

# 2020/

**Uvesco  
gizartean**



# Uvesco gizartean

Gizarte Erantzukizunaren Memoria



# aurkibidea

ZUZENDARI NAGUSIAREN SARRERA06

COVID-19AREN TESTUINGURUA ETA ERAGINAK08

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Uvescoren balioa agerikoa da: funtsezko zerbitzua krisi garaian | 09 |
| Uvesco: ekonomiaren dinamizatzaila                              | 14 |

UVESCO EREDUA20

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Uvescoren DNA. Hazten laguntzen diguten printzipioak                  | 22 |
| Gizarte osasuntsu, solidario eta oparoarekin konprometitutako balioak | 26 |
| Eragin ekonomikoa. Gure inguruan sortutako balioa                     | 28 |
| “R” kanpaina: gure eraginez jabetzen gara                             | 30 |
| Eragina erronka globaletan. Helburuak partekatzen ditugu              | 32 |

PERTSONEKIKO ERANTZUKIZUNA36

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Uvesco erantzule: pertsonen elikadura, segurtasuna eta ongizatea bermatuz | 37 |
| Bezeroarentzako onurak                                                    | 40 |
| COVID-19ak eragindako krisiari aurre egiteko neurri bereziak:             | 42 |
| Bezeroari arreta emateko zerbitzua indartzea, funtsezko zerbitzua baita   | 42 |
| Adinekoentzako telefono bidezko arreta zerbitzu berria                    | 44 |
| Online zerbitzua bultzatzea: urrats erabakigarria omnikanalitaterantz     | 45 |
| Neurri bereziak, familiek aurreztu dezaten                                | 51 |
| Salmenta puntuko segurtasun neurriak                                      | 52 |

UVESCO SOZIALA ETA SOLIDARIOA56

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Uvesco bere gizarte erantzukizunarekin konprometituta, krisiari aurre egiteko | 57 |
| Akordio kolektiboen bidez, tokiko ekonomia bultzatzea                         | 62 |
| Kulturaren eta gizartearen arloko jarduerak                                   | 70 |
| Babesletzak eta kirol klubak                                                  | 74 |
| Kirola eta ohitura osasungarriak                                              | 76 |
| Elikagaien Bankuekiko arduradunak                                             | 78 |
| Ekimen solidario gehiago                                                      | 80 |

UVESCOKO LANTALDEA84

|                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Uvesco pertsonentzako sistema: bi helburu nagusi eta hainbat jarduera arlo | 85  |
| Enpleguaren kalitatea: hazten ari den taldea                               | 90  |
| Talentuaren kudeaketa: profesional onenak identifikatuz                    | 94  |
| Aintzatespena: funtsezko lanbide bat handi bihurtzea                       | 98  |
| Garapena: profesional onenak prestatzen COVID-19 garaian                   | 101 |
| Lidergoa: lanbidean bikaintasuna bilatzen                                  | 105 |
| Konpentsazioa eta onurak: kalitatezko enpleguaren erantzuleak              | 108 |
| Entzutea: gure lantaldeen parte hartzearen erantzuleak                     | 110 |
| Komunikazioa: ikuspegi partekatua partaide gara                            | 113 |
| Modu seguruan saltzea: langileen osasuna, ongizatea eta segurtasuna        | 116 |

UVESCO TOKIKOA ETA OSASUNGARRIA122

|                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Konpromisoa tokiko eta sasoiko produktuekin. Iraunkorrakoak, km 0 direlako | 123 |
| Bertako haragia. Bertako arrantza. Bertako fruta eta barazkiak             | 128 |
| Elikadura osasungarria eta kalitatezkoa                                    | 140 |

UVESCO IRAUNKORRA ETA ERAGINKORRA152

|                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Uvesco iraunkorra eta ingurumena errespetatzen duena gizarte ongizate hobearen lortzeko | 153 |
| Hondakinen kudeaketa. Iraungitzeak berrikustea, hondakinak murrizteko gakoak            | 160 |
| Energia eraginkortasuna: % 100 energia elektriko berriztagarria                         | 166 |
| Logistika eraginkorra. Furgoneta elektrikoak                                            | 172 |

# 2020/

## BESTE AGERTOKI BAT FUNTSEZKO LANBIDE BATENTZAT

Azken urte honetan, COVID-19ak sortutako krisiak orain arte banaketaren sektorean ezagutu dugunaren oso bestelako agertoki batean jarri gaitu. Funtsezko zerbitzua bihurtu gara gizartearentzat, eta premiazko erabakiak hartu behar izan ditugu. Erabaki horiek, bestalde, oso erronka zailak, baina oso beharrezkoak, planteatu dizkigute.



Alarma egoeraren lehen fasean, gure logistika, zerbitzua eta plantilla larrialdi egoerara egokitu behar izan genituen, eta pertsonen hornidura eta segurtasuna bermatzea izan zen gure lehentasuna. Tentsio eta ziurgabetasun uneak izan genituen, baina biztanleriaren oinarritzko beharrak asetzea lortu genuen.

Hurrengo hilabeteetan, neurri eta gertaera desberdinetara egokitzen jarraitu genuen, hornikuntzari begirako konpromiso berarekin. Eta gure baliabide guztiak eskaintzen jarraitu genuen, gure supermerkatuak erabat seguruak izan zitezen (eta izaten jarrai dezaten).

Testuinguru berriak, zalantzarik gabe, gure jardueraren eta gizarte erantzukizunaren oraina eta etorkizuna markatzen ditu. 2020. urteak gogoeta eginarazi digu, gure posizio estrategikoa ikusarazi digu -gizartearentzako funtsezko zerbitzua den aldetik-, eta, ondorioz, gure inguruan izaten ditugun eragin guztien garrantzia birplanteatzen digu. Hasi premia handiena duten familia eta kolektiboekin izan ditugun lankidetzetatik -inoiz baino solidarioago jokatu behar izan dugu haiekin-, gure profesionaletara bitarte -gure balio nagusia dira, eta krisi honetan zehar, konpromiso eredugarria erakutsi dute-, eta gure hornitzaileak ahaztu gabe -funtsezkoak izan dira hornidura bermatzeko-. Bestalde, pandemiak sortutako krisi ekonomikoaren ondorioz, gehien kaltetutako kolektiboetan jarri dugu begirada: esaterako, ostalaritzaren sektorean -laguntza eman diogu- eta tokiko hornitzaileetan -are gehiago estutu ditugu gure arteko loturak, ostalaritzaren itxierak sortutako soberakinei irtenbidea eman ahal izateko-.



Argi dago aurtengo urteak proban jarri gaituela, baina gauzak ondo egiten ari garela berresteko ere balio izan digu. Horregatik, gure UVESCO eredua, hurbileko supermerkatuak dituen eta kalitatezko elikaduran oinarritzen dena, eredu arrakastatsua da. Eredu horri eutsi ahal izan diogu, zailtasunak zailtasun, milaka familiaren konfiantzari esker, haientzat beti baikara, unerik zailenetan ere, erreferentziazko supermerkatua.

Bestalde, gure giza baliabideei dagokienez, gizarteak langileei eta gure lanbideari egindako aintzatespenak babestu gaitu. Horregatik, oso harro gaude, eta gogo handia dugu ahaleginak egiten jarraitzeko prestakuntzan inbertitzeko, gure langileen ongizate eta segurtasuna lortzeko, eta, azken batean, kalitatezko enplegua izateko.

Era berean, 2020an aurrerapauso handiak eman ditugu iraunkortasunean, erabaki estrategiko garrantzitsuak hartu baititugu. Plastikoa behin betiko ezabatzea; digitalizazioan eta e-commerceen aurrera egitea; energia berriztagarriak kontsumitzea; eta denda eraginkor eta seguruak irekitzea. Horrek guztiak eragin zuzena dauka ekonomiaren dinamizazioan eta enpleguaren sorreran.

Gure erronka da Gizarte Erantzukizuna lantzen jarraitzea gure jarduera guztien ardatz nagusi gisa, eta eragina izateko gai garen guztian balioa ematen jarraitzea. Hori guztia, UVESCO eredua erreferente izan dadin gure ingurunerako eta kalitatezko elikadurarako, ongizaterako, elkartasunerako eta iraunkortasunerako.

# COVID-19aren testuingurua eta eraginak



## UVESCOREN BALIOA AGERIKOA DA FUNTSEZKO ZERBITZUA KRISI GARAIAN

2020. urtea funtsezkoa izan da elikagaien banaketaren sektorearentzat, COVID-19aren krisian aktiboki parte hartu baitu, biztanleentzako oinarrizko zerbitzuaren eta oinarrizko beharraren sektoreetako bat den aldetik.

Krisi horrek agerian utzi ditu banaketa enpresen indarguneak eta ahulguneak; izan ere, beren eskumen arloetako maila guztietan aparteko ahaleginak egin dituzte pandemia honi aurre egin ahal izateko, eta horiek izan dira herritarren horniduraren eta segurtasunaren arduradunak, konfinamenduko hilabete gogorrenetan. Enpresen zeregina garrantzitsua izan da, banaketaren oraina eta etorkizuna markatuko dituen eta gizarte erantzukizunaren arloko estrategiak birplanteatu dituen -arlo horrek protagonismo handiagoa hartu du hedapen planen eta neurriak hartzeko planen garapenean, kudeaketa eremu guztietan-.

Martxoaren 14ko Alarma Egoeraren adierazpenarekin, **Uvesco Taldearen Gizarte Erantzukizuneko Planean** jasotako neurriak, kasu batzuetan, indartu egin dira -pertsonek segurtasunaren arloko estrategiak kasu-, eta beste batzuetan, berriz, aldatu -gizarte eta kulturaren arloko jarduerak garatzea, adibidez-. Gainera, lankidetzaren estuagoa izan du Taldeak tokiko eragileekin, hornitzaileekin eta agintariekin, herritarren elikadura hornidura bermatzeko.

**Uvesco  
Taldearen  
Erantzukizun  
Plana  
indartzea**



|                                      |                                           |
|--------------------------------------|-------------------------------------------|
| DENDA<br>240                         | ENPLEGATU<br>5.664                        |
| FAKTURAZIOA<br>954M€                 | SOLDATA ETA<br>ONURA SOZIALAK<br>183M€    |
| INBERTSIOA<br>38M€                   | INBERTSIOA<br>PRESTAKUNTZAN<br>4,7M€      |
| BERTAKO<br>HORNITZAILEAK<br>236M€    | AURREZPENA<br>ENPLEGATUETAN<br>1,2M€      |
| ELIKAGAI<br>BANKUAK<br>307T          | DENDAKO<br>EMAKUME<br>ARDURADUNAK<br>% 56 |
| ENERGIA<br>AURREZTU DA<br>813.272KWh | MOZKINA<br>KOMUNITATEAN<br>3,4M€          |
| BIRZIKLAPEN<br>TASA<br>% 85          | ONURA<br>FAMILIA<br>UGARIENTZAT<br>1,9M€  |

|                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------|
| PERTSONAREKIN<br>SENDOTU DA<br>PLANTILLA<br>550                               |
| KONPENTSAZIO<br>NEURRIAK<br>ENPLEGATUENTZAT<br>7M€                            |
| AURREZTU<br>DITUZTE FAMILIEK<br>1,7M€                                         |
| LAGUNTZA<br>OSTALARITZAREN<br>SEKTORERA<br>0,5M€                              |
| INBERTSIOA<br>SEGURTASUNEAN<br>2,7M€                                          |
| COVID-19AK<br>ERAGINDAKO<br>KRISIAREKIN<br>ZUZENEKO<br>LOTURA DUTEN<br>DATUAK |

Uvesco supermerkatuaren eredua erabakigarria izan da egin den kudeaketan, saltokiak baititu egoitza guneeetan eta etxebizitzetatik hurbil; izan ere, Taldeari egitura sendoa eta beharrezkoa izatea ahalbidetu dio, krisiari aurre egin ahal izateko, bikaintasunaren, aukeraren eta produktu freskoaren balioak aldatu gabe.

Establezimenduen kokapen estrategikoari (eremu irisgarrietan daude), kudeaketa logistikoari eta arloen

zeharkako ikuspegi koordinatuari esker, Uvesco Taldeak aurre egin dio krisiari, gertaeren bilakaerara egokitu da eta ahaleginak optimizatu ditu. Maiatzetik aurrera, garapen eta hedapen proiektuei ekin ahal izan zaie berriro, arduraz jokatzuz eta pertsonen segurtasun neurriak lehenetsiz -funtsezko gaia, ekintza guztien garapenean-.

## Gure establezimenduen kokapen estrategikoak, kudeaketa logistikoak eta arloen arteko koordinazioak aukera eman digute krisiari aurre egiteko eta gertaeretara egokitzeko



# UVESCO

## EKONOMIAREN DINAMIZATZAILEA

Uvesco Taldearen hedapen planetara bideratutako inbertsioa, 2020an, 38 milioi eurokoa izan da, bi eremutan ardaztuta: BM ereduaren azalera hazkundera eta garapena erdialdean, eta dagoeneko finkatuta dauden supermerkatuen erreformak -espazioaren optimizazioa eta, bereziki, elikagai freskoen sekzioak indartzea, horixe baita BM Supermerkatuen bereizgarria-.

Egungo krisiaren testuinguruan, eta egoerak plan hauek garatzeko dituen mugak hor izan arren, Taldeak zazpi supermerkatu berri ireki ditu, Madrilén, Kantabrian eta Gipuzkoan zehar, eta, martxotik eta azarora bitartean, hamahiru supermerkatuen erreforma osoari ekin dio:

- Bost supermerkatu berri Madrilén (Majadahonda, Las Rozas, Colmenar Viejo, San Sebastian de los Reyes eta Madril Erdigunean)
- BM supermerkatu berria Kantabrian (Santander)
- BM supermerkatu berria Gipuzkoan (Zarautz)
- BM supermerkatuen hamaika erreforma Bizkaian (Bilbo, Barakaldo, Portugalete eta Santurtzi)
- BM supermerkatuaren erreforma osoa Madrilén (El Escorial)
- BM supermerkatuaren erreforma osoa Gipuzkoan (Irun)



**SALTOKI BERRI** **7**

**5 - Madril**  
**1 - Kantabria**  
**1 - Gipuzkoa**

**ERABERRITZE ETA HANDITZE LAN** **13**

**11 - Bizkaia**  
**1 - Madril**  
**1 - Gipuzkoa**

INBERTSIOA

**38M€**

FAKTURAZIOA

**954M€**



Horrela, Uvesco Taldeak 954 milioi euroko fakturazioa, % 23ko igoera eta 240 supermerkatu propio lortu ditu Euskal Autonomia Erkidegoan, Kantabrian, Nafarroan, Errioxan, Madrilan eta Avilan.

**240** SUPERMERKATU  
**178.119 M<sup>2</sup>**

**SALTOKIAK, PROBINTZIEN ARABERA**

**BIZKAIA:** 100 supermerkatu, 65.209 m<sup>2</sup>

**GIPUZKOA:** 56 supermerkatu, 39.697 m<sup>2</sup>

**ARABA:** 7 supermerkatu, 7.369 m<sup>2</sup>

**NAFARROA:** 24 supermerkatu, 22.802 m<sup>2</sup>

**KANTABRIA:** 25 supermerkatu, 16.946 m<sup>2</sup>

**ERRIOXA:** 5 supermerkatu, 5.469 m<sup>2</sup>

**MADRIL:** 21 supermerkatu, 19.263 m<sup>2</sup>

**AVILA:** 2 supermerkatu, 1.364 m<sup>2</sup>

# BULTZADA EKINTZAILEEI

Uvesco Taldearen eragin sozioekonomikoetako bat enplegua sortzea da; ez bakarrik zuzeneko enplegua kontratazioaren bidez, baita beste negozio formula batzuen bidez ere, BM Shop-en kasuan bezala. Formula horrek aukera ematen die BM ereduarekin bat egin nahi duten ekintzaileei etorkizuneko aukerak dituen supermerkatu errentagarri bat zabaltzeko, eta, hala, herri txikietan garapen profesionala bultzatzeko.

Frankizia horiek Taldearen laguntza dute: finantza aholkularitza, bideragarritasun eta aseguru plana, Uvescoren elikagai aukera eta zerbitzu logistikoa, laguntza eta prestakuntza Taldeko langileentzat... Uvesco Taldearen eta

frankiziadunen arteko koordinazioaren eta komunikazioaren garrantzia agerian geratu da konfinamendu aldian, denda horietako zerbitzua bermatuta egon baita une oro. Era berean, dendetan ezarritako segurtasun neurriak izan dituzte. Horrek guztiak mesede egiten dio ekintzaileari, pozik baitago Uvesco Taldeko kide izateagatik, eta, era berean, lagungarria da denda horien bidez BM eredua mantentzeko ere.



5 FRANKIZIA  
BERRI

13 FRANKIZIA  
GUZTIRA

**Bizkaian, Kantabrian,  
Asturiasen, Nafarroan  
eta Errioxan banatuta**



2020an, COVID-19aren krisiak ezarritako zailtasunek baldintzatu egin dute formatu horren garapena. Halere, bost frankizia sortu dira, eta formula horri bultzada bat ematea lortu da. Dagoeneko hamahiru supermerkatu daude Bizkaian, Kantabrian, Asturiasen, Nafarroan eta Errioxan banatuta.





## **UNESCO EREDUA** KALITATEZKO ZERBITZUA ESKAINTZEA

Pertsonen eskura kalitatezko produktu ugari jartzea, zerbitzu bikaina eta bereizgarria emanez, elikadura osasungarriaren inguruan, kontsumitzaileekin erabateko konfiantzazko harremana sortzeko eta, kudeaketa horren bidez, bizi kalitate handiagoa emateko eta gizarte bidezkoagoa eta iraunkorragoa bultzatzeko.

# UVESCOREN DNA

## HAZTEN LAGUNTZEN

## DIGUTEN PRINTZPIOAK

Banaketa jardueraren garapenak berekin dakar estrategia bat garatzea, eta estrategia horretan kontuan hartzen dira Uvesco Taldearen eredia markatzen duten printzipioak:

### Uvesco ereduaren zutabeak

Kontsumitzaileekin konfiantzazko eta segurtasunezko harremana sortzea, kalitatezko produktuak, aukera zabala eta neurrira egindako deskontuak eskainiz.

Elikadura osasungarria sustatzea, honako hauen bidez: produktu freskoaren goraipamena, espezialistek artatutako erakusmahaiak eta nekazaritzako elikagaien sektorearekiko akordioak.

Bezeroari zerbitzu bikaina ematea lehenestea, sekzioetan arreta eskainiz eta zuzeneko komunikazio kanalak gaituz (dendako langileen eta teknologia berrien bidez).

Prestakuntzarekiko, talentua garatzearekiko eta langileen aintzatespenarekiko konpromisoa, kalitatezko enplegua bermatzeko.

Komunitateari laguntzea, bere gizarte eragileen bidez, bere denden inguruan premia duten pertsonengan eta kolektiboetan eragina izan dezan.



## Uvesco Taldea osatzen duten pertsona guztiekin partekatutako ikuspegia

Eredu horren aldeko apustua egin du Taldeak bere sorreratik, eta, bere ibilbidean zehar, merkatuan nagusi izan diren beste eredu eta joera batzuen aurrean defendatu du. Apustu horri esker, etengabe hazi da -merkatuaren eta sektorearen ezbeharrei aurre eginez-, eta eredu iraunkor eta fidagarria dela erakutsi du azken urtean, COVID-19ak eragindako krisiaren ondorioz; izan ere, banaketa sektorea izan da protagonista, eta Taldeak aparteko ahalegina egin du, egoerarik txarrenetan ere bere ereduak bezeroen konfiantza izan dezakeela erakutsiz.

Ikuspegi hori daukate Uvesco Taldea osatzen duten pertsona guztiek. Pertsona konprometituak dira, bokazio berekoak -bezeroari zerbitzua ematea-, eta helburu komuna dutenak: kalitatezko merkataritza kudeaketa egitea, merkataritza zutabe eta irizpide berberetan oinarrituta.



Enpresaren zutabe eta oinarriari buruzko ikuspegi partekatuaren bidez soilik egin daiteke kudeaketa eraginkorra, eta soilik horrela lor daitezke emaitza positiboak enpresaren balantze orokorrean. Ikuspegi horrek berarekin dakar enpresaren arloek garatzen duten jarduera guztiek zentzu bakarra izatea, eta, ondorioz, gizartean eragin positiboak eta kalitatezkoak sortzea.

## Bezeroari bideratutako konpromisoa eta bokazioa

# GIZARTE OSASUNTSU, SOLIDARIO ETA OPAROAREKIN KONPROMETITUTAKO BALIOAK

Bere misioa lortzeko, Uvesco Taldeak **sei jardun arlo zehatzen arabera garatzen du bere jarduera, eta horiek markatzen dute bere kudeaketa osoa eta pertsonekin eta ingurunearekin duen harremana.**

**1/ ALIANTZAK LEHEN SEKTOREAREKIN**  
Km 0-ko produktuak indartzean eta lehen sektorearekin aliantzak sortzean oinarritutako supermerkatu eredua du; eta produktu horiek merkataritza jardueraren garapen iraunkorra ahalbidetzen dute.

**2/ KOMUNITATEAREKIKO HURBILTASUNA**  
Inguruko elkarte eta kolektiboekiko lankidetzaren bidez, hurbileneko gizarte bizitzan parte hartzeko eta larrialdi egoeretan premia handiena duten kolektiboei laguntzeko zerbitzua emateko aukera ematen diote.

**3/ AUKERATZEKO AHALMENA**  
Bezeroak aukeratzeko duen ahalmenaren aldeko apustua egiten du, lehen marketako 15.500 erreferentziaren aukera bidez, eta askotariko eskaintza, deskontu zein abantailaren bidez -erosketaren gastua murrizte aldera, non kontsumitzailea baita protagonista-.

**4/ ENPLEGUAREN KALITATEA**  
Kalitatezko enpleguarekiko erantzukizuna -langileen prestakuntzan eta gizarte onuretan inbertituz-, bai eta pertsonekin segurtasun eta ongizatearekiko erantzukizuna ere. Horrek guztiak eragina dauka zerbitzuaren bikaintasunean.

**5/ PERTSONEN ONGIZATEA ETA OSASUNA**  
Produktu freskoan oinarritutako elikadura osasungarri eta osasuntsua lehenestea herriaren bizi kalitate hobea ahalbidetzen du, eta, beraz, osasunean eta ongizatean onura handiagoak dituen gizarte bat izatea.

**6/ BERRIKUNTZA ETA TEKNOLOGIA**  
Teknologia berrietara egokitzea -garapen eta eraldaketa digitalarekin bat-, baliabideen aprobetxamendu eraginkorra lortzeko, lanaren kalitatea hobetzeko eta erosketak egiteko erraztasunak emateko.

## Nola eraikitzen dugu gure balio katea?

Azkenean, Uvesco Taldearen printzipioak dira -aukera, produktu freskoa eta zerbitzua- arloen jarduera osoa markatzen dutenak, eta, beraz, Taldearen balio bereizgarriak dira, sektoreko beste merkataritza formula batzuekin alderatuta. Balio horiek Taldearen DNA-n daude, bere jatorriaren parte dira, eta aukera ematen diote kalitatezko merkataritza jarduera bat gauzatzeko, bezeroari *Premium* zerbitzua eskaintzeko eta, gainera, hazkunde iraunkor, arduratsu eta eraginkorra izateko.

Jarduera gauzatzeko, elkarriketarako eta lankidetzarako kanalak ezartzen dira elkarrekin jarduten duten interes taldeekin, eta haien jarduerak, gainera, inpaktu bat sortzen du; beraz, funtsezkoak dira balio kate bat sortzeko. Horrela, kudeaketa garatzeko beharrezkoa den harreman estuak eragin positiboa du alde guztien ongizatean eta kalitatean, eta jarduera ekonomikoa orekatua eta iraunkorra izatea ahalbidetzen du.

## Taldearen balio kateko eragileak:

**Hornitzaileak eta hartzekodunak  
Bezeroak**



**Enpleguak  
Gizarte eragileak**

**Aukeratzeko  
ahalmenaren  
aldeko apustua,  
15.500  
erreferentzia  
baino  
gehiagorekin**

## ERAGIN EKONOMIKOA GURE INGURUAN SORTUTAKO BALIOA

Uvesco Taldearen merkataritza jarduerak eta daukan tokiko izaera nabarmenak balio ekonomikoa sortzen dute, eta balio horrek, aldi berean, eragina dauka bere jardueran parte hartzen duten eta balio kateko kideak diren hainbat eragiletan: hornitzaileak eta hartzekodunak, langileak eta gizartea, oro har.

Eragin ekonomiko horrek balioa sortzen du inguruko hainbat eremutan: enplegua, garapen eta kohesio soziala, osasuna eta ongizatea sustatuz, eta gizartearen garapen bateratu eta iraunkorrerako neurriak babestuz.

### /BANATUTAKO BALIOA

SOLDATA ETA ONURA SOZIALETAN  
**183M€**

EROSKETAK BERTAKO HORNITZAILEEI  
**236.687.637€**

INBERTSIOA KOMUNITATEAN  
**3.431.566€**

### /INBERTSIOAK

HEDAPEN ETA I+G+b PROIEKTUAK  
**38M€**

### /ZERGA

ORDAINKETAK ADMINISTRAZIOEI  
**92M€**



# “R” KANPAINA GURE ERAGINEZ JABETZEN GARA

Uvesco Taldeak gizartearekin eta ingurumenarekin duen konpromisoa, hain zuzen, “R” markaren pean jaso da. Horren bidez, gizarte bidezkoago, iraunkorrago eta solidarioagoa eraikitzen lagunduko duten ekintza guztiak nabarmendu dira. Ekintzak urtearen hasieran hasi ziren jakinarazten. Osasun krisia dela eta, lantaldeekiko aitortza mezuak bideratzeko euskarri bihurtu da “R” marka, egoera kritikoenetan egindako lanagatik. Era berean, herritarrei lasaitasun mezuak helarazteko erabili da, bai eta establezimenduetako aukerei eta segurtasun neurriei buruzko mezuak igortzeko ere.

**“Ardurarena”:**  
Uvesco Taldeak  
gizartearekin eta  
ingurumenarekin  
duen konpromisoa

ARDURA



RESPON  
SABILIDAD



no es lo mismo aldea dago

# ERAGINA ERRONKA GLOBALETAN

## HELBURUAK PARTEKATZEN DITUGU

Uvesco Taldearen jarduerak ingurunean dituen eraginak Gizarte Erantzukizuneko Estrategiaren barruan sartzen dira. Estrategia horren helburua da gizarte eragile gisa duen konpromisoaz eta eginkizunaz jabetzea, eta, aldi berean, gogoeta hori Taldean parte hartzen duten eragileen eta pertsonen artean zabaltzea.

Estrategia hori egiteko, Nazio Batuek 2015ean definitutako Garapen Iraunkorrerako hamazazpi Helburuak (GIH) hartu dira erreferentziazat. Helburu horietan, mundu bidezkoagoa lortzeko gizartean eragina duten eremuak zehazten dira, horietan esku hartzeko edo hobetzeko. Uvesco Taldeak aztertu du GIH horietako zein diren lehentasunezkoak erakundearentzat. Horretarako, kontuan hartu du strategiaren eragina eta interes taldeentzat daukan garrantzia.

Hala, iraupenerako **zazpi helburu hauteman dira, zeinetan Taldearen jarduerak eragin handiagoa duen**. Horietako bakoitzerako, Uvesco Taldearen Gizarte Erantzukizuneko Estrategia ardatz duten jomugak identifikatu dira. Beharrezko konpromisoa, administrazio publikoen eta gizarte erakundeen eskutik gizarte iraunkorrago eta bidezkoago bat eraiki ahal izateko.



# GARAPEN IRAUNKORRERAKO HELBURUAK

## Nazio Batuek zehaztutako Garapen Iraunkorrerako Helburuen gaineko inpaktua



# Uvesco Taldeak eragina daukan jarduera eremu nagusiak



- Ekarpinak elikagaien bankuetara.
- Deskontuak familia ugariantzat.
- Kolektibo zaurgarrienei maskarak erostea.
- Ostalaritzaren sektoreari laguntzea, COVID-19aren eraginezko egoeran.
- Adinekoentzako arreta zerbitzua.
- Nekazaritzako elikagaien sektorean gizarteratzeko eta laneratzeko proiektuak.
- COVID-19aren ondoriozko egoera honetan, plantilla indartzea.



- Deskontuak zeliakoentzat.
- Gizarte onurak enplegatuentzat.
- Elikadura osasungarriaren sustapena.
- Bularreko minbiziarekiko sentsibilizazioa.
- Pertsonen segurtasunean inbertitzea. COVID-19ari aurre egiteko neurriak.
- Online zerbitzua zabaltzea, COVID-19aren ondoriozko egoeran hornitu ahal izateko.
- Online prestakuntza langileentzat.
- Aisialdiko erronkak konfinamenduan: "Superreko heroiak", "Uvesco Kopa", "Trivial jolasa".
- "Zainduz bizi" programa, langileen osasuna zaintzeko.
- Langileentzako laguntza sanitarioko eta emozionaleko zerbitzua, konfinamenduan zehar.



- Emakumeak kontratatzea eta ordainsariak parekatzea.
- Enplegatuen barne sustapena.
- Familia bateragarri egiteko COVID-19 garaiko neurri bereziak: ordutegiak egokitzea, eszedentziak, txanda aldaketak eta telelana.
- Emakumeen barne sustapena, honako programa honen barruan: "Zuk ere egin dezakezu".



- Energia eraginkortasuna dendetan, bulegoetan eta logistikan.
- Energia % 100 berriztagarria kontsumitzea.
- LED argiztapena berritzea eta hozte ekipok hobetzea, dendetan eta bulegoetan.



- % 10eko deskontua erosketetan, enplegatuentzat.
- Tokiko gauzak erostea bultzatzea eta erosketa mota horren garapenari bultzada bat ematea.
- Epe luzearako ikuspegia, hornitzaileekin eta frankiziadunekin.
- I+G+b inbertsioak.
- Banaketa solidarioa garraiolariei, planta logistikoetan.
- COVID-19aren eraginezko konpentsazio neurri bereziak, langileentzat.



- Bertako kausa solidarioekin inplikatzeko.
- Furgoneten % 30 etxeko zerbitzuko furgoneta elektrikoak izatea eta azken miliako bizikletak erabiltzea.
- Gidatze eraginkorra.
- Ibilgailu elektrikoak kargatzeko puntuak.



- Hondakinen balorizazioa.
- Energiaren kontsumo eraginkorra.
- Hondakinak murriztea.
- Iraungitze data kontrolatzeko programa.
- Ordainagiri digitala, paperaren erabilera murrizteko.
- Plastikozko poltsak desagerraraztea eta ontziak murriztea.

# Pertsonetikiko erantzukizuna



## UVESCO ERANTZULE PERTSONEN ELIKADURA, SEGURTASUNA ETA ONGIZATEA BERMATUZ

Osasun krisiak proban jarri du Uvesco Taldearen erantzuteko eta jarduteko gaitasuna; izan ere, herritarrek zerbitzua eskatu dute. Taldeak egiten duen merkataritza kudeaketa guztia, bezeroen beharrak asetzera bideratutako kudeaketa hori, gogor kolpatu du ustekabeko egoera batek.

Horri aurre egiteko, Uvesco Taldeak premiazko erabakiak hartu behar izan ditu, gizartearekiko konpromisoari eusteko eta bezeroak bere supermerkatuetan jarritako konfiantzari erantzuteko.

Hala, Taldeak bezeroarekin duen harremana are estuagoa izan da salbuespenezko egoeraren ondorioz, eta, horren eraginez, Taldeak bere erantzukizunaz jabetu behar izan du, pertsonen elikadura, segurtasuna eta ongizatea bermatzeko lehentasunezko sektorea den aldetik. Kontzeptu horiek daude Uvescoren supermerkatu ereduaren oinarrian, baina, orain arte ez bezalako krisi honetan, beharrezkoak eta funtsezkoak izatera iritsi dira.

Hala ere, Uvesco ereduak, kalitateko eta hurbileko supermerkatuetan oinarritutakoak, aukera eman du larrialdi eta segurtasun neurriak modu ordenatuan, berehala eta merkataritza jardueraren esparru guztietan aplikatzeko. Horregatik, neurri horiek ezin hobeto txertatu dira balio katearen ohiko kudeaketa prozesu guztietan: hornitzaileekiko harremana, kudeaketa logistikoa, elikagai aukerari eustea, produktu freskoaren kudeaketa eta profesionalen arreta, taldearen misioari aldaezin eusteko eta, inguruabarrak gorabehera, bezeroarentzako erosketa erreferente izaten jarraitzeko.

Horren guztiaren gakoa da egitura sendo eta irmo bat izatea, eta eredu bat, une bakoitzean kontsumitzailearen beharrei eta lehentasunei entzutean eta erantzuten jakitean oinarritua: supermerkatu eraginkorrak eta erosteko erraztasunak dituztenak, askotariko eta neurrira prestatutako

aukera, eremu bakoitzaren erreferentzia espezifikokoak, tokiko kalitate eta jatorri freskoak eta arreta zuzena eta pertsonalizatua, profesional kualifikatuekin.

Hala eta guztiz ere, bezeroak nahi duen hori aukeratzeko ahalmenari eutsi zaio, ohiko produktu sorta guztien zerbitzua errespetatuz (baita konfinamendu egun gorenetan ere), eta harategi, urdaitegi eta arrandegiko salmahaietan zerbitzua eskaini da, non bezeroak erosketa aukeratu, eta nola prestatzea nahi duen adierazi ahal izan duen, laguntza eta aholkua eman diezaioketen pertsonen konfiantza osoarekin.

Kudeaketa horren ondorioz, aurten, Uvesco Taldeak bezeroen konfiantzari eutsi ahal izan dio, eta are indartu ere. Azken batean, horrexek jarraitzen baitu izaten erabaki guztien erdigune. Gainera, bezero berrien onespina lortu du; izan ere, pandemiak ekarritako egoera bereziak bultzatuta gure supermerkatu eredua probatu ondoren, "normaltasun berri" honetan ere gure dendetara etortzen jarraitzea erabaki baitute.

**Bezeroa, gure lehentasuna. Krisiaren aurrean zerbitzua bermatzea**



# BEZEROARENTZAKO ONURAK

Taldeko supermerkatuetako bezeroek, fidelizazio txartelaren bidez, hainbat onura lortzen dituzte erosketan. Txartel horrekin, Uvescok bezeroarengan jartzen du arreta berriro ere, eta hortik lortzen du salmenten % 86: kontsumo handiko sektoreko handienetakoa, erosleek emandako konfiantza indartzen duena.

BM TXARTELA

**696.091**

bezero

SUPER AMARA TXARTELA

**62.457**

bezero

BM supermerkatu berriak irekitzearen ondorioz Taldea hedatzeak berekin dakar bezero kopurua handitzea, eta horrek aukera ematen du eskaintza kopurua eta horien segmentazioa handitzen jarraitzeko, kontsumitzaile talde bakoitzera egokituta. Aurten krisiak berak ere eragin du igoera, bezero berriak etorri direlako.

|                                                                               |                                                     |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>DESKONTU TXARTELAK ETA OPARIAK</p> <p>• <b>9.380.301€</b> •</p>            | <p>DESKONTU BONUAK</p> <p>• <b>9.264.317€</b> •</p> | <p>COVID-19AREN ERAGINEZKO DESKONTU BEREZIA (+% 1)</p> <p>• <b>1.696.000€</b> •</p> |
| <p>ONURA EKONOMIKOAK, GUZTIRA, FAMILIENTZAT</p> <p>• <b>20.340.618€</b> •</p> |                                                     |                                                                                     |



Salmenta bezero fidelizatuari

**% 86**

# COVID-19AK ERAGINDAKO KRISIARI AURRE EGITEKO NEURRI BEREZIAK

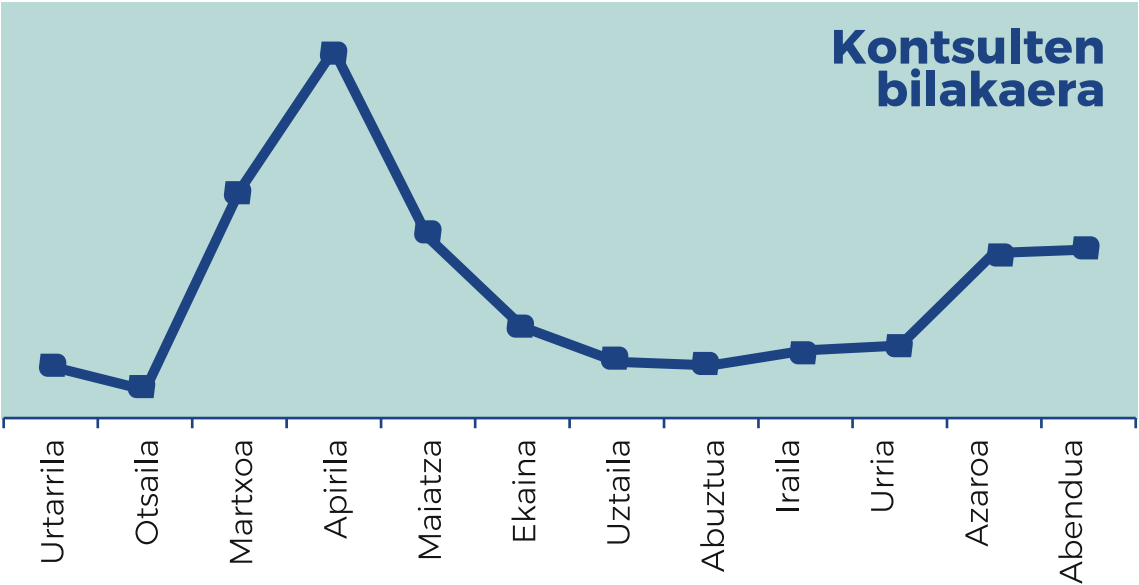
Pandemia honek ondorio nabarmenagoak izan ditu kolektibo zaugarrienengan. Hala, Taldeak neurri berezi batzuk hartu ditu, familiekiko erantzukizunean eta haien beharrianetan oinarrituta, **funtsezko bi**

**helbururekin: batetik, hornidura bermatzea, eta, bestetik, segurtasun eta prebentzio neurriak lehenestea, supermerkatuetako segurtasuna bermatzeko.**

## 1 Bezeroari arreta emateko zerbitzua indartzea, funtsezko zerbitzua baita

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua 2019an jarri zen abian, eta protagonista izan da pandemia garaian; izan ere, konfinamendu sasoian funtsezkoa izan da bezeroen zalantza guztiei erantzuteko eta jendea

lasaitzeko. Zalantza gehienak dendako hornikuntzarekin eta produktu aukerarekin lotutakoak izan dira, bai eta *online* eskaerekin lotutakoak ere.



Eskaera guztiei erantzuteko, zerbitzua indartu egin zen berrogeita hamar pertsona kontratatuta, eta, urteko azken hilabeteetan ohiko funtzionamendura itzuli arren, eskariak COVID-19 aurreko aldian baino handiagoa izaten jarraitzen du, *online* eskaeren

zerbitzuak gora egin duelako, *app* berria aldatu egin delako eta *WhatsApp* bidezko arreta zerbitzu berria martxan jarri delako (azaroaz geroztik). Azken zerbitzu hori lehendik zeudenei batu zaie: helbide elektronikoa, webgunea, txata eta posta.



**Laguntza zerbitzua indartu da, 50 pertsona kontratatuta**

**WhatsApp bidezko arreta kanal berria**

## 2/ Adinekoentzako telefono bidezko arreta zerbitzu berria

2020ko martxoan, alarma egoera zela eta, arreta bereziko telefono zenbaki bat jarri zen martxan, adinekoei erostea errazteko. Zerbitzu aitzindari horren helburua adinekoei laguntzea zen, pandemiako kolektiborik zaurgarrienetako bat delako, eta,

konfinamenduan, erosketak egiteko zailtasunak zituztelako. Telefono hori martxan da oraindik ere, eta horri esker, Uvesco Taldeak beste pauso bat eman du komunitatearekiko eta pertsona zaurgarrienekiko erantzukizunean.

**Adinekoentzako arreta berezirako telefono zenbakia**



## 3/ Online zerbitzua bultzatzea: urrats erabakigarria omnikanalitaterantz

Martxoan eta apirilean herritarren hornidura bermatzeko Taldeak izan duen erantzukizunak, batetik, eta herritarrek erosketak egiteko izan dituzten mugek, bestetik, eragin dute Uvesco Taldeak ahalegin berezia egin behar izatea eta baliabide gehiago jarri behar izatea *online* denda garatzeko.

Zerbitzua indartzea beharrezkoa izan da herritarrei hornidura bermatzeko, eta zerbitzu hori sendotzea eta handitzea ahalbidetu du, bezeroari zerbitzu omnikanal iraunkorra eskaintzeko helburua bultzatuz (dendarako joan-etorriak murriztea, alegia).

**Webgunea berregituratzea eta etxez etxeko zerbitzua indartzea**





Hartutako neurriak Taldearen egituraren bi esparrutatik hartu ziren: lehenik eta behin, eremu digitaletik, tresnak erraztuz eta *online* denda berregituratuz; eta bigarrenik, logistikaren esparrutik, etxez etxeko zerbitzu flota indartuz, erosketak banatzeko eta langileen segurtasuna bermatzeko.



## Egindako hobekuntzak

- Erosketetarako sarbidea sinplifikatzea eta zerrendak sortzea.
- *Online* dendako produktu aukera oinarritzko aukerara egokitzea, freskoen, elikaduraren, drogeriaren eta ardandegiaren atal guztietan.
- BM Supermerkatuak dauden udalerri gehienetara zabaltzea banaketa herri eta eremuak.
- Banaketako ordu tarteak handitzea.
- COVID-19ari aurre egiteko segurtasun eta prebentzio neurriak, logistikan eta banaketan.

Neurri horiek berehala hartu ziren -nahiz eta une horretan eskaria premiazkoa eta handiagoa izan-, eta neurriok aukera eman dute osasun krisiaren aldi osoan zehar zerbitzu jarraitua emateko. Eskaera handieneko egunetan, batez beste **900 eskaera jaso ziren egunean; alegia, COVID-19 aurreko garaiekin alderatuta, ohiko zerbitzua hamar aldiz handitu zen.** Aldi horretako kontsumoaren ezaugarrietako bat, hain zuzen, erosketetan produktu freskoa egotea izan zen -saskiaren % 34 inguru-, eta horrek erakusten du kontsumitzaileak interesa duela bere osasuna eta Uvesco eredua zaintzeko, elikadura osasungarriaren erreferente gisa.

Egindako ahalegin guztia jauzi garrantzitsua izan da e-commercerako; izan ere, konfinamendu aldian egindako hobekuntzei eutsi egin diegu, eta, maiatzetik aurrera, egonkortu. **COVID-19aren aurreko aldia baino hiru aldiz eskaera handiagoa daukagu** -batez ere, bezero berriak etorri direlako-.

