



Més de  
**100.000**  
persones  
compartint  
un projecte  
comú

Memòria Anual 2023



**Memòria Anual 2023 i més informació:**



La fotografia de la portada mostra la Blanca, treballadora del bloc logístic de Parc Sagunt, València.



Mural de l'artista Markiz Nekourouh (Marquise) premiat per la Fundació Hortensia Herrero i Mercadona, ubicat a les oficines d'Albalat dels Sorells, València.

Els nostres fets més rellevants 2023	4
Missatge del President	6
<b>El Model</b>	<b>10</b>
El Model de Mercadona	12
Avanços en els Objectius de Desenvolupament Sostenible	16
Materialitat i grups d'interès	18
Principals riscos i estratègies	20
Irmãdona: Mercadona a Portugal	22
<b>1. “El Cap”</b>	<b>24</b>
Escollar, la clau per satisfer “El Cap”	26
Millorar l'experiència de compra de “El Cap”	36
<b>2. El Treballador</b>	<b>42</b>
Model de recursos humans de Mercadona	44
Compromisos amb les persones	48
Seguretat i salut a la feina	54
<b>3. El Proveïdor</b>	<b>56</b>
Un objectiu comú: encertar	58
Un model responsable	62
Xarxa logística	68
Exemples d'eficiència i sostenibilitat	72
<b>4. La Societat</b>	<b>74</b>
Gestió mediambiental	76
Compromisos amb la societat	86
Reconeixements	92
<b>5. El Capital</b>	<b>94</b>
Inversió com a base de la brutal transformació	98
Conjuntura socioeconòmica i repercussió en els marges	100
Creixement sostenible i compartit	102
Resultats 2023	104
Projecte Llegat de Juan Roig i Hortensia Herrero	110
Trajectòria Mercadona: 1977-2023	112
Informació addicional rellevant	114

## Els nostres fets més rellevants 2023

### Mercadona Grup consolidat

<b>1.681</b> botigues   54 obertures 49 tancaments	<b>104.000</b> treballadores i treballadors   5.000 nous llocs de treball
<b>15,4%</b> quota de mercat en superfície total de venda a Espanya	<b>28.320 M€</b> de compres a Espanya i Portugal

### Espanya

<b>1.632</b> botigues	<b>98.700</b> treballadores i treballadors
<b>3.200</b> nous llocs de treball	<b>27.142 M€</b> de compres a Espanya
<b>34.124 M€</b> de facturació	<b>771 M€</b> d'inversió

**10.000 M€** ▷ **1.062 M€** el 2023  
d'inversió per a la brutal transformació (2016-2023)

**35.527 M€**

de facturació  
+15 %

**2.604 M€**

contribució tributària  
+15 %

### Portugal

**49**

botigues

**5.300**

treballadores i treballadors

**1.800**

nous llocs de treball

**1.178 M€**

de compres a Portugal

**1.403 M€**

de facturació

**291 M€**

d'inversió

M€: milions d'euros.



## Missatge del President

---

En els darrers anys, Mercadona ha aconseguit desenvolupar **nombrosos projectes** gràcies, moltes vegades, a la **presa de decisions valentes**, encara que siguin impopulars i molestes, i al fet d'entendre que el **camí per aconseguir l'èxit** no sempre és en línia recta, sinó que de vegades cal **fer bordades**.

Amb aquesta manera de pensar i fer les coses, i amb la visió estratègica del Comitè de Direcció, avalada pels accionistes, que el **benefici per als 5 components** ("El Cap", com internament denominem els nostres clients, El Treballador, El Proveïdor, La Societat i El Capital) **a llarg termini s'obté a través de la inversió**, Mercadona va iniciar el **2016 la brutal transformació**. Set anys després, i amb una inversió que ha superat els **10.000 milions d'euros**, avui podem afirmar que **els excel·lents resultats** obtinguts en els últims dotze mesos són la **conseqüència de fer tot el que cal dins el Model de Mercadona**.

Així, vam iniciar la implantació del **Nou Model de Botiga Eficient**, que nosaltres anomenem Botiga 8, que implica la transformació de tots els nostres supermercats per millorar l'experiència de compra dels "Caps" amb les noves seccions de frescos i el servei d'A punt per Menjar, i que ja és present a la majoria de

les nostres botigues. També vam anunciar el nostre **projecte internacional** amb l'entrada a Portugal, on actualment tenim 49 supermercats. Igualment, vam posar en marxa el **projecte de Mercadona Online**, ara sí rendible, i vam abordar la **remodelació i l'optimització dels nostres blocs logístics**, la construcció de les **noves oficines d'Albalat dels Sorells**, a València, i la **transformació digital** de la companyia, que ens està portant a incorporar noves eines informàtiques i organitzatives per conèixer de manera científica els nostres processos i fer-los més eficients i productius.

La implantació i el desenvolupament de totes aquestes decisions han fet **incrementar les nostres vendes fins als 35.527 milions d'euros**, un 15 % més que el 2022. També m'agradaria destacar que el nostre projecte internacional ha iniciat el camí de la rendibilitat. A més, avui les nostres "Caps" ens trien i compren més, després d'haver guanyat **més de 200 clients per botiga i dia i haver augmentat 0,6 punts de quota de mercat**. Aquests resultats són conseqüència de l'esforç i el treball dels nostres departaments de compres i prescripció, juntament amb el dels proveïdors i interproveïdors especialistes, perquè **els clients encertin en la compra amb un assortiment eficient** que conforma el **Carretó Menú amb més qualitat al preu més econòmic del mercat**.

A més, els canvis introduïts ens estan permetent organitzar-nos millor, prendre decisions i innovar des de la implicació de tots els departaments de l'empresa i, amb això, cercar la diferenciació per perdurar en el temps de **manera sostinguda i sostenible sense perdre mai el focus en l'eficiència, la productivitat i la millora de la nostra gestió**. Tot això s'ha traduït en un **benefici net de 1.009 milions d'euros**, un 40 % més que el 2022. D'aquest total de beneficis aconseguits, 100 milions d'euros són fruit de l'excel·lent gestió feta en la nostra tresoreria.

Aquesta transformació no hauria estat possible si únicament l'haguéssim centrada en els mitjans físics. El canvi més important ha tingut lloc en els **mitjans mentals**. Perquè mai no hau-

riem arribat a presentar aquests resultats extraordinaris sense el **compromís i el talent de les 104.000 persones que formem Mercadona**, de les quals 5.000 s'han unit al nostre projecte en el darrer any. Cadascuna d'elles ha estat la veritable força de la transformació, el major actiu dels nostres "Caps" i, en definitiva, **la causa de l'èxit de Mercadona**. Per això, i perquè totes les persones que formem part de la plantilla de Mercadona ens ho mereixem, la companyia ha compartit 600 milions d'euros dels seus beneficis amb les treballadores i els treballadors en concepte de prima per objectius, un 50 % més que l'any 2022.

Estