre al·lergògens que oferim als nostres clients. L'objectiu d'este canvi és alinear-nos amb les tendències de fabricants i distribuïdors a escala europea i oferir una informació clara, veraç i comprensible sobre el valor nutricional dels productes de marca pròpia que comercialitzem.

Amb este objectiu, hem decidit destacar en el frontal de tots els nostres productes els valors i els nutrients del producte que es consideren més interessants a nivell nutricional: energia, sucres, greixos, greixos saturats, fibra i sal. Estos valors, els hem expressat per ració de consum habitual del producte i els hem relativitzat calculant l'aportació de cada un per a una dieta de 2.000 kcal/dia. Esta forma d'expressar els valors energètics i nutricionals del producte és la que utilitzen també els grans fabricants i distribuïdors a escala europea i s'emmarca dins d'una futura legislació que tindrà en compte estos aspectes. En paral·lel a esta acció, hem decidit destacar en l'etiquetatge la informació dels possibles al·lergògens del producte, a fi de facilitar la identificació d'estos ingredients als diferents col·lectius amb al·lèrgia o intolerància alimentària.

> **Hem decidit destacar en el frontal de tots els nostres productes els valors i els nutrients del producte que es consideren més interessants a nivell nutricional.**

Innovació

La innovació és una ferramenta fonamental per a millorar el nostre nivell de qualitat i augmentar la satisfacció del client. En 2009 s'ha fet una aposta important per la innovació amb la inversió de 8,5 milions d'euros, pràcticament el doble que l'any anterior, centrada bàsicament en la millora de processos i en el desenvolupament de nous projectes que ens permeten resoldre amb eficàcia els reptes de l'organització.

Entre els principals projectes, cal destacar la implantació de la segona fase de l'aplicació de Personal (un dels eixos per al control i el desenvolupament de moltes de les polítiques EFR de la nostra cooperativa).

En el departament Financer i de Sistemes destaca la nova aplicació de comunicacions amb les entitats financeres per a l'intercanvi de documentació, amb la qual cosa s'aconseguix l'estandardització de l'estructura de les dades, l'augment del nombre de tipus de documents que s'intercanvien i, en conseqüència, l'estalvi de documents en paper i la seua gestió. A la vessant informàtica s'ha desenvolupat un sistema de virtualització paral·lel, que mitjançant un programari especial està fent de Back-up de tots els Servidors Virtuals en explotació, de manera que s'està reduint una gran quantitat de Servidors i de consum energètic.

En Gestió de Tendes destaquen els dos projectes següents: d'una banda, les mesures de seguretat desenvolupades per al circuit de control del fred amb un sistema d'alarmes que, per comunicacions, avisa de qualsevol incidència durant les vint-i-quatre hores de cada dia de l'any; i, d'una altra, la factura única per a clients, que permet estalviar en el consum de paper i en la gestió de les factures quan se servixen productes de diverses plataformes.

Les millores en el desenvolupament de Logística es basen en projectes com la unificació de les comandes en una sola factura, l'ampliació en el control de la traçabilitat en refrigerats i el programa de Control de Garantia de Frescor, que permet gestionar la vida útil del producte.

En Soci-Client, les principals actuacions van ser l'extensió de les utilitats en el xip de la targeta de Soci-Client per a les promocions personalitzades, el control de la traçabilitat per al control de lots de productes i el sistema d'enquestes breus a clients per a conéixer el seu grau de satisfacció o l'opinió que tenen sobre els aspectes de millora.

En l'àrea de Compres s'ha desenvolupat un nou sistema de gestió de la gamma.

En l'àrea de Desenvolupament s'ha treballat, dins del programa d'Eficiència Energètica, en la centralització de despeses d'electricitat, projecte en què ha sigut fonamental la col·laboració amb diversos proveïdors.

03

Respecte pel medi ambient

un món millor és possible? sí, però cal implicar’s-hi

És fàcil dir-ho, però el més difícil és fer-ho. Consum destina part dels seus beneficis a minimitzar l’impacte ambiental de la seua activitat i a garantir la seguretat alimentària i la qualitat dels seus productes i servicis. Una gestió respectuosa amb el consumidor, amb la societat i amb el planeta és possible.

Política i gestió ambiental

(EC2, EN1, EN2, ES5.8, ES5.9)

En Consum som coneixedors de l'impacte mediambiental que pot generar la nostra activitat i tractem de reduir-lo al màxim. Per això, comptem amb la nostra política ambiental i els objectius definits després de l'avaluació dels impactes ambientals derivats de la nostra activitat. Estos objectius van dirigits a gestionar eficientment els recursos naturals, reduir progressivament els residus, sensibilitzar la plantilla en qüestions ambientals i planificar i implantar les mesures necessàries per a garantir, de forma sistemàtica, el compliment de la normativa vigent en matèria de gestió ambiental, minimitzant l'efecte que per l'activitat de Consum poguera afectar el canvi climàtic.

Tots els indicadors que garantixen el seguiment d'estos objectius disposen de metes, responsables, terminis de consecució i recursos adequats per a assolir-los.

Materials utilitzats en pes (Kg), que són valorats

MATERIALS	2006	2007	2008	2009	% Valorats
Paper cartó	305.864,42	561.299,28	938.996,06	**580.061,81**	100 %
Metalls	13.794,05	17.918,40	15.315,05	**16.960,46**	100 %
Plàstics PVC	46.942,67	61.006,26	57.088,55	**57.251,59**	100 %
Plàstics PET	69.501,87	108.512,67	121.003,87	**108.942,14**	100 %
Plàstics altres	809.730,31	1.656.679,19	1.481.150,97	**1.755.431,41**	100 %
Vidre	15.981	83.914	220.888,00	**263.760,00**	100 %

Recursos naturals

(EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN21, EN25)

Consum d'energia primària:

	2006	2007	2008	2009
Electricitat (Gj)	629.883,78	735.942,56	909.394,29	860.672,40
Gasoil (Gj)				637,61

L'energia que consumim és 100% energia elèctrica, la despesa en gasoil és únicament per a l'encesa puntual dels grups electrògens.

Una altra dada rellevant és que el 40% de l'energia consumida en 2009 prové de fonts renovables, tal com certifica un dels nostres principals proveïdors d'energia elèctrica. Este subministrament ens garantix que un total de 134 supermercats consumixen el 100% d'energia verda.

En relació al consum d'energia elèctrica referit a les vendes, cal destacar un estalvi important del 6,7% comparat amb 2008, millora que respon a l'important esforç que ha efectuat la Cooperativa per a optimar el consum d'energia elèctrica. Hem de ressaltar que la inversió en processos d'automatització elèctrics o d'apagada d'instal·lacions, sumat a la campanya de conscienciació en l'ús racional de l'energia per part de tot el personal dels centres de la Cooperativa, ha permés reduir en prop d'un 20% el nostre consum d'electricitat en relació amb les previsions per a 2009 i un estalvi acumulat de més de 5 milions d'euros.

Cal destacar, entre les mesures adoptades per a reduir el consum energètic en 2009, l'aplicació del Pla d'Estalvi i Eficiència Energètica. En este marc hem continuat estenent la línia de supermercats ecoeficients -iniciada en 2008- a més de 100 punts de venda. Estos centres incorporen mesures d'eficiència energètica com ara uns sistemes que regulen automàticament el funcionament dels mobles frigorífics en funció de la temperatura ambient, ventiladors eficients en el mobiliari i la instal·lació de portes de vidre en el nostre mobiliari de congelat. A més, s'han instal·lat sistemes d'il·luminació de baix consum. Amb totes estes mesures, el consum energètic d'un centre es reduïx fins en un 25% en relació amb un supermercat convencional i s'evita així l'emissió de 125 tones de CO_2 al medi ambient a l'any.

En 2009 s'han fet millores importants encaminades a afavorir l'estalvi energètic en totes les centrals, fins a aconseguir un estalvi del 7% en el conjunt de les instal·lacions logístiques. També per a afavorir l'estalvi energètic, a la central frigorífica de la plataforma de Riba-roja es va instal·lar un variador de freqüència, que regula el consum en l'encesa dels compressors, amb el consegüent estalvi energètic, a fi d'evitar les puntes d'encesa.

El 40% de l'energia consumida en 2009 prové de fonts renovables. Este subministrament ens garantix que un total de 134 supermercats consumixen el 100% d'energia verda.

Una altra mesura important que s'ha iniciat en 2009 és la instal·lació d'un sistema de climatització que aprofita l'aire calent dels sistemes de refrigeració per a substituir el sistema de calefacció als corredors situats al costat dels mobles refrigerats en 9 supermercats ecoeficients.

D'altra banda, des del departament de Compres es treballa en la millora de l'eficiència d'estalvi energètic de determinats productes; en concret, en la categoria de làmpades s'ha introduït el 100% de referències de producte "A", les que estalvien energia, en substitució de les làmpades convencionals. D'esta forma, hem passat d'un 40% de làmpades de baix consum en relació amb el total de 2008, a un 100% en 2009.

Consum indirecte d'energia (Gj):

	2008	2009
Gasoil (transport de mercaderies)	46.494,24	**45.055,22**
Gasoil (Viatges d'empresa)	7.956,58	**11.126,3**
Gasoil (Transport de traballadors)	Sense registre	**154.492,69**

Cal destacar que, com a política d'empresa, s'opta sempre en la mesura que es puga pels transports eficients (principalment el tren) per als desplaçaments professionals. D'altra banda, també comptem amb una iniciativa per a reduir el consum indirecte d'energia basat a aproximar el lloc de treball al domicili dels treballadors. L'acostament de 109 persones al llarg de 2009 s'ha traduït en un estalvi de 2,98 GJ.

Captació total d'aigua per fonts (m^3)

ABASTIMENT MUNICIPAL	2006	2007	2008	2009
	341.749	351.781	315.384	**425.014**

No s'afecten fonts d'aigua per la captació, ja que és d'abastiment municipal i no es recicla i/o reutilitza aigua, ja que s'aboca tota al clavegueram públic per ser considerada aigua residual de tipus domèstic. Per al cas concret de la depuradora del Prat i la fossa sèptica de Quart, disposem d'un protocol específic per al tractament d'aigües residuals generades i s'han realitzat controls analítics, amb resultats correctes per al seu abocament, en què es garantix la no-afectació de l'hàbitat.

Amb la finalitat de millorar la gestió de l'aigua i afavorir l'estalvi, s'han adoptat diverses mesures. Entre aquestes, destaca la sensibilització de les persones que treballen en la Cooperativa i l'avanç en la incorporació de 120 aixetes "Presto" i de pedal més, tant als punts de venda com a les plataformes, que reduïxen un 15% el consum d'aigua. A més, fem un seguiment dels consums de cada centre, per millorar la informació dels consums efectuats i per gestionar qualsevol fuga de la forma més ràpida possible.

Emissions, residus i abocaments

(EN16, EN17, EN18, EN20, EN22, EN23, EN24, EN26, EN27, EN28, EN29, EN30, ES5.2, CS2, CS3, CS4, CS5)

Emissions totals directes de gasos d'efecte d'hivernacle (t)

EMISSIONS PER ELECTRICITAT (CO_2):	2006	2007	2008	2009
	65.088	76.047	93.971	**88.936**

Emissions totals indirectes de gasos d'efecte d'hivernacle (t)

EMISSIONS PER TRANSPORT	2006	2007	2008	2009
CO	Sense registre	204,06	199,04	**197,74**
NOx	Sense registre	446,38	435,4	**432,65**
HC	Sense registre	71,42	69,66	**69,21**
CO2	Sense registre	21.043,4	20.525,9	**20.392,1**
SO2	Sense registre	40,56	39,56	**39,30**

En el cas de la contaminació atmosfèrica, en 2009 hem fet el primer càlcul aproximat de la petjada de carboni de l'organització, i un dels objectius per al pròxim Pla Estratègic serà la seua minimització.

Un dels principals focus de contaminació atmosfèrica en el sector de la distribució es localitza en la flota de transport. En el nostre cas, este servici és dut a terme per empreses subcontractades, que han comptabilitzat una emissió de 21.131 t de gasos d'efecte d'hivernacle a l'any, un 0,65% menys que l'exercici anterior, tot i que l'optimació de la logística ja està molt treballada i cada vegada serà més difícil millorar en este aspecte.

Un altre projecte destacable en matèria de reducció de residus és l'ecodisseny de les safates de brioixeria en el marc del projecte "PSE Globalog", liderat per ITENE. En 2009 s'han iniciat els treballs per a implantar nous envasos més sostenibles en esta secció.

Pel que fa a la contaminació acústica, disposem d'un sistema de control de l'impacte que genera la nostra activitat. El resultat de les auditories sobre contaminació acústica indica que la mesura del soroll produït per l'activitat diürna als nostres supermercats és 2 decibels per davall del límit legal establit, i d'1 decibel, també per davall de límit legal, en les mesures realitzades en horari nocturn. Este indicador és molt satisfactori, tenint en compte que en 2009 s'han incrementat les auditories en un 33% en relació amb l'exercici precedent.

Les mesures adoptades en 2009 per a minimitzar la contaminació acústica a les tendes s'han centrat en la instal·lació de terra insonoritzat als 16 centres nous i als construïts davall de vivenda, en la dotació de més portapaletes amb rodes blanes (40) i en l'adquisició de 2.400 nous carros de compra amb rodes blanes. També s'han insonoritzat les sales de màquines i els sistemes de aire condicionat en les noves obertures.

Pel que fa a la contaminació lumínica, el 100% dels nostres llums exteriors són de baixa dispersió hemisferi superior. Per a evitar la contaminació lumínica a les mesures ja implantades en anys anteriors –regulació per cèl·lula dels rètols i control de la inclinació de les pantalles reflectores–, s'afig la instal·lació d'un autòmat als supermercats per a regular la intensitat lumínica. Com a novetat, s'ha iniciat la prova pilot amb llums de baix consum LED als supermercats.

Desglossament de residus per tipus

RESIDU	TRACTAMENT	2006	2007	2008	2009
Cartó (t)	Valoració	8.770,39	10.512,24	13.640,80	**14.380**
Plàstic (t)	Valoració	333,77	360,00	477,53	**709,25**
Orgànic (t)*	Abocador	1.334,43	2.728,23	2.326,07	**1.437**
Sandach (Kg)	Valoració	712,72	1.019,2	981,72	**1.117,6**
Tòner (kg)	Valoració	sense registres	sense registres	350,4	**1.320,6**
RP (t)	Gestor nacional	sense registres	sense registres	sense registres	**18,1**

*Només a les plataformes

Cal destacar que en este exercici no s'ha produït cap vessament accidental a les nostres instal·lacions.

Durant 2009, i mitjançant la col·laboració amb Ecopilas, Consum ha recollit 4,5 tones de piles usades per a la seua gestió correcta. Este indicador representa el 4% del pes dels productes venuts susceptibles de ser recuperats al final de la seua vida útil.

Les inspeccions administratives han augmentat en un 4%; no obstant això, hem registrat dues sancions menys que en l'exercici anterior per incompliment de la legislació ambiental, amb un cost 35,5% inferior al registrat en 2008.

Amb l'objectiu d'aconseguir la reducció en el consum de gasoil, l'empresa del servici a domicili contractada per Consum ha efectuat sessions de formació sobre conducció eficient. Les millores resultants d'esta mesura les podrem contrastar en futurs informes.

Evolució de les inversions ambientals

	2006	2007	2008	2009
Gestió de residus	63.539,6	444.416,21	1.275.694,2	**1.033.981,4**
Neteja i gestió	1.850,44	17.077,38	39.804,73	**444.336,56**
Assessorament ambiental	8.290	2.160	1.008	**3.050**
Envasos i embalatges	94.684,70	108.610,67	252.132,48	**225.062,77**
Classificadors de residus		10.601,97		

Formació i sensibilització ambiental

(LA11)

Amb la finalitat de sensibilitzar i formar els nostres treballadors i consumidors en matèria mediambiental, durant l'any 2009 hem portat a terme diverses accions divulgatives. El mòdul de formació ambiental, posat en marxa en 2007, s'ha consolidat en 2009, amb una hora de mitjana per treballador. A més, tant en la revista dirigida als socis clients com en la dels socis-treballadors s'inclou una pàgina ambiental en la qual es fomenten valors i hàbits de vida més sostenibles. A més d'això, cal destacar també que els fullets comercials s'han reduït de manera important, gràcies al nou model de descompte i la nova oferta segmentada que hi ha per als clients.

Una altra activitat per a fomentar els valors mediambientals entre els treballadors és el Concurs Ambiental de la Cooperativa, en què es premien les millors iniciatives ambientals aplicables a la nostra activitat. En 2009 es va premiar una iniciativa que permet la reducció del paper dels tiquets de compra. Quant a la sensibilització dels escolars, Consum ha abonat el projecte "Escoles Solidàries amb el Planeta", en què els centres d'educació de secundària poden mesurar els residus generats i el seu consum energètic i quantificar, així, l'estalvi econòmic i les emissions de CO_2 abocades a l'atmosfera. D'esta manera, poden calcular la seua petjada de carboni i constatar l'impacte global de cada acció i aplicar-hi accions de millora.

> **Per a fomentar els valors mediambientals entre els treballadors, el Concurs Ambiental de la Cooperativa premia les millors iniciatives ambientals aplicables a la nostra activitat.**

CROATIA

04

Qüestió de confiança

pot una empresa ser generosa? sí, és qüestió de confiança

La confiança i la reciprocitat són claus: Consum torna a la societat part dels seus beneficis. La Cooperativa pren mesures que garantixen la qualitat de vida dels seus treballadors i reforcen el seu compromís. Així, els clients se senten satisfets i augmenta la seua confiança i la fidelitat a una marca que els oferix qualitat, varietat, preu i servici i que, a més, és solidària amb els que més ho necessiten.

L'equip humà

(2.8, EC7, LA1, LA2, ES2.3, ES5.10, ES5.11, ES5.12)

Consum, com a empresa cooperativa, considera les persones com el primer motor de la seua activitat. En la seua política de Personal, preval la generació d'ocupació estable i de qualitat, així com la inversió en formació contínua com la clau per al desenvolupament personal i professional de les persones que treballen en la Cooperativa.

A fi de promoure la qualitat de vida en el treball, Consum aposta també per la promoció interna i el foment de la igualtat d'oportunitats i la diversitat. La conciliació de la vida personal i laboral és un altre dels grans eixos de treball de la Cooperativa, que Consum afronta com un sistema responsable de gestió de les persones que, al mateix temps que augmenta la satisfacció i el benestar de la plantilla, contribuïx a millorar els indicadors de gestió de l'empresa.