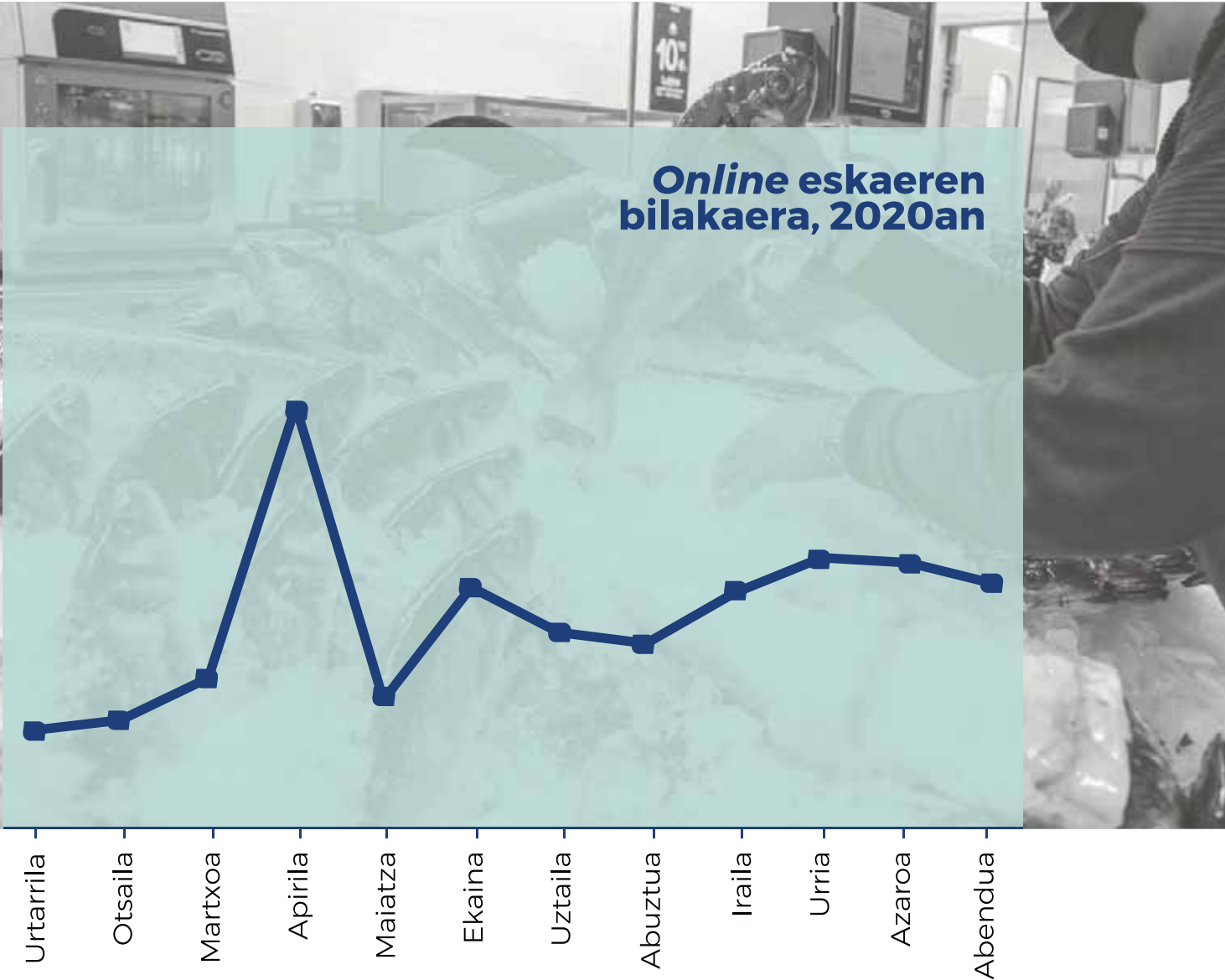
Jauzi handi hori hurbileko supermerkatuaren ereduak ere indartzen du; izan ere, Uvesco ereduaren abantailak *online* dendari ere aplika dakizkioke: iraunkortasuna -joan-etorriak murriztea- eta banaketen optimizazioa -supermerkatuen banaketa egituraren bidez egiten baita-.

## Online dendaren eragina, 2020an

- % 330eko igoera *online* eskaeretan.
- % 253ko igoera bezero kopuruan.
- Salmentak 10 aldiz handitu dira konfinamendu aldian (martxoa-apirila).
- Erosketa saskian produktu freskoak dira produktuen % 34.
- TOLaren eraginpeko udalerriak % 16 ugaltu dira.



Jauzi garrantzitsua e-commercerentzat, konfinamenduan egindako hobekuntzei eutsi baitie. Maiatzetik aurrera, gainera, egonkortu egin da, eta eskaera COVID-19aren aurreko garaikoa baino hiru aldiz handiagoa da.



## 4 Neurri bereziak, familiek aurreztu dezaten

Komunitatean eragina izan duen beste larrialdi neurri bat erosketetan aparteko gastua duten familiei laguntzea izan da: bonu bereziekin (apirilean), bai eta hainbat sustapen ekintzarekin ere (hortik aurrerako hilabeteetan). Alde batetik, konfinamendu aldian egindako erosketen % 1 itzuli zitzairen bezero guztiei, bost euroko gutxieneko balioarekin. 350.000 familia baino gehiago izan dira onuradun, eta **1,7 milioi euroko gastua** ekarri digu. Gainera, hurrengo hilabeteetan, hainbat produktu sortatan % 10eko deskontuak egin ditugu. Horiek handitu egin dute familiek aurreztutako kopurua, txartela duten bezeroen deskontu bonuen bidez.

**350.000 familia onuradun**  
**1,7 milioi euroko gastua**



## 5 Salmenta puntuko segurtasun neurriak

Segurtasun neurrien ondorioz, Taldeak **2,7 milioi euroko inbertsioa** egin du, langileen babes eta prebentziorako materiala erosteko, bai supermerkatuetan, bai bulego eta instalazio logistikoetan.

Krisialdiko lehen asteetan eskuratutako materialen artean, honako hauek daude: 267 gel hidroalkoholiko eta paper banagailu, bezeroek eskuak garbitu ditzaten, supermerkatu guztien sarreran (45.800 litro gel hasieran eta hornidura bermatua); 8 mm-ko lodierako metakrilatozko 765 manpara, supermerkatu guztietako kutxetan eta informazio

puntuetan; 10.000 pantaila babesle homologatu, dendako langileentzat; eguneroko garbiketa indartzea (1-3 ordu gehiago); ukipen guneak desinfektatzeko protokoloak -balantzak, orgak, heldulekuak, datafonoak-; termometroak, supermerkatu guztietan tenperatura hartzeko; seinaleak denda guztietan, bi metroko segurtasun tarteak gordetzeko; etab.



**2,7 milioi  
euroko  
inbertsioa**

Hauek izan dira segurtasun arloko beste indartze neurri aitzindari batzuk:

### Erosketa orgak desinfektatzeko makinak

Erosketa orgak desinfektatzeko makinak Uvesco Taldeak aurrea hartu zien denei, eta segurtasun sistema bat eskuratu zuen, aitzindaria penintsulan: makina bat jarri zuen erosketa orgak desinfektatzeko eta, horrela, kutsatzeko arriskurik ez izateko. Taldea urtearen erdialdean hasi zen sistema hori ezartzen, eta, urte amaieran, Taldeko hainbat establezimendutara zabaltu zen. Hala, berme eta erreferente bihurtu zen, COVID-19ari aurre egiteko supermerkatuak seguruen bezala.

### Edukiera kontrolatzea supermerkatuetan

Edukiera kontrolatzeko neurriak lehen egunetik hartu ziren, eta denda bakoitzaren edukiera ohiko edukieraren erdira mugatu zen. Denda guztietan seinaleak ezarri ziren, eta, konfinamendu asteetan zehar, langile espezifikoak kontratatu ziren pertsonen sarrera-irteerak kontrolatzeko. Normaltasunera itzuli ondoren ere, langile horiek lanean jarraitzen dute. Aldi berean, Taldeak zenbait dendatan edukiera kontagailu automatiko bat instalatzea erabaki zuen (semaforo gisa jarduten duen pantaila baten bidez, sartzen eta irteten diren pertsonak zenbatzen ditu).



# Uvesco soziala eta solidarioa

# 4



## UVESCO KONPROMETITUTA BERE GIZARTE ERANTZUKIZUNAREKIN, KRISIARI AURRE EGITEKO

Uvesco Taldeak bere ingurunearekin duen erantzukizunak harreman estua du kolektibo eta talde sozialekin. Horrela, pertsonetako duen konpromisoa ez da soilik bezeroengan eta langileengan oinarritzen, harago doa: gizartean ere eragina izan nahi du.

**Elkartasunezko  
ekintzak eta  
premia handiena  
duten kolektiboei  
laguntzeko  
ekintzak, krisi  
garaian**



Talde sozialekiko harreman hori Uvescoren DNAn dago, eta tokiko izaera nabarmena dauka. Hala, historian zehar, gizarte sarearen garapenean eta hazkundean lagundu ahal izan du -jarduerak sortzen dituen eragilea den aldetik-, eta, era horretan, herritarrek Uvescoren denda ereduan jartzen duten konfiantzaren zati bat itzuli ahal izan du.

Harreman hori, halaber, bezeroengandik hurbil dagoen supermerkatua delako sortzen da, kolektibo sozialen eta denden (gizarte bozeramaileen eta langileen) arteko komunikazioa eta harremana ahalbidetzen eta errazten baitu, modu naturalean, zuzenean eta lehen pertsonen -horrek dakar eragina izatea eta balioa sortzea, inguruan antolatzen diren ekitaldi eta jarduera askotan parte hartzen baitu-. Jarduera horien onuradunak, oro har, gizarte osoa eta premia handiena duten kolektiboak dira, eta ekintza solidarioetan parte hartuz lortzen dute onura hori.

Nahiz eta 2020ko egoera berezia izan eta Uvesco Taldeak parte hartu ohi duen herri ekitaldiak aurrez aurre ezin antolatu, gizarte arloan duen erantzukizuna urteko hitzarmenen eta babesletzen bidez bideratu du. Batez ere, elkartasunezko ekintzetara eta premia handieneko kolektiboei laguntzeko ekintzetara -esaterako, elikagaien bankuetara-, bai eta kalitatezko elikadura, gizarte ongizatea eta osasuna bultzatzeko ekintzetara ere. Ekintza horiek baterako onura ekarri dute, eta hobekuntzak ekarri dituzte pandemiak bereziki eragindako pertsonen bizi kalitatean, osasunean eta ongizatean.



## 2020KO EKARPEN EKONOMIKOEN XEKETASUNAK



### ERAGINA KOMUNITATEAN

**3.431.565€**

### ONURA FAMILIA UGARIENTZAT

**1.948.234€**

### ELKARTE ETA KOLEKTIBOENTZAT

**912.101€**

### KIROL ETA KULTURARAKO

**571.230€**

# AKORDIO KOLEKTIBOEN BIDEZ, TOKIKO EKONOMIA BULTZATZEA

Bezero txartelaren bidez, Uvesco Taldeak hitzarmenak ditu elkarteekin, zeintzuei mesede egiten dien deskontu ekonomikoen bidez -elkartearen beraren jarduera garatzeko-, bai eta erosketetan zuzeneko deskontuen bidez ere -Taldearen saltokietako bezero diren bazkideentzat-. Horrela, inguruneko gizarte eta antolaketa sarearen egonkortasunerako beharrezkoak diren kolektibo horien biziraupen eta funtzionamenduari laguntzen zaio. Sare sozioekonomikoan duen eragin horretatik harago, gainera, kalitatezko kontsumoa eta kolektibo horietako kide diren pertsonen eta familien ongizatea sustatzen dira.

**Hitzarmenak elkarteekin, Bezero Txartelaren bidez**



## HITZARMENAK KOLEKTIBO SOZIALEKIN

- 1. EUSKADIKO ZELIAKOEN ELKARTEA (EZE)
- 2. KANTABRIAKO ZELIAKOEN ELKARTEA (ACECAN)
- 3. NAFARROAKO ZELIAKOEN ELKARTEA (ACN)
- 4. MADRILGO ZELIAKOEN ELKARTEA (APDEMA)
- 5. ERRIOXAKO ZELIAKOEN ELKARTEA (ACERI)
- 6. IRUNGO SANTIAGOTARRAK
- 7. TAFALLAKO SPORT LAGUNARTEA
- 8. CASTRO URDIALESKO LA MARINERA

Bestalde, eta kolektibo sozialekin gertatzen den bezala, Taldearen jarduerak eragina du inguruko beste enpresa batzuetan eta hango langileengan, bezeroen abantailei buruzko programaren bidez.

Gaur-gaurkoz honako enpresa hauekin ari da elkarlanean:

**Jasokunde Kooperatiba, Laguntasuna Kooperatiba, Volkswagen Nafarroa, Sociedad Vascongada de Publicaciones, Petronor, ITP Zamudio, Bridgestone, Bilboko Zubiarte Merkataritza Gunea eta DV harpidetza kluba.**

# 10 URTETIK GORAKO KONPROMISOA



## GLUTENAREKIKO INTOLERANTZIA DUTEN FAMILIA ETA PERTSONEKIN

Hitzarmen horiez gain, Uvesco Taldeak ahalegin handia egiten du, probintzia guztietan, glutenarekiko intolerantzia duten pertsonen eta familia ugariak abantailak izan ditzaten -ez soilik gizarte sarea sustatzeko, baita bazkideei laguntzeko eta pertsona horien bizi kalitatea eta ongizatea sustatzeko ere, Nazio Batuen Garapen Iraunkorrerako Helburuetako batekin bat etorritz. Hala, bi kolektibo horiek % 5eko deskontuak izaten dituzte erosketa guztietan, eta, beraz, biztanleriaren sektore bati elikadura eskuratzeko aukera emateko helburua betetzen da; izan ere, sektore horrek behar zehatzak eta gastu handia ditu, bere izaera bereziagatik.

Abantaila hori da Taldeak duela hamar urte baino gehiagotik dituen konpromiso nagusietako bat, eta horrek banaketa sektorearen barruan gainerakoetatik bereiztea ahalbidetzen dio, ezaugarritzat baitauka elikaduran gastu handia duten familiei laguntzen espezializatuta egotearena.

2020an, supermerkatu guztietako bezeroei zuzendutako aurrezki neurriek ere eragina izan dute bi kolektibo horietan; hau da, euren erosketa guztien % 1, martxoan eta apirilean, eta % 10eko deskontuak, hainbat produktu sortatan. Deskontu horiek, bestalde, kolektibo horiek dagoeneko badaukaten % 5 eko deskontuari batu zaizkio.

Deskontuak familia  
ugariei eta  
glutenarekiko  
intolerantzia duten  
pertsonen

% 5



Familia ugarien kasuan, Taldeak programa baten bidez eskaintzen ditu abantaila horiek. 19.660 familia daude programa horri atxikita eta, 2020an, guztira 1.948.234 euro aurreztu dituzte. Programa horretan sartu dira, halaber, COVID-19ak eragindako krisiaren ondoriozko aurtengo abantaila gehigarriak.

Bestalde, glutenarekiko intolerantzia duten pertsonei mesede egiten dien aurrezki programa hori Zeliakoen Elkarteeekin lortutako akordioaren bidez osatzen da -Taldeko supermerkatu guztietan dago indarrean eta 2.227 pertsonak parte hartzen dute guztira-. Kasu honetan, gastu handiagoa duen sektore baten ekonomiari laguntzeaz gain -glutenarekiko intolerantzia duten pertsonentzako produktu espezifikoaren kontsumoagatik-, merkatuan bere neurriko produktu aukera lortzeko zailtasunak dituen kolektibo bati babesa ematen zaio; izan ere, gero eta aitorpen handiagoa izan arren, produktu aukerak beste erreferentzia batzuenak baino txikiagoa izaten jarraitzen baitu.



Era berean, Uvesco Taldeak produktu aukera osasungarriari begira duen konpromisoaren esparruan, “elikadura osasungarria” atala garatu da, intolerantzia mota guztietarako eta gutxiengo kolektiboen elikadura osatzeko. Gainera, kolektibo horien erosketei aplikatutako deskontua euren erosketa guztietara zabaltzen da, eta, beraz, beste produktu batzuk ere deskontuarekin kontsumi ditzakete -adibidez, frutak eta barazkiak, glutenik gabeko produktu espezifikoak ez izan arren, euren elikaduraren baitakoak baitira-.

## FAMILIA UGARIAK

ATXIKITAKO FAMILIA  
UGARIAK  
**19.660**

DESKONTUA EROSKETA  
GUZTIETAN  
% **5**

GUZTIRA  
AURREZTUTAKOA  
**1.948.234€**

## GLUTENAREKIKO INTOLERANTZIA DUTEN PERTSONAK

PERTSONA ZELIAKOEN  
ELKARTEETARA ATXIKIAK  
**2.227**

DESKONTUA EROSKETA  
GUZTIETAN  
% **5**



### Glutenik gabeko aukera

Produktu aukera zabala izateko helburuarekin, eta bezeroaren aukeratzeko ahalmena handitzeko, Taldeko establezimenduek glutenik gabeko produktu espezifikoek berrehundik gora erreferentzia dituzte (gailetak, magdalenak, ogia, pizza oinarriak, edariak, etab.). Produktu horiek Elikadura Osasungarriaren atalean daude identifikatuta, eta glutenik gabeko, BIO, EKO eta sojarik gabeko produktuak biltzen ditu, osasuna eta elikadura zaintzen duten bezeroei zuzenduak (ez dute zertan intolerantziaren batekin lotuta egon).

Era berean, geroz eta gehiago dira beste lerro batzuen barruan elikagaiei "glutenik gabea" adierazlea jartzen dieten markak. Era horretan, intolerantziak dituzten pertsonen erraztasun handiagoa izaten dute, eta, gainera, kontsumitzaile guztiek produktuen osagaiei buruzko ahalik eta informazio gehien edukitzeko helburua betetzen da.

# KULTURAREN ETA GIZARTEAREN ARLOKO JARDUERAK

Gizartearen eta kulturaren arloan, Uvesco Taldeak hainbat motatako lankidetzak loturen bidez gidatzen du bere erantzukizuna. Lankidetzak hori, alde batetik, kultura taldeekin urtero egiten diren hitzarmenen bidez eta kultura talde eta elkarteetan parte hartuz egiten da -horien artean, lehentasuna ematen zaie emakumeen parte hartzea eta garapena eta elikadura osasungarriaren balioak sustatzen dituzten jarduerari-. Eta, bestetik, krisi egoeratik 2020an garrantzi berezia hartu duten ekitaldi eta jarduerak solidarioei babesa emanez.

Lankidetzak horien adibide gisa, Uvesco Taldea, BM Supermerkatuen bidez, **Bilboko Koral Elkartearekin** elkarlanean ari da duela bi urtetik hona. 2020an, akordioa Gabon kanta solidarioen disko baten argitalpenean gauzatu da. Disko hori Bizkaiko supermerkatuetan jarri zen salgai, abenduan, euro bateko prezio sinbolikoan. CD horiek salduta lortutako irabaziak "Eskolan Kantari"-ra bideratu ziren (Bilboko Koral Elkartearen gizarte eta hezkuntza proiektua).



Urtean zehar, gizarte sareetako bezeroen eta erabiltzaileen artean elkartasun eta kontzientziak balioak sustatzeko, zenbait ospakizunetan sentsibilizazio ekintzak egin dira elikaduraren, osasunaren eta ongizatearen inguruan, hala nola: **Zeliakoaren Nazioarteko Eguna, Bularreko Minbiziaren aurkako Nazioarteko Eguna, Hipertentsioaren Nazioarteko Eguna... Uvesco Taldeak, presentzia eta ekarpen bidez, COVID-19aren aurreko garaian egindako gizarte ekitaldi eta jardueretan parte hartu du, bai eta aurrez aurreko parte hartzerik ez zekartenetan ere.**

**Hitzarmenak, elkarteetan parte hartzea, eta elkartasun eta kontzientziak ekitaldi zein jarduerak babestea**



# Parte hartutako elkartasun eta kontzientziazio ekitaldiak eta jarduerak

|                                                |                  |
|------------------------------------------------|------------------|
| HAURREN DANBORRADA                             | Donostia         |
| GARENOK ELKARTASUN AFARIA                      | Gasteiz          |
| ERREGE KABALGATAK                              | Hainbat herritan |
| HIRUKIDE FESTA, FAMILIA UGARIENTZAT            | Hainbat herritan |
| ASTE NAGUSIKO PAELLA LEHIAKETA                 | Donostia         |
| MARMITAKO LEHIAKETA                            | Donostia         |
| GUSTOKO HAURTZAINDEGIA                         | Bilbo            |
| ERIZAINEN ELKARGOAREN JAIA                     | Donostia         |
| “EMAKUMEA ETA TALENTUA” JARDUNALDIAK           | Santander        |
| ASTE NAGUSIKO ARKUME MENESTRA LEHIAKETA        | Donostia         |
| ASTE NAGUSIKO LEGATZA SALTSA BERDEAN LEHIAKETA | Donostia         |
| MUSIKASTE                                      | Donostia         |
| IKERTZE-CECADI PROIEKTUA                       | Donostia         |
| AMARA BERRIKO AUZO ELKARTEA                    | Donostia         |
| FANTASIAZKO ETA BELDURREZKO ZINEMA JAIALDIA    | Donostia         |
| ALBAOLA                                        | Pasaia           |



# BABESLETZAK ETA KIROL KLUBAK



Bizimodu osasungarriak ezinbestean behar du bizitza aktiboa izatea eta ariketa fisikoa egitea. Horregatik, kirola sustatzen duten taldeak lehenetasunezko lankidetzan ardatza dira Uvesco Taldearentzat. Hala, hitzarmenak ditu inguruko klub eta elkarte ugarirekin. Hitzarmen horiei esker, Taldeak bizimodu osasungarriaren balioak sustatzen dituzten, eta, gainera, gizarte kohesioa, errespetua eta berdintasuna sortzen duten jardurekin duen konpromisoa indartzen da. Gizartearen alderdi guztietan dauka txoko bat, eta, beraz, zuzeneko eragina dauka bizi kalitatearen hobekuntzan. Horrelaosatzen da herritarren ingurunean eta bizitza sozialean daukan eragina.