La plantilla de l'organització és de 9.064 persones al tancament de l'exercici 2009. D'estes, el 76,5% són dones i la mitjana d'edat és de 35 anys. Un dels trets distintius de l'ocupació en la Cooperativa és que és estable i de qualitat. El 97,15% de les persones que treballen en Consum són socis, fixos o socis en període de prova. Els 7.894 socis treballadors participen en la propietat, en la gestió i en els resultats.

En l'exercici 2009, la plantilla de la Cooperativa s'ha incrementat en més de 200 persones en relació amb l'exercici anterior. Esta dada evidencia el compromís de la Cooperativa amb la creació i el manteniment de llocs de treball, i és especialment significativa en un any marcat per la crisi econòmica i la destrucció de llocs de treball. Consum compta amb un sistema informàtic que gestiona les contractacions donant prioritat a les persones de les zones geogràfiques en les quals opera. En este sentit cal destacar que el 100% de l'equip directiu de Consum pertany a aquestes comunitats autònomes.

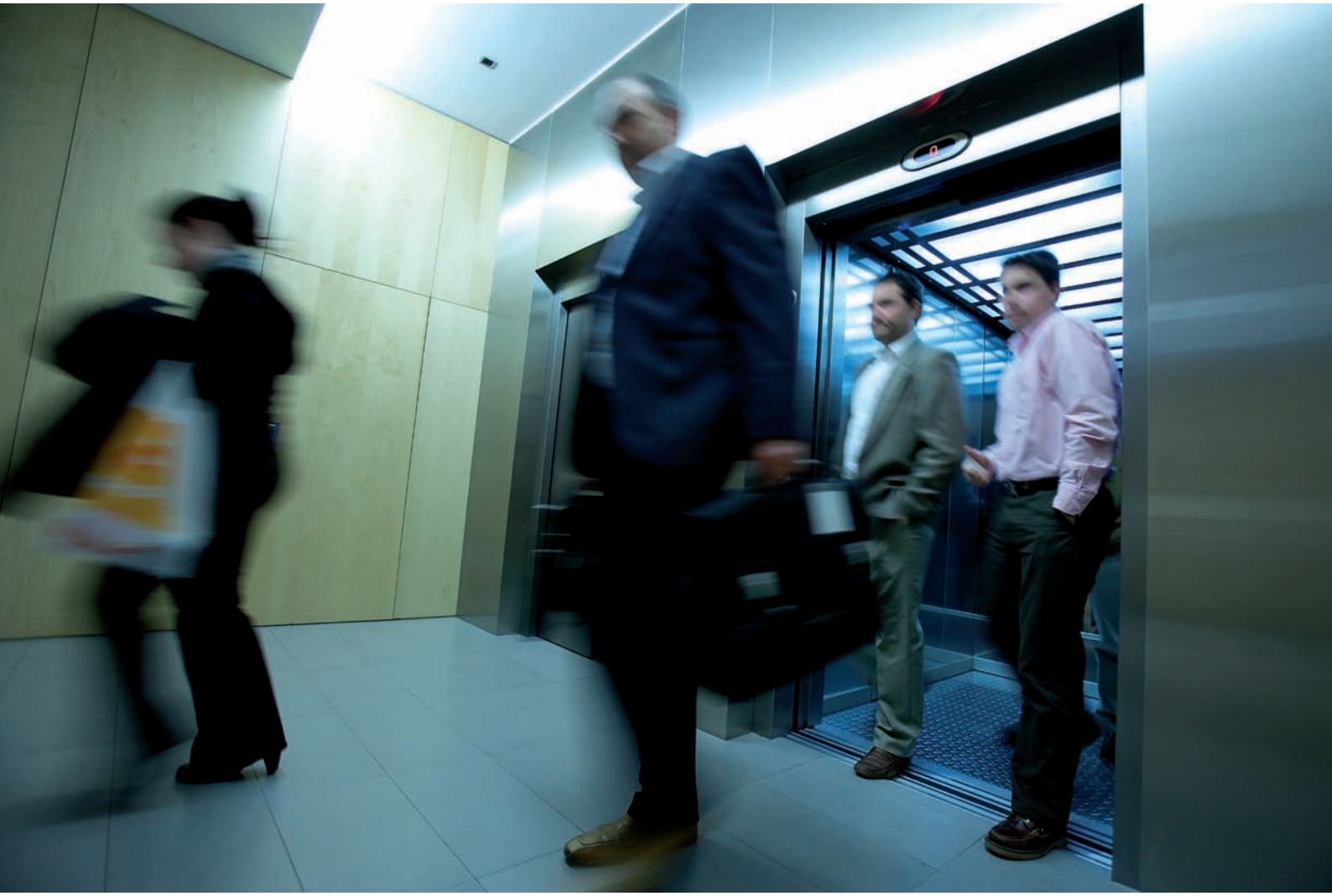
En l'exercici 2009, 388 treballadors s'han beneficiat de la política de promoció interna de la Cooperativa, dels quals 340 han sigut en supermercats, 43 en plataformes i 5 a la seu social.

Personal per tipus de jornada i gènere

	HOME	DONA	TOTAL GENERAL	%
JORNADA COMPLETA	1.986	5.573	**7.559**	83,4%
MITJA JORNADA	141	1364	**1.505**	16,6%
TOTAL	**2.127**	**6.937**	9.064	**100,00%**

Personal per regió i gènere

COMUNITAT AUTÓNOMA	TOTAL		TOTAL TREBALLADORS	
	Dones	Homes	Nre.	% S/Total
C. Valenciana	5.021	1.384	6.405	70,66%
Catalunya	1.381	645	2.026	22,35%
Múrcia	243	53	296	3,27%
Castella-La Manxa	186	16	202	2,23%
Andalusia	106	29	135	1,49%
TOTAL	**6.937**	**2.127**	**9.064**	**100,00%**



Personal per tipus de contracte i gènere

	SOCIS		TREBALLADORS FIXOS		TEMPORALS		SOCIS EN PERÍODE DE PROVA		TOTAL PLANTILLA
	Nre.	% s/total	Nre.	% s/total	Nre.	% s/total	Nre.	% s/total	% s/total
2006	5.378	82,17%	301	4,60%	251	3,83%	615	9,40%	6.545
2007	5.891	63,41%	1.933	20,80%	443	4,77%	1.023	11,01%	9.290
2008	7.420	84,01%	921	10,43%	262	2,97%	229	2,59%	8.832
2009	**7.894**	**87,07%**	**544**	**6,00%**	**428**	**4,72%**	**200**	**2,21%**	9.064

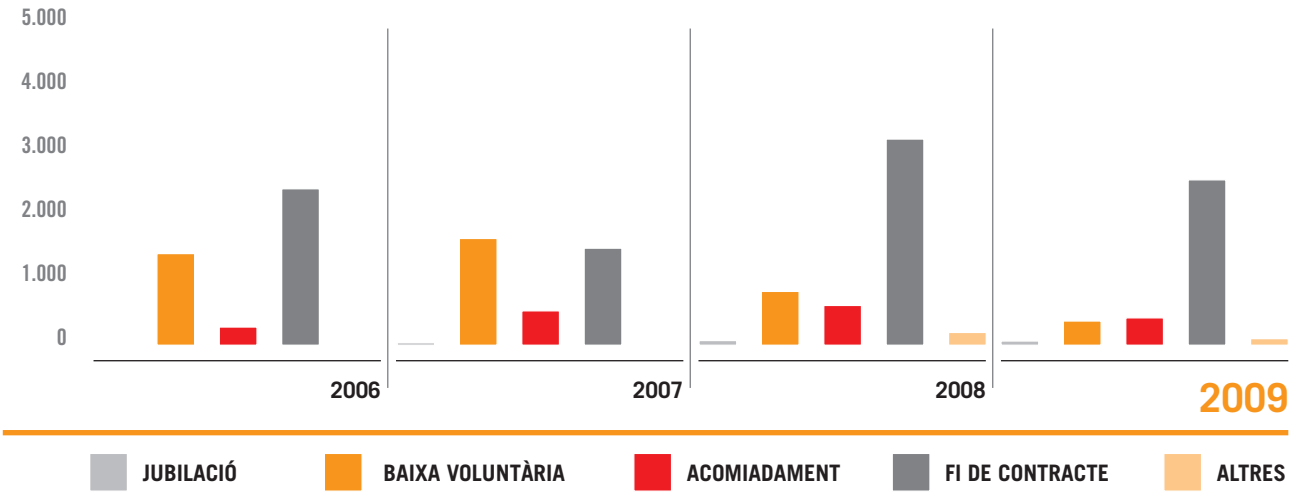
D'altra banda, en l'últim any cal destacar que s'han produït 983 altes de socis nous, mentre que el nombre de baixes s'ha situat per davall de la xifra de l'any anterior. Esta dada reforça l'estabilitat de la plantilla de Consum.

Evolució de socis treballadors

	ALTAS	BAJAS
2006	1.304	788
2007	1.635	758
2008	1.937	679
2009	**983**	**513**

La mitjana de permanència en l'empresa d'una persona treballadora de Consum és de 6,44 anys. L'any passat va haver-hi 3.557 altes en Consum, motivades per llocs de treball estacionals, com ara campanyes, interinatges, etc. D'altra banda, el nombre de baixes va ser de 3.254 persones, distribuïdes de la manera següent:

Baixes per tipus



La rotació mitjana de la plantilla de socis en Consum, que són els que configuren la plantilla estructural en la Cooperativa, és de 4,26 anys. Una bona dada en relació amb la rotació mitjana del sector de la distribució comercial. El nostre sistema de gestió del personal, en procés d'implantació, no ens permet disposar del desglossament de la rotació per edat, gènere i regió.

Participació

(4.4, 4.6, LA5, ES2.1, ES2.2, ES3.1, ES3.2, ES3.3, ES3.4, ES3.7, ES3.8, ES6.1)

Les condicions requerides perquè un treballador siga admés com a soci treballador de Consum són ser major d'edat o disposar de l'autorització legal corresponent, haver superat el període de prova que s'haja pactat i acceptar les condicions sociolaborals i la resta de responsabilitats que això comporta. El soci es pot donar de baixa notificant-ho per escrit al Consell Rector en els terminis establits en els Estatuts.

Quant a les condicions per a donar-se d'alta o baixa com a soci consumidor n'hi ha prou de ser major d'edat i sol·licitar-ho formalment al Consell Rector per mitjà de la sol·licitud oficial. Les persones jurídiques que tinguen la condició de consumidors i usuaris d'acord amb l'Estatut de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana també poden ser socis consumidors. La baixa es fa també per mitjà de comunicació escrita al Consell Rector.

L'Assemblea General de Delegats, màxim òrgan de govern de la Cooperativa, compta amb 150 membres, 75 dels quals són socis treballadors i uns altres 75 són socis consumidors.

Participació real en els òrgans de govern de la Cooperativa

	TOTAL PERSONES	PERSONES PARTICIPANTS	%
2006	150	127	85
2007	150	119	79
2008	150	138	92
2009	**150**	**134**	**89**

La totalitat dels socis consumidors, és a dir, el 100%, té dret a vot en esta Assemblea, mitjançant la figura dels delegats. Pel que fa als treballadors, només els socis hi tenen dret a vot, cosa que representa 87% del total.

La renovació de membres en els òrgans de representació més importants de la Cooperativa es fa periòdicament pels socis de la manera següent:

- El Consell Rector es renova per complet cada 4 anys.
- El Comité Social es renova per complet cada 4 anys.
- Els delegats a l'Assemblea General es renoven per complet cada 3 anys.

I, en tots els casos, sense limitació de presentar-se a la reelecció en diferents convocatòries. En 2009 no s'ha renovat cap dels òrgans de representació de la Cooperativa.

El Consell Rector, l'Assemblea General i el Comité Social, als quals se sumen les juntes de Socis i l'Assemblea de Comissions Delegades del Comité Social, són grans fòrums que afavorixen l'intercanvi d'informació i la presa de decisions en la Cooperativa. A això, s'ha d'afegir altres grups de treball es-

tandarditzats, que tenen lloc durant les reunions quinzenals del director de Gestió de Tendes amb els seus executius, que alhora es reunixen també quinzenalment amb els caps de zona i estos amb els caps de tenda. A més, es fa una reunió mensual en tots els centres de treball (supermercats, plataformes i departaments), amb la participació dels representants socials.

Pel model d'organització participativa de la Cooperativa, la totalitat dels 9.064 treballadors de Consum poden participar en els grups o espais generats per a afavorir la presa de decisions, ja que encara que hi ha determinats fòrums als quals només tenen accés els socis, n'hi ha d'altres –com les reunions de centre– en què poden participar tots els treballadors. La informació és bidireccional, ja que els socis treballadors poden comunicar recomanacions o indicacions a través dels mateixos canals de comunicació.

Quant als canvis organitzatius, cal indicar que tenim fixats els terminis de preavís en el Reglament de Règim Intern per als socis treballadors i en el Conveni per als treballadors no socis.

La descripció del procés preparatori del màxim òrgan de representació social, l'Assemblea General, es detalla minuciosament en el capítol III dels Estatuts Socials, relatiu als òrgans socials, la composició de l'Assemblea General, les juntes preparatòries i el Consell Rector de la Cooperativa. Els requisits i les limitacions que hi ha en la sobirania de gestió dels màxims òrgans de decisió de la Cooperativa s'especifiquen en els articles 27, 32, 36, 37 i 39 dels Estatuts Socials, on es determinen les competències, l'adopció d'acords, les responsabilitats dels seus membres i els procediments per a evitar conf ictes d'interés en el màxim òrgan de govern.

Conciliació de la vida personal i professional

(EC3, LA3, CS6, CS7)

En 2009, el Comité d'Igualtat i Conciliació de Consum ha establit nous objectius per al Pla de Conciliació 2009-12, període que coincidirà amb el del nou Pla Estratègic. Estos objectius són:

- Comunicació del Pla a tota la plantilla
- Posada a disposició del Nou Sistema Retributiu per a tota la plantilla
- Elaboració d'un protocol de jubilacions
- Ampliació del protocol de prevenció de l'assetjament
- Creació d'un distintiu EFR per a tots els centres certificats
- Ampliació del certificat EFR a tots els centres
- Desenvolupament d'una campanya informativa "Consum Concilia"
- Adaptació als objectius del Pla Estratègic
- Assegurament a tota la plantilla de 15 dies de vacances en període estival o compensació econòmica
- Ampliació del catàleg "50 Mesures per a Conciliar"
- Estudi de viabilitat sobre la compensació del "Servici 24 hores" de les alarmes
- Establiment dels indicadors necessaris per al càlcul anual de la inversió en conciliació per part de Consum

En 2009, Consum s'ha sotmés amb èxit a la segona auditoria de seguiment del Certificat d'Empresa Familiarment Responsable, que posseïx des de 2007. En este sentit, Consum és la primera i única empresa del sector de la distribució comercial a Espanya que rep este certificat, concedit per la Fundació Masfamilia amb el suport del Ministeri de Treball. Este certificat reconeix l'esforç de la cooperativa Consum en la implantació de polítiques i accions de conciliació de la vida familiar i laboral i la seua implantació en l'actualitat en 18 centres de treball.

Fruit de les polítiques en matèria d'igualtat i conciliació, Consum ha obtingut en 2009 quatre reconeixements, tal com recull el nostre president, Antoni Llopis, en la seua carta d'obertura.

A més, l'1 de desembre es va ampliar a 28 dies el permís de paternitat per als treballadors de Consum, fet que ens ha convertit en la primera empresa espanyola que posa en marxa esta mesura de conciliació, i així ens hem avançat, en més d'un any, al període previst per la Llei d'igualtat.

Consum té censades les mesures de conciliació que dirigix a la seua plantilla per mitjà del catàleg "50 Mesures de Conciliació", publicat en 2008 i que té previst ampliar en 2010. Per a poder calibrar l'abast d'estes mesures, Consum ha seleccionat les considerades mesures "estrela", agrupades en els grups següents i que apliquen als següents percentatges de la plantilla:

consum CONCILIA

Percentatge de persones que gaudixen de cada mesura de conciliació treball-família-oci

MESURES DE CONCILIACIÓ	2006	2007	2008	2009
LIDERATGE I ESTIL DE DIRECCIÓ				
Comité de Relacions Internes per a la Prevenció de l'Assetjament	100%	100%	100%	**100%**
QUALITAT EN L'OCUPACIÓ				
Estabilitat en el lloc de treball	96%	95%	97%	**97%**
Jornada mitjana inferior a 40 hores setmanals	100%	100%	100%	**100%**
5 setmanes de vacances	100%	100%	100%	**100%**
Repartiment de beneficis	82%	67%	84%	**87%**
Metge d'empresa	30%	30%	30%	**30%**
Assegurança de vida i accidents	100%	100%	100%	**100%**
Préstecs socials	1,90%	1,3%	1,5%	**1,9%**
FLEXIBILITAT TEMPORAL I ESPACIAL				
Jornada contínua als centres de 6 dies de treball	100% centrals 61% tendes	100% centrals 77% tendes	100% centrals 86% tendes	**100% centrals 92% tendes**
Proximitat centre de treball-domicili	Sense mesurament	Sense mesurament	0,80%	**1,2%**
SUPORT A LA FAMÍLIA				
Protocol protecció embaràs	4,70%	4,50%	4,9%	**5,7%**
Llicència risc embaràs 100% salari	2,70%	3%	3,1%	**3,8%**
Permís de lactància acumulat	No existia	0,33%[1]	4,9%	**4,2%**
Permís de paternitat retribuït de 4 setmanes	No existia	No existia	No existia	**0,3%**[2]
Val-Canastreta	No existia	2,13%[3]	3,6%	**4%**
Paga per fills o filles amb discapacitat	No existia	No existia	0,6%	**0,8%**
Concurs targetes nadalenques	21%	17%	28%	**16,7%**
Descomptes comercials	100%	100%	100%	**100%**
DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL				
Formació en horari laboral	100%	100%	100%	**100%**
IGUALTAT D'OPORTUNITATS				
Ofertes de treball neutres	100%	100%	100%	**100%**

1 Des de gener del 2008, quan va entrar en vigor la mesura 2 Des de desembre del 2009, quan va entrar en vigor la mesura 3 Des de març del 2007, quan va entrar en vigor esta mesura

Des de la implantació del Pla de Conciliació en 2007, la productivitat en Consum ha experimentat una evolució molt positiva passant de 11.691 unitats de venda per persona a 13.197 en 2009, un 13% més. Este augment s'atribuïx tant al Pla de Conciliació com a la millora de la qualitat de vida en el treball, que han permés també l'atracció i retenció del talent, la reducció de l'absentisme en un 15% i de la rotació en un 30%, i la millora del clima laboral en 2009.

Igualtat d'oportunitats

(LA2, LA13, LA14, HR4, ES5.7, ES5.10, ES5.11)

Per afavorir la integració social, Consum potencia la implantació de sistemes oberts de contractació dirigits a persones amb dificultats; així, ajuda els joves a trobar el seu primer treball i establix els mateixos criteris salarials per a homes i dones. Cal destacar en este sentit que Consum no té demandes per discriminació laboral al llarg de la seua història cooperativa.

Consum es troba en fase de conclusió del seu Pla d'Igualtat, amb la posada en marxa de nombrosos objectius d'este pla en l'exercici 2009, com els cursos d'igualtat de la cadena de comandament. Una vegada conclòs, Consum el presentarà al Ministeri d'Igualtat per rebre el certificat oficial. El Comité d'Igualtat i Conciliació s'encarrega d'elaborar els plans d'igualtat i conciliació i vetla per preservar l'equilibri empresa-persona-família, i també perquè tant les dones com els homes gaudisquen d'igualtat d'oportunitats quant a l'ocupació, la formació, el salari, la promoció i el desenvolupament del seu treball. La diferència salarial entre homes i dones s'ha reduït en 2009 fins al 0,45 en valor absolut. Les diferències salarials per gènere més localitzades en la nostra organització corresponen als llocs de més responsabilitat i estan motivades per una incorporació inferior i més tardana de les dones, que aniran equiparant-se progressivament.

Una de les principals accions, en este sentit, ha sigut la realització de jornades de formació-sensibilització en matèria d'igualtat i conciliació per a la cadena de comandament i per a tot el personal tècnic del departament de Personal. En total, s'han realitzat 12 sessions amb 130 participants.

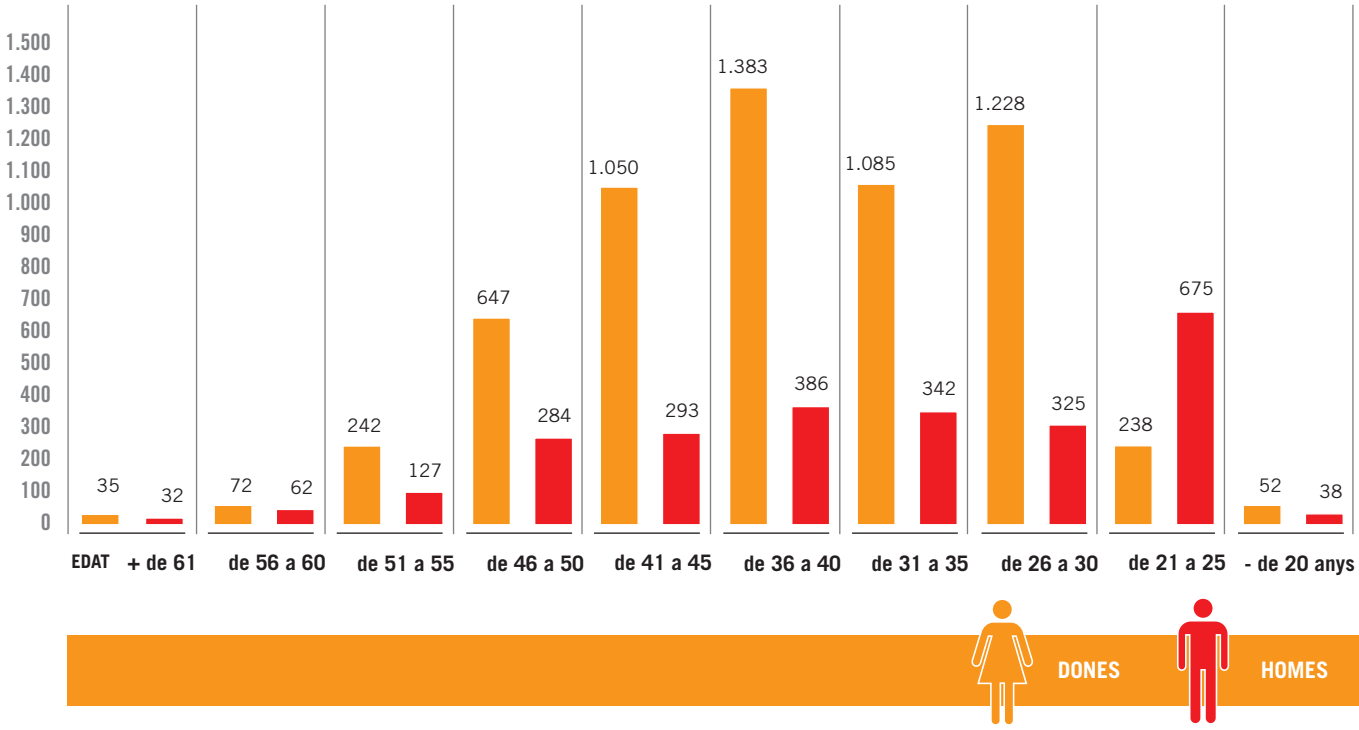
Podem dir que estes accions ja donen resultats. En la direcció de les tendes, prop del 50% dels càrrecs ja estan ocupats per dones (directores i caps de tenda). I a les plataformes, centres de treball en què tradicionalment la plantilla era majoritàriament masculina, prop del 40% són ara treballadores i comencem a tindre les primeres dones en llocs de responsabilitat com a caps de central.

En el Consell Rector, màxim òrgan de representació entre assemblees, la composició paritària de la qual entre socis treballadors i socis consumidors clients es va renovar en 2006, la representació de les dones arriba actualment al 60%, fruit de la política d'igualtat promoguda per la Cooperativa.

Finalment, el Comité Social, òrgan de representació exclusiu dels socis i sòcies treballadors, està format per 16 membres, sis dels quals són dones, entre les quals hi ha la presidenta, la vicepresidenta i la secretària, és a dir, la totalitat de la Comissió Executiva.

efr empresa

Piràmide Edat/Gènere



Categories professionals per gènere

AGRUPACIÓ	DONA	HOME	Total general
Directiu		9	9
Càrrec executiu	8	33	41
Cap d'àrea	22	75	97
Cap d'unitat	277	305	582
Personal tècnic	132	112	244
Gestor operatiu	918	274	1.192
Personal operatiu	5.580	1.319	6.899
TOTAL GENERAL	**6.937**	**2.127**	**9.064**

Col·lectius de la plantilla amb dificultats d'inserció laboral sobre contractacions dels últims tres anys

	2006	2007	2008	2009
Percentatge de treballadors estrangers	N/D	N/D	6,17%	**6,15%**
Percentatge de majors de 45 anys	1,22%	1,26%	4,87%	**5,71%**
Percentatge de persones discapacitades	0,26%	0,96%	0,67%	**0,60%**
Percentatge de persones contractades a través de programes d'integració.	0,13%	0,15%	0%	**0%**

Persones discapacitades en l'organització

	HOME	DONA	Total
Dedicació (%)	85,94	87	86,62
Edat mitjana	42,64	39,5	40,63
Nre. de persones	28	50	78

Persones discapacitades en l'organització per comunitat autònoma

PROVINCIA	HOME	DONA	Total
Comunitat Valenciana	20	34	54
Catalunya	7	10	17
Múrcia	1	5	6
Castella-La Manxa		1	1
TOTAL	**28**	**50**	**78**

Condicions sociolaborals

(LA12, EC1, EC5)

En Consum volem anar aconseguint quotes més elevades, quant a millores salarials i condicions sociolaborals, amb la finalitat de situar-nos en el nivell més alt possible en el nostre sector.

Des de 2006 Consum elabora un nou model retributiu, més homogeni i racional. El nou sistema de retribució fixa ja ha acabat i actualment es definix el sistema de retribució variable, que se suma a l'anterior. Açò ens condiciona la determinació exacta de la diferència salarial en l'organització. Este nou model situa el nivell mínim de retribució dels socis en l'índex 1,26, és a dir 1.167,17 euros bruts al mes.

En l'exercici 2009 s'ha iniciat la implantació de la solució de Nòmines i Contractació de *PeopleSoft*, amb la posada en marxa de diversos desenvolupaments com ara capital social, bestretes i préstecs i liquidacions. Este procés ha culminat amb el pagament de la nòmina de gener del 2010. La implantació del mòdul de nòmina ha implicat gran part de la construcció de diversos enllaços amb les diferents àrees relacionades: Econòmic Financer, Prevenció, Logística, etc.

En el primer semestre de l'exercici s'han abordat principalment dos processos:

- Enllaç del procés de Selecció–Contractació: que abraça la selecció de sol·licitants de la base de dades comuna en la Cooperativa, la gestió d'entrevistes i la preparació de la contractació.
- Avaluació d'acompliment professional: en 2009 s'ha dut a terme esta avaluació des del mes de febrer fins al juny, continuant amb el procés iniciat en el 2008, amb el balanç següent: S'han efectuat un total de 7.885 avaluacions, un 87% de la plantilla. Han participat en el procés d'avaluació 622 càrrecs. El nombre d'avaluacions supervisades ha sigut de 668. El 81% de les persones avaluades va obtindre una qualificació compresa entre 70 i 90 punts sobre 100, que equival en l'escala a "Treball sòlid". La competència genèrica més ben valorada en la Cooperativa és "Orientació a les persones" (79,28 punts).

El 100% de la plantilla és “avaluable”, perquè hi ha dos sistemes a través dels quals s’avalua, d’una banda, la plantilla amb més de 6 mesos d’antiguitat (avaluació anual que fa el departament de Personal) i, d’una altra, la plantilla amb menys de 6 mesos d’antiguitat (avaluació que pot fer el mateix quadre amb la periodicitat que considere). També hi ha un tercer sistema d’avaluació, anomenada avaluació de comportaments bàsics, que es fa a l’acabament dels contractes o quan no se superen els períodes de prova.

Les despeses salarials totals de la Cooperativa durant l’exercici econòmic del 2009 ascendixen a 194,6 milions d’euros, i inclouen els salaris, les pensions i altres prestacions i indemnitzacions.

Despeses salarials totals

	DESPESA SALARIAL
2006	119.891.317
2007	159.773.812
2008	191.907.758
2009	**194.623.646**

El repartiment de beneficis anuals de la Cooperativa entre els socis treballadors. En 2009, els socis i sòcies s’han repartit 10.126.996 euros, el 35% dels resultats cooperatius de Consum en 2008, la qual cosa significa que cada soci ha rebut, de mitjana, 1.283 euros.

Consum, en coherència amb els valors de la Cooperativa per a afavorir les condicions d’igualtat i participació de tots els socis, té com a criteri aplicar la mateixa base salarial a tots els seus treballadors, amb independència del salari mínim establit en els convenis col·lectius de cada zona en què actua, de forma que el salari base del soci treballador de la Cooperativa és sempre superior al salari mínim local.

Formació i millora contínua

(EC4, LA10, LA11, HR3, SO3, ES3.6, CS8, CS9)

La nostra cooperativa dedica anualment recursos importants al desenvolupament professional, ja que la inversió en formació és part de la cultura de Consum. La formació és un factor clau per a l'adquisició de noves competències i habilitats, per a la promoció interna dels treballadors i per a la inserció laboral dels col·lectius amb un índex més elevat de desocupació.

En 2009 hem invertit en formació un 1,05% en relació amb la massa salarial de l'empresa, i això es traduïx en més de 132.751 hores de formació reglada, amb un total de 7.928 participants en les 745 accions formatives desenvolupades. D'este nombre d'hores, el 48% correspon a accions de formació presencial en aula, el 34 a monitories i formació en el lloc de treball, i el 18% correspon als programes de formació a distància tutoritzada. La mitjana d'hores de formació per participant va ser, aproximadament, de 16 hores. La proporció de dones que han participat en els programes de formació és del 68%. Cada persona ha participat en una mitjana de 2,5 accions de formació.

Cal destacar que la pràctica totalitat de les ajudes financeres rebudes dels governs autonòmics o locals revertixen en la formació professional i societària dels treballadors. En 2009 hem rebut en concepte de subvencions 527.265 euros, una quantitat superior a exercicis anteriors que, d'acord amb la nostra cultura corporativa, fa possible el compromís de Consum per la millora professional de tots els seus treballadors.

Dins dels programes formatius desenvolupats en este exercici, destaquen els destinats a les Escoles de frescos, amb una dedicació de 37.568 hores i 2.871 participants. També cal ressenyar la formació en Habilitats, amb 24.219 hores i 3.105 participants i finalment destacarem la formació en Prevenció de riscos laborals, curs al qual s'han dedicat prop de 15.607 hores i en què han participat al voltant de 2.792 persones.

> **La formació és un factor clau per a la promoció interna dels treballadors i per a la inserció laboral dels col·lectius amb un índex més elevat de desocupació.**

Hores de formació per persona i categoria

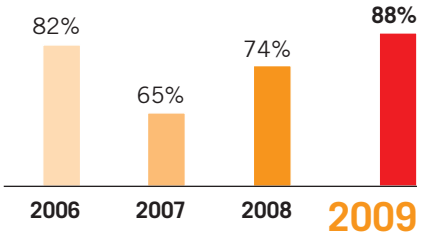
PROGRAMA	CÀRRECS	TÈCNICS	PERSONAL OPERATIU
Qualitat	4,77	8,19	4,42
Conciliació i igualtat	8,42	10,75	7,06
Inserció professional	31,62		29,74
Integració socioempresarial	10,00		10
Millora contínua	4,92	10,43	6,03
Noves tecnologies	8,29	20,43	10,03
Prevenció riscos laborals	1,54	4,16	6,26
Mitjana	6,81	12,54	6,64

Nombre mitjà d'hores de formació per persona sòcia per tipus de formació.

TIPUS FORMACIÓ	MITJANA HORES
Noves tecnologies	10,27
Atenció al client	1,82
Qualitat	7,15
Management	78,43
Escola caps de tenda	7,2
Escola de frescos	12,6
Habilitats	7,68
Idiomes	22
Igualtat	7,47
Inserció professional	29,67
Integració socioempresarial	9,94
Millora contínua	9,4

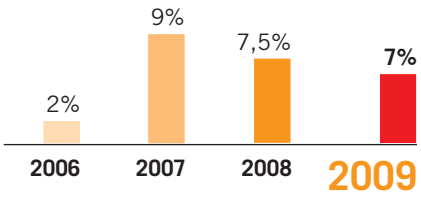
Formació de la plantilla

Percentatge de personal respecte del total de plantilla que ha realitzat activitats de formació.



Formació en Economia Social

Percentatge de personal respecte del total de plantilla que ha realitzat activitats de formació en economia social:



Tots els treballadors que s'incorporen a la Cooperativa reben formació especifica en ètica professional amb la finalitat de garantir el respecte dels drets humans pel que fa a la nostra activitat i la no-corrupció en el lloc de treball. En 2009 han rebut formació en matèria d'ètica professional 696 persones, amb una dedicació de 348 hores, xifra que representa un 7,7% de treballadors formats en estes polítiques.

Al final de cada sessió de formació interna presencial, els alumnes valoren el grau de satisfacció utilitzant com a suport el model "Avaluació de l'acció formativa per l'assistent" i en 2009 el formador també ha pogut avaluar als assistents. D'altra banda, després de la finalització d'una acció formativa, el departament de formació envia el qüestionari "Seguiment de l'acció formativa en el lloc de treball" perquè siga emplenat. Les dades es tenen en compte per a l'elaboració del Pla de Formació de l'any següent.

Pla de Canvi de la Cadena de Comandament

El Pla de Canvi de la Cadena de Comandament de Tendes i el Programa de Desenvolupament Competencial per a la Cadena de Comandament de Logística i Plataformes han continuat avançant en l'exercici 2009.

Dins del Programa de Desenvolupament de Competències destinat a la cadena de comandament de la Cooperativa, en l'àmbit de Gestió de Tendes durant l'exercici 2009 s'han organitzat 3 cursos de formació dirigits principalment als directors i caps de tenda, amb un total d'11.368 hores de formació impartides.

Les accions de *coaching* o d'acompanyament han tingut com a destinataris els executius de Gestió de Tendes, els caps de zona i els caps de personal.

En 2009, dins el programa de desenvolupament competencial per a la cadena de comandament del departament de Logística i de Plataformes, s'han realitzat 4 tallers de desenvolupament competencial, en els quals han participat prop de 100 persones i s'han dedicat més de 2.000 hores de formació. També s'han dut a terme accions de *coaching* o d'acompanyament, que han tingut com a destinataris els executius, els caps de central i els caps de Personal.

En el camp de la millora contínua, en 2009 s'ha continuat desenvolupant el Pla de Millora a les plataformes logístiques de Barcelona (el Prat i Sant Boi). El Pla està recolzat per una consultora i ha significat la constitució de 4 grups de millora (2 al Prat i 2 més a Sant Boi), que treballen amb cada una de les 4 competències genèriques de la Cooperativa definides en el sistema organitzatiu i retributiu.

En 2009 s'ha iniciat també esta experiència a les plataformes de frescos de València (Quart de Poblet i Riba-roja).

Comunicació interna

(4.12, LA4, HR5)

Garantir la comunicació amb les persones que treballen en la Cooperativa és un objectiu clau en la gestió del personal de Consum. Per a aconseguir-ho, en 2009 s'han editat 8 números del Butlletí Informatiu Social (BIS) per a tots els socis i sòcies treballadors i s'han enviat a tots els centres 11 guions de reunions de centre, sobre els quals s'han basat les reunions mensuals de cada centre (departaments, plataformes i tendes).

D'altra banda, s'han organitzat 11 reunions del Comité Social i 156 reunions de les Comissions Delegades del Comité. I, al novembre, va tindre lloc l'assemblea anual de Comissions Delegades del Comité Social, amb prop de 478 representants socials.

Al desembre, es va celebrar el tradicional acte d'entrega de premis del Concurs de Targetes de Nadal, dirigit als xiquets i xiquetes familiars directes dels socis i sòcies treballadors. L'any passat es van rebre un total de 1.510 dibuixos. En total es van concedir 13 premis per categories d'edat i dividits per zones geogràfiques.

Consum ha renovat el seu conveni amb Creu Roja en matèria d'inserció laboral de col·lectius vulnerables. Per mitjà d'este acord, les dues entitats col·laboren en accions de formació i d'intermediació laboral per a les persones en situació de dificultat social. L'acord preveu el cofinançament del programa operatiu pluriregional "Lluita contra la discriminació", que compta amb el suport del Fons Social Europeu per a millorar la capacitació de les persones més vulnerables i aconseguir la seua integració social per mitjà de l'ocupació.

Els treballadors no socis estan representats a nivell sindical i l'evolució d'esta representació va d'acord amb la presència de Consum a les diferents comunitats autònomes on opera. D'esta forma es protegixen els drets de llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius dels treballadors no socis.