Uvesco Taldeak lankidetzan aktiboan dihardu hainbat kirol klubekin:

## LANKIDETZAN ARITZEN DIREN KIROL KLUBAK

- |                             |                                |
|-----------------------------|--------------------------------|
| Real Sociedad de Futbol     | Athletic Club                  |
| Real Union Club de Irun     | Deportivo Alaves               |
| ACT Eusko Label liga        | Bidasoa Eskubaloia Kirol Kluba |
| Hondarribia Arraun Elkartea | Club Futbol Rayo Majadahonda   |
| Emakumeen BM Bilbo Santutxu | SUPER AMARA BAT                |
| Isuntza Arraun Elkartea     | SUPER AMARA Bera Bera          |
| Eibar Kirol Elkartea        |                                |

Gainera, Taldeak Realaren “Realzale” programan parte hartzen du, eta dagoeneko 6.900 bezerok lortu dituzte onurak. Akordio horri esker, BM eta SUPER AMARA supermerkatuetako bezeroek deskontuak lortzen dituzte klubeko bazkideen urteko bonuan.

# KIROLA ETA OHITURA OSASUNGARRIAK

2020an, Uvesco Taldea herritarren parte hartzea izan duten jardueretan aritu da, eta jarduera horiek, batez ere, urteko lehen hiruhilekoan egin ahal izan dira. Esku hartze hori, oro har, kirol klubei eskainitako babesletzan dago oinarrituta -bereziki, emakumearen parte hartzea bultzatzen dutenak edo helburu solidarioak sustatzen dituztenak-. Jarduera horietan,

Taldeak hornidura poltsak ematen ditu (barratxo energetikoak, ura, frutak...), puzgarriak eta helmugako arkuak jartzen ditu, eta ekitaldietarako materiala ekoizten du (elastikoak, biserak...). Gainera, aurten, ezohiko moduan, ibilbide birtual edo indibidual batekin antolatu diren lasterketak babestu ditu.

2020KO HORNIDURA  
POLTSAK

17.930  
poltsa

Hauek dira Uvesco Taldeak 2020an parte hartu duen kirol ekitaldi nagusietako batzuk:

## Parte hartutako kirol ekitaldi batzuk

|                                          |                         |
|------------------------------------------|-------------------------|
| BERMEOKO HERRI LASTERKETA                | Bermeo                  |
| ADARRAGAKO KROSA                         | Hernani                 |
| LILATOIA - EMAKUMEEN MARTXA (5 KM)       | Donostia                |
| EMAKUMEEN LASTERKETA                     | Ermua                   |
| TRINTXERPE KIROL KLUBA                   | Donostia                |
| BIZIPATINAK                              | Donostia                |
| ASTE NAGUSIKO JAIGIRO MARTXA             | Donostia                |
| INES DE PABLO FUTBOL TXAPELKETA          | Iruñea                  |
| BILBAO NIGHT MARATHON BIRTUALA           | Bilbo                   |
| HONDARRIBIKO SAN SILVESTRE BIRTUALA      | Hondarribia             |
| BILBO-ERREKALDEKO SAN SILVESTRE BIRTUALA | Bilbo                   |
| NORDIC WALKING                           | Donostia                |
| IRUN HIRIKO KROS BIRTUALA                | Irun                    |
| SAN SILVESTRE LASTERKETA BIRTUALA        | Donostia                |
| FORTUNA (MAHAI TENISA)                   | Donostia                |
| OARSO SASKIBALOI TALDEA                  | Donostia                |
| LENGOKOAK FUTBOL TALDEA                  | Donostia                |
| ARIZNOA ELKARTEA (GIMNASIA ERRITMIKOA)   | Donostia                |
| DOCK OF THE BAY                          | Donostia                |
| ERREGE LASTERKETA                        | Villanueva del Pardillo |

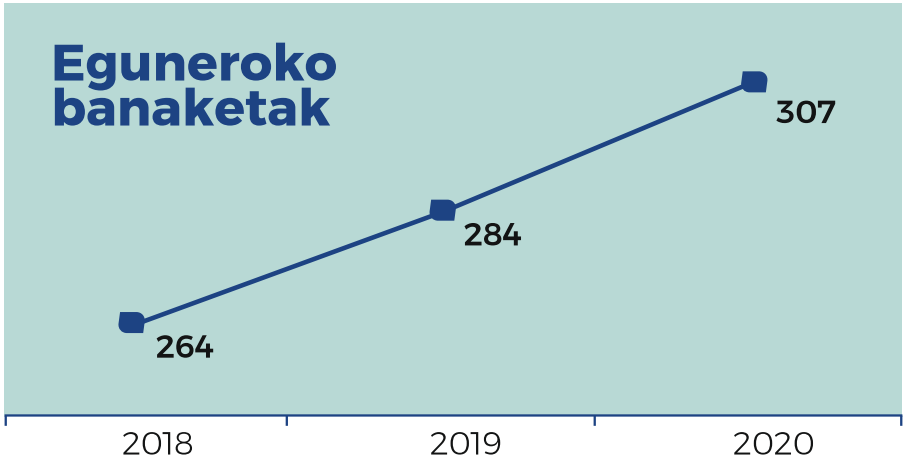
# ELIKAGAIEN BANKUEKIKO ARDURADUNAK

Elikagaien Bankuekiko erantzukizuna da Uvesco Taldeak iraunkortasunarekin duen konpromiso nagusietako bat, eta zuzenean eragiten dio ekonomia zirkularrari; izan ere, elikagai hondakina nabarmen murriztea eta baztertuak izateko arriskuan dauden kolektiboen elikadura hobetzea lortzen da. Elikagaien Bankuekiko akordioa eguneroko dohaintzetan oinarritzen da. Dohaintza horiek, duela hamarkada bat baino gehiagotik hona, instalazio logistikoen bidez egiten dira, eta Taldea merkataritza azaleran hazten doan heinean, handitu egiten dira.

Eguneroko dohaintza hori indartu egiten da, gainera, Uvesco Taldearen hondakinak kudeatzeko sistemari esker. Sistema horrek Logistika arloaren eta dendako langileen inplikazio handia eskatzen du, eta kontsumo baldintza ezin hobeetan dauden

produktuak eskuratu, eta Elikagaien Bankuetara bideratzen dira, premia handia duten familien oinarritzko beharrak asetzeko.

Bestalde, Elikagaien Bankuan produktu galkorra sartzeak -zehazki patatarena (2019an lortutako erronka)-, premia handia duten kolektiboentzako dohaintzen bolumenean ez ezik, hondakinen murrizketan ere aurrera egitea ahalbidetu dio. Hirugarren urtez jarraian, ekarpen hori jaso izana aitortu dute Gipuzkoako Foru Aldundiak eta Gipuzkoako Elikagaien Bankuak, Janari Hondakinen Europako Astearen barruan. Horri esker, Gipuzkoako elikagai emaille handienetako bat izaten jarraitzen du.



**Eguneroko dohaintzak Elikagaien Bankuari**

**&**

**Hondakinak murriztea**

# HERRITARRAK SENTSIBILIZATZEKO BALIOAK SUSTATUZ

Egunero egiten diren dohaintza horiez gain, Uvesco Taldeak hasiera-hasieratik parte hartzen du elikagaien bankuek dendetan elikagaiak biltzeko antolatzen dituzten kanpainenetan. 2020an, COVID-19ak ezarritako mugak direla tarteko -dendetako boluntarioen bidez produktuak biltzea eragotzi dute-, kanpaina horien ondorioz, dohaintza ekonomikoak jaso dira dendan.

Guztira, 745.350 euro bildu dira, hainbat produkturen bidez elikagaien bankuen beharrak asetzeko. Funtsezkoa izan da dendako langileek bezeroei informazioa ematen egin duten lana -ekarpen guztiak kutxetan egin baitira, eta beste kanpaina batzuetan baino ikusgarritasun txikiagoa izan du kanpainak-. Aurtengo egoera berezia dela eta, zailtasunak zailtasun, erronka handia izan da, giza zein talde mailan.

Kanpaina horien bidez, sentsibilizazio lana egin da, eta handitu egin dira Taldeak elikagaien bankuei egiten dizkien ekarpenak, partikularren eta pertsona anonimoen dohaintzen bitartez.



# EKIMEN SOLIDARIO GEHIAGO

Uvesco Taldearen konpromisoaren beste eremu bat da, hain zuzen, premia handieneko pertsoneri zuzendutakoa. Sentsibilizazio ekintzen eta dendako kontzientziazio kanpainen bidez, herritarrak ekintza solidarioetan inplikatzeari dute helburu. Hauek dira garrantzitsuenetako batzuk:

## SENTSIBILIZAZIO EKINTZAK ETA KONTZIENTZIAZIO KANPAINAK DENDAN

- Caritasi deskontu txartelak ematea: 816 euro.
- Gipuzkoako, Kantabriako eta Arabako Odol Emaileak: 4.868 produktu emanda.
- Lankidetzak Gipuzkoako Caritasekin: 5.273 euro (Txu-Txu trenak).
- Lankidetzak Unicefekin. Dohaintzak biltzeko kanpaina: 17.000 euro.
- Tapoiak biltzeko kanpainekin lankidetzan aritzea (Aimar, Bizkaian), elkartasunezko hainbat ekintzatarako.
- SUPER AMARA ekimen erraldoia, Gautenaren alde (Gipuzkoako Autismo Elkarteak).
- Gero Axular Dantza Taldea, Dravet Sindromea Fundazioa.



**CAMISETA  
SOLIDARIA  
VERANO2020**



COVID-19ak eragindako larrialdi egoera dela eta, lankidetzak indartu dira, bai premia handia duten kolektiboentzako deiei erantzunez, bai aparteko ekarpenak eginez:

## PREMIA HANDIENeko KOLEKTIBOENTZAKO EKARPEN BEREZIAK

- Tona bat, Nafarroako Elikagaien Bankurako.
- Bost palet, Kantabriako Elikagaien Bankurako, Santanderko Udalaren bidez.
- 1.000 esne litro eta 2.000 hornidura poltsa, boluntarioentzat.
- Martxoan, batez beste bi palet egunean, Gipuzkoako Gurutze Gorriarentzat.
- 1.000 esne litro, Bizkaiko Gurutze Gorriarentzat.
- Sei palet hornidura poltsa (3.000 poltsa), Gipuzkoako Gurutze Gorriko boluntarioentzat.
- Esne palet bat, Arenas de San Pedroko Udalarentzat.
- Esne palet bat, Villanueva del Pardilloko San Lucas parrokiarako.
- 4.650 hornidura poltsa (ogitartekoak, ura, fruta, zukua eta magdalenak), Gipuzkoako eta Kantabriako plataforma nagusietako garraiolarientzat.

## ERANTZUKIZUN BIKOITZA: OSTALARITZAREN SEKTOREA SUSPERTZEA ETA PROFESIONALEI AINTZATESPENA



Sare sozioekonomikoan eragin handiena izan duen ekintzetako bat kanpaina bat abiaraztea izan da. Kanpaina horretara 500.000 euroko partida bat bideratu da, eta **funtsezko bi helburu** izan ditu:

**1/** Ostalaritzaren sektorea suspertzea -pandemiak gehien zigortutako sektoreetako bat-

• • • •

**2/** Taldeko profesionalek urte osoan egindako ahalegina saritzea eta egindako lana aitortzea

Kanpaina honetan, jatetxeko bonuak banatu zaizkie Taldeko enplegatu guztiei, dendetatik gertu dauden ostalaritza establezimenduetan kontsumitzeko.



## UVESCO PERTSONENTZAKO SISTEMA

BI HELBURU NAGUSI  
ETA HAINBAT  
JARDUERA ARLO

Uvesco Taldeak supermerkatuen enpresa izan nahi du, hurbiltasunagatik, instalazioengatik, kalitatezko produktuagatik eta zerbitzu profesionalagatik erosketa esperientziarik onena eskainiko diona gizarteari eta, hedaduraz, bezeroei.

“Uvesco”  
pertsonentzako sistema



Hori lortzeko, pertsonen arloak “Uvesco pertsonentzako sistema” eredua bultzatzen du. Sistema horretan, bi helburu nagusi eta hainbat jardun arlo zehazten dira:

**1 helburua Profesional onenak**  
Bezeroek eta, oro har, gizarteak, arretagatik, produktuaren ezagutzagatik eta gaitasun teknikoagatik zerbitzurik onena eskaintzen duten profesionaltzat hartzea.

**2 helburua Ikuspegi partekatua**  
Uvesco proiektuaosatzen duten 5.664 profesionalek gizarteari erosketa esperientziarik onena eskaintzeko asmo partekatuarekin jarduten dute (herritarrak hunkitu egin nahi ditugu).

Jarduera eremu handi bakoitzean ezartzen diren ekintza guztiak, beraz, profesionalen gogobetetze maila neurtzen duten eta ekimenen garapena ezartzen laguntzen duten azterlan, balorazio eta galdetegi batzuek markatutakoak izaten dira.

# EKINTZEN ERAGINA NEURTZEA

Sustapenari, aukera berdintasunari, kide izatearen harrotasunari eta ongizateari buruz Uvescoko profesionalengan ezartzen diren neurri eta ekintzen bilakaera baloratzeko modurik onena beraiek **azterketa psikosozialen eta konpromiso galdetegien bidez** adierazitakoa da. Urtero, langile guztien % 25ek egiten dute (4 urtean behin, profesional bakoitzak galdetegia betetzen du).

Entzuteak ekintza dakar, eta, hala egin nahi badugu, denbora esparru bat kudeatzea lortu behar dugu, galdetegia betetzen duen denda/sail bakoitzetik jasotzen ditugun balorazioei erantzun ahal izateko. Informazio hori ratioetan biltzen da, eta ratio horiek aukera ematen digute ezarritako proiektuen bilakaera objektiboki baloratzeko. Ratio horiek hurrengo ataletan aurkeztuko dira.

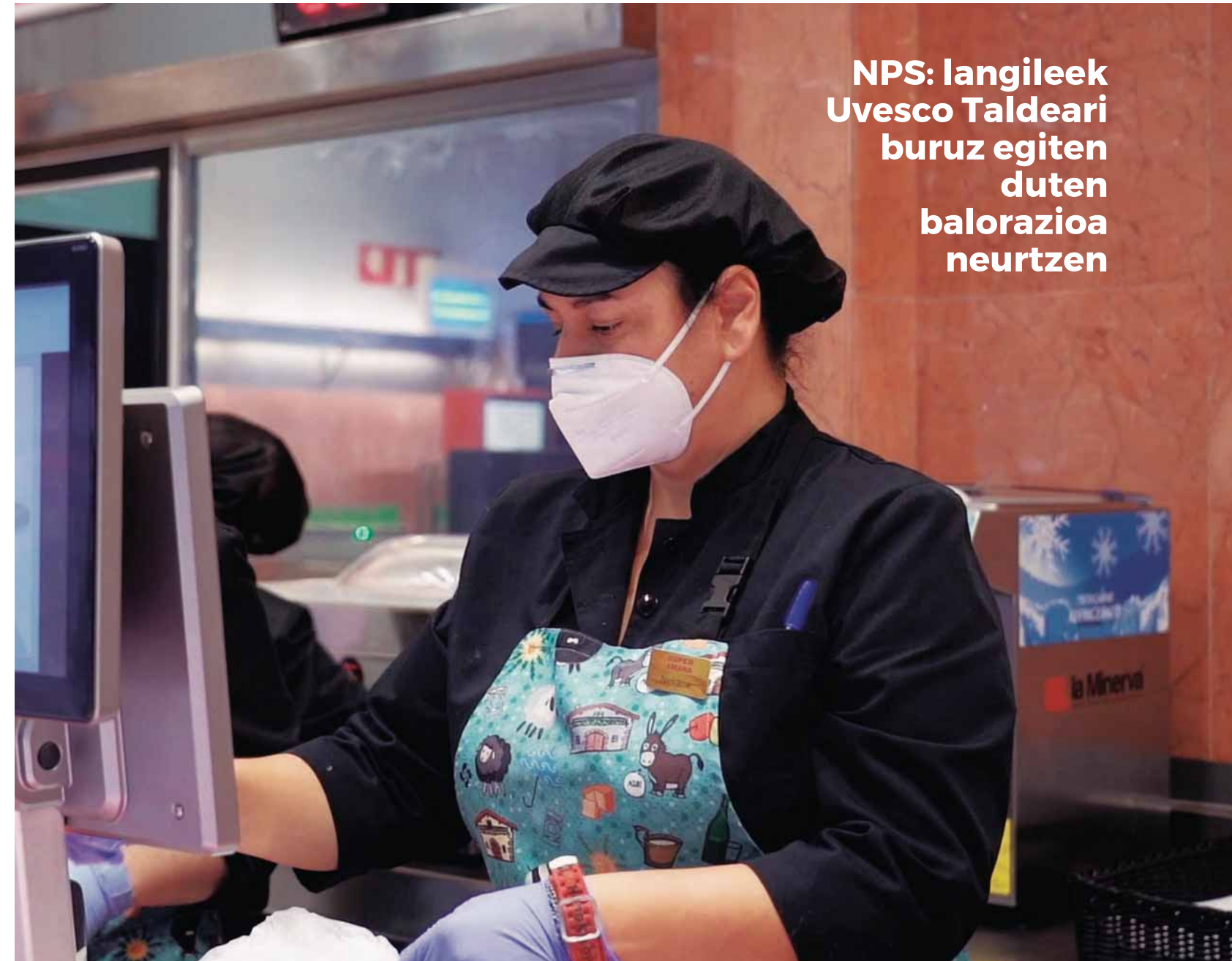
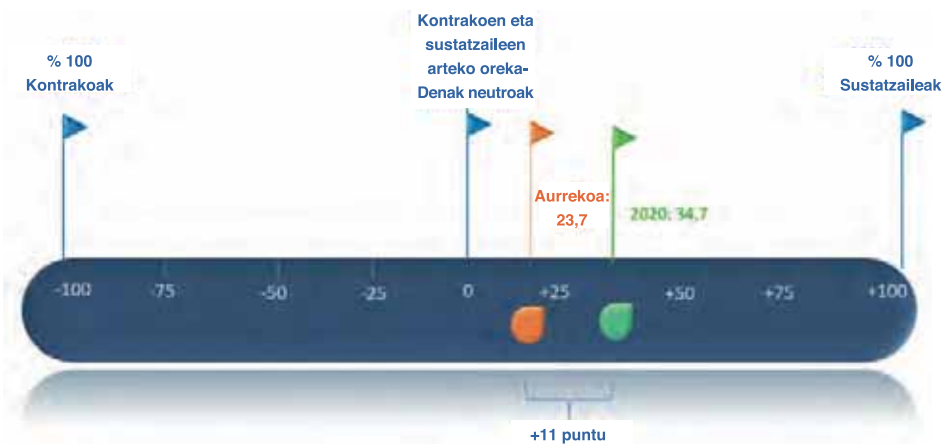
Hain zuzen ere, Uvesco Taldeko profesionalak egiten duten balorazio orokorraren erradiografia osatzen duen **ratioetako bat Employee Net Promoter Score (eNPS)** izenekoa da, hots, langileei enpresa gomendatzeko duten joeraz galdetuz lortzen den metrika.

Langileak hiru taldetan sailkatzen dira: sustatzaileak (9 edo 10 erantzuten dute, eta enpresaren zale sutsu eta leialtzat hartzen dira, eta hura gomendatzen dute), pasiboak (7 edo 8 erantzuten dute, eta pozik daude baina ez daude gogoberotuta) eta kontrakoak (0tik 6ra erantzuten dute, eta ez daude pozik).

$$\text{eNPSren emaitza} = \text{Sustatzaileen \%} - \text{Kontrakoen \%}$$
$$= \%100\text{etik (denak aurkakoak)} + \%100\text{era (guztiak sustatzaileak) arteko eskalan, 0tik gorako NPSa datu ona da. Uvesco Taldearen emaitza \% 34,7koa izan da barometro honetan.}$$

**NPS**

**“Enpresa hau familiakoei eta lagunei lan egiteko leku on gisa gomendatuko zenieke (0 = inoiz ez, eta 10 = beti)”**



# NPS: langileek Uvesco Taldeari buruz egiten duten balorazioa neurtzen

# ENPLEGUAREN KALITATEA HAZTEN ARI DEN TALDEA

Enplegua sortzeari dagokionez, Uvesco Taldeak 5.664 langilerekin itxi zuen urtea, eta 543 kontratu berri eginda. **Hazkunde hori Taldearen hedapenak eragin du, baina, bereziki, krisiak eragindako segurtasun eta hornidura premiei erantzuteko sektoreari sortu zaizkion beharrek ekarri dute: bajen edo oporren ondoriozko ordezkapenak, instalazio logistikoak indartzea, edukierak kontrolatzea, eta bezeroentzako arreta zerbitzua zein adineko pertsonentzako telefonoa abian jartzea.**

Plantilla hizpide hartuta, Uvesco Taldea **bereziki emakumeek osatutakoa da**, eta profesional talde orekatua du adinari eta beteranotasunari dagokienez. **Lan egonkortasunean 1etik gorako ratioa du**; hau da, kontratu mugagabea duten profesionalak gehiago dira egiturazko lanpostuak baino (1,02 mugagabe, egiturazko lanpostu bakoitzeko).