Representació sindical dels treballadors

	2006	2007	2008	2009
Comunitat Valenciana	73,86 %	47,72 %	69,86 %	**51,55 %**
Catalunya	18,77 %	42,17 %	23,18 %	**37,94 %**
Castella-la Manxa	1,71 %	3,6 %	2,39 %	**4,33 %**
Múrcia	3,68 %	3,86 %	3,36 %	**1,55 %**
Andalusia	1,97 %	2,65 %	1,21 %	**4,64 %**
TOTAL	100 %	100 %	100 %	**100 %**

Seguretat i salut laboral

(LA6, LA7, LA8, LA9)

Integrar la prevenció de riscos laborals en la gestió de la Cooperativa és un dels objectius principals de la nostra política de prevenció. Consum compta amb un Pla de Prevenció.

En Consum hi ha un Comité de Seguretat i Salut format per 9 membres designats per la Direcció, 9 més designats pel Comité Social i 5 tècnics de prevenció. El percentatge de delegats de prevenció i membres del Comité de Seguretat i Salut respecte del total de la plantilla és del 5,1%.

El Servici de Prevenció, juntament amb el departament de Desenvolupament, Gestió de Tendes i Logística, fa un seguiment de la planificació d'activitats preventives de les tendes i les plataformes visitades durant l'any, amb l'objectiu que es complisquen totes les mesures correctores proposades pels tècnics de prevenció i aconseguir unes condicions de treball més segures per a tots els nostres treballadors i treballadores.

Totes les persones que s'incorporen a la plantilla de Consum reben formació en prevenció de riscos laborals.

Formació en prevenció de riscos laborals

	2006	2007	2008	2009
Formació Bàsica	2%	0	0	**18%**
Formació Específica	37%	24%	44%	**5%**
TOTAL*	39%	24%	44%	**23%**

Pel que fa a l'índex d'absentisme, cal destacar que l'any passat va disminuir lleugerament respecte de l'any anterior, tant en els casos de malaltia com en els d'accidentabilitat i, com en anys anteriors, en 2009 no es va produir cap mort per accident laboral.

	TOTAL ABSENTISME	ABSENTISME IT (Malaltia)	ABSENTISME AT (Accidents Laborals)
2007	6,20%	5,57%	0,63%
2008	5,65%	5,09%	0,57%
2009	**4,84%**	**4,29%**	**0,54%**

Duració mitjana de les baixes

	DIES MITJANA BAIXA
2006	29,31
2007	34,47
2008	35,00
2009	**32,00**

Els socis consumidors-clients

(SO1, ES2.3)

Els socis consumidors de Consum tenen un paper fonamental en l'evolució de la Cooperativa. La seua participació activa és un dels nostres trets diferencials i els nostres esforços es dirigixen a promoure la implicació de tots ells i a fomentar la seua participació com un valor diferencial. A més, Consum, com a cooperativa de consumidors, també és una associació de consumidors reconeguda legalment, i el seu objectiu social és promoure els drets dels consumidors i fomentar hàbits de vida sans i saludables per mitjà del seu pla d'accions formatives i informatives, al qual destina aproximadament el 10% dels beneficis.

Durant l'any passat es van donar d'alta com nous socis consumidors un total de 214.671 clients, i així es va arribar a la xifra de 1.245.079 socis, un nombre molt elevat que posa de manifest el bon funcionament del nostre model societari i comercial d'avantatges per al soci.

Evolució de socis clients

	ALTES	BAIXES
2006	298.047	216
2007	320.032	389
2008	169.537	315
2009	214.671	228

La participació més important dels socis es materialitza en la seua representació, paritària juntament amb els socis treballadors, en el Consell Rector i en l'Assemblea General de la Cooperativa.

Dins del programa de formació en temes de consum "Vida Saludable", Consum va realitzar al llarg de 2009 al voltant de 3.000 activitats formatives en totes les comunitats on està present, en les quals van participar més de 66.700 persones.

D'entre els més de 1.200 tallers dirigits a adults, van destacar els de "Cuina amb sentit" i "Tasta la Mediterrània", a més dels nous tallers posats en marxa este exercici sobre "Consum intel·ligent – Compra segura", en què es treballen conceptes que permeten desenvolupar bons hàbits de compra relacionats amb la seguretat alimentària, "Cuida la teua pell per dins i per fora" i els de "Degustació de formatges". A més, a Catalunya es va convocar el "I Concurs de Cuina Saludable", com a colofó de les activitats realitzades en la senda de prevenció de l'osteoporosi desenvolupada en col·laboració amb el Departament de Salut d'esta comunitat.

Una altra de les activitats desenvolupades en 2009 en col·laboració amb Hispacoop i l'INC va ser "Alimentació en família", una campanya d'educació nutricional dirigida a pares i tutors basada en el treball de conceptes nutricionals pràctics que ajuden a combinar els menús escolars amb els familiars per a una alimentació correcta. En el total de totes les activitats de formació van participar més de 26.772 adults.

Dirigides als més menuts, es van organitzar activitats formatives que combinen l'aprenentatge sobre temes de consum (alimentació, nutrició i seguretat alimentària), amb el joc mitjançant tallers com "El sambori dels aliments", "Tots cuinem", "Tasta la Mediterrània" o "Cuina a l'escola". En els prop de 1.700 tallers escolars que es van dur a terme van participar 40.000 xiquets i xiquetes.

A més, per quart any consecutiu es va convocar el "Concurs de Contes Consum", commemoratiu de la celebració del Dia Mundial del Consumidor, en què van participar més de 10.000 escolars. En esta ocasió es va treballar la importància del consum dels llegums en una dieta equilibrada, amb el títol "Cuina un conte amb llegums i tindràs bons costums". En esta nova edició i com a novetat, les bases del Concurs van requerir als participants la inclusió d'una recepta de cuina amb llegums, a fi d'estimular la participació i l'interés en l'art de la cuina sana de forma senzilla i segura.

Informació al consumidor

(ES4.4)

La comunicació directa amb els nostres socis clients és un factor clau en Consum, per la qual cosa disposem de diversos mitjans per a garantir-la. Dins dels principals canals de comunicació destaca la revista "Consum Entrenosotros", publicació bimestral exclusiva per als nostres socis clients sobre alimentació i consum, així com de les activitats de la Cooperativa. Durant 2009 s'ha ampliat la paginació i s'ha renovat el disseny, i la tirada total va superar els 2,2 milions d'exemplars. Atenent el nostre compromís amb els socis de totes les regions on estem presents, vam editar els nostres suports de comunicació en les llengües oficials d'estes regions: castellà, valencià i català.

La pàgina web de Consum és una altra font important d'informació al soci-client i en 2009 ha rebut un total de 234.227 visites, un 27% més que l'any anterior. Com a dada significativa destaca el nombre de descàrregues de la nostra Memòria de Sostenibilitat de 2008 al nostre web, que puja fins a les 3.982 visites.

Un altre dels nostres principals canals de comunicació són els espais radiofònics. En 2009 hem continuat amb l'espai "Ser Consumidor", que s'emet quinzenalment a Radio Valencia–Cadena SER i amb l'espai "Consum Entrenosotros", que s'emet quinzenalment a "La mañana" de COPE Valencia, de manera que garantim la presència en les dues principals cadenes generalistes per audiència. A més, amb l'objectiu de difondre els valors de Consum també a Catalunya, durant l'exercici passat vam iniciar les emissions setmanals de RAC Consumidors a RAC1, l'emissora generalista més escoltada a Catalunya, segons EGM.

Juntament amb la tasca informativa que portem a terme a través dels mitjans de comunicació comentats, Consum ha estat molt present en els mitjans generalistes i especialitzats per motius d'actualitat. Durant 2009 hem registrat 1.000 impactes en mitjans de comunicació.

> **Destaca el nombre de descàrregues de la nostra Memòria de Sostenibilitat de 2008 al nostre web, que puja fins a les 3.982 visites.**

Satisfacció dels socis consumidors i clients

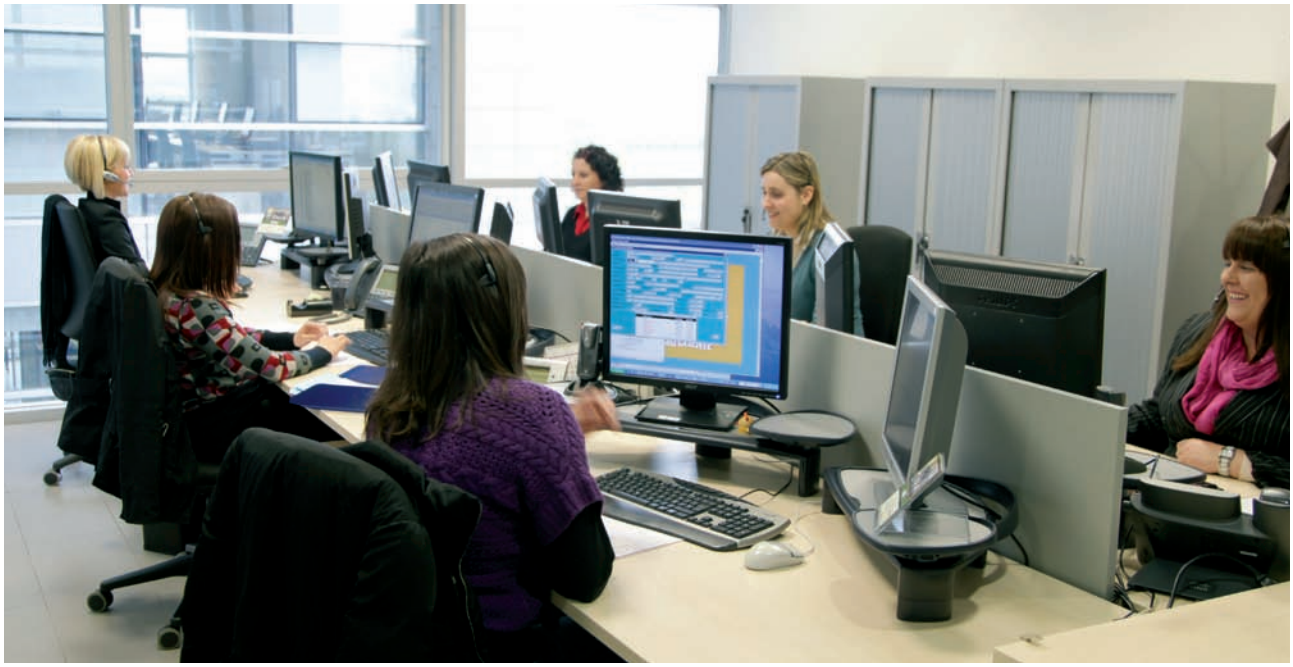
(EN28, SO8, PR2, PR4, PR5, PR8, PR9)

A fi de millorar i d'adaptar-nos a les necessitats dels nostres socis clients, en Consum disposem de diversos mitjans per a conéixer el seu grau de satisfacció quant al producte i el servici que els proporcionem.

En este sentit, des de Consum s'establix un sistema per a conéixer de forma directa la satisfacció dels nostres socis i clients: es tracta del registre i la gestió de les incidències rebudes a través de l'Àrea d'Escolta Activa de Consum, que ens permet disposar d'una completa informació facilitada pels socis clients amb les seues telefonades a este servici.

El servici telefònic d'Escolta Activa ha atés un total de 162.061 telefonades corresponents a incidències detectades pels nostres socis i clients al llarg de 2009, un 25% més que l'any anterior, per l'augment del nombre de socis clients.

El servici telefònic d'Escolta Activa ha sigut valorat amb 8,1 sobre 10 pels nostres clients.



Processos d'atenció al client

Reclamacions	10.162
Suggeriments	237
Consultes	48.187
Sol·licituds	103.407
Felicitacions	68
TOTAL	162.061

El nivell de satisfacció del servici prestat des de l'Àrea d'Escolta Activa a les telefonades rebudes, es mesura mitjançant un estudi que ha tingut, com a resultat, un 8,1 sobre 10. És el nostre objectiu continuar fent este estudi de satisfacció, analitzant els resultats i millorant els aspectes que els nostres clients ens demanen.

Un altre tipus de mesures directes de la satisfacció dels nostres socis i clients són els estudis que realitzem anualment per conéixer el grau de satisfacció de la nostra marca i la valoració dels establiments per part del soci-client. En 2009 hem obtingut una valoració de 6,8 en una escala de 10 punts.

Consum establix canals de comunicació oberts a tots els socis i clients a fi de recollir la seua opinió i els seus suggeriments de millora.

Els supermercats també tenen un estudi anual de satisfacció del servici logístic, com a clients de les plataformes. Els resultats evidencien que la satisfacció general del servici, el producte i el transport ha obtingut una mitjana de 8 sobre 10, de forma que es mantenen els resultats de l'any anterior.

Amb l'objectiu de protegir les dades personals dels clients i dels socis clients, Consum complix els protocols de protecció de dades que es disposen en la Llei Orgànica de protecció de dades de caràcter personal. La sistemàtica es recull en el "document de seguretat", responsabilitat del responsable de seguretat de la Cooperativa. És important destacar l'absència de reclamacions en relació amb la privacitat i la fuga de dades personals dels nostres socis i socis clients.

Consum continua el compromís d'oferir els productes i servicis de la millor qualitat i establix canals de comunicació oberts a tots els socis i clients a fi de recollir la seua opinió i els seus suggeriments de millora en relació amb la informació sobre l'etiquetatge, la visibilitat de la informació, les dates de caducitat de producte, etc. En este sentit, l'àrea de Qualitat de Consum treballa per oferir respostes àgils i, si es dóna el cas, procedir a la resolució immediata de la possible incidència plantejada pel consumidor. En el cas que es produïsca una sanció per incompliment normatiu en relació amb el subministrament i l'ús de productes i servicis, Consum assumix la responsabilitat que es deriva d'este incompliment.

Expedients de l'Administració

TIPUS	TOTAL ACTES	ACTES SANCIONATS	COST OCASIONAT EN EUROS
Ambiental	2	1	1.080
Qualitat	6	1	300
Etiquetatge	8	6	1.404
Seguretat alimentària	10	3	2.400
Comunitat	6	4	4.400
TOTAL			**9.584**

Programa Entrenosotros

Com a resultat de l'aplicació del Programa d'Interés de Consum, mantenim una comunicació **f** uida amb els nostres socis clients, que reben mensualment a les seues cases el fullet comercial, a més d'un extracte que detalla l'import de les seues compres i el corresponent xec-descompte. A més, com a complement, s'envien periòdicament promocions personalitzades per grups de socis, segons les preferències i els hàbits de compra que tinguen.

El Programa d'Interés es materialitza amb una targeta de fidelització totalment gratuïta i que també oferix la possibilitat de convertir-la en targeta de pagament. Esta es pot sol·licitar en qualsevol dels nostres punts de venda i ens permet acumular descomptes en les compres fetes en Consum; també aplica descomptes al consum de combustible fet en les més de 3.000 gasolineres del grup Solred. Els nostres socis clients també es poden beneficiar de descomptes en paquets vacacionals de Viajes Iberia.

Només en 2009, els socis clients de Consum s'han beneficiat de descomptes en les seues compres del voltant dels 10 milions d'euros, entregats en xecs-descompte, vàlids per a ser bescanviats en la compra de qualsevol producte als nostres supermercats. L'any passat es va estendre a tots els punts de venda el programa d'oferta segmentada anomenat "chequecrece", orientat a oferir descomptes adaptats als hàbits de compra dels socis clients.

Pel que fa a l'aspecte qualitatiu, els socis clients reben puntualment la revista "Consum Entrenosotros" al seus seus domicilis, a més d'informació puntual amb la programació de les activitats de formació que, en matèria de consum es desenvolupen exclusivament per a ells.

Consum, com a empresa d'economia social, té en el seu eix central el benefici de les persones. Entre els projectes abonats per Consum, destaquen la col·laboració amb Aspanión, Afanoc, PayaSOSpital, Caritas y Creu Roja.

Societat

Acció social

(ES5.1, ES5.5)

Consum, com a empresa d'economia social, té en el seu eix central el benefici de les persones. Amb este objectiu, comptem amb una àrea responsable d'Acció Social que dirigix els esforços, els pressupostos i les actuacions cap als més d'un centenar de projectes socials que en 2009 s'han fet en totes les comunitats on estem presents: la Comunitat Valenciana, Catalunya, Múrcia, Castella-la Manxa i Andalusia.

Entre els projectes abonats per Consum, destaquen la col·laboració amb Aspanión, Afanoc, PayaSOSpital, Pupaclown, Caritas, Associació Espanyola contra el Càncer, Asprona, Intermón Oxfam, Creu Roja i Banc d'Aliments, a més de nombrosos projectes socials en col·laboració amb els ajuntaments de les zones on estem presents, entre d'altres.

A més d'estes iniciatives, també s'han portat a terme diverses aportacions d'aliments coordinades des de les nostres plataformes de distribució de Silla, el Prat i Torres de Cotillas, destinades a organitzacions com el Bancs d'Aliments de València i Barcelona, Metges del Món de València, Projecte Vida de la Pobla Llarga, Proyecto Hombre de Múrcia o Càritas de València, Barcelona i Múrcia.

A més, al llarg de l'exercici 2009 hem col·laborat amb les administracions locals i autonòmiques i també amb associacions de consumidors i centres educatius, en activitats diverses relacionades amb temes de consum i solidaritat.

És important destacar que el criteri d'aplicació de la política d'acció social en Consum és el de col·laborar en projectes centrats en la proximitat, tant de l'entitat amb què es col·labora com dels beneficiaris de l'acció patrocinada. Durant l'exercici de 2009, hem destinat a projectes d'acció social més de 245.000 euros.

Patrocini i acció social

2006	120.000 euros
2007	149.000 euros
2008	158.300 euros
2009	**245.500 euros**

Integració en l'entorn

(4.12, 4.13)

La nostra participació en associacions sectorials abraça una àmplia representació que comprén tant el món empresarial com el món social i cooperatiu. Consum està com a membre de ple dret en ASEDAS, Asucova, Fedacova, Cedac, Asumur, Asucam, CEV, AECOC, Logistop, Associació per al Desenvolupament de la Logística (ADL), Fundació Etnor, Fundació d'Estudis Borsaris, Fundació Sabor i Salut, Fundació GEA, Fundació Catalunya-Comerç, AINIA, Hispacoop, Asces, Federació de Cooperatives de Consum de la Comunitat Valenciana i Federació de Cooperatives de Consum de Catalunya, així com en les Cambres de Comerç de les províncies on estem implantats, entre d'altres.