NPSren emaitza eta kide izatearen harrotasuna modu positiboan baloratzen da. Emaitza horrek zehazten ditu Uvescoko profesionalak Taldean ezarritako pertsonentzako politikei buruz dituzten pertzepzioak.

**5.664**  
LANGILE

**>1**  
LAN EGONKORTASUNAREN  
RATIOA

\* FTE mugagabeak (Full Time Employes) 2020. urteko batez besteko egiturazko lanpostuekin zatituta lortutako emaitza

**543**  
KONTRATU  
BERRIAK 2020AN\*

\*Gehikuntza hori Taldearen hedapenak eragin du, baina, bereziki, osasun krisiak



|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2020ko enplegatu kop.</b>                                                                                | 5.664                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Plantilla, adinaren arabera</b>                                                                          | 45 urtera arte: % 49<br>45 urtetik gora: % 51                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Antzintasun tarreak</b>                                                                                  | 0 eta 10 urte bitartean: % 53<br>11 urtetik gora: % 49                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Enpleguak, probintzien eta jardueraren arabera</b>                                                       | Gipuzkoa: 1.240 dendan eta 460 zentrolean<br>Bizkaia: 1.849 dendan eta 20 zentrolean<br>Araba: 158 dendan<br>Kantabria: 460 dendan eta 329 zentrolean<br>Nafarroa: 456 dendan eta 1 zentrolean<br>Errioxa: 97 dendan<br>Madril: 538 dendan eta 21 zentrolean<br>Avila: 35 dendan |
| <b>Kontratu motaren arabera</b>                                                                             | Mugagabeen ratioa vs. egiturazko lanpostuak, dendetan: 1,02 (*)<br><i>*FTE MUGAGABEAK (Full Time Employes) 2020. urteko batez besteko egiturazko lanpostuekin zatituta lortutako emaitza.</i>                                                                                    |
| <b>Generoaren arabera</b>                                                                                   | Plantilla, guztira: % 70 emakumeak - % 30 gizonak<br>Establezimenduak: % 78 emakumeak - % 22 gizonak<br>Galkorren sekzioak: % 67 emakumeak - % 33 gizonak<br>Zentralak eta biltegia: % 19 emakumeak - % 81 gizonak                                                               |
| <b>Lan denboraren arabera</b>                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Lanaldi partzialeko kontratuen %<br><i>(txanda kontratuak ez dira sartzen)</i>                              | % 13                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Lanaldi partzialeko kontratuen %, generoaren arabera                                                        | % 87 emakumeak<br>% 13 gizonak                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Legezko zaintzagatik lanaldi murrizketa duten pertsonen %                                                   | % 9                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Adingabea zaintzeko legezko zaintzagatik lanaldi murrizketa har dezaketen eta hala egiten duten pertsonen % | % 48 emakumeak<br>% 3 gizonak                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>COVID-19agatik aparteko plantilla indartzea</b>                                                          | 550 pertsona                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## ERAGINAREN NEURKETA

HELBURUA: AURREKO NEURKETA GAINDITZEA EDO 8TIK GORAKO PUNTUAZIOA LORTZEA

|                                                                                                             | 2020 | AURREKO NEURKETA | 2020KO VS AURREKOA ALDEA |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------|--------------------------|
| <b>Baloratu integratuta eta enpresa honetako kide izateaz harro sentitzen zaren</b>                         | 8,4  | 7,7              | +0,7                     |
| <b>Baloratu seguru sentitzen zaren enplegua mantentzeko orduan zure egonkortasunean pentsatzen duzunean</b> | 7,9  | 7,2              | +0,7                     |



% 56 emakume  
arduradunak



## TALENTUAREN KUDEAKETA PROFESIONAL ONENAK IDENTIFIKATUZ

### Zer nahi dugu?

Kanpoko (etorkizuneko profesionalak) eta barneko (erantzukizun handiagoko posizioak hartzeko ahalmena duten profesionalak) talenturik onena identifikatzea.



Ahalmena baduten langileen identifikazioa (barnekoa edo kanpokoa) sexuaren, adinaren, jatorriaren eta bestelakoen araberako baldintzarik gabe egitea.



Profesional taldeen edo merkataritza atalen buru izatea eskatzen duten lanpostuen % 85, gutxienez, sustapeneko langileekin betetzea.



Erantzukizun handiagoko lanpostuetan sortutako lanpostu hutsen % 50, gutxienez, emakumeek betetzea.



Profesional berriei harrera esperientzia ona eskaintzea.

**Uvescok erakunde gisa duen erronketako bat erantzukizuneko postuetan emakumeen presentzia handiagoa sustatzea da.** Supermerkatu kate bateko erantzukizunaren adibide nagusia ispilatzen duen lanpostua arduradunarena da. 2016ko abenduan, **supermerkatuetako ardura zuten emakumeak** guztizkoaren % 46 ziren, eta **2020ko abenduan**, berriz, **% 56**; hau da, ehuneko 10 puntu gehiago.

Bestalde, bada hobetzeko marjina daukan emaitza bat, aurreko neurketan baino hobea bada ere: barne sustapenaren pertzepzioari buruzkoa. Hau da, erantzukizuna duten lanpostuen % 90 barne langileek betetzen dituzten arren, sustapeneko langileek duten pertzepzioa hobetu egin daiteke eta balorazioa handitu.

# EKINTZAK

## “Harrobi Plana”

Uvesco Taldeak barne ahalmena identifikatzen, garatzen eta erantzukizun handiagoko postuetara jauzi egiteko profesionalak ziurtatzen laguntzen duen programa bat du, sinetsita baitago talenturik handiena lehendik daukana dela eta hazten jarraitzeko garatu egin nahi duela. 2020an, 142 pertsonak parte hartu dute planean.

## Talentu berria

Bestalde, Uvesco Taldearen helburua da bezeroari ahalik eta erosketa esperientziarik onena eskaintzea -esperientzia bikaina-, eta hori ezinezkoa litzateke merkatuan dagoen talenturik onena erakarri eta horri eusten ahalegindu gabe, gure supermerkatu eta zentralak profesionalik onenekin elikatzeke. Horretarako, pertsonen hautaketa egiten da, sartzeko erabaki hori adin, prestakuntza, esperientzia, desgaitasun edo zaurgarritasunaren arabera baldintzatu gabe. Bezeroari arreta emateko bokazioa eta haien ahalmena ahalik eta gehien garatzeko anbizioa duten pertsonak bilatzea da helburua. 2020an, 1.474 pertsona sartu ziren ekintza horren bidez.

## “Zuk ere egin dezakezu”

Ekintza espezifikoa Madrilen -eremu horretan, sektore mailan, posizio jakin batzuetan emakumeen presentzia azpiordezkatuta dago (adibidez, harategi sekzioko arduradunaren edo saltzailearen lanpostuetan)-, emakumeak ardura postuak betetzeko garapen planetan sartzera animatzeko, eraginari buruzko hainbat komunikazio ekintza sortuz, hala nola arrakasta lekukotzak biltzen dituzten bideoak, barne komunikazioak, etab. **2017an, “Erraldoia” eskuratzean, harategiko lanpostuen % 19 emakumeek betetzen zituzten,**

**eta, gaur egun, % 33, hau da, ehuneko 14 puntu baino gehiago.**

## Enpresan rol berri bat hartzen duten pertsonen prestakuntza

2020. urtean, hainbat prozesu egin dira Taldean sartu diren langile berrien integrazioa hobetzeko eta erakundearen baitan horiei ahalik eta garapenik onena eskaintzeko. Horretarako, aplikazio mugikor bat jarri da supermerkatuetako langileen eskura, hainbat prestakuntzarekin (elikagaien manipulazioa, *compliance*, laneko arriskuen prebentzioa, eta Taldearen ezagutza eta araudia), hasiera-hasieratik prestakuntza eta informazio egokia izan dezaten.



## TALENTU BERRIA

|                                        |       |
|----------------------------------------|-------|
| Langile berriak 2020an                 | 1.474 |
| Sartu berrietatik, 45 urtetik gorakoak | 215   |
| Sartu berrietatik, emakumeak           | 881   |

## BARNE TALENTUA

|                                                                             |              |       |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|
| Harrobi Plana osatzen duten pertsonak                                       | 2020. urtea: | 142   |
|                                                                             | 2019. urtea: | 155   |
| Harrobi Plana osatzen duten pertsonak, generoaren arabera                   | Emakumeak:   | % 80  |
|                                                                             | Gizonak:     | % 20  |
| Erantzukizun handiagoko lanpostuetara igotzeko sustapenean dauden pertsonak |              | % 74  |
| Horietatik, barneko langileen %                                             |              | % 100 |
| Horietatik, emakumeen %                                                     |              | % 88  |
| Horietatik, 45 urtetik gorakoen %                                           |              | % 12  |

## ERAGINAREN NEURKETA

**HELBURUA: AURREKO NEURKETA GAINDITZEA EDO 8TIK GORAKO PUNTUAZIOA LORTZEA**

|                                                                                | 2020 | AURREKO NEURKETA | 2020KO VS AURREKOA ALDEA |
|--------------------------------------------------------------------------------|------|------------------|--------------------------|
| <b>Baloratu enpresak nola hartzen dituen kontratatu berriak</b>                | 7,9  | 7,6              | +0,3                     |
| <b>Baloratu enpresan zure ustez dauden hobekuntza profesionalerako aukerak</b> | 6,8  | 5,9              | +0,9                     |

# AINTZATESPENA FUNTSEZKO LANBIDE BAT HANDI BIHURTZEA

## Zer nahi dugu?

Supermerkatuetan lan egiten duten profesionalak egiten duten lan jarduerak gizartean duen garrantzia ikusaraztea eta aitortzea.

Posizio berri batean jarduteko lanbide balidazioa barnean aitortzea eta ziurtatzea (prestakuntza, praktika eta ebaluazio fasea gainditu ondoren).

Gure profesionalak egiten duten lan jarduerari buruzko balorazio altua lortzea.

COVID-19aren krisiak Uvesco Taldearen profesionaltasunaren kanpo aintzatespena ekarri du. Talde horretako profesionalak protagonista izan dira herritarren hornikuntzari buruzko informazio askotan, eta banaketan lan egiten duten pertsonen funtsezko lana eta funtzioa nabarmendu dira. Gainera, Taldeak egiten duen barne aintzatespenaren aldeko apustua modu positiboan hautematen dute lantaldeetako pertsonak, neurketen adierazleetan islatzen denez, eta horrek aintzatespen ekintzen aldeko apustua indartzen du. Ildo horretan, Taldeak duela bi urte, Eusko Jaurlaritzarekin lankidetzan, abian jarri zuen ekintzarik garrantzitsuenetako bat pertsonen lanbide ziurtagiria izan zen, Estatuko hezkuntza sistemako lanbide heziketako graduen barruan, haien enplegarritasuna eta kanpo aitortpena hobetzeko.

Lanbideari  
balioa  
emanez



# EKINTZAK

## Uvesconnect kanala

Taldeko profesionalen artean esker oneko ekintza espezifikoa: ondo egindako lana, laguntza, laguntasuna eta lidergo ona balioesteko eta aitortzeko.

Ekintza horren bidez, Taldeko profesionalei kanal espezifikoa (Uvesconnect) jarri zaie, nahi duten kideei aitortzen positiboko mezuak bidaltzeko aukera izan dezaten.

## Aintzatespena komunikabideetan

2020. urtean, eragin ugari izan ditugu komunikabide nazionaletan, bai modu aktiboan, bai informazio premien eraginez egindako eskaeraren ondorioz. Adibide gisa, martxoaren 11tik maiatzaren 30era bitartean, **ehundik gora erreportaje, elkarrizketa eta**

**albistetan agertu gara**, prentsan, telebistan, irratan eta hedabide digitaletan. Horietan guztietan, profesionalen garrantzia eta prestakuntza nabarmendu dira.

Aipagarria da martxoaren 22an Taldeak berak Uvescoko lantaldeari buruz prentsan argitaratutako aintzatespen gutuna, piztutako ilusioagatik eta esker oneko sentimenduagatik.

# ERAGINAREN NEURKETA

HELBURUA: AURREKO NEURKETA GAINDITZEA EDO 8TIK GORAKO PUNTUAZIOA LORTZEA

|                                                                     | 2020 | AURREKO NEURKETA | 2020KO VS AURREKOA ALDEA |
|---------------------------------------------------------------------|------|------------------|--------------------------|
| Baloratu zure lana eta egiten dituzun zereginak gustatzen zaizkizun | 8,5  | 8,2              | +0,3                     |
| Baloratu ondo egindako lana aintzatesten den                        | 7,0  | 6,3              | +0,7                     |

# GARAPENA

## PROFESIONAL ONENAK PRESTATZEN COVID-19 GARAIA

## Zer nahi dugu?

**Etengabeko prestakuntzaren eta egokitzenaren kultura partekatua finkatzea taldeko profesional guztientzat, honako hauek ahalbidetuko dituen:**

Merkatu batera, gizarte batera eta harekin batera aldatzen diren bezero batzuetara azkar eta eraginkortasunez egokitzea.

Profesionalei baliabide teknikoak, komertzialak eta sozialak ematea, zerbitzurik onena eskaini ahal izateko.

Taldeko profesionalen enplegarritasun maila handitzea.

Profesionalek, eta batez ere emakume profesionalak, Uvesco proiektuari begiratzean, apustu egitea eta garatzea merezi duen proiektu bat ikustea (profesionalki eboluzionatzeko aukerarekin), ezeri uko egin gabe (ez alderdi pertsonalari, ez profesionalari).

2020. urtea, zailtasunak zailtasun, funtsezkoa izan da Uvesco Taldearen prestakuntzaren eta garapenaren aldeko apustu sendoa azpimarratzeko orduan. Gainera, etenik ez izateaz gainera, kanal berrien bidez indartu ere egin da, daukan malgutasunari eta egokitzeko gaitasunari esker.

Prestakuntza ekintzetarako 4.665.424 euroko inbertsioa egin da; hots, 2019ko inbertsioa baino handiagoa.



**Baliabideak eta denbora prestakuntzan inbertitzen, COVID-19 garaian**



# EKINTZAK

## **Aurrez aurreko prestakuntza egokitzea**

Pandemiaren hasierako uneetan, aurrez aurreko prestakuntza eten egin zen, prebentzioz. Hala ere, eta profesionalak profesionalki garatzen jarraitzeko haren garrantzi estrategikoaren jakitun, honako aldaketa hauek egin ziren prestakuntzetan:

1. Dendan egin beharreko prestakuntza praktikoa birmoldatzea:
  - Kutzako prestakuntza teorikoa *online* formatura pasatzea.
  - Sekzioetako prestakuntza teorikoa, ikasgela birtualeko formatuan.
2. Trebetasun prestakuntzak birmoldatzea, eta ikasgela birtualeko formatuan ematea.
3. Aurrez aurreko ekintzak berriz diseinatzea, prebentzio neurriak indartuz eta aretoen tamaina egokituz, segurtasun distantziak betetzen direla ziurtatzeko.

## **Segurtasun eta prebentzio neurriei buruzko prestakuntza (COVID-19)**

Edukien artean, prestakuntza espezifikoa egin da, Taldeko profesionali COVID-19ari aurre egiteko prebentzio eta segurtasun neurri guztiei buruzko informazioa eta prestakuntza emateko, bai supermerkatuetan, bai logistika zentraletan.

## **Osasun integrala zaintzea**

Prestakuntza ekintza ugari egin dira laneko arriskuen prebentzioaren arloan, baina baita bizi ohitura osasungarriei, osasun emozionalarekin eta bizkarreko osasun osteomuskularra hobetzeko muskulu ariketekin zerikusia duten arloetan ere. Gainera, prestakuntza kanal berriak erabili dira, hala nola bideo formatuak, eduki mota horietako batzuk helarazi ahal izateko.

## **Ezagutza espezifikoak**

Taldeak formatu digitaleko prestakuntza laburren programa bat du, pertsonak beren funtzioekin lotutako interesa edo kezka erakutsi duten alderdietan trebatzeko. “Prestakuntza pilula” izeneko prestakuntza horiek lantaldeko langile guztiei zuzenduta daude Uvescoren webgunearen bidez, eta librea da parte hartu ala ez erabakitzea. Helburutzat daukate ezagutzak hobetzea, profesional hobeak izateko, eta askotariko gaiak lantzen dituzte: produktua, osasunerako aholkuak, laneko arriskuen prebentzioa, etab. 2020an, 18 prestakuntza pilula egin ziren.

Gainera, pilulen osagarri gisa, apirilean, Uvesco Kopa jarri zen martxan: Trivial digital eta gamifikatua, taldeko profesional guztiei irekia, pilulekin lotutako galderak dituen, eta jokoaren ikuspegitik, ezagutzak integratzeko aukera ematen diguna.



| PRESTAKUNTZAKO INBERTSIOA, GUZTIRA            |  | 4.665.424€ |
|-----------------------------------------------|--|------------|
| Prestakuntza pilulen kopurua                  |  | 18         |
| Prestakuntza pilulen bistaratzek, guztira     |  | 98.810     |
| Prestakuntza pilulen batez besteko balorazioa |  | 3,6/4      |

| PRESTAKUNTZAKO BATEZ BESTEKO INBERTSIOA |                  |
|-----------------------------------------|------------------|
| 2018ko batez besteko inbertsioa         | 634 €/pertsonako |
| 2019ko batez besteko inbertsioa         | 807 €/pertsonako |
| 2020ko batez besteko inbertsioa         | 919 €/pertsonako |

## ERAGINAREN NEURKETA

HELBURUA: AURREKO NEURKETA GAINDITZEA EDO 8TIK GORAKO PUNTUAZIOA LORTZEA

|                                                                              | 2020 | AURREKO NEURKETA | 2020KO VS AURREKOA ALDEA |
|------------------------------------------------------------------------------|------|------------------|--------------------------|
| Baloratu ea zure lana hobeto egiteko behar duzun prestakuntza jasotzen duzun | 7,8  | 7,3              | +0,5                     |

## LIDERGOA LANBIDEAN BIKAINTRASUNA BILATZEN

### Zer nahi dugu?

Lidergoa sustatzea (egoeraren lidergo ereduan oinarrituta), ekosistema egokia sortzeko bikaintasun profesionalerako, lantaldeetako kideentzako aukera berdintasuneko garapenerako eta lantaldeen ongizaterako.

Hain zuzen ere, pandemiak sortutako egoerak jarri du proban, mugaraino jarri ere, erakundeko pertsonen lidergoaren garapenaren aldeko apustu sendoa. Lekukotasun askoren arabera, kalitate handiko prestakuntza horrekin garatutako tresna eta gaitasun guztiei esker, lantaldeetako arduradunek gaitasun onenekin kudeatu ahal izan dute koronabirusaren krisia, eta arreta beren lantaldeetan jarri ahal izan dute eta aurre egin beharreko egoerarik zailenak kudeatzen lagundu diete.

Lidergo funtzioen integrazioak ondorio positiboak ditu kudeaketa arlo guztietan, baita lantaldeetako pertsonen osasunean ere, ezbehar tasa murriztuta eta osasun eta ongizate integrala handituta.

**Bikaintasuna, aukera berdintasuna eta langileen ongizatea**



# EKINTZAK

## Uvesco ereduaren lidergo masterra

Pertsonen gaineko erantzukizuna duten Taldeko profesional guztiek hartzen dute parte, eta bi urteko prestakuntza programa bat gainditu behar izaten dute. Programa horretan, Uvescoko lider orok bultzatu behar dituen bederatzi trebetasunetan trebatzen dira eta horietan sakontzen dute. 2020an, 421 profesionalek parte hartu dute master honetan. “300 Plana” programako jarduera bat da, eta, besteak beste, Uvesco Taldeko liderrentzako prestakuntza eta garapen jarraituko programak biltzen ditu.

## Lidergo ereduaren aurrera eginez: “Osasuna gidatzen”

Lidergo eredu hau modu integralean garatzen da, eta maila eta arlo guztietako kudeaketa bilatzen du, lantaldeak kudeatzeko tresna estrategiko gisa. Horren erakusgarri da lidergo tresnetan sakontzeko berariazko beste prestakuntza batzuk pixkanaka garatzea, kasu honetan “Osasuna gidatzen” proiektu pilotu berritzailea, osasunaren kudeaketarekin eta prebentzio kulturarekin lotuta, logistika zentroetako batean.



## LIDERGO PRESTAKUNTZAN PARTE HARTZEA

|                |            |
|----------------|------------|
| Gizonak        | 191        |
| Emakumeak      | 230        |
| <b>Guztira</b> | <b>421</b> |

## “OSASUNA GIDATZEN” PRESTAKUNTZAN PARTE HARTZEA

|                        |    |
|------------------------|----|
| Prestatutako pertsonak | 72 |
|------------------------|----|

# ERAGINAREN NEURKETA

HELBURUA: AURREKO NEURKETA GAINDITZEA EDO 8TIK GORAKO PUNTUAZIOA LORTZEA

|                                                                                                                                                                                                                | 2020 | AURREKO NEURKETA | 2020KO VS AURREKOA ALDEA |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------|--------------------------|
| Baloratu zure arduraduna lider ona den: badaki hainbat egoerataraz egokitzen, publikoki aitortzen ditu zure lorpenak, zure errendimendua hobetzeko motibatzen zaitu eta zure garapen profesionala sustatzen du | 7,4  | 7,3              | +0,1                     |
| Baloratu zure zuzeneko arduradunak zenbateraino animatzen zaituen zure gaitasunak eta ezagutzak hobetzera                                                                                                      | 7,3  | 6,6              | +0,7                     |
| Baloratu zure zuzeneko arduradunak zenbateraino konpontzen dituen gatazkek modu argi eta eraginkorrean                                                                                                         | 7,4  | 7,2              | +0,2                     |
| Baloratu zure arduradunek pertsona eta langile gisa ondo tratatzen zaituzten                                                                                                                                   | 8,1  | 7,6              | +0,5                     |

# KONPENTSAZIOA ETA ONURAK

## KALITATEZKO ENPLEGUAREN

## ERANTZULEAK

### Zer nahi dugu?

**Ordainsari eredu hau bultzatzea:**

Erakundearen emaitzen bilakaerara egokitzen dena.



Erosketa esperientzia onena ematen duten profesionalak aintzatesten dituen.



Soldatari dagokionez, supermerkatuko profesionalen lan jarduera duintzen duena.

2020an bi lan itun adostu dira (BM Nafarroan eta BM 11, Taldeak erosi berri dituen lehengo “Simply” dendak), eta Ercoreca (Bizkaia) enpresaren akordioa luzatu da.

Itun horiek martxan dauden probintzietan gure profesionalak lan egindako ordu bakoitzeko dituzten soldata baldintzak sektoreko altuenak dira. 2021. urtean, probintzia horietan hasten den edozein profesionalak 17.500 € baino gehiagoko urteko gutxieneko ordainsaria izango du (lanaldi osokoa); alegia, lanbide arteko gutxieneko soldata baino % 30 handiagoa.

## EKINTZAK

### “Opari bat zuretzat eta gure ingurunearentzat”

Ekintza honen bidez, profesional bakoitzari bi pertsonarentzako afari edo bazkari berezi baterako bonu bat oparitu zaio, inguruko ostalaritza establezimenduetan kontsumitu ahal izateko. Ekimen honen helburua bikoitza da: lehenik eta behin, ekonomia suspertzea, pandemia honetan gehien zigortutako sektoreetako bati lagunduz, eta, aldi berean, urte bereziki konplexu honetan bertako langileen lana saritu eta aitortzea.

Guztira, Taldeak milioi erdi euro inbertituko ditu bonu horien banaketan. Bonu horiek 2021eko urtariletik maiatzera bitartean kontsumitu ahal izango dira Euskal Autonomia Erkidegoko, Kantabriako, Nafarroako, Errioxako eta Madrilgo jatetxe eta establezimenduetan.

### COVID-19 bonusa

**7 milioi euro baino gehiago, konpentsazio eta aintzatespen neurrietan.** Lana aitortzeaz gain, Taldeak aparteko konpentsazio bat egin zien martxoan, apirilean eta maiatzean lehen lerroan egon ziren profesional guztiei, gure bezeroentzako bertsiorik onena emanaz. Gainera, Gizarte Segurantzak COVID-19aren eraginezko zat jotako prozesuengatik baja medikoan egon diren profesionalak ere aintzatetsi dira.

Kompentsazio horri esker, **profesional bakoitzeko** batez besteko aparteko ordainsaria **1.121 €**-koa izan da, hau da, 7 milioi euro baino gehiago banatu dira, eta, horregatik, sektoreko **sari handieneko banaketa enpresa izan da.** Gainera, alarma egoerak iraun duen hiru hilabeteetako etaparik zailenean horri eutsi dion bakarra izan da.



## ERAGINAREN NEURKETA

**HELBURUA: AURREKO NEURKETA GAINDITZEA EDO 8TIK GORAKO PUNTUAZIOA LORTZEA**

|                                                                                                   | 2020 | AURREKO NEURKETA | 2020KO VS AURREKOA ALDEA |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------|--------------------------|
| <b>Baloratu enpresak eskaintzen dituen gizarte abantailekiko duzun gogobetetze maila</b>          | 8,1  | 8,1              | 0                        |
| <b>Baloratu ea, sektoreko beste enpresa batzuekin alderatuta, behar bezala ordaintzen dizuten</b> | 7,7  | 7,4              | +0,3                     |



**COVID-19aren eraginezko batez besteko aparteko ordainsaria: 1.121 €/pertsonako**



# ENTZUTEA

## GURE LANTALDEEN PARTE HARTZEAREN ERANTZULEAK

### Zer nahi dugu?

Gure profesionalak eskaerak, iradokizunak, esker onak, kezkak, kexak, galderak eta bestelakoak helarazteko bide hurbil eta eskuragarriak sustatzea.

Helarazten zaigun guztiari erantzun arrazoitua emateko konpromisoa hartzea (entzutea, ekintza gisa).

Entzutea gure norabidea definituko duen ekintza ardatz bihurtzea.

Entzuteak hobekuntza kolektiborako eta gure profesionalen aintzatespenerako duen berebiziko garrantzia aitortzea.

Profesionalei balioa ematea, profesionalak Taldeari helarazitako iradokizunak, kontsultak eta eskaerak jaso eta abian jarritz.

2020an, ezohiko egoerak eraginda, gure profesionalen parte hartzea, entzuteko kanalen bidez, aurreko urteetan baino handiagoa izan da, iradokizunak % 20 gehitu baitira.

**Iradokizunen kopurua % 20 handitu da**

|                                                               |                                    |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Urtean jasotako eta izapidetutako iradokizunak                | 180<br>(2019an baino % 20 gehiago) |
| Gabonetako kanpaina prestatzeko bileran erantzundako galderak | 200                                |
| Egindako azterlan psikosozialak eta konpromiso galdetegiak    | 132                                |

# EKINTZAK

Hauek dira 2020an sortutako ekintzen adibide batzuk, profesionalek hainbat bidetatik egindako iradokizunak oinarri hartuta:

## Profesionalen seme-alabentzako marrazki lehiaketa, "Super heroiak"

Haurrek "supermerkatuetako heroien" marrazkiekin hartu dute parte.

## Laguntza sanitarioko eta emozionaleko zerbitzua

COVID-19ak eragindako krisialdian emozioak kudeatzeko telefono bidezko laguntza.

## Gor-mutuei zuzendutako ekintza

Pandemian maskarak erabiltzeagatik kalte handiak jasan dituen kolektibo horri laguntzeko.

## Bideoak #HEROESDESUPER-en

Bertan, profesionalek babesa emateko bideoekin (dantza, etab.) parte hartzen zuten konfinamenduan.

## Desgaitasun psikikoa duten seme-alabei laguntzeko lizentzia (hezkuntza berezia)

2020an sinatutako enpresa itunetan jasoa.

## Uvesco Kopa

Prestakuntza pilulen bidez eskuratutako ezagutzak proban jartzeko jolasa.

## Oporrak atzeratzea

Oporrak atzeratzeko aukera, alarma egoeran.

# ERAGINAREN NEURKETA

HELBURUA: AURREKO NEURKETA GAINDITZEA EDO 8TIK GORAKO PUNTUAZIOA LORTZEA

|                                                                                                                        | 2020 | AURREKO NEURKETA | 2020KO VS AURREKOA ALDEA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------|--------------------------|
| Baloratu kontsultak edo iradokizunak egiteko erraztasuna (EAZ, CLUVESCO, telefono bidezko kontsultak)                  | 7,5  | 7,0              | +0,5                     |
| Baloratu zure zuzeneko arduradunak zenbateraino entzuten dituen zure beharrak eta saiatzen den zure arazoak konpontzen | 7,6  | 6,9              | +0,7                     |
| Baloratu enpresak emandako arreta eta zenbateraino hartu dituen kontuan zuk egindako iradokizunak                      | 7,1  | 6,3              | +0,8                     |

# KOMUNIKAZIOA IKUSPEGI PARTEKATUAREN PARTAIDE GARA

## Zer nahi dugu?

Komunikazioa hurbileko bitarteko bihurtzea, Uvesco Taldeko profesional guztien ikuspegi bateratua partekatzeko eta finkatzeko, bai eta honako hauek transmititzea ere:

Talde gisa daukagun xedea.

Eraitzak (Taldearen egoera).

Norabidea (Taldearen helburuak eta zuzendaritza).

Egiten duen lana aitortzea.

Zalantzak argitzea eta arreta jartzea interes kolektiboko alderdietan.

Komunikazioa funtsezko tresna izan da, 2020an -pandemiak baldintzatutako urtea-, talde kohesiorako eta profesional guztiak eguneratzeko. Profesionalengana iristeko, kanal formal eta informal guztiak erabili dira. Helburua zen arestian aipatu dugun eguneratze ideia hori gauzatzea, une oro izan zezaten ezarritako neurrien berri.

Ohiko jakinarazpenez gain, martxotik aurrera zenbait jakinarazpen espezifiko egin ziren, zuzendari nagusiak sinatuta, pandemiaren egoerari eta eraginari buruz, hartu beharreko neurriei buruz, zalantzak argitzeari buruz, lehentasunak zehazteari buruz, etab.



# EKINTZAK

**Komunikazio tresna berria: Uvesconnect**  
Langileek Uvesconnect *online* tresna espezifikoa dute -2020an eguneratua-, aurreko bertsioa baino intuitiboagoa, eskuragarriagoa eta erakargarriagoa. Entzuteko eremu bat edukitzeaz gain, komunikaziorako ere balio du, haren bidez enpresaren informazio guztia eskura baitezakete -albisteak, informazio korporatiboa, prestakuntza pilulak, langilearen kluba (CLUVESCO)-, bai eta Taldeko langile gisa dituzten abantailen berri jaso ere.

**Plataforma horretatik hainbat motatako informaziorako sarbidea dago:**  
**Onura eta hobekuntza sozialak:** % 10eko deskontua Taldeko establezimenduetako erosketa guztietan, hainbat osasun zerbitzutan eta askotariko zerbitzuetan.  
Supermerkatuetan erosi ondoren lortzen diren **puntuak pilatzeagatik opariak eskuratzea.**  
**Enpresako albisteak, prestakuntza bideo laburrak eta** lanpostuetan egunerokotasunerako interesgarriak diren **beste artikulua batzuk.**

## ERAGINAREN NEURKETA

**HELBURUA: AURREKO NEURKETA GAINDITZEA EDO 8TIK GORAKO PUNTUAZIOA LORTZEA**

|                                                                                                       | 2020 | AURREKO NEURKETA | 2020KO VS AURREKOA ALDEA |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------|--------------------------|
| Baloratu informazioaren eskuragarritasuna (erraz eskura dezaket enpresak eskaintzen duen informazioa) | 7,3  | 6,6              | +0,7                     |
| Baloratu enplegatuen webgunearen interesa                                                             | 7,6  | 7,0              | +0,6                     |
| Baloratu UVESCO-INFOko informazioaren interesa                                                        | 7,7  | 7,1              | +0,6                     |
| Baloratu arduradunak Aginte Taulari buruz egindako bileraren eraginkortasuna (dendaren emaitzak)      | 7,2  | 7,2              | 0                        |



# UVESCONNECT

**Prestatu maletak, bagoaz eta!**

Uvesco Taldearen aplikazio, tresna eta informaziorako sarbidea bateratzeko helburuarekin sortutako online tresna berria da. "NIRE ARLOA" atalaren bidez, hemen sar zaitezke:



**TALDEARI BURUZKO BERRIAK**



**ARLO PERTSONALA**  
Iradokizunen postontzia, datu pertsonalak, txartelak eta Captio.



**CLUVESCO**



**PRESTAKUNTZA PILULA**



Taldearen twitterreko kontuetan argitaratutako azken txioak.



Ez da gauza bera, Invicta, Uvescinfo...



**ONLINE DENDA, BAZKIDEENTZAT**  
bmsupermercados.es  
superamara.com



Uvesco, BM Supermerkatuak eta SUPER AMARA



**Sartu esteka honen bidez (adierazi Cluvescoko zure ERABILTZAILEA eta PASAHITZA):**



[connect.uvesco.com/es](https://connect.uvesco.com/es)

**Uvesconnect, langileentzako komunikazio tresna berria**

115

# MODU SEGURUAN SALTZEA

## LANGILEEN OSASUNA, ONGIZATEA ETA SEGURTASUNA

### Zer nahi dugu?

Segurtasunaren eta Osasunaren arloa da Uvesco Taldearen kezka nagusietako bat, eta, funtsezko ardatz gisa, legearen betetzea gainditzen du ezohiko jarduerak egiteko, osasuna sustatzearen esparrutik, pertsonen kontzeptu integral gisa ulertuta. Kontzeptu hori taldeen lidergoan oinarritzen da, jokabide seguruak eta osasungarriak ezartzeko, bai eta indarrean dagoen araudia betetzeko ahaleaginean eta, hortik harago, baita enpresako profesionalen ongizate orokorrean ere.

Zalantzarik gabe, 2020an, osasunaren balioa lehentasunezkoztat jo da gure gizartean, COVID-19aren krisia dela eta. Hala ere, Taldeak funtsezko ardatz horrekin duen konpromisoari esker, larrialdi egoerak eskatzen dituen beharrezko ekintza guztiak azkar eta eraginkortasunez egin ahal izan ditu. Horrez

gain, “Zainduz bizi” programaren babespean, langileen ongizate eta osasunerako hainbat jarduera proposatu dira.

**Langileen  
segurtasuna  
eta osasuna,  
Uvescoren  
kezka  
nagusietako bat**



# EKINTZAK

## Jarraipen Batzordea: COVID-19ak eragindako krisialdian, pertsonak babesten

Zalantzarik gabe, 2020an, langileen osasuna eta ongizatea izan da jarduera osoan egon den kezka nagusia, COVID-19ak eragindako krisiak bultzatuta. Hori dela eta, Taldeak ahalegin handia egin du establezimendu guztietan segurtasuna zaintzeko eta bertako langileak babesteko.

Pandemiaren hasiera-hasieratik, martxotik alegia, COVID-19aren Jarraipen Batzordea eratu zen, eta Batzorde horren ardura izan da pertsonen segurtasuna zaintzea ardatz izan duten gorabeherak, neurriak eta ekintzak zuzentzea eta hurbiletik jarraitzea. Besteak beste, segurtasun elementuak (eskularruak, maskarak, aurpegi pantailak, gelak eta termometroak) bezeroen zein langileen esku jartzeko lanak kudeatu ditu, edukierak kontrolatu ditu, metakrilatozko pantailak jarri, dendako komunikazioa bultzatu, ordutegi aldaketak egin, gel eta paper banagailuak ezarri, segurtasun eskuliburu digitalak sortu, eta lantokietan *online* prestakuntzak jarri ditu martxan.

Enplegatuentzako maskara korporatibo berrerabilgarriak (higienikoak) ere erosi ziren, enplegu zentro berezi batean ekoitzitakoak, eta, beraz, inguruko pertsona ezinduak enplegatzen lagundu da.

## “Zainduz bizi” programa

**Langileentzako laguntza emozionaleko zerbitzua**  
“Zainduz bizi” programaren barruan, langileentzako laguntza emozionaleko eta osasun aholkularitzako telefono zerbitzu bat jarri zen martxan, zalantzak argitzeko asmoz, eta 248 pertsonak erabili dute. Aldi berean, laguntza emozionaleko bideoak sortu ziren, pertsonen COVID-19aren ondorioz igarotako egoera konplexuak kudeatzen laguntzeko: “Nola aurre egin estresari konfinamenduan zehar”, “Emozioen kudeaketa” edo “Buru osasuntsua”. Eta Taldeko intranetean jarri ziren, langile guztientzat eskuragarri.

**Bestalde, honako hauek izan dira “Zainduz bizi” programaren beste ekintza batzuk, osasunarekin eta ongizatearekin lotutakoak:**

### 1. Osasun orokorra

- **Mediku zerbitzuen txartela, pertsona guztientzako eta zuzeneko senideentzako deskontuekin**, guztira 11 mediku espezialitatetan.
- **PSA zerbitzua, analisiarekin, 45 urtetik gorako gizonentzat**. 166 gizonen egin dute analitika hori, prostatako minbiziaren adierazleak detektatzeko.
- **Ginekologia zerbitzua**. 1.387 emakumek izan dute zerbitzu hori jasotzeko aukera.
- **Urtaroko gripearen aurkako doako txertoa**. 557 pertsonak eman dute izena aurten zerbitzu hori borondatez jasotzeko.

### 2. Ohitura osasungarriak

- **Hainbat gairi buruzko kanpainak egitea**, hala nola ariketa fisikoa edo elikadura osasungarria. Aurten, guztira 27 komunikatu egin dira.

- **Zenbait probintzian, ohitura osasungarriak sustatzeko hitzaldiak eman dira**. Aurten, 2 saio egin dira.

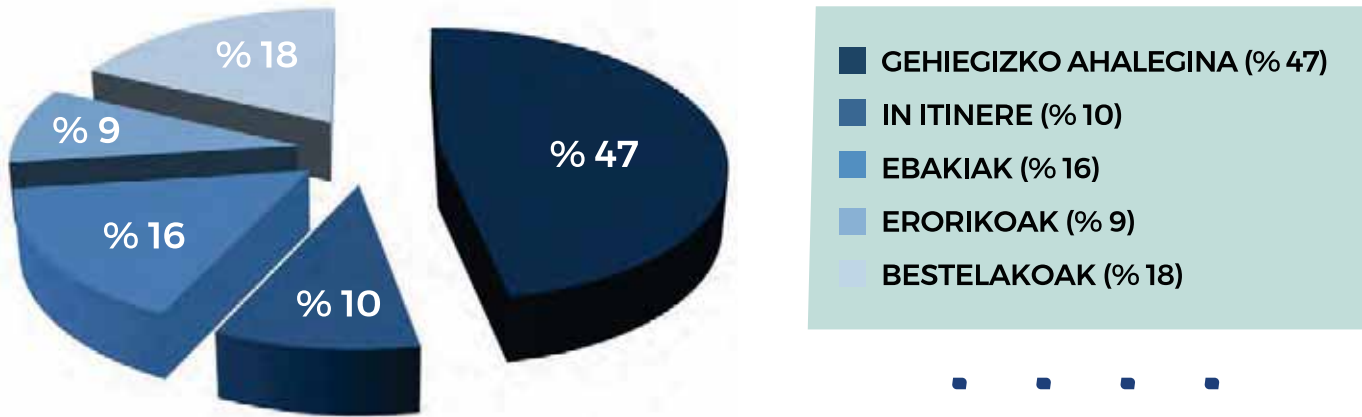
### 3. Ongizate fisikoa

- **Prebentziozko masajea**: lankidetzak hitzarmenak ditugu 59 profesional espezializaturekin, Taldeko eremu guztietan.
- **Bizkarreko eskola**: doako jardunaldiak Talde osoarentzat.
- **Superbizitza APPa**: atal espezifiko pertsonalizatua dauka, eta supermerkatuetako lanpostuen arabera azterketa biomekanikoa egin ondoren, luzamenduak... proposatzen dira. Gainera, modu osotuan, ohitura osasungarriak sustatzeko helburua dauka. Horretarako, nutrizioari, ariketa fisikoari eta zainketa emozionalari buruzko atala eta osasun langileei egindako kontsulten atala ditu. Dagoeneko 75 pertsonak dute plataforma osasungarri horretarako sarbidea (probintzia batzuetan bakarrik).

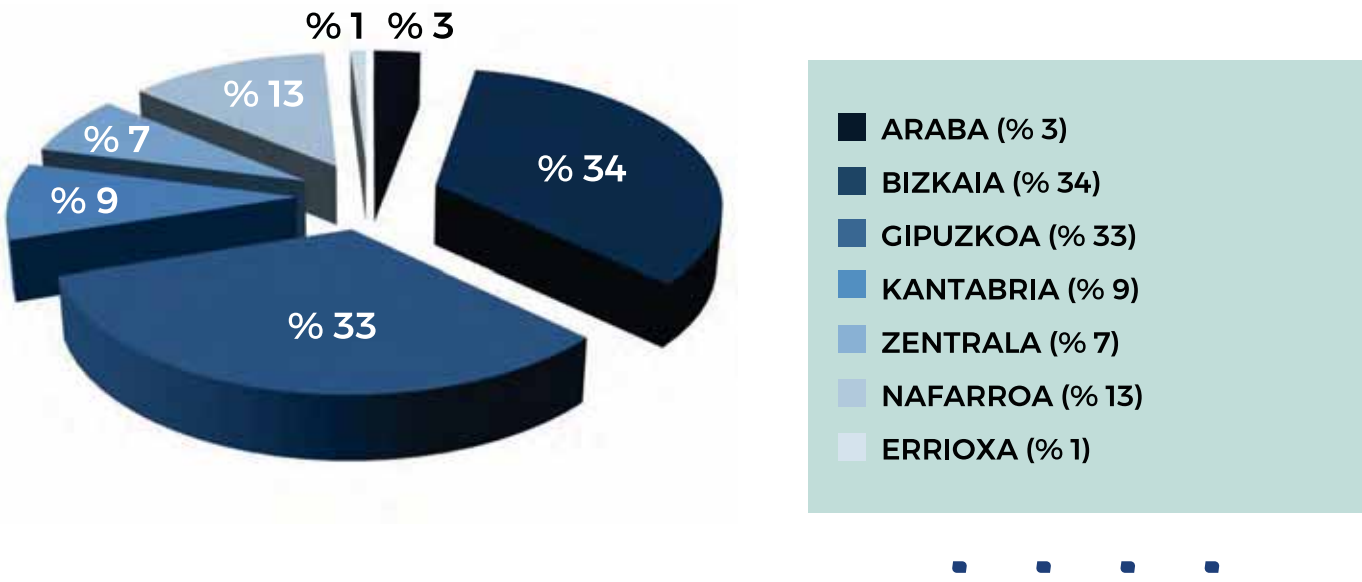
Zainduz Bizi



Baja eragin duten lan istripuen tasa, istripu motaren arabera



Baja eragin duten lan istripuen tasa, probintziaren arabera



Osasuna eta Ongizatea ardatzeko beste ekintza batzuk, 2020an

|                                            |                                                                                              |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Auditoriak eta arriskuen identifikazioa    | Prebentzio Zerbitzuen 258 azterlan<br>Arauzko 2 lege auditoria                               |
| Larrialdiak eta simulakroak                | 299 simulakro lantokietan<br>Autobabeserako 19 plan<br>134 lantokitan daude desfibriladoreak |
| Osasunaren zaintza eta langile sentikorrak | 2.391 mediku azterketa egin dira<br>48 prestazio, arriskuko haurdunaldiengatik               |

ERAGINAREN NEURKETA

HELBURUA: AURREKO NEURKETA GAINDITZEA EDO 8TIK GORAKO PUNTUAZIOA LORTZEA

|                                                        | 2020 | AURREKO NEURKETA | 2020KO VS AURREKOA ALDEA |
|--------------------------------------------------------|------|------------------|--------------------------|
| Baloratu eskura dituzun bitartekoak (uniformea, NBEak) | 8,3  | 8,0              | +0,3                     |



# Uvesco tokikoa eta osasungarria

# 6



## KONPROMISOA TOKIKO ETA SASOIKO PRODUKTUEKIN IRAUNKORRAGOAK, KM 0 DIRELAKO

Uvesco Taldearen balioetako bat da elikadura iraunkor eta kalitatezkoarekin duen konpromisoa, eta arlo horretan, funtsezkoak dira tokiko produktuak. Konpromiso horrek zuzenean eragiten du gertuko ingurunean; izan ere, Taldeak hainbat akordio ditu nekazaritzako elikagaien sektoreko hornitzaileekin, **hiru helburu iraunkor** betetzeko:



**1** Alde batetik, tokiko ekonomia sustatzea, bertako eta lurreko -babestu nahi duen ondarea- produktuen alde eginez eta hornitzaileekin harreman iraunkorrak eta bidezkoak bultzatuz.