Dins dels programes de cooperació interempresarial, Consum participa en el projecte "PSE Globalog", liderat per l'Institut Tecnològic de l'Embalatge, Transport i Logística-ITENE. El seu objectiu és potenciar la competitivitat del teixit empresarial espanyol per mitjà de la logística, com un factor estratègic en un entorn global. És un projecte subvencionat pel Ministeri d'Educació i Ciència i en el qual participen tant centres i instituts tecnològics, universitats, com empreses de transport, d'informàtica i del sector ceràmic.

Consum també participa en el projecte europeu "Traceback". Esta iniciativa, coordinada des de l'àrea de Qualitat, pretén desenvolupar una ferramenta que permeta a les empreses d'alimentació aplicar un nou sistema integrat que garantisca la qualitat dels aliments en totes les anelles de la cadena, des de la seua producció fins al consumidor. El projecte "Traceback", en el qual participen 28 organitzacions d'11 països europeus, no solament ajuda a garantir la seguretat alimentària dels productes, sinó que demostra la qualitat dels aliments al llarg de la cadena de producció, manipulació, transport i distribució.

En 2009 Consum ha firmat 14 convenis de pràctiques amb entitats de formació, que han permés la realització de pràctiques de 31 persones. Algunes de les entitats educatives amb les quals s'han firmat convenis són la Universitat Politècnica de València, la Fundació CeiMigra, el grup Freshco i Florida Centre E.S. Tècnic, entre d'altres.

pera
energía
82kcal
4%
azúcares
21.2g

Xarxa de tendes

Hi ha una altra forma de comprar?

sí, quan tries què, com i quant

Pensar només en hui és de miops. També compta el demà. Els consumidors tenen dret a exigir comoditat, preu i qualitat, però sobretot tenen dret a triar sempre què, com i quant. I, per a poder triar, cal estar ben informat. El nostre nou model de tenda proporciona una experiència de compra diferent, amb informació útil, estructurada i saludable per al consumidor.

Població	Adreça	Telèfon
ALAQUÀS (Valencia)	Antonia Mª Oviedo, 12	96 150 38 54
ALAQUÀS (Valencia)	Crta.Torrent, s/n	96 198 82 80
ALBACETE (Albacete)	Feria, 4	96 752 22 89
ALBACETE (Albacete)	Rosario, 38	96 751 09 76
ALBACETE (Albacete)	Arquitecto Vandelvira, 81	96 722 15 61
ALBAIDA (Valencia)	Avda Feria, 25	96 290 10 39
ALBAL (Valencia)	Alcácer, s/n	96 127 04 73
ALBERIC (Valencia)	Avda. Ramón y Cajal, 14	96 244 17 83
ALBORACHE (Valencia)	Avda.Valencia	96 250 85 60
ALBORAIA (Valencia)	Avda. Horchata, 27	96 185 76 81
ALCORA (Castellón)	Viñals / Les Corts Valencianes	96 436 76 37
ALCOY (Alicante)	Sabadell, 22	96 533 49 83
ALDAIA	Avda. Dos de mayo, 9	96 150 90 03
ALDAIA (Valencia)	Avda. de la Música, s/n	96 150 06 10
ALFAFAR (Valencia)	Avda.Albufera, 22	96 375 10 53
ALGEMESI (Valencia)	Avda. Generalitat, 40	96 242 01 59
ALGINET (Valencia)	Valencia	96 175 31 42
ALICANTE (Alicante)	Pintor Baeza, 4	965 24 80 09
ALMANSA (Albacete)	Corredera	967 31 17 47
ALMASSORA (Castellón)	Juan Austria,36	964 56 17 91
ALMUSSAFES (Valencia)	Ramón y Cajal	96 178 38 66
ALZIRA (Valencia)	Avda. Santos Patronos, 35-37	96 241 44 48
ARCHENA (Murcia)	Joaquin Morte	96 867 36 37
AYORA (Valencia)	Marquesa Zenete, 47	96 219 16 36
BADALONA (Barcelona)	Avda. Alfonso XIII, 579	93 460 24 98
BANYERES DE MARIOLA (Alicante)	Avda. Ramón y Cajal	96 556 71 04
BANYOLES (Gerona)	Avda. dels Països Catalans, s/n	97 258 29 32
BARCELONA (Barcelona)	Alcudia, 43	93 354 20 17
BARCELONA (Barcelona)	Avda. Icaria, 160	93 225 74 90
BARCELONA (Barcelona)	Avda. Madrid, 46-48	93 490 00 33
BARCELONA (Barcelona)	Avda. Roma, 32-34	93 226 13 09
BARCELONA (Barcelona)	Berruguete, 106	93 274 98 00
BARCELONA (Barcelona)	Conde Borrell, 9	93 443 96 30
BARCELONA (Barcelona)	Entença, 28	93 292 47 23
BARCELONA (Barcelona)	Felipe de Paz, 9	93 409 34 28
BARCELONA (Barcelona)	Lluça, 19	93 490 47 89
BARCELONA (Barcelona)	Maria Cubí, 70	93 241 45 13
BARCELONA (Barcelona)	Passeig Sant Gervasi, 10	93 254 07 41
BARCELONA (Barcelona)	República Argentina, 267	93 254 03 10
BARCELONA (Barcelona)	Roselló, 346	93 457 46 37
BARCELONA (Barcelona)	Sants, 206-210	93 490 70 69

consum

Població	Adreça	Telèfon
BARCELONA (Barcelona)	Vía Augusta, 256	93 241 13 25
BARCELONA (Barcelona)	Vía Julia, 76 S. Francisco Javier	93 276 80 28
BAZA (Granada)	Carretera Murcia, s/n	95 886 13 74
BENAGUASIL (Valencia)	Pianista Iturbi, 9-11	96 273 13 52
BENICARLÓ (Castellón)	Cristo Del Mar, 41	96 447 40 63
BENICASIM (Castellón)	Avda. Ferrandis Salvador, 131	96 439 56 66
BENICÀSSIM (Castellón)	Avda. Jaime I, 87	96 430 22 03
BENIDORM (Alicante)	Ibiza, 15	96 585 54 71
BENIDORM (Alicante)	Urano, 3	96 585 99 86
BENIGÀNIM (Valencia)	Benavent, esq. C/ Empedrat	96 221 51 36
BENIMAMET (Valencia)	Avda.de la Estación, 39	96 340 48 49
BENISSA (Alicante)	Avda. Europa, s/n esquina Avda. Madrid	96 573 10 93
BÉTERA (Valencia)	Parcela 1-2 / Calle Tord Las Masías de Torre en Conill	96 160 88 09
BURJASSOT (Valencia)	Avda. General Prim, 24-26	96 364 07 29
BURRIANA (Castellón)	Avda. Jaime Chicharro, 4	96 451 76 01
CALPE (Alicante)	Avda. Juan Carlos I / c/ Mistral, 2	96 587 42 79
CALLOSA SEGURA (Alicante)	Camino de la Serrana s/n	96 531 21 69
CANALS (Valencia)	Vicente Ferri, 30	96 224 33 06
CANET BERENGUER (Valencia)	Maximilianao Thous, s/n	96 260 85 18
CARAVACA (Murcia)	Juan Carlos I, s/n	96 870 72 00
CARCAIXENT (Valencia)	Alacant, 5	96 243 14 33
CARDEDEU (Barcelona)	Plaza Joan Alsina, 24	93 844 42 36
CARLET (Valencia)	Balaguer, 13	96 253 29 12
CASTELLAR DEL VALLES (Barcelona)	Portugal, s/n	93 715 89 80
CASTELLÓ (Castellón)	Avda. Chatellerault	96 423 55 33
CASTELLON (Castellón)	Paseo Morella, 33	96 424 33 11
CASTELLON (Castellón)	Avda. Valencia, 48	96 424 11 26
CASTELLÓN DE LA PLANA (Castellón)	Ronda Magdalena, 33	96 424 27 67
CASTELLÓN DE LA PLANA (Castellón)	Herrero, 51	96 420 63 89
CASTELLÓN DE LA PLANA (Castellón)	Polígono Rafalafena, 27	96 423 46 51
CATADAU (Valencia)	Carrer Nou, s/n	96 299 08 72
CATARROJA (Valencia)	Avda. Rambleta, 59	96 126 99 22
CATARROJA (Valencia)	Miguel Hernández, 36	96 126 76 96
CULLERA (Valencia)	Avda. Caminars Homens	96 173 08 03
CULLERA (Valencia)	Joanot Martorell, Carretera Faro, s/n	96 172 23 73
CHESTE (Valencia)	Avda.Castilla	96 251 13 13
CHIVA (Valencia)	Plaza Constitución, 4	96 252 29 28
DENIA (Alicante)	Avda.Carlos Sentí, 35	96 578 22 61
DENIA (Alicante)	Las Rotas (Sant Joan)	96 643 31 63
EL EJIDO (Almería)	Estional	
ELDA (Alicante)	Avda. Ruperto Chapi, 42	96 539 87 81

Població	Adreça	Telèfon
ELDA (Alicante)	Murillo, 22	96 698 18 80
ELX (Alicante)	Antonio Mora, 13	96 661 14 69
ELX (Alicante)	Avda. de Novelda, 113	96 543 12 43
ELX (Alicante)	Juan Diez	96 543 64 80
ENGUERA (Valencia)	Diputación, 16	96 222 44 41
GANDIA (Valencia)	Paseo Germanias, 67	96 287 07 91
GANDIA (Valencia)	Avda.Raval, 56	96 296 11 47
GAVA (Barcelona)	Avda. Joan Carles I, 29-31	93 633 67 25
GRANOLLERS (Barcelona)	Avda.Frances Maciá, 67-68	93 879 43 44
HOSPITALET (Barcelona)	Avd. Masnou, 3	93 437 99 95
HOSPITALET (Barcelona)	Avda. Miraf ores, 5	93 447 05 50
IBI (Alicante)	Avda.Provincia	96 655 15 94
L'ALCUDIA (Valencia)	Avda.Antonio Almela, 65	96 254 02 00
L'ALCUDIA DE CRESPINS (Valencia)	Parcela Área del Mal Rec	96 213 29 67
L'ELIANA (Valencia)	Avda. Diputación, 14	96 275 01 50
L'OLLERIA (Valencia)	Avda.Diputación, 34	96 220 21 50
LA TORRE (Valencia)	Avda. Real de Madrid	96 375 99 59
LOS ALCÁZARES (Murcia)	Avda. de la Libertad / Isla del Ciervo y del Sujeto	96 858 29 23
LLORET DE MAR (Girona)	Avda. Vila de Blanes, 165-167	97 237 65 21
MASSAMAGRELL (Valencia)	Avda. Valencia, 17.	96 144 40 11
MASSANASSA (Valencia)	Avda. Blasco Ibáñez, s/n	96 125 54 12
MATARÓ (Barcelona)	Jacinto Verdaguer, 23	93 755 53 80
MATARÓ (Barcelona)	Ronda Alfonso X El Sabio, 136	93 741 19 10
MAZARRÓN (Murcia)	Urbanización Camposol, Parcela CM1 Pol.Plan El Saladillo	96 819 91 86
MELIANA (Valencia)	Rey Don Jaime, 15	96 149 25 31
MISLATA (Valencia)	Avda. del Sur, 26	96 379 32 32
MISLATA (Valencia)	Padre Llansol, 15	96 359 79 00
MOJÁCAR (Almería)	Avda. Mediterráneo, 371 - Parque Comercial Mojacar	95 047 22 26
MONSERRAT (Valencia)	Blasco Ibañez	96 298 61 50
MONCADA (Valencia)	Creu Quintana, 3	96 139 41 72
NAQUERA (Valencia)	Ctra. Bétera-Náquera	96 168 03 40
NOVELDA (Alicante)	Avda. Constitución, 17	96 560 32 12
NULES (Castellón)	Ctra. Vall D' Uixó	96 467 11 11
OLIVA (Valencia)	Avda. Poeta Francisco Brines, s/n / Av.Sisterón y c/Fonteta	96 283 99 82
OLOT (Gerona)	Mosent - Verdeguer	97 227 16 16
OLULA DEL RÍO (Almería)	Granada, 11	95 044 19 34
ONDARA (Alicante)	D. Fleming, 11	96 576 63 33
ONIL (Alicante)	Avda. Constitución, 43	96 655 73 09
ORIHUELA (Alicante)	Urbanzacion Los Altos H1/Pc1	96 532 72 29
ORIHUELA (Alicante)	Urbanización La Zenia Ctra.	96 676 03 04
ORIHULEA (Alicante)	Oriolanos Ausentes s/n	96 673 61 60

consum

Població	Adreça	Telèfon
OROPESA DEL MAR (Castellón)	18 de Julio, 30	96 431 21 98
P.SAGUNT (Valencia)	Palleter	96 268 31 80
P.SAGUNT (Valencia)	San Vicente, s/n	96 268 19 82
PAIPORTA (Valencia)	Santa Ana, 18	96 397 37 67
PATERNA (Valencia)	Alfàbega, s/n (Valterna)	
PATERNA (Valencia)	Vicente Lerma , 6	96 137 32 83
PICANYA (Valencia)	Passeig de la Primavera	96 159 0 470
PICASSENT (Valencia)	Montserrat, 3	96 122 17 85
PICASSENT (Valencia)	San José, 12	96 124 20 99
PILAR DE LA HORADADA (Alicante)	Avda. Comunidad Valenciana, esq.Av.Velero	96 676 91 61
PILES (Valencia)	Camí Racó, s/n	96 283 18 08
PINEDA (Barcelona)	Garbí, s/n	93 769 30 47
PLAYA SAN JUAN (Alicante)	Polígono Parcial La Condomina, Parcela C1	96 526 32 08
POBLA DE FARNALS (Valencia)	Avda. de la Constitución, s/n	96 146 19 70
POBLA DE VALLBONA (Valencia)	Carretera Ademúz, Km 21	96 276 19 01
PUÇOL (Valencia)	Avda. Molí de Vent, 5	96 146 4 203
PUIG (Valencia)	Castellón , 12	96 147 01 36
QUART DE POBLET (Valencia)	Conde de Rodezno, s/n	96 152 14 42
RAFELBUNYOL (Valencia)	Avda. Camí de Cebolla, 22	96 141 25 21
REQUENA (Valencia)	Villajoyosa, 3	96 230 30 52
REUS (Tarragona)	Aigua Nova, 7	97 775 01 72
RIBA-ROJA (Valencia)	Ctra. Ribarroja-Valencia, 87	96 277 26 21
ROJALES (Alicante)	Av. Jerez de la Frontera, esq. Av. Salamanca, Urb. Doña Pepa	96 673 10 82
ROQUETAS DE MAR (Almería)	Avda. del Sabinal, 100	95 017 13 88
ROQUETAS DE MAR (Almería)	Avda. Roquetas, 75	95 032 14 25
SAGUNT (Valencia)	Los Huertos, 72	96 266 17 46
SALT (Gerona)	Passeig dels Paisos Catalans	97 224 56 94
SAN FULGENCIO (Alicante)	Fco.Quevedo y Luis Góngora (Urb.La Marina II Parc.C-1)	96 679 58 35
SAN JAVIER (Murcia)	Avda. Aviación Española, 32	96 819 08 82
SAN VTE. RASPEIG (Alicante)	Ancha Catellar, 79	96 566 85 49
SAN VTE. RASPEIG (Alicante)	Ancha Catellar, 18	96 567 39 58
SANT BOI (Barcelona)	Franscesc Macià, 80	93 640 27 91
SANT BOI (Barcelona)	Industria, 20	93 661 73 22
SANT CUGAT (Barcelona)	Avda. Rius i Taulet, 49	93 590 26 10
SANT JOAN (Alicante)	Jaime I, 7	96 565 69 91
SANT JOAN (Alicante)	Avda. Mutxamel / Foguerer José García	96 594 23 56
SANTA POLA (Alicante)	Finlandia, 1 - Urbanización Gran Alacant	96 669 73 98
SEDAVÍ (Valencia)	Avda. del País Valencià, 45	96 375 67 61
SEGORBE (Castellón)	Avda. España, 130	96 471 27 68
SILLA (Valencia)	Rambla Independencia	96 120 26 66
SILLA (Valencia)	Cooperativa Agricola	96 121 42 40

Població	Adreça	Telèfon
SITGES (Barcelona)	Lluis Companys, 8	93 811 30 16
SUECA (Valencia)	Ronda Bernat Aliño	96 171 12 20
TARRAGONA (Tarragona)	Cardenal Cervantes, 37	97 724 71 13
TERRASA (Barcelona)	Prat de la Riba, 160	93 736 35 90
TORRENT (Valencia)	Avda. País Valenciá, 98	96 155 81 60
TORRENT (Valencia)	San Valeriano, 9	96 156 00 20
TORRENT (Valencia)	Parque Comercial Toll L'Alberca	96 157 70 95
TORREVIEJA (Alicante)	Zoa, 75-77	96 670 20 20
TOTANA (Murcia)	Carretera Nacional, km 616	96 842 55 22
TURÍS (Valencia)	Arquitecto Juan Luis García Lozano, s/n	96 252 83 02
UTIEL (Valencia)	Ramon y Cajal, 14	96 217 45 56
VALENCIA (Valencia)	Alboraya, 31	96 389 16 80
VALENCIA (Valencia)	Archiduque Carlos, 63-65	96 358 08 22
VALENCIA (Valencia)	Arquitecto Alfaro, 5	96 367 48 80
VALENCIA (Valencia)	Avda. Burjasot, 126	96 348 01 82
VALENCIA (Valencia)	Avda. Cortes Valencianas, 22	96 340 64 80
VALENCIA (Valencia)	Avda. Peset Aleixandre, 78	96 348 02 83
VALENCIA (Valencia)	Avda. Puerto, 79	96 360 22 12
VALENCIA (Valencia)	Bachiller, 24	96 369 97 71
VALENCIA (Valencia)	Benissanó	96 383 55 43
VALENCIA (Valencia)	Camino de Montcada, s/n	96 366 13 52
VALENCIA (Valencia)	Cardenal Benlloch, 107	96 369 83 08
VALENCIA (Valencia)	Cardenal Benlloch, 54	96 369 52 25
VALENCIA (Valencia)	Cartagena, 4	96 382 27 37
VALENCIA (Valencia)	Castielfabib, 22 / Pl. Diputat Luis Lucía, 8 y Valle Ballestera, 29	96 340 26 35
VALENCIA (Valencia)	Ceramista Ros, 13	96 378 56 87
VALENCIA (Valencia)	Dolores Marqués s/n	96 362 05 82
VALENCIA (Valencia)	Doctor Marañón s/n	96 357 82 32
VALENCIA (Valencia)	Dr. Royo Vilanova, 4	96 377 05 14
VALENCIA (Valencia)	Fontanares, 5-7	96 377 82 88
VALENCIA (Valencia)	Fray Pedro Vives, 21-23-25	96 365 30 20
VALENCIA (Valencia)	General Llorens, 22	96 348 00 57
VALENCIA (Valencia)	Heroes Virgen de la Cabeza, 64	96 378 88 17
VALENCIA (Valencia)	Historiador Diago, 5-7	96 382 51 13
VALENCIA (Valencia)	Hospital, 1 bajo	96 394 14 78
VALENCIA (Valencia)	Jesús, 98	96 380 28 54
VALENCIA (Valencia)	Llanera de Ranes, 24	96 378 71 52
VALENCIA (Valencia)	Matías Perelló, 46	96 374 90 12
VALENCIA (Valencia)	Mayor, 60 Barrio Nazaret	96 367 19 24
VALENCIA (Valencia)	Na Robella, 4	96 333 85 92
VALENCIA (Valencia)	Nicasio Benlloch, 80	96 349 73 67

Població	Adreça	Telèfon
VALENCIA (Valencia)	Obispo Jaime Pérez, 14	96 334 01 77
VALENCIA (Valencia)	Olivereta, 42	96 379 70 80
VALENCIA (Valencia)	Oltá, 50	96 334 68 63
VALENCIA (Valencia)	Padre Ferris, 20	96 340 04 08
VALENCIA (Valencia)	Padre Viñas s/n	96 366 41 80
VALENCIA (Valencia)	Periodista Gil Sumbiela	96 349 65 64
VALENCIA (Valencia)	Rodrigo de Pertegaz, 18-20	96 330 49 48
VALENCIA (Valencia)	San Vicente, 136	96 341 75 50
VALENCIA (Valencia)	Santos Justo y Pastor, 79	96 355 39 80
VALENCIA (Valencia)	Serrería, 43	96 371 31 19
VALENCIA (Valencia)	Sueca, 34	96 341 12 50
VALENCIA (Valencia)	Uruguay, 27	96 380 63 01
VERA (Almería)	Ctra. Garrucha - Villaricos, Playazo de Vera	95 061 82 97
VERGEL (Alicante)	Doctor Domenech, 12	96 575 10 06
VILAJOIOSA (Alicante)	Avda. Pianista Gonzalo Soriano, s/n	96 685 00 56
VILA-SECA (Tarragona)	Avda. Ramon d' Olzina	97 739 35 36
VILLAR DEL ARZOBISPO (Valencia)	Castellón 10-12	96 272 07 27
VILLARREAL (Castellón)	Avda. Cedre, 43	96 452 26 52
VILLAREAL (Castellón)	Calvario, s/n / Penyagolosa	96 450 00 53
VILLARREAL (Castellón)	Furs de València, s/n	96 453 82 55
VILLARREAL (Castellón)	Onda, s/n	
VILLENA (Alicante)	Avda. Constitucion, 41	96 580 30 50
XIRIVELLA (Valencia)	Avda.Del Cami Nou, 70	96 383 02 03
XIRIVELLA (Valencia)	Maestro Rodrigo, 4	96 359 02 11
YECLA (Murcia)	Arzipestre E.Diaz, 63	96 879 55 52

consum basic

Població	Adreça	Telèfon
AGOST (Alicante)	Avda. Doctor Fleming, 11	96 569 22 75
AIELO DE MALFERIT (Valencia)	Reverendo Rafael Juan Vidal, 52	96 236 08 51
ALBALAT DE LA RIBERA (Valencia)	El Corralot, 29	96 249 22 81
ALCÀCER (Valencia)	Santisima Trinidad, 92	96 124 02 47
ALCALÀ DE XIVERT (Castellón)	Plaza Don Juan Vilanova, 17	96 441 04 72
ALCOI (Alicante)	Camí Alcoi, 77	96 554 21 71
ALDAIA (Valencia)	Juan Ramón Jiménez, 37	96 151 86 11
ALDAIA (Valencia)	Constitución, 15	96 154 01 65
ALFAFAR (Valencia)	Poeta Miguel Hérnandez s/n	96 375 05 11
ALGEMESI (Valencia)	Plaza Mercado, 9	96 248 13 94
ALICANTE (Alicante)	Gastón Castelló, 28	96 517 93 59
ALICANTE (Alicante)	Jimenez Cisneros, 27	96 525 07 19
ALICANTE (Alicante)	Arzobispo Loaces, 17	96 522 88 74
ALICANTE (Alicante)	Amistad, 6-B	96 510 14 72
ALMENARA (Castellón)	Del Mur, 55	96 262 41 19
ALMUSSAFES (Valencia)	Santa Ana, 24	96 178 24 81
ALMUSSAFES (Valencia)	Mayor, 119	96 179 46 07
ALQUERIAS DEL N. PERDIDO (Castellón)	Virgen de Gracia, 33-35	96 451 24 41
ALTEA (Alicante)	Costa Blanca, s/n	96 584 34 12
ALTEA (Alicante)	San Francisco / Ancla, s/n	96 688 13 16
BADALONA (Barcelona)	Avenida Martí Pujol, 641-647	93 460 67 99
BARCELONA (Barcelona)	Avda. Hospital Militar, 34	
BARCELONA (Barcelona)	Avda. Madrid, 166	93 409 28 60
BARCELONA (Barcelona)	Avda. Mare Deu Montserrat, 19	
BARCELONA (Barcelona)	Avda. Meridiana, 256	93 349 47 92
BARCELONA (Barcelona)	Balmes, 306	93 241 57 90
BARCELONA (Barcelona)	Berlin, 4	93 490 46 29
BARCELONA (Barcelona)	Buenos Aires, 30	
BARCELONA (Barcelona)	Camelies, 39	
BARCELONA (Barcelona)	Cartagena, 293	93 435 41 57
BARCELONA (Barcelona)	Casanova,142	93 323 07 90
BARCELONA (Barcelona)	Conde Urgell, 85	93 323 81 87
BARCELONA (Barcelona)	Escorial, 120	
BARCELONA (Barcelona)	Fabra i Puig, 53-57	93 311 61 55
BARCELONA (Barcelona)	Gran de Gracia, 25	
BARCELONA (Barcelona)	Gran Vía Corts Catalanas, 321	
BARCELONA (Barcelona)	Jerusalen, 4	93 318 25 41
BARCELONA (Barcelona)	Juan Bravo, 8-10	
BARCELONA (Barcelona)	Las Chafarinas, s/n	
BARCELONA (Barcelona)	L'Olivera, 38	
BARCELONA (Barcelona)	Llull, 465	93 305 57 34

consum basic

Població	Adreça	Telèfon
BARCELONA (Barcelona)	Mallorca, 354	93 458 11 90
BARCELONA (Barcelona)	Mercat Sant Gervasi / Pl. Joaquim Folguera	
BARCELONA (Barcelona)	Nicaragua,110-112	93 419 79 42
BARCELONA (Barcelona)	Numancia, 77	
BARCELONA (Barcelona)	Padilla, 306	93 435 84 87
BARCELONA (Barcelona)	París, 53	
BARCELONA (Barcelona)	Paseo de Valldaura, 172	93 350 62 62
BARCELONA (Barcelona)	Provenza, 111	
BARCELONA (Barcelona)	Rogent, 63-65	93 456 47 62
BARCELONA (Barcelona)	Roger de Flor, 85	93 231 08 57
BARCELONA (Barcelona)	Ronda Guinardó, 52	
BARCELONA (Barcelona)	Ronda Sant Pau, 29	93 443 79 97
BARCELONA (Barcelona)	Rosello, 502-504	93 435 69 34
BARCELONA (Barcelona)	Sant Gervasi, 83	93 418 54 50
BARCELONA (Barcelona)	Sta. Amelia,31	93 205 16 09
BARCELONA (Barcelona)	Travessera de Dalt, 34	
BARCELONA (Barcelona)	Travessera de les Corts, 230	93 490 84 33
BARCELONA (Barcelona)	Valencia, 478	93 232 80 18
BARCELONA (Barcelona)	Valencia, 551	
BARCELONA (Barcelona)	Villarroel, 15	93 289 32 44
BENEJUZAR (Alicante)	Luis Buñuel, esquina Carlos Ibañez	96 535 62 07
BENICASIM (Castellón)	Violant de Casalduch, s/n	96 430 56 86
BENIFAIÓ (Valencia)	Trullas, 43	96 179 50 68
BENIMAMET (Valencia)	Campamento, 28	96 363 64 50
BENISSA (Alicante)	Avda. Pais Valenciano, 71	96 573 26 65
BETERA (Valencia)	Salvador Giner, 42	96 169 12 17
BETXI (Castellón)	Avda. Primero De Mayo, 86	96 462 22 59
BLANCA (Murcia)	Federico Servet, s/n	96 845 92 82
BOCAIRENT (Valencia)	Santa Águeda, s/n	96 235 05 33
BORRIOL (Castellón)	Rey Don Jaime, 11	96 432 21 28
BURJASSOT (Valencia)	Guillem de Castro, 28	96 364 41 14
BURJASSOT (Valencia)	Pi i Margal,l 5	96 363 63 66
BURRIANA (Castellón)	Avda. Mediterraneo, 22	96 458 67 28
BURRIANA (Castellón)	Plaza José Iturbi, 2 - Ecofiesta	96 451 48 00
CASAS IBAÑEZ (Albacete)	Carretera Nacional 332, 76	96 746 13 74
CASASIMARRO (Cuenca)	Pl. de la Constitución, 9	96 748 75 41
CASTELLAR (Valencia)	Vicente Puchol, 49	96 375 01 94
CASTELLAR (Valencia)	Escultor Federico Siruana, 19	96 376 49 68
CASTELLON (Castellón)	Dr. Clara, 4	96 425 42 67
CASTELLON (Castellón)	Ronda Magdalena, 64	96 425 37 55
CATARROJA (Valencia)	Avda. Rambleta, 8 - Colón, 60	96 127 08 51

consum basic

Població	Adreça	Telèfon
CATRAL (Alicante)	Purisima, 34	96 572 36 30
DOLORES (Alicante)	Avda. Alcalde Jose Rodriguez, 28	96 671 01 00
ELDA (Alicante)	Avda. Alfonso XIII-Zona actuación 9	96 538 78 20
ELDA (Alicante)	Poeta Zorrilla, s/n	
ELX TORRELLANO (Alicante)	Avda. de Illice, s/n	96 568 00 58
EL CAMPELLO (Alicante)	Avda. Ausias March, s/n - Avda. Xixona s/n	96 563 58 97
EL MASNOU (Barcelona)	Italia, 50	93 540 08 29
EL PERELLÓ (Valencia)	Avda. Sueca, c/ Roger de Lauria	96 177 06 07
EL PINOSO (Alicante)	Badem Rico Lucas, s/n	96 547 75 64
EL PRAT (Barcelona)	Avda. Vr. de Montserrat, 202	93 478 38 02
EL VENDRELL (Tarragona)	Avda. San Vicente, 18-24	
ELCHE DE LA SIERRA (Albacete)	Avda. España, 8	96 741 13 70
FAURA (Valencia)	Santa Bárbara, 80 / Valencia	96 260 07 23
FONT DE LA FIGUERA (Valencia)	Plaza Mayor, 22	96 229 02 46
FUENTE ALAMO (Murcia)	Manuel de Falla, 35	96 859 87 12
FUENTEALAMO (Albacete)	Plaza Mayor, 22	96 229 02 46
GANDIA (Valencia)	Ferrocarril D' Alcoy, 113	96 287 56 53
GARRUCHA (Almería)	Mayor, s/n	95 046 06 57
GAVÁ (Barcelona)	Mare de Deu de Montserrat, 9	93 633 52 91
GAVA (Barcelona)	Sant Lluis, 63	
GENOVES (Valencia)	Lepanto, 1	96 222 97 87
HELLÍN (Albacete)	López de Oro, 43	96 730 52 19
HOSPITALET (Barcelona)	Dr. Marti Julia, 133	93 432 39 41
HOSPITALET (Barcelona)	Enric Prat de la Riba, 195	93 337 58 86
HOSPITALET (Barcelona)	Avda.Severo Ochoa, 94	93 438 33 28
HOSPITALET DEL INFANT (Tarragona)	Baix Empordà / Terra Alta	97 726 26 84
IBI (Alicante)	Reyes Católicos, 13	96 655 08 19
INIESTA (Cuenca)	Cañadas, 6	96 749 07 81
JAVEA (Alicante)	P.P. Pou del Moro (J.Espronceda y G.Vega)	96 646 30 25
JUMILLA (Murcia)	Canovas Del Castillo, 105	96 875 78 65
L'ALCUDIA (Valencia)	Mayor, 16	96 254 12 19
L'ALFÀS DEL PI (Alicante)	Avda. del Albir, 67	96 686 73 73
LLEIDA (Lleida)	del Centre, 4	97 321 27 04
LLEIDA (Lleida)	Enric Pubill, 7 Balafia	97 324 78 17
LLEIDA (Lleida)	Jeroni Pujades, 29	97 323 06 15
LLEIDA (Lleida)	Vallcalent, 35	97 328 17 66
MADRIGUERAS (Albacete)	Pasos,19	96 748 51 62
MATARÓ (Barcelona)	Ronda Alfonso X El Sabio, 54	93 790 48 54
MELIANA (Valencia)	Avda. Santa Maria, 3	96 149 14 18
MISLATA (Valencia)	Turia, 8	96 383 10 56
MONFORT (Alicante)	Avda De Aspe, 7	96 562 18 13

consum basic

Població	Adreça	Telèfon
MONCADA (Valencia)	Badia, 102	96 139 57 35
MORELLA (Castellón)	Crtra. De Castellón, 2	96 416 08 42
MUNERA (Albacete)	Mayor, 38	96 737 30 99
MURCIA (Murcia	Navarra, s/n	96 828 64 90
MURCIA (Murcia)	Pina, 23 / Espronceda - Huerto de las Bombas	96 829 00 22
MURCIA (Murcia)	Ronda Levante esquina Islas Canarias	96 824 33 05
NULES (Castellón)	Santa Natalia, 3	96 467 33 33
ONDA (Castellón)	Plaza del Pla, 25	96 460 24 17
ONTUR (Albacete)	Pascual Abellan	96 732 38 18
PAIPORTA (Valencia)	País Valenciano ,8	96 397 50 58
PATERNA (Valencia)	Avda. Blasco Ibañez, 47	96 138 50 53
PEÑISCOLA (Castellón)	Maestro Bayarri, 24	96 446 77 91
PEÑÍSCOLA (Castellón)	Avda. Estación, 39	96 448 13 42
PICANYA (Valencia)	Avda. Marques del Turia, 7	96 159 28 57
PICANYA (Valencia)	San Juan Bautista, 20	96 159 22 12
PICASSENT (Valencia)	Avda. Sud, 57	96 123 12 79
PINEDA (Barcelona)	Jaume Balmes, 15	
POBLA LLARGA (Valencia)	San Vicente, 23 - 25	96 297 02 34
RAFAL (Alicante)	Dr. Fleming, 1	96 675 28 39
REUS (Tarragona)	Plaza Conde Reus, 1	97 732 24 52
RIPOLLET (Barcelona)	Pedraforca, 2	93 586 32 50
RODA DE BARA (Tarragona)	Crta.Tarragona s/n	97 780 05 54
SABADELL (Barcelona)	Corominas, 2-6	
SABADELL (Barcelona)	Ronda Zamenhof, 58-66	
SAGUNTO (Valencia)	Capitán Pallarés, 14	96 266 61 61
SANT BOI (Barcelona)	Colón, 46	93 661 42 42
SANT BOI (Barcelona)	Once Septiembre, 14	93 654 13 04
SANT JUST (Barcelona)	Raval de la Creu, 42 (Mdo.)	
SANTA COLOMA (Barcelona)	Mas Mari, 43	
SILLA (Valencia)	Ausias March, 10	96 120 32 62
SILS (Girona)	Avda. Países Catalans, s/n	
SIMAT DE LA VALLDIGNA (Valencia)	Mayor, 26	96 281 03 52
SOLLANA (Valencia)	Avda. dr. Santiago Vidal Soria, 18	96 174 12 60
SOLLANA (Valencia)	Holanda, 1	96 174 02 75
STA COLOMA DE GRAMANET (Barcelona)	Singuerlin	93 391 84 08
TARAZONA DE LA MANCHA (Albacete)	La Virgen, 7	96 748 13 55
TEULADA (Alicante)	Avda. Santa Catalina, 29	96 574 01 52
TOBARRA (Albacete)	Principe De Asturias, 4	96 732 91 55
TORREBLANCA (Castellón)	San Antonio, 34	96 442 05 27
TORRENT (Valencia)	Avda. Pais Valenciano, 16	96 157 20 50
TORRENT (Valencia)	L'Horta, 8	96 155 59 66

consum basic

Població	Adreça	Telèfon
TORRENT (Valencia)	Virgen de la Paz, 46	96 157 45 50
TORREVIEJA (Alicante)	Avda. Diego Ramírez	96 571 32 90
TORREVIEJA (Alicante)	Avida. Habaneras, 75	96 570 68 15
TOTANA (Murcia)	Santomera, 15	96 842 35 11
VALENCIA (Valencia)	Alfambra, 10	96 348 31 13
VALENCIA (Valencia)	Amadeo Saboya, 15	96 393 19 17
VALENCIA (Valencia)	Amparo Iturbi, 71	96 395 85 18
VALENCIA (Valencia)	Avda Dr. Waskman, 37	96 334 42 76
VALENCIA (Valencia)	Blasco Ibañez, 148	96 372 49 01
VALENCIA (Valencia)	Carteros, 71	96 357 11 23
VALENCIA (Valencia)	Enrique Navarro, 35	96 360 29 69
VALENCIA (Valencia)	Felipe Gauna, 9	96 372 98 02
VALENCIA (Valencia)	Jesús, 35-37	96 341 98 48
VALENCIA (Valencia)	José Esteve, 2	96 366 72 56
VALENCIA (Valencia)	Lorca,12	96 385 29 39
VALENCIA (Valencia)	Marqués de Montortal, 99	96 366 74 50
VALENCIA (Valencia)	Martínez Ferrando, 6	96 351 67 65
VALENCIA (Valencia)	Nicasio Benlloch, 12	96 340 69 44
VALENCIA (Valencia)	Pintor Zariñena, 7	96 391 96 77
VALENCIA (Valencia)	Plaza Rojas Clemente, 13	96 391 92 52
VALENCIA (Valencia)	Salvador Rubio, 3	96 349 06 46
VALENCIA (Valencia)	Serpis, s/n	96 389 06 00
VALLADA (Valencia)	Avda. dels Molinets, s/n	96 225 7214
VILAFRANCA DEL CID (Castellón)	Juan Pablo Climent, 11	96 444 00 55
VILAJOIOSA (Alicante)	Ramón i Cajal, 16-18	96 589 34 12
VILAMARXANT (Valencia)	Crta. Pedralba, 69	96 271 21 03
VILAVELLA (Castellón)	Crta. Vall D' Uixó, 32	96 467 70 74
VILLAMALEA (Albacete)	Costerilla, 3	96 748 39 90
VINAROS (Castellón)	Avinguda País Valenciá, 13	96 440 14 24
XERACO (Valencia)	Avda. de la Mota, s/n	96 288 80 20
XILXES (Castellón)	1º de Mayo, 3	96 458 32 70
XIRIVELLA (Valencia)	Avda. del Cami Nou, s/n	96 379 63 52