**2** Beste alde batetik, iraunkortasuna hobetzea -garraioaren eragin negatiboak gutxituz, ingurumena errespetatzen duten ekoizpen ereduak erabiliz eta sasoian sasoiko produktuen alde eginez-.



**3** Eta hirugarrenik, kalitatezko elikagaiak bermatzea eta herritarren artean ohitura osasungarriak sustatzea, lehen mailako produktuak eskaintzeko segurtasunarekin.

Hiru helburu horiek Uvesco ereduaren jatorrian daude, eta ez dira aldatu 2020. urteko egoera gorabehera. Era berean, Nazio Batuen Erakundeko Garapen Iraunkorreko Helburuetan eta Europar Batasunaren Itun Berdean sartzen den “Baserritik Mahaira” estrategian jasotzen dira.

Gainera, supermerkatuen tipologia bera -gertu daude eta erraz iritsi daiteke horietara- kokapen formatu iraunkorra da; izan ere, horrek lagundu egiten du bertako ekoizpena eta leku bakoitzeko produktu oso espezifikoak izaten. Askotan, eguneroko zerbitzu zuzena izaten dugu salmenta puntuetara (joan-etorriak ahalik eta gehien gutxituz).



Uvesco Taldeak badaki ahalmen handia duela balio horiek guztiak sustatzen eta garatzen laguntzeko; hori dela eta, bere hornitzaileak laguntzen ditu, eta aktiboki parte hartzen du inguruko nekazaritzako elikagaien sektoreko eragileek bultzatzen dituzten gizarte eta lan arloko berrikuntza eta integrazio proiektuetan (esate baterako, Bizkaiko Itsaslur Fundazioan). Sektorean eta proiektu iraunkorretan erreferentziazko dinamizatzaile, laguntzaile eta erraztaile bihurtzen du horrek guztiak.

Tokiko eta kalitatezko produktuekiko konpromisoak produktu freskoei eragiten die batez ere -horren erakusgarri da garrantzi berezia dutela denda

guztietan profesional espezializatuek artatutako atalek-, baina elikaduraren beste esparru batzuetara ere zabaltzen da. Esate baterako, aliantzak egiten dira tokiko beste produktu batzuen hornitzaileekin ere: eztia, sagardoa, gaztak, jogurtak, hestebeteak, txakolina, garagardoa, zukuak... Tokiko esnekiek eta gaztek, adibidez, presentzia handia dute: Uvescok Euskadiko eta Nafarroako artzain gaztak ditu, kanpainan eta zuzeneko zerbitzuan, eta horri esker, dendatik gertu dauden jatorrizko hainbat lekutako gaztak eskaintzen dira, kalitate handikoak denak.



**Tokiko ekoizpena  
eta inguruko  
produktuak  
dituzten  
supermerkatuak**

## BERTAKO HARAGIA. BERTAKO ARRANTZA. BERTAKO FRUTA ETA BARAZKIAK

Uvesco Taldeak lehen sektoreari laguntzeko erantzukizuna du, eta horrenbestez, baita gizartean elikadura osasuntsuaren balioak sustatzekoa ere. Hori dela eta, urteetan hainbat aliantza eta akordio sinatu ditu inguruko ekoizleekin, eta horrek zuzenean eragiten du sektore horretako garapen ekonomikoan. Batetik, lehen sektorearekin egin ditu akordioak, bere dendetatik hurbil dauden produktuak salerosteko, eta, bestetik, Kantauriko arrantza kofradiekin, egunero lonjetako arraina merkaturatzeko.

Zuzeneko akordioak ditu 400 nekazari, abeltzain eta egile baino gehiagorekin (gazta, eztia eta sagardoa); izan ere, horiek inguruko saltokietan banatzen dituzte euren produktuak -batzu-batzuk egunero eta modu zuzenean-. Lankidetza estu horri esker, Taldeak Km 0-ko kalitatezko produktuak, denik eta freskotasunik handiena eta zerbitzuaren berehalakotasuna bermatzen dizkio bezeroari.

Era berean, bere aliantza sarea zabaltzen jarraitzeko ideiarekin, azken urteotan, belaunaldien arteko erreleboaren aldeko apustua egiten ari da Taldea, nekazaritza eta abeltzaintzaren sektoreko ekoiztaile gazteak sustatuz eta horiei lagunduz. Horren bidez, lankidetza berriak bilatu nahi dira, daudenak zabaltzeko, eta, gainera, tokiko eta familiako ekoizpen txikiei eustea sustatu eta bermatzeko.



**Nekazaritza eta  
abeltzaintza  
sektoreko gazte  
ekintzaileak  
sustatuz eta  
babestuz**

## HITZARMENAK

**1/ Ondarroako Arrantzaleen Kofradia**  
Amuko legatza merkaturatzeko.

**2/ Lasarbi Abeltzain Elkartea**  
Ardi latxaren bildotsa merkaturatzeko.

**3/ Euskadiko Untxi Ekoizleen Federazioa**  
Euskal Herriko tokiko untxiaren haragiaren kontsumoa sustatu eta bultzatzeko, BM Bertako Untxia zigiluaren pean.

**4/ Hondarribiko Done Pedro Itsasgizonen Kofradia**  
Amuko legatza eta merlenka eskusiban merkaturatzeko.

**5/ Idiazabal JI, Erronkariko JI eta Idiazabalgo Mendiko Gazta**

Gaztaren lehen sektoreari laguntzeko, Jatorri Izendapeneko hornidura sustatzeko, kalitate bermatua eskaintzen baitute.

**6/ Santoñako eta Laredoko Arrantzaleen Kofradia**  
Kantauriko eta kanpainako arrainak salerosteko.

**7/ Villa del Pradoko nekazariak (Madrilgo Baratzea)**  
Tokiko eta sasoiko produktuen zuzeneko zerbitzurako.

**Akordioak 400 nekazari eta abeltzain txiki baino gehiagorekin**

Linealean jatorri izendapena duten produktuak sartzearen helburua da berariazko kalitate ziurtagiria dutenak babestea eta laguntzea, ingurune eta klimatologia egokian ekoitzitakoak, produktuak kontsumo baldintza onenak izan ditzan -Uvesco ereduarekin bat etorriz-.

Bestalde, Uvesco Taldeak eguneroko harremana dauka Kantauriko portu nagusiekin: **Hondarribia, Ondarroa, Bermeo, Santander, Santoña, Laredo, Castro Urdiales eta San Vicente de la Barquerako portuekin**. Horrek guztiak tokiko lonjekin jardura ekonomikoa sustatzen laguntzen du, eta lehen mailako kalitateko produktua bermatzen, saltoki guztietako arandegietan.

Azkenik, 2014. urtetik Taldea atxikita dago Lehen Sektorea Sustatzeko eta Euskadiko Landa eta Itsasertza Biziberritzeko Eusko Jaurlaritzaren "Nirea" konpromisora.

**Jatorri Izendapena duten produktuak sartzen ditugu gure linealetan, kontsumo baldintza onenak dituztelako**



# TOKIKO HORNITZAILEEI LAGUNTZEKO NEURRI BEREZIAK

COVID-19ak ekarritako krisiak eragina izan du lehen sektorean; haren ekoizpenak kaltea jasan du, ekonomiaren geldialdia dela eta. Uvesco Taldeak, sektoreari laguntzeko duen erantzukizuna dela eta, ezohiko neurriak hartu ditu sektorea mantentzen laguntzeko eta pandemiak eragindako ondorio negatiboak arintzeko. Uvesco Taldeak tokiko hainbat ekintza garatu ditu eta elkarlanean jardun du

hornitzaileei laguntzeko eta bizirik iraun dezaten bermatzeko, eta horren emaitza izan da erosketa bolumen handiagoa (batez ere ostalaritzako sektorea itxi izanagatik kontsumoa oro har handitu izanak ere ekarri du hori). Hauek izan dira neurri horietako batzuk:

Harremana indartzea, produktu soberakinei irteera emateko -produktuen aukera zabalduz, zerbitzua denda gehiagotara irekiz eta eskaintzak sustatuz-.

Tokiko hornitzaile eta egile berriekin harremanak ezartzea.

Zuzenean salerosteko sareak gaitzea, soberakinei irteera emateko, administrazio eta logistika prozesuak arinduz.

Eusko Jaurlaritzarekin, hiru foru aldundiekin eta Hazirekin elkarlanean aritzea, Euskadiko ekoizleen soberakinei irteera emateko, beren saltokien bitartez.

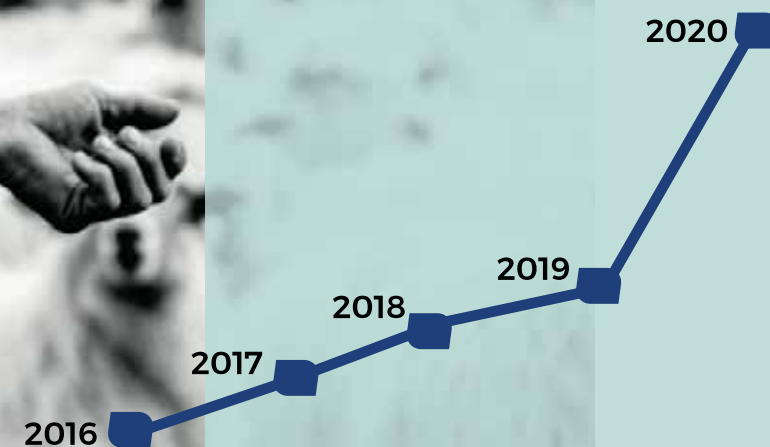
Agintaritzek gauzatutako sustapen kanpainetan parte hartzea: Nafarroan “Etxean, etxeko produktuak”, Kantabrian “Llevamos Cantabria a tu mesa” eta Euskadin “Basque Wine”.





**Pandemiaren  
aurrean, tokiko  
hornitzaileei  
lagunduz**

## Tokiko hornitzaileei egindako erosketak



**TOKIKO HORNITZAILEEI  
2020AN EGINDAKO  
EROSKETAK**

**236.687.637€**

2019ko EROSKETAK

**192.725.085€**

2018ko EROSKETAK

**188.613.154€**

2017ko EROSKETA

**179.836.650€**

2016ko EROSKETAK

**172.087.732€**

# PRODUKTU FRESKOAREN ZIGILU PROPIOAK

## BERTAKO/DEAQUÍ

Marka horrekin identifikatzen dira Euskal Autonomia Erkidegoko, Nafarroako, Kantabriako, Errioxako, Madrilgo eta Avilako tokiko ekoizleek ekoizten eta merkaturatzen dituzten produktuak; batez ere, haragia, fruta, barazkiak, gaztak eta jogurtak.

## SELECTA

Izendapen hori jasotzen dute kasu bakoitzean ezarritako kalitate eta berme baldintzak eta ekoizpen eta manipulazio irizpide iraunkorrak betetzen dituzten sasoiko eta ahalik eta jatorri oneneko produktuek.

## BASERRIA ETA SASOIA

Nekazaritzako ustiategi txikietako frutak eta barazkiak, saltokietan zuzenean saltzen direnak, balioan jarri nahi ditu. Gainera, sasoian sasoiko produktuak dira, ekoizpenaren erritmo naturalak errespetatzen dituztenak.





## ELIKADURA OSASUNGARRIA ETA KALITATEZKOA

Herritarrek gero eta kezka handiagoa dute beren elikadurarekin, osasunarekin eta ongizatearekin, eta azken urteotako kontsumo joerek berretsi egiten dute Uvesco eredua, kalitatezko produktuetara bideratuta baitago eta pisu handia baitute bertan produktu freskoek. Uvescok sortu zenetik izan du kontzeptu hori, eta leial mantendu da, urteetan zehar izandako aldaketak eta krisi garaiak gorabehera -2020ko krisia, adibidez-. Eredu horri esker, kontsumitzaileen konfiantza irabazi du Uvescok, eta, horrez gain, bere nortasuna markatu du eta beste merkataritza formula batzuetatik bereizi.

Horrenbestez, elikadura osasungarriaren aldeko apustuaren bitartez eta *premium* aukera eskaintzeko duen konpromisoarekin betetzen du pertsonen bizi kalitatea hobetzen laguntzeko helburu nagusia, eskaintzekin eta produktuekin elikadura beharrak erabat eta berme guztiekin asetzeko. Ekintza hauek egiten ditu, beraz, elikadurarekiko duen erantzukizuna:

## Elikadura osasungarriarekiko erantzukizuna

Bezeroen hautatzeko gaitasuna erraztuta (hornidura askotarikoaren, lehen mailako marken eta neurria egindako eskaintzen bidez).



Produktuen kalitate eta berme kontrolak betetzen direla bermatuta.



Saltokietan dituen produktuek osasunerako dituzten onurak eta propietate nutrizionalak jakinarazita.



Bakarrik produktu osasungarriak erakusteko eta saltzeko diren espazioak eta lineak jarrita.



Erakusmahaietan produktu freskoaren espezializazioaren alde apustu eginda.



## “ZAINDUZ BIZI”

Uvesco Taldeak kalitatezko elikadura gerturatzeko eta kontsumo arduratsua sustatzeko programa bat du, pertsonen bizi kalitatea hobetzeko eta balio osasungarriak sustatzeko ekintzak biltzen dituena. Programa horren bidez, eta medikuntza eta nutrizio arloko doktore baten lankidetzarekin, lan handia egiten da elikagaien propietate nutrizional eta onuragarriei buruzko informazioa zabaltzeko. Horri esker, kontsumitzailearen ezagutza hobetu egiten da, aukeratzeko gaitasuna handitzen da, eta, kontsumo iraunkor eta osasungarria ez ezik, osasunaren zein

ongizatearen kultura ere sustatzen dira gizartean.

SUPER AMARA bereizgarriaren bitartez, bezeroek elikadura eta osasun aholkularitzarako zerbitzu bat dute eskura. Bertan, nutrizio arloko doktorearen laguntzarekin, nutrizioari, alergiei, elikadura intolerantziei eta kontsumo lehentasunei buruzko informazioa ematen da.

**Zainduz  
Bizi**



## “ZAINDUZ BIZI KIDS”

Programa espezifiko bat ere badu martxan **Lehen Hezkuntzako ikasleen kontsumo osasungarriko ohiturak sustatzeko**. 2019/20ko ikasturtean, zenbait aldaketa eta murrizketa izan ditu programak, krisiak eraginda: 24 ikastetxek parte hartu dute; 4.452 ogitarteko osasuntsu banatu dira, eta nutrizionista batek elikadura osasuntsuari buruzko 16 hitzaldi eman ditu gurasoentzat. Ezin izan dira bisitak egin saltokietara, elikagaien ekoizpen katea ezagutzeko.



## HAURRAK ETXEAN

ELIKAGAIK SARTZEKO TRIKIMAILUAK



## PREMIA BEREZIAK DITUZTEN PERTSONENTZAKO PRODUKTUAK (GLUTENA, LAKTOSA...)

Elikaduraren zirkulua osatzeko, denda gehienek behar espezifikoko edo alergia jakin batzuk dituzten pertsonentzako produktu sorta bat izaten dute: glutenik gabekoak, laktosarik gabekoak... Produktu horiek guztiak behar bezala adierazita egoten dira,

produktu mota horien kontsumitzaileen eskura. Bestalde, lurringintza eta parafarmazia atalen garapenak gizarte ongizatea hobetzen laguntzen du.



## “SUKALDARITZA APARTA”

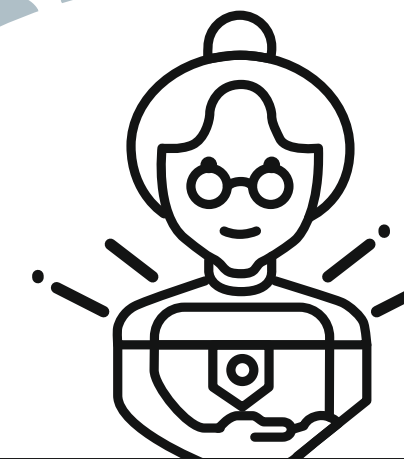
Kalitatezko elikaduran pauso bat harago ematea izan da kontsumitzeko prest dauden plater prestatuak, erretzeko labea eta lurrunezko sukalde sartzeari harategi eta arrandegietako erakusmahaietan -supermerkatu batzuetan txertatu

dira-. Horren bidez, kontsumo osasuntsuaren balioak indartzen dira, produktu fresko, osasungarri eta errazen kontsumoa lehenetsiz, elikagai prozesatuak dituzten beste sukalde azkar batzuen aldean.

## “ALTXOR DIREN ERREZETAK”

Bestalde, gure gastronomiako ohiko platerak zabaltzeko eta, horrela, horien biziraupena bermatzeko asmoz, “Altxor diren errezetak” lehiaketa jarri zen martxan Vocento Taldearekin batera. Lehiaketa horretan, hiru errezeta aukeratu ziren irabazle, artisau balioa zutelako eta etxeakoak eta tradizionalak zirelako. Horren bitartez, helburua zen belaunaldiz belaunaldi igaro den sukaldaritza aberastasuna zabaltzea, gure inguruneko ondare gastronomikoari balioa emanez.

**Gure ohiko  
plateren  
biziraupena  
babestuz eta  
zabalduz**



# RECETAS QUE SON UN TESORO

**EL DIARIO VASCO**



# Uvesco iraunkorra eta eragininkorra



## UVESCO IRAUNKORRA ETA INGURUMENA ERRESPETATZEN DUENA

### GIZARTE ONGIZATE HOBEA LORTZEKO

Kontsumo Handiaren orainaren eta etorkizunaren erronka da haren jarduerak ingurunean izaten duen eragina ahalik eta gehien murriztea, esparru guztietan merkataritza kudeaketako jarduera bat garatuz: iraunkorra eta ingurumena errespetatzen duena, eta gizarte ongizate hobean eragiten duena.

Sektorearen helburu handienetako bat da, eta banaketa katearen eremu guztiei eragiten die. Horregatik, eragile guztiei eragiten dien zeharkako kudeaketa eskatzen du, eta, batez ere, jardueraren parte diren pertsona guztiek kontzientzia har dezatela.

Behin kontzientzia hartze hori eginda, funtsezkoa da hobetu beharreko arloak aldeztu aurretik aztertzea. Hobekuntza horiek hautemandakoan, ezarri beharreko konpromiso estrategiak erabaki behar dira, jarduera iraunkorragoa izan dadin; alegia, ingurumena errespetatzen duena eta bizikidetzaz ahalbidetzen duena, inguruko eragileekin harmonian.

Uvesco Taldearentzat, konpromiso hori bere Erantzukizun Planaren oinarrietako bat da. Azken zazpi urteetan landutako plana da, eta, bertan, hainbat estrategia ezarri dira, zeintzuk eragina duten enpresaren antolamenduan, azpiegiturretan, logistikan eta garraioan, bai eta herritarrek sentsibilizatzeko ekintzetan ere.

Horren guztiaren helburua da Taldearen jarduerak ingurunean izaten dituen eraginak murriztea, iraunkortasunaren arloan NBEk markatutako munduko GIHetan aurrera eginez. Aldi berean, bizi kalitatea eta gizarte ongizatea indartu nahi dira, horiek baitira merkataritza ikuspegiaren oinarritzko zutabeak.