consum
basic
Elegància i durabilitat
des de
9'95
€
consum

Supermercats charter
La Franquicia de Consum

Població	Adreça	Telèfon
ADEMUZ (Valencia)	Avda. Valencia, 23	978 78 50 55
AGULLENT (Valencia)	Mayor, 36	96 290 70 42
AIGÜES (Alicante)	Pza. de la Iglesia, 18	96 569 05 60
ALBUIXEC (Valencia)	Mayor, 26	96 140 00 01
ALCOCEBRE (Castellón)	Camping Playa Tropicana	96 441 24 63
ALFAFAR (Valencia)	Gomez Ferrer, 8	96 376 54 49
ALGUEÑA (Alicante)	Avda. Roca de Togores, 2	
ALICANTE	Partida de Bacarot, 4	96 511 26 12
ALMASSORA (Castellón)	Camí Ben-Acell, s/n	96 456 01 46
ALZIRA (Valencia)	Favareta, 52	96 241 79 87
ANGLÉS (Girona)	Verneda, 15 bajo	97 242 14 53
ANNA (Valencia)	Manuel de Falla, 12	96 221 04 62
ANTELLA (Valencia)	Pintor Abril, 10	96 297 44 08
ARBOLEAS (Almería)	Venta Mateo, s/n	95 012 13 22
ARTESA DE SEGRE (Lérida)	María Anzizu, 6	97 340 11 55
ATZENETA DE ALBAIDA (Valencia)	Virgen de los Desamparados, 42	96 235 65 10
ATZENETA DEL MAESTRAT (Castellón)	Avda. Castellón, 39	96 437 01 47
BANYERES (Alicante)	Juan XXIII, 6	96 656 71 07
BARCELONA (Barcelona)	Camí vell de la Pedrera, 12	93 354 76 19
BARCELONA (Barcelona)	Estadella, 34	93 305 56 72
BARCELONA (Barcelona)	Nou de la Rambla, 52	93 329 91 17
BARCELONA (Barcelona)	Sant Pere Mes Alt, 57 - bajo	93 310 77 44
BARCELONA (Barcelona)	Sta. Coloma, 21 - Once de Septiembre	
BARXETA (Valencia)	San Roque, 13	96 221 41 28
BÉLGIDA (Valencia)	Mayor, 8	96 290 10 77
BENICARLÓ (Castellón)	Polígono Industrial El Mollet, 301-305	96 446 70 13
BENIDORM (Alicante)	Maravall, 1	96 586 78 68
BENIDORM (Alicante)	Avda. Armada Española, 2	96 586 50 53
BENIFAIÓ (Valencia)	Espioca, 38	96 178 28 33
BENIFAIÓ (Valencia)	Juan Ramón Jimenez, 84	96 178 15 86
BENIFAIRO DE LA VALLDIGNA (Valencia)	Ricardo Romero,26	96 281 07 50
BENIPARRELL (Valencia)	Avda. Blasco Ibañez, 15	96 121 30 58
BENITACHELL (Alicante)	Jose Antonio, 38	96 649 34 70
BETERA (Valencia)	Cmno. Alcublas, s/n	96 160 02 13
BETERA (Valencia)	C. Comercial Local C-4 (Mas Camarena)	96 168 75 64
BICORP (Valencia)	Maestro Serrano, 9	96 226 90 50
BOCAIRENT (Valencia)	Martí Calabuig, 10	96 235 05 96
BOLBAITE (Valencia)	Ramon y Cajal, 11	96 222 30 15
BURJASSOT (Valencia)	Pintor Pinazo, 4	96 364 31 08
BURRIANA (Castellón)	Avda. Llombai, s/n	96 451 02 60
CABANES (Castellón)	Polígono Industrial S-3 C/ 2, 2	96 433 20 48

Supermercats charter
La Franquicia de Consum

Població	Adreça	Telèfon
CABANES (Castellón)	Pza. Virgen del Buen Suceso, 26	96 433 12 83
CALAFELL (Tarragona)	Paseo Maritimo 181-188	97 716 34 89
CALDES DE MONTBUI (Barcelona)	Carretera comarcal 1415 km 1.925	93 840 45 70
CAMPDEVANOL (Girona)	Plaça Melcior Vaquer, 5	97 273 02 19
CAMPORROBLES (Valencia)	Caudete de las Fuentes, 12	96 218 00 22
CAPELLADES (Barcelona)	Passeig Miguel I Mas, 11	93 801 37 02
CARBONERAS DE GUADAZAÓN (Cuenca)	Don Cruz, 57 bajo	96 934 90 27
CARCER (Valencia)	Alberique, 35	96 297 64 47
CARDENETE (Cuenca)	La Iglesia, 8	96 934 80 11
CASINOS (Valencia)	Dr. Gomez Ferrer, 30	96 270 03 43
CASTELLÓ DE RUGAT (Valencia)	Ausias March, s/n	96 281 42 31
CERDANYOLA DEL VALLÉS (Barcelona)	Francolín, 23	93 692 93 96
CORBERA ALCIRA (Valencia)	Avda. País Valencià. 12	96 256 11 52
CORNELLÀ DE TERRY (Girona)	Mayor,10	97 259 68 51
CULLERA (Valencia)	Vicente Grau Font, 16 Ed. Sta. Marta	96 172 62 38
CUNIT (Tarragona)	Avda. Can Nicolau, 22	97 767 25 13
CUNIT (Tarragona)	Julio César,6	97 716 09 58
CUNIT (Tarragona)	Pere Romeu, 15	97 767 40 74
CHELLA (Valencia)	Plaza Adolfo Gimenez Del Rio, 11	96 222 05 75
CHELVA (Valencia)	C/ Martires, 33	96 210 00 40
CHESTE (Valencia)	Chiva, 20	96 251 24 74
EL BRUC (Barcelona)	Bruc del Mig, 86	93 771 00 08
EL PAPIOL (Barcelona)	Plaza Gaudí, 1	93 673 14 22
El SALER (Valencia)	Gola de Puchol, 6	96 161 04 89
FINESTRAT (Alicante)	Avda. Benidorm, 6 Bajo	96 587 89 80
FOIOS (Valencia)	Pintor Sorolla, 1	96 149 49 19
GAVARDA (Valencia)	Uno, 4	96 259 40 81
GELIDA (Barcelona)	Circumval.lació, 14	93 779 30 74
GIRONA (Girona)	Bassegoda, 7	97 240 21 41
GODELLETA (Valencia)	Cervantes, 18	96 180 06 05
GODELLETA (Valencia)	Crta. Godelleta - Valencia KM 11,7 (Agip)	96 180 00 29
GODELLETA (Valencia)	Mayor, 8	96 180 04 02
GUADASSUAR (Valencia)	Jesús, 5	96 257 00 77
HIGUERUELA (Albacete)	Primo De Rivera, 10	96 728 72 90
JÉRICA (Castellón)	Avda. Valencia, 12	96 412 92 77
LA VALL D'UIXÓ (Castellón)	Ciutat de L'Alguer, 15	96 469 69 56
LA REVA (Valencia)	Mallorca, s/n Pol. Ind. La Reva, Loriguilla	
LANDETE (Cuenca)	Cuenca, s/n	
LEDAÑA (Cuenca)	Antonio Pérez, 9	96 749 25 04
LES FRANQUESES DEL VALLÉS (Barcelona)	Girona, 33 (Bellavista)	93 861 84 97
LLAURI (Valencia)	Plz. Libertad, 5	96 256 01 48

Supermercats charter
La Franquicia de Consum

Població	Adreça	Telèfon
LLIÇÁ D'AMUNT (Barcelona)	Carretera BV-1432 KM 2,300	93 841 50 70
LLIRIA (Valencia)	Plaza Mayor, 26	96 279 03 81
LLOSA DE RANES (Valencia)	Ramon Beneito, 1	96 292 40 11
MANISES (Valencia)	Moli de la Llum, 17	96 153 23 24
MANRESA (Barcelona)	Plaza Bages, 10	93 874 95 82
MANUEL (Valencia)	Del Angel, 11	96 226 80 85
MANZANERA (Teruel)	Tomas Maria Ariño,3	97 878 18 32
MASQUEFA (Barcelona)	Salvador Dalí, 7	93 772 75 82
MIRA (Cuenca)	Obispo Sanguesa, 8	969 34 03 67
MISLATA (Valencia)	San Francisco de Asis, 4	96 370 28 68
MOIXENT (Valencia)	San Alberto, 17	96 226 01 40
MONCOFAR (Castellón)	Colon, 35	96 457 93 55
MONTGAT (Barcelona)	Ronda 8 de Març, 145-147	93 469 20 04
MONTROI (Valencia)	Turis,15	96 255 54 10
MORA DE RUBIELOS (Teruel)	Avda. Ibañez Marín, 20	97 880 71 03
NAVARRES (Valencia)	Pintor Tarrasó, 62	96 226 63 91
OLIVA (Valencia)	Conde de Oliva, 8	96 285 06 07
OLOT (Gerona)	Bisbe Guillamet, 6	97 227 01 08
ORBA (Alicante)	San Antonio, 45	96 558 39 13
PALLEJA (Barcelona)	Plaza Mossent Jacint Verdaguer, 7	93 663 04 53
PATERNA (Valencia)	Casinos, 2	96 138 79 93
PIERA (Barcelona)	Piereta, 63	93 778 83 31
PINEDO (Valencia)	Marino Villamil, 6	96 324 86 57
POBLA DE VALLBONA (Valencia)	Avda. Colón, 25	96 276 10 60
POBLA DEL DUC (Valencia)	Plaza Doctor Gomar, 1	96 292 71 44
POLINYÀ DEL XUQUER (Valencia)	Perales e Igual, 2	96 297 36 23
QUATRETONDA (Valencia)	Ausias March,13-15	96 226 47 84
QUESA (Valencia)	Rey Amadeo, 5	96 225 60 80
RAFELGUARAF (Valencia)	Jaume I, 5	96 258 64 44
RELLEU (Alicante)	Carretera Vilajoyiosa, s/n	
ROCAFORT (Valencia)	Doctor Lopez Trigo, 4	96 131 06 80
ROQUETES (Tarragona)	Sant Ruf, 26	97 750 00 27
RUBIELOS DE MORA (Teruel)	Avda. Manuela Polo, s/n	97 880 71 03
SABADELL (Barcelona)	Ter, 69	93 727 02 30
SAGUNT (Valencia)	Con de la Malvarrosa, Poligono G	96 260 89 06
SANT HILARI SACALM (Barcelona)	Pl. General Moragues, 1	97 286 92 87
SANT MARTÍ SARROCA (Barcelona)	Avda. Anselmo Clave, Local 2	93 743 16 25
SANT PERE DE RIBES (Barcelona)	Ortega i Gasset, 7	93 893 69 07
SANT VICENT DELS HORTS (Barcelona)	Maestro Perez Moya,11	93 676 93 14
SANTA COLOMA DE GRAMANET (Barcelona)	Mossen Camil Rossell, 18	93 391 17 39
SANTA MARGARIDA DE MONTBUI (Barcelona)	San Jaime, 5	93 804 23 19

Supermercats charter
La Franquicia de Consum

Població	Adreça	Telèfon
SANTA PERPETUA (Barcelona)	Pau Casals, 35	93 560 33 47
SEGUR DE CALAFELL (Tarragona)	Avda. España, 92	97 716 33 77
SEGUR DE CALAFELL (Tarragona)	Carretera Barcelona, 190	97 767 30 67
SEGUR DE CALAFELL (Tarragona)	Paseig Maritim, 255	97 716 02 99
SERRA (Valencia)	Virgen de los Angeles, 12	96 168 81 43
SITGES (Barcelona)	Camí de la Fita,30	93 894 16 92
SURIA (Barcelona)	Pius Maciá, 28	93 869 56 70
TALAYUELAS (Cuenca)	Obispo Almonacid, 4	96 936 32 06
TAVERNES DE LA VALLDIGNA (Valencia)	Císcar, s/n	
TORREGROSSA (Lleida)	Travesia Lleida Ronda Sud, 4	97 317 09 32
TORREVIEJA (Alicante)	San Julián, 36	96 570 43 19
TURIS (Valencia)	Jaume I, 5	96 252 67 11
ULLDECONA (Tarragona)	Murada de Baix, 52	97 772 01 48
VALENCIA (Valencia)	Avda. Constitución, 11	96 340 12 04
VALENCIA (Valencia)	General San Martín, 8	96 380 58 51
VALENCIA (Valencia)	Hermanos Maristas, 6	96 333 87 94
VALENCIA (Valencia)	Pintor Rafael Solbes, 3	96 377 81 58
VILAFAMÉS (Castellón)	Cooperativa, 14-16	96 432 97 23
VILAMARXANT (Valencia)	Del Pozo, 7	96 165 02 54
VILLAR DEL ARZOBISPO (Valencia)	La Musical, 7	96 164 63 35
VINALESA (Valencia)	Major, 10 bajo	96 149 80 26
VIVER (Castellón)	La Cadena, 1	96 414 10 88
VENTA DEL MORO (Valencia)	Lepanto, 10	96 217 81 84
XIXONA (Alicante)	Alicante, 2	96 561 28 01
YATOVA (Valencia)	Miguel Hernández, 1	96 250 83 16

06

Indicadors de sostenibilitat

Existix el desenvolupament sostenible? sí, i ho podem demostrar

En Consum només entenem el creixement des del compromís amb la nostra societat i orientem tots els nostres esforços a controlar els impactes econòmics, ambientals i socials de l'organització i a fer de la nostra activitat econòmica una activitat sostenible.

Llegenda

ES Indicador Economia Social
CS Indicador Propi de Consum

Indicadors GRI

EN Medi Ambient (Environment)
EC Economia (Economic)
PR Responsabilitat sobre Productes (Product Responsibility)
SO Societat (Society)
HR Drets Humans (Human Rights)
LA Pràctiques Laborals (Labor Practices & Decent Work)

N.A. No aplica

Perfil

(3.12)

1. Estratègia i anàlisi

INDICADORS GRI		EC. SOCIAL	PÀGINA
1.1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització (director general, president o lloc equivalent) sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seua estratègia.		7,9
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.		23

2. Perfil de l'organització

INDICADORS GRI		EC. SOCIAL	PÀGINA
2.1	Nom de l'organització.		124
2.2	Principals marques, productes i/o servicis.		16
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (joint ventures).		14
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.		124
2.5	Nombre de països en què opera l'organització i nom dels països en què desenvolupa activitats significatives o els que siguen rellevants específicament en relació amb els aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	N.A. Consum només opera a Espanya	
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.		16
	Descripció d'una breu memòria que pose de manifest la primacia de les persones i de l'objecte social sobre el capital.	ES1.1	19
	Grups de treball o espais generats que afavorixen la presa de decisions de l'organització.	ES3.3	57
	Percentatge de persones de l'organització que participen en algun dels grups o espais generats.	ES3.4	58
2.7	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abastix i els tipus de clients/beneficiaris).		16
2.8	Dimensions de l'organització informadora, inclosos: el nombre d'empleats, les vendes netes, la capitalització total desglossada en termes de deute i patrimoni net, la quantitat de productes o servicis prestats, els actius totals, el propietari efectiu, el desglossament per país/regió de: vendes/ ingressos per països/regions que constituïsquen un 5% o més dels ingressos totals, els costos per països/ regió que constituïsquen un 5% o més dels ingressos totals, empleats.		28, 30, 54
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en les dimensions, l'estructura i la propietat de l'organització.		30
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.		7

3. Paràmetres de la Memòria

INDICADORS GRI		EC. SOCIAL	PÀGINA
Perfil de la memòria			
3.1	Període cobert per la informació que es conté en la memòria (per exemple, exercici fiscal, any calendari).		16
3.2	Data de la memòria anterior més recent (si n'hi haguera).		16
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).		16
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o el seu contingut.		124
Abast i cobertura de la memòria			
3.5	Procés de definició del contingut de la memòria.		16
3.6	Cobertura de la memòria (p. ex. països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).		16
3.7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.		16
3.8	La base per a incloure informació en el cas de negocis conjunts (joint ventures), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguen afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	N.A. No hi ha negocis conjunts, filials, etc que puguen afectar la comparabilitat.	
3.9	Tècniques de mesurament de dades i bases per a efectuar els càlculs, incloses les hipòtesis i les tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i la resta d'informació de la memòria.		119
3.10	Descripció de l'efecte que puga tindre la reexpressió d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat la reexpressió esmentada (per exemple, fusions i adquisicions, un canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci, o mètodes de valoració).		119
3.11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la memòria.		119
Índex de continguts del GRI i de l'economia social			
3.12	Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria.		107
	Taula de continguts Principis Economia Social.		107
Verificació			
3.13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou l'informe de verificació en la memòria de sostenibilitat, s'ha d'explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També s'ha d'aclarir la relació entre l'organització informadora i el proveïdor o els proveïdors de la verificació.		119

4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interés

INDICADORS GRI		EC. SOCIAL	PÀGINA
Govern			
4.1	L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comités del màxim òrgan de govern responsable de tasques com ara la definició de l'estratègia o la supervisió de la organització.		12
4.2	S'ha d'indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu i, si és així, la seua funció dins de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquen).	N.A. El president no ocupa un càrrec executiu.	
4.3	En aquelles organitzacions que tinguen estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguen independents o no executius.	N.A. Tots els membres són socis.	
4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per a comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.		57
	Percentatge de persones o grups amb dret al vot en els òrgans màxims de decisió respecte del total de persones de l'organització.	ES3.1	57
	Grau de renovació en els òrgans de representació de l'organització, amb indicació de la fórmula de renovació prevista.	ES3.2	57
4.5	Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (inclosos els acords d'abandó del càrrec) i l'acompliment de l'organització (inclòs el seu acompliment social i ambiental).	N.A. No hi ha vincle entre la retribució dels directius i l'acompliment de l'organització.	
4.6	Procediments implantats per a evitar conf ictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.		58
4.7	Procediment de determinació de la capacitació i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per a poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.		12
	Percentatge mitjà de participació real en els màxims òrgans de decisió.	ES3.7	57
	Descripció del procés preparatori del màxim òrgan de representació social.	ES3.8	58
	Percentatge d'excedents assignats als membres de l'organització o a la incorporació de persones (excedents capitalitzats o monetaritzats).	ES7.3	28
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seua implementació.		17
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per a supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos els riscos i les oportunitats relacionades, igual com l'adherència o el compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, els codis de conducta i els principis.		25
4.10	Procediments per a avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.		25
	Descripció d'una breu memòria que detalle els requisits i les limitacions de la sobirania de gestió dels màxims òrgans de decisió de l'organització.	ES6.1	58

INDICADORS GRI		EC. SOCIAL	PÀGINA
Compromisos amb iniciatives externes			
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o un principi de precaució.		25
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, igual com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriga o aprove.		71, 85
	Organització d'actes socials, culturals o solidaris, i col·laboracions monetàries o de qualsevol tipus en estos.	ES5.1	83
	Nom i tipologia d'activitats de cooperació realitzades amb altres organitzacions.	ES5.5	83
	Existència d'actuacions vinculades a inversions socialment responsables.	ES5.2	50
4.13	Principals associacions a què pertanga (com ara associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals a les quals l'organització dóna suport.		84
Participació dels grups d'interés			
4.14	Relació de grups d'interés que l'organització ha inclòs.		20
	Definició d'un mapa dels grups d'interés focalitzats en l'organització.	ES4.1	20
4.15	Base per a la identificació i la selecció de grups d'interés amb què l'organització es compromet.		20
4.16	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interés, incloses la freqüència de la seua participació per tipus i la categoria dels grups d'interés.		20
	Fluxos relacionals existents entre l'organització i els seus grups d'interés.	ES4.2	20
	Existència d'una sistemàtica de valoració de la satisfacció dels grups d'interés.	ES4.5	20
	Procés d'informació pel qual les persones de l'organització tenen accés a la informació de triple vessant (societària,empresarial i econòmica), amb indicació dels canals, la freqüència i els destinataris.	ES3.5	20
4.17	Principals preocupacions i aspectes d'interés que hagen sorgit a través de la participació dels grups d'interés i la forma en què ha respost l'organització a estos en l'elaboració de la memòria.		20

Acompliment econòmic

INDICADORS GRI			EC. SOCIAL	PÀGINA
Enfocament de Gestió				28
Acompliment econòmic				
Principal	EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi els ingressos, els costos d'explotació, la retribució a empleats, les donacions i altres inversions en la comunitat, els beneficis no distribuïts i els pagaments a proveïdors de capital i a governs.		29, 66
		Augment o disminució dels guanys retinguts al final del període.	ES7.4	28
		Percentatge de compres produït al territori (matèries primeres, servicis i actius fixos) / total de compres	ES5.6	34
Principal	EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.		44
Principal	EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.		60
Principal	EC4	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.		67
Presència en el mercat				
Adicional	EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.		65, 66
Principal	EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives.		34
Principal	EC7	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.		54
Impactes econòmics indirectes				
		Percentatge sobre el Passiu que correspon a fons col·lectius o irrepartibles.	ES7.1	29
		Percentatge de distribució d'excedents destinats a fons col·lectius o irrepartibles.	ES7.2	29
Principal	EC8	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els servicis prestats principalment per al benefici públic per mitjà de compromisos comercials, pro bo, o en espècie.		29
Adicional	EC9	Enteniment i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius,incloent-hi l'abast d'estos impactes.		34
Innovació				
		Recursos destinats a innovació (euros totals invertits).	CS 1	41

Acompliment ambiental

INDICADORS GRI			EC. SOCIAL	PÀGINA
Enfocament de Gestió				44
Impacte ambiental				
		Coneixement i documentació dels impactes ambientals significatius que es deriven de l'activitat.	ES5.8	44
		Definició i documentació d'objectius ambientals anuals en funció dels impactes ambientals significatius.	ES5.9	44
		Consideració de criteris ambientals en la selecció de proveïdors, productes i servicis.	ES5.4	33
Materials				
Principal	EN1	Materials utilitzats, per pes o volum.		44
Principal	EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valorats.		44
Energia				
Principal	EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.		45
Principal	EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.		47
Adicional	EN5	Estalvi d'energia a causa de la conservació i de millores en l'eficiència.		45
Adicional	EN6	Iniciatives per a proporcionar productes i servicis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'estes iniciatives.		45, 46
Adicional	EN7	Iniciatives per a reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb estes iniciatives.		47
Aigua				
Principal	EN8	Captació total d'aigua per fonts.		47
Adicional	EN9	Fonts d'aigua que han sigut afectades significativament per la captació d'aigua.		47
Adicional	EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.		47
Biodiversitat				
Principal	EN11	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i les dimensions dels terrenys en propietat, arrendats o gestionats.	N.A. La nostra activitat no es desenvolupa en espais protegits.	
Principal	EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, els productes i els servicis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	N.A. Ídem	
Adicional	EN13	Hàbitats protegits o restaurats.	N.A. Ídem	
Adicional	EN14	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	N.A. Ídem	
Adicional	EN15	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Roja de la IUCN i en llistes nacionals i els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	N.A. Ídem	
		Mesures adoptades per a col·laborar en la preservació o la restauració d'espècies o espais naturals pròxims, igual com les riqueses naturals i culturals, propietat de l'organització	ES5.13	N.A. Ídem

Emissions, abocaments y residus

Principal	EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.		48
Principal	EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.		48
Adicional	EN18	Iniciatives per a reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle i les reduccions aconseguides.		49
Principal	EN19	Emissions de substàncies destructores de la capa ozó, en pes.	N.A. Els nostres circuits són tancats i no emetem este tipus de gasos.	
Principal	EN20	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.		48
Principal	EN21	Abocament total d'aigües residuals, segons la naturalesa i la destinació.		47
Principal	EN22	Pes total de residus generats, segons el tipus i el mètode de tractament.		49
Principal	EN23	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.		50
Adicional	EN24	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII i percentatge de residus transportats internacionalment.		49
Adicional	EN25	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat dels recursos hídrics i els hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigua i aigües de vessament de l'organització informadora.		47

Contaminació acústica

		Diferència del soroll exterior produït per l'activitat i el valor d'emissió límit de la zona de sensibilitat acústica on s'ubica l'activitat.	CS 2	49
		Mesures adoptades per a la minimitzar la contaminació acústica.	CS 3	49

Contaminació lumínica

		Control i seguiment del percentatge de llums amb baixa dispersió hemisferi superior / total de llums.	CS 4	49
		Mesures adoptades per a la minimització de la contaminació lumínica.	CS 5	49

Productes i servicis

Principal	EN26	Iniciatives per a mitigar els impactes ambientals dels productes i servicis, i grau de reducció d'eixe impacte.		49
Principal	EN27	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seua vida útil, per categories de productes.		50

Compliment

Principal	EN28	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.		50, 80

Transport

Adicional	EN29	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.		50

General

Adicional	EN30	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.		50

Acompliment Social

Pràctiques laborals

INDICADORS GRI			EC. SOCIAL	PÀGINA
Enfocament de Gestió				54
Ocupació				
Principal	LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió.		54, 55
Principal	LA2	Nombre total d'empleats i rotació mitjana, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.		54, 56, 62
		Requisits per a l'adhesió de nous membres a l'organització.	ES2.1	57
		Requisits i condicions per a l'eixida de l'organització.	ES2.2	57
		Evolució de socis o membres, amb descripció de la variació d'altes i baixes.	ES2.3	56, 75
		Desglossament del personal per tipus de treball, per contracte i per regió, incloent-hi els llocs de treball ocupats per persones amb discapacitat sobre el total de l'organització.	ES5.10	54, 55, 64
		Nombre total de persones desglossat per grups d'edat, sexe i regió, amb especificació del personal discapacitat.	ES5.11	54, 64
		Rotació mitjana de la plantilla desglossada per grups d'edat, sexe i regió, amb especificació del personal discapacitat.	ES5.12	56
		Existència de mesures de conciliació treball-família-oci (reducció de jornada, flexibilitat horària, etc.)	CS 6	60
		Percentatge de persones que gaudixen de cada mesura de conciliació treball-família-oci.	CS 7	60
Adicional	LA3	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'oferixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.		60
Relacions empresa/treballadors				
Principal	LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.		71
Principal	LA5	Període mínim de preavís relatiu a canvis organitzatius, incloent-hi si estes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.		58

Salut i seguretat en el treball

Adicional	LA6	Percentatge del total de treballadors que està representat en comités de salut i seguretat conjunts de direcció-empleats, establits per a ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat en el treball.		72
Principal	LA7	Taxa d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nre. de víctimes mortals relacionades amb el treball per regió.		72
Principal	LA8	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquen als treballadors, a les seues famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.		72
Adicional	LA9	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.		72

Formació i educació

Principal	LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat.		68, 69
		Percentatge de membres de l'organització que han rebut o que participen en activitats de formació específica en economia social en l'últim any respecte del total de membres de l'organització.	ES3.6	69
Adicional	LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten l'ocupabilitat dels treballadors i que els recolzen en la gestió del final de les seues carreres professionals.		51, 70
Adicional	LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional.		65
		Percentatge d'inversió en formació per als treballadors / massa salarial de l'empresa.	CS 8	67
		Existència de procediments per a avaluar les accions formatives.	CS 9	67, 69

Diversitat i igualtat d'oportunitats

Principal	LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.		63, 64
		Existència de polítiques o procediments d'igualtat d'oportunitats en la selecció, la promoció i el desenvolupament de les persones de l'organització.	ES5.7	61
Principal	LA14	Relació entre el salari base dels homes i el de les dones, desglossat per categoria professional.		61
		Disposar d'una auditoria d'accessibilitat global reconeguda a nivell mundial.	ES5.14	31

Drets humans

INDICADORS GRI			EC. SOCIAL	PÀGINA
Enfocament de Gestió				19
Pràctiques d'inversió i abastiment				
		Existència d'un apartat sobre els drets humans (rebuig del treball infantil i del treball forçós i obligatori, llibertat d'associació, prohibició d'acceptació de suborns, corrupció…) dins de la política de responsabilitat social.	ES4.3	19
Principal	HR1	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguen clàusules de drets humans o que hagen sigut objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.		19
Principal	HR2	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han sigut objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.		19
		Existència d'una declaració formal que demane als proveïdors i les empreses contractades un compromís de gestió respectuosa amb el medi i socialment responsable.	ES5.3	33
Adicional	HR3	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seues activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats.		69
No discriminació				
Principal	HR4	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.		61
Llibertat d'associació i convenis col·lectius				
Principal	HR5	Activitats de la companyia en què el dret a llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius puguen córrer riscos importants i mesures adoptades per a abonar estos drets.		19, 71
Protecció de la Infància				
Principal	HR6	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil i mesures adoptades per a contribuir a la seua eliminació.		19
Treballs forçats				
Principal	HR7	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit i les mesures adoptades per a contribuir a la seua eliminació.		19
Pràctiques de seguretat				
Adicional	HR8	Percentatge del personal de seguretat que ha sigut format en les polítiques o els procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	N.A. El servici de seguretat està subcontractat.	
Adicional	HR9	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	N.A. Consum només opera a Espanya.	

Societat

INDICADORS GRI			EC. SOCIAL	PÀGINA
Enfocament de Gestió				73
Comunitat				
		Adaptació a la identitat cultural dels territoris on actua l'organització.	ES4.4	77
Principal	SO1	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per a avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi l'entrada, l'operació i l'eixida de l'empresa.		75
Corrupció				
Principal	SO2	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte dels riscos relacionats amb la corrupció.		19
Principal	SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i els procediments anticorrrupció de l'organització.		68, 69
Principal	SO4	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.		19
Política pública				
Principal	SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'estes i d'activitats de "lobbying".		N.A. En consideració al marc legal espanyol, no realitzem este tipus de col·laboracions.
Adicional	SO6	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.		N.A. En consideració al marc legal espanyol, no realitzem este tipus de col·laboracions.
Comportament de competència deslleial				
Adicional	SO7	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.		25
Compliment normatiu				
Principal	SO8	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i les regulacions.		80

Responsabilitat sobre productes

INDICADORS GRI			EC. SOCIAL	PÀGINA
Enfocament de Gestió				34
Salut i satisfacció del client				
Principal	PR1	Fases del cicle de vida dels productes i servicis en què s'avaluen, a fi de ser millorats si cal, els impactes que tenen en la salut i la satisfacció dels clients, i percentatge de categories de productes i servicis significatius subjectes a estos procediments d'avaluació.		35
Adicional	PR2	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i servicis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'estos incidents.		80
Etiquetatge de productes i servicis				
Principal	PR3	Tipus d'informació sobre els productes i servicis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa i percentatge de productes i servicis subjectes a estos requeriments informatius.		40
Adicional	PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i servicis, distribuïts en funció del tipus de resultat de dits incidents.		80
Adicional	PR5	Pràctiques relacionades amb la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.		20, 78, 79
Màrqueting responsable				
Principal	PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris mencionats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.		37
Adicional	PR7	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'estos incidents.		37
Privacitat del client				
Adicional	PR8	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.		80
Compliment normatiu				
Principal	PR9	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i servicis de l'organització.		80

Tècniques de mesurament

(3.9, 3.10, 3.11)

Esta Memòria de Sostenibilitat ha sigut elaborada pel Comité de RSE de la Cooperativa, en el qual estan representats cada un dels departaments per mitjà d'un o de diversos membres, que hi treballen i aporten els indicadors corresponents. Les tècniques de mesura per a obtindre els indicadors de desenvolupament es corresponen amb les que fixen els protocols de Global Reporting Iniciative (GRI) G3 per a empreses d'economia social. Els canvis realitzats a nivell dels indicadors en esta memòria, en què es prioritzen els del GRI, han comportat la identificació d'indicadors propis, considerats d'Economia Social, per la qual cosa es manté el criteri de forma homogènia i sostinguda en el temps. Així mateix, la informació que facilitem és comparable amb la Memòria de Sostenibilitat anterior, ja que bàsicament no hi ha hagut canvis en la metodologia d'informació ni en el càlcul d'indicadors.

Verificació

(3.13)

Esta Memòria de Sostenibilitat de Consum S. Coop. V. ha sigut elaborada d'acord amb les directrius de la Guia d'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI G3. Consum cobrix en el seu informe de responsabilitat social empresarial els requisits associats al nivell A d'aplicació de G3, i això significa que complix les especificacions associades al nivell A de G3 quant al perfil, l'enfocament de gestió i els indicadors de desenvolupament.

Esta Memòria de Sostenibilitat de Consum també ha sigut elaborada d'acord amb els indicadors dels principis de l'economia social, que s'establixen en el Manual Especial per a l'Economia Social, cicle preparatori per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat GRI: Manual per a organitzacions xicotetes i mitjanes, elaborat en el marc del Projecte RSE.COOP.

Consum cobrix en el seu informe de Responsabilitat Social Empresarial els requisits associats al Nivell 1, ja que informem del 100% dels indicadors de l'Economia Social definits, incorporant com a mínim un indicador de cada principi. Després de quatre Memòries de Sostenibilitat, la Cooperativa ha decidit auditar este informe per un agent extern, de manera que les dades incloses en este document han sigut validades per una entitat independent (Applus) i ha obtingut el segell GRI amb nivell d'aplicació A+.

	2002 In accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Auto declarat							
Revisat per tercers							
Revisat per GRI							

Informe de Materialitat

FUNDACIÓN ÉTNOR

ÉTICA DE LOS NEGOCIOS Y LAS ORGANIZACIONES

Análisis de Materialidad del Informe de Sostenibilidad 2009 de Consum, S.C.V.

La Fundación ÉTNOR, Ética de los Negocios y las Organizaciones, tiene como finalidad esencial promover el reconocimiento, difusión y respeto de los valores éticos implícitos en la actividad económica y en la calidad de las organizaciones e instituciones públicas y privadas.

Para llevar a cabo dicha finalidad, entre otras acciones, ÉTNOR ha colaborado en el análisis de materialidad de Consum, S.C.V., siguiendo las pautas e indicaciones dadas por el Global Reporting Initiative (GRI).

Es destacable dentro de este análisis de materialidad la realización de grupos de discusión y entrevistas en profundidad con los diferentes grupos de interés identificados por Consum, S.C.V.: sociedad, clientes, proveedores, administración pública, acreedores y medios de comunicación. Estas dinámicas y entrevistas se centraron exclusivamente en el área de Responsabilidad Social y tenían como objetivo obtener las principales expectativas que sobre esta materia tienen los diferentes grupos de interés, expectativas que han sido recogidas en la Memoria de Sostenibilidad 2009.

Fruto de ese estudio, y una vez leída la Memoria de Sostenibilidad 2009 de Consum, S.C.V., se emite el siguiente Informe de Materialidad, que manifiesta la opinión de ÉTNOR en relación a los asuntos e indicadores sobre los que se da cuenta:

> La Memoria de Sostenibilidad 2009 de Consum, S.C.V. expresa de manera exhaustiva, equilibrada, comparable, precisa y clara todos aquellos aspectos que recoge el Global Reporting Initiative en relación a los contenidos de la memoria, a saber:
>
> - Perfil de la organización
> - Enfoque de la dirección
> - Indicadores de desempeño

Por tanto, se puede decir que la Memoria de Sostenibilidad 2009 de Consum S.C.V. refleja los impactos significativos en los ámbitos social, ambiental y económico de la organización, facilitando de este modo una mejor toma de decisiones de los diferentes grupos de interés.

Recomendación:
Fruto de los diálogos establecidos por Consum S.C.V. con los grupos de interés se recomienda seguir profundizando en los canales utilizados para dar a conocer entre dichos grupos de interés la apuesta de la organización en materia de Responsabilidad Social.

Valencia, 27 de abril de 2010

Domingo García - Marzá
Catedrático de Ética de la Empresa de
la Universitat Jaume I de Castelló
Director de Proyectos de la Fundación ÉTNOR

Avd. Navarro Reverter, 10-8ª, 46004 Valencia • Tel. 96 334 98 00 • Fax 96 335 35 04 • www.etnor.org • fundacion@etnor.org

Es podrà fer
d'una altra manera,
però nosaltres
hem decidit
fer-ho així.
Perquè així
dóna gust comprar.

consum
COOPERATIVA

Consum S. Coop. Valenciana
Avinguda Alginet, 1, 46460 Silla (València)
Tel. 96 197 40 00 / Fax. 96 194 40 92
consumcooperativa@consum.es
www.consum.es

(2.1, 2.4, 3.4)

consum
consum
Així dóna gust comprar