2020. urtea bereziki esanguratsua izan da, iraunkortasunari dagokionez, Uvesco Taldearentzat; izan ere, krisiak zailtasunak ekarri dituen arren, **urratsak egin dira, eta funtsezko hiru mugarri ezarri dituzte:**

- 1 Dendako poltsaratzean plastikoa desagerraraztea
- 2 Paperezko ordainagiritik ordainagiri digitalera pasatzea
- 3 % 100 energia elektriko berriztagarria kontsumitzen duen Espainiako lehen enpresa izatea

Aldi berean, eta Taldearen hedapen planekin batera, eraginkortasun elektrikoko neurriak ezartzen jarraitu da supermerkatu guztietan, ibilgailu elektriko eta hibridoak zein kargatzeko puntuak ezarri baitira.



## POLTSARATZEAN PLASTIKOA DESAGERRARAZTEA

### 2020: soil-soilik plastikozko poltsa birziklatuak erabiltzea denda guztietan

2020an, Uvesco Taldearen estrategiak ehun eta laurogei gradu bira eman du, plastikoen erabilera behin betiko baztertzeko. Horixe da, hain zuzen, iraunkortasunaren arloko helburu handienetako bat, mugarriz izan baita taldearen historian, eta nabarmen murriztu baita ingurumen azterkaren eragina. Urrats handi hori Uvesco Taldearen Gizarte Erantzukizunaren Planaren eskutik etorri da. Plan horretan, ildo nagusiak izaten jarraitzen dute “Murriztu”, “Berrerabili” eta “Birziklatu” printzipioek, NBEk ezarritako helburuetan aurrera egiten jarraitzeko, helburu horiek enpresak gauzatzen duen hondakinen kudeaketa osoari aplikatzen baitzaizkio.

Estrategia aldaketa hori Uvesco supermerkatu ereduaren zerbitzu bikaina aldatu gabe egin da, bezeroak aukeratzeko duen ahalmena funtsezkoa baita. Hori dela eta, Uvesco Taldeak poltsa berrerabilgarrien hiru formatu eduki ditu: **hainbat erabileratako poltsa -bi tamainatakoa-** eta erraziazko poltsa.

Hainbat erabileratako poltsa berriak, 2020an taldeko establezimendu guztietan sartutakoak, plastikozko birziklatuarekin ekoitzi dira (% 70). Horri esker, Taldea 2021eko urtarrilaren 1eko 293/2018 Errege Dekretura egokitu daiteke, eta, hala, Taldeak azken urteotan bete nahi duen helburu iraunkorrari erantzuten dio. Azken neurri hori poltsen erabilera optimizatzeko estrategiari gehitu zaio; izan ere, Uvesco Taldeak erabilera bakarreko poltsen kontsumoa % 80ra murriztu du azken urteotan.

Halaber, murrizketa eta birziklatze estrategiarekin batera, hautsitako plastikozko poltsak (hainbat erabileratakoak) doan aldatzea eskaintzen zaie bezeroei, bezeroak behar duen beste aldiz. Poltsa horiek dendetatik jasotzen dira, eta planta zentralera eramanez, han berriz birziklatzeko.



## IRAUNKORRAGOAK, MATERIALEI DAGOKIENEZ

2020an lortu den beste erronka nagusietako bat izan da, hain zuzen, harrera eskaintzen den sekzioetatik eta zerbitzu librekoetatik plastikoa eta poliestirenoa kentzea. Alde batetik, sekzioetan eta zerbitzu librean poltsa biodegradagarri eta konpostagarriak jarri dira, legeari jarraiki. Bestalde, poliespaneazko erretiluak kendu dira, eta horien ordeaz, okindegian eta fruta dendan, kartoizko erretiluak (iraunkorragoak) jarri

dira; eta arraindegian, urdaitegian eta harategian, berriz, % 95 birziklatutako plastikozko ontziak eta poltsak. Halaber, fruta dendan, berrerabilpenaren aldeko apustua egin da, fruta eta barazki sareen bidez. Azkenik, bai etxez etxeko entrega zerbitzuan, bai online zerbitzuan, plastikoaren ordeaz kartoizko kutxak eta paperezko poltsak jartzen ari gara.



## ORDAINAGIRI DIGITAL BERRIA

Uvesco Taldeak, halaber, jauzi handia egin du paperaren murrizketaren arloan. 2017an plataforma digitala garatzeari esker hasi zen horretan, BM Bezero Txartelaren aplikazio mugikorra abian jarri zuenean, eta horrek ekarri zuen bezeroari zegozkion deskontuak paperean emateari uztea, aplikazioan deskontuak izateagatik.

2020an, plataforma erabat eraldatu da. Aplikazio guztiz berria izatea lortu da, eta, beste abantaila askoren artean, bonuen jaulkipena ez ezik, erosketa ordainagiriak ere desagerraraztea ahalbidetzen du. Horrela, aplikazioa duten bezeroek bonuak (aldizkako jaulkipena dutenak) eta erosketa ordainagiriak jaso ditzakete bertatik, paperaren kontsumoa nabarmen murriztuz.

Bereziki nabarmena da 2020an iraunkortasunean izandako eragina, COVID-19aren bueltan sortutako testuinguruaren eta eskariaren hazkundearen ondorioz. Horregatik, aplikazioa deskargatu duten bezeroen kopurua nabarmen hazi da, gero eta gehiago erabiltzen den bitartekoa baita, eta hobekuntzekin, gainera, gero eta handiagoa izatea aurreikusten da.

APP DUTEN BEZEROAK,  
GUZTIRA, 2019AN

**67.798**

APP DUTEN BEZEROAK,  
GUZTIRA, 2020AN

**103.225**

**BM Txartelaren  
aplikazio  
mugikorra  
martxan  
jartzea**

## HONDAKINEN KUDEAKETA IRAUNGITZEAK BERRIKUSTEA, HONDAKINAK MURRIZTEKO GAKOA

Hondakinak ahalik eta gehien murrizteko, Uvesco Taldeak sistema bat du merkataritza kudeaketan, iraungitzear dauden produktuen aprobetxamenduan ahalik eta eraginkortasun handiena lortzeko. Hala bada, iraungitze datarako bost-hamabost egun falta zaizkien dendako produktuak salmentatik kendu, eta itzuli egiten dira, eskaerak banatzeko zerbitzu berean. Egunero egiten den ariketa da, eta stocka eguneratuta edukitzea ahalbidetzen du horrek. Saltzeko irizpidea betetzen ez duten produktuak, baina egoera ezin hobean daudenak, Elikagaien Bankura bideratzea ahalbidetzen du, egun bateko epean.

Kudeaketa sistema bat da, eta banaketa prozesuan parte hartzen duten alderdi guztien ahalegina eskatzen du: merkataritza sailarena (eguneroko jarraipena eginez, stockaren azterketa eta berrikuspenen bidez); denda bakoitzarena (produktu aukera eguneroko txandaketara egokitu behar du) eta logistika sailarena (produktua banatu eta itzulketak kudeatu behar ditu).

Jarduera hori guztia egiten da, hain justu, salmentan dauden produktuak une oro egoera onean eta kontsumitzeko datan egon daitezen. Era berean, helburua da ahalik eta gehien murriztea janari hondarrak, horrek eragin kaltegarria baitauka ez soilik zerbitzu bikainaren irudian, baizik eta baita inguruan eta ingurumenean ere.

**5-15 egun  
bitarteko  
iraungitze data  
duten  
produktuak  
kentzea**



**Produktu aukeraren kudeaketan izaten den  
eraginkortasunak hondakina nabarmen  
murriztea lortu du, eta birziklatze tasa  
handitzeko funtsezko faktorea bihurtu da**

Horrekin, hiru oinarrizko helburu lortzen dira:

- 1 Supermerkatuak iraungipenak behar bezala kudeatzen inplikatzeari, eta elikagaien bolumen handia berreskuratzea -bestela, hondakin eta galera ekonomiko bihurtuko bailirateke-.
- 2 Kalitate bikaineko zerbitzu balioak indartzea, eta bezeroarekiko konfiantza sortzea; izan ere, iraungipenen egutegia etengabe eguneratzen da dendan.
- 3 Berreskuratutako produktuek, Elikagaien Bankuei esker, eragina daukate gizartean baztertuta bizitzeko arriskuan dauden familien bizimoduaren hobekuntzan.

**Azken urteotan, hondakinak kudeatzeko erantzukizunetik, merkataritza jardueran sortzen diren hondakin motei buruzko azterketa xehe bat egin du Uvesco Taldeak. Hortik aurrera, kudeaketa**

**hori modu iraunkorrean egin ahal izateko jarraibideak eta formulak planteatu dira,** horien balorizazioa maximizatzeko eta, batez ere, zabortegira ahalik eta gutxien bidaltzeko.

## HONDAKINEN TRATAMENDU BEREIZIA ETA BIRZIKLAPENA

Hondakinak kudeatzeko lehen jarduera hondakinak murriztea da, iraungitze kudeaketaren bidez eta produktuak dohaintzan emanda. Horrela, nabarmen murrizten da baztertutako produktuen bolumena.

Bigarren neurria material berreskuraezin mota bakoitza zuzen bereiztea da, hondakin itzulketaren bitartez birziklapenaren onurak maximizatzeko. Uvesco Taldeak konpromisozko lana egiten du gaikako sailkapenarekin. Hondakin guztiei aplikatzen zaie, modu berezian, hondakin

mota bakoitzak bere edukiontzi berezi eta espezifiko izan dezan.

Plantetan, arrain, haragi, fruta eta barazki hondakinek tratamendu espezifiko eta bereizia dute. Horrez gain, plastikoa, kartoia, poliespana eta egurra bereizi eta kendu egiten da -bakoitza bere kudeaketa sistema bereziarekin-. Horrenbestez, elikagaien banaketa jardueran sortzen diren hondakin guztiei irteera iraunkorra eta baliagarria ematen zaie.



Guztira, Uvesco Taldearen hondakinen kudeaketa sistemaren bidez, 2020an, **7.881 tona hondakin sortu dira, eta beste material batzuk sortzeko eta berraprobetxatzeko baliatu dira**; horrek eragin positiboa izan du ekonomia zirkularrean eta inguruko beste sektore ekonomiko batzuetako jardueraren sorreran.

Halaber, oso beharrezkoa zenez, Taldeak langileei zuzendutako sentsibilizazio ekintzak inplementatu ditu -barne prestakuntzen eta komunikazio euskarrien bitartez-, konpromiso iraunkorraren estrategian sentsibilizatzeko eta balio katea mantentzeko, merkataritza kudeaketaren prozesu osoan; langileek, aldi berean, bezeroei helarazi ahal izan diezaieten.

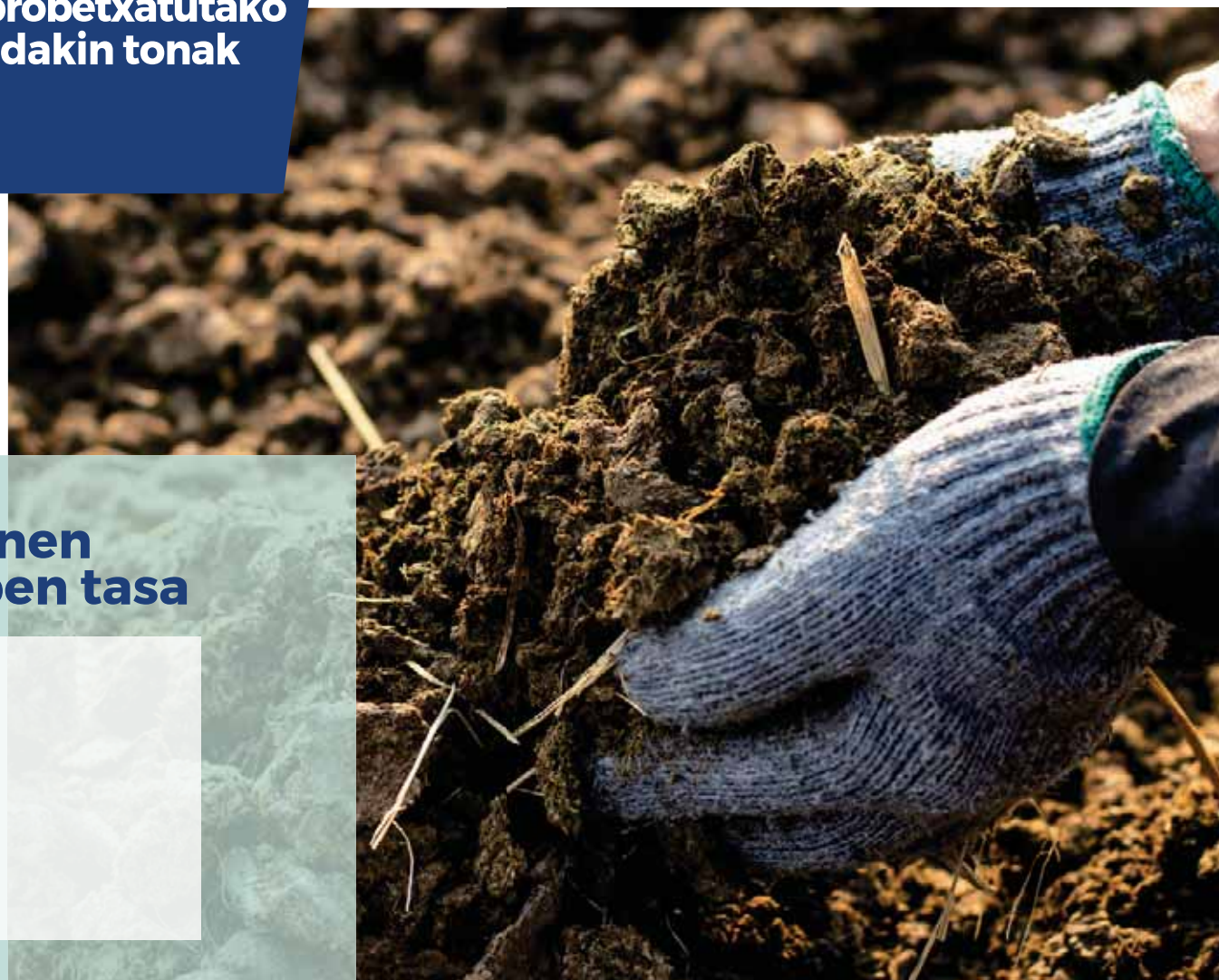
**7.881, sortutako eta berraprobetxatutako hondakin tonak**

## Hondakinek bereiztea

- Kartoia: 4.460 tona
- Organikoa: 883 tona
- Sandach (haragia eta arraina): 1.812 tona
- Egurra: 62 tona
- Plastikoa: 664 tona

## Hondakinen birziklapen tasa

- **2018:** % 79
- **2019:** % 85
- **2020:** % 85



## HONDAKIN GALKORREN ITZULERA

### Arrain hondarrak

Barna enpresara bidaltzen dira, Mundakan (Bizkaia) -arrain irinak egiteko erabili ditzaten-.



### Haragi hondarrak

Seberia Donostiarra eta Riograsa (Errioxa) enpresen bidez kudeatzen dira -xaboiak eta larru sintetikoak fabrikatzeko-.



### Fruta eta barazkiak

Giza kontsumorako egokiak ez diren frutak eta barazkiak bereizi, eta kogenerazio planta batera bidaltzen dira, Mendigorri (Nafarroa), han konposta egiteko.



### Gainerako materiala

Birziklatzeko bereizi ezin den materiala Mendigorriko (Nafarroa) plantara bidaltzen da, metanoa eta zohikatza (ongarria) sortzeko.

## ENERGIA ERAGINKORTASUNA

### % 100 ENERGIA ELEKTRIKO BERRIZTAGARRIA

2020an, Espainiako akordio aitzindarietako bat gauzatu da; horren arabera, Uvesco Taldeak kontsumitzen duen energia elektrikoaren ehuneko ehun berriztagarria da. Horrekin, taldeak jauzi bat egin du supermerkatu arduratsu eta iraunkorraren eredua lortzeko, eta konpromiso hori hartzen duen lehen banaketa taldea da.

**Urtean  
29.400 tona CO<sub>2</sub>  
gutxiago  
igortzea**

PPA (Power Purchase Agreement) energia epe luzera salerosteko akordio bat da, aktibo berriztagarrietan oinarrituta elektrizitatea hornitzeko. **Konpromiso horrekin, Taldeak saihestuko du urtean 29.400 tona CO<sub>2</sub> baino gehiago igortzea eta**, horrela, ekonomia deskarbonizatzeko estrategian lagunduko du -energia horniduraren %100 berriztagarria izango delako, Iberdrola Usagren (Badajoz, Extremadura) eraikitzen ari den Nuñez de Balboa eguzki plantakoa-. 391 MW-eko ahalmenarekin, Europako proiektu fotovoltaiikorik handiena da.



## SUPERMERKATU % 100 ERAGINKORRAK ETA IRAUNKORRAK



Uvesco Taldeak iraunkortasunaren arloan daukan beste estrategia bat saltokiak berritzea eta mantentzea da, energia kontsumoari dagokionez ehuneko ehun eraginkorrek diren supermerkatuak izan daitezen eta baliabideak optimizatzen dituzten teknologiak txertatzeko.

Inbertsio horiek denden eraberritze eta mantentze planari eragiten diote, eta bi eremutan dute eragina. Alde batetik, ateak jartzea produktu hotzeko muraletan eta izoztuen armairuetan, produktuen tenperatura egokia izateko, energiak ihes egitea galarazteko, bai eta dendaren klimatizazioa hobetzeko ere. Eta, bestetik, argiak aldatzea, eta

kontsumo txikiko LED bonbillak eta fluoreszenteak jartzea.

Azken helburua da neurri ekoefizienteak txertatzea, energiaren kontsumo orokorra murrizteko eta, ondorioz, ingurumen eragina minimizatzeko, enpresaren merkataritza kudeaketak sortzen dituen CO<sub>2</sub> igorpenak murriztuz.

2020an, inbertsio horiek 813.272 kWh energia aurrezteka ekarri dute, eta, horri esker, 209 t CO<sub>2</sub> gutxiago igorri dira.

**Argiak aldatzea:** 309.687€

**Hotzeko altzariak:** 896.194€

**2020ko energia aurrezpena:** 813.272 kWh

**2020ko  
inbertsioa**

## DIGITALIZAZIOA SALTOKIAN, ERAGINKORRAGOAK IZATEKO GAKOA

Beste kudeaketa eremu batzuetan digitalizazioa eta teknologia berriak garatzea, bestalde, lanean eraginkortasuna lortzen eta denda eraginkorrak izaten laguntzen duten konpromisoetako bat dira. Neurri

horiek, gainera, erosketa esperientzia hobetzen, enpleguaren kalitatea hobetzen eta ingurumenaren gaineko eraginak murrizten laguntzen dute.



**Digitalizazioa  
eta teknologia  
berriak,  
eraginkorragoak  
izateko**

- **Tabletak eta gailu digitalak**, lanean arintasuna eskaintzen dutenak; izan ere, dinamikoagoak dira eta administrazio lanetan paperaren erabilera murrizten dute.
- **Wifi irekia**, salmenta gune guztietan.
- **Turnomatic digitalak**, freskoen sekzioetan.
- **Pantaila digitalak**, saltokietan.
- **Contactless bidezko ordainketa sistema**, erosketa esperientzia hobetzeko.
- **Shop and Go zerbitzua**, erosketak egiteko erraztasunak emateko.
- **Ekipo informatikoak berritzea**, bulegoetan kontziliazio neurriak errazteko.
- **Click and Collect**: saltokian online erosketa jasotzeko modalitatea; horren bidez, bezeroari zerbitzu erosoagoa ematen zaio, eta erosketak egiteko joan-etorriak arintzen dira. Horrek eragina dauka iraunkortasunean eta espazio eta supermerkatu eraginkorrak sortzean.

## LOGISTIKA ERAGINKORRA FURGONETA ELEKTRIKOAK

Uvescoren ereduaren abantaila eta elementu bereizgarri nagusia bezeroarekiko duen hurbiltasuna da, eta horrek ingurunearekin mugikortasun iraunkorreko formulak garatzea ahalbidetzen dio. Hori nabarmenagoa izan da COVID-19aren krisian, kontsumitzaileak hurbileko supermerkatuak aukeratu baititu, oinarrizko beharretara iristeko aukera ematen dutelako, joan-etorri luzeetan ibili gabe.

Gertutasun ereduaren ondorioz ibilgailuen joan-etorriak murrizteak dakarren eragin horretaz gain, etxez etxeko entrega zerbitzuari esker -dendan

egindako eskaeren ibilbideak optimizatuz eta *onlinean* egiten diren eskaeretan ibilgailuaren eragina murriztuz-, denda ereduak joan-etorriak murriztea ere ahalbidetzen du.

Zerbitzu mota horrek ere eragina du garraio iraunkorrean; izan ere, gaur egun, **furgoneta eta azken miliako bizikleta flotaren % 30 ibilgailu elektrikoak dira.**

**%30**  
furgoneta eta  
azken miliako  
bizikleta  
elektrikoak dira



Bestalde, ibilgailuak elektrikoki kargatzeko puntuak gehitzen ari dira, furgoneta horien zerbitzua bermatzeko. Furgoneta horiek % 100 birkarga berriztagarria egiten dute (CO<sub>2</sub> igorpenik gabe).

Horiek guztiek Uvesco Taldeari aukera ematen diote garraio arruntaren alternatiben bilaketan aurrera egiten jarraitzeko.



Irun-Oiartzun errepidea, z/g  
Bidaurre Ureder Poligonoa (Bentak auzoa)  
20305 IRUN (Gipuzkoa)  
Telefonoa: (+34) 943 668 000

Polígono Industrial Barros  
Parcela 23  
39400 LOS CORRALES DE BUELNA (Cantabria)  
Telefonoa: (+34) 942 848 120

[uvesco.com](http://uvesco.com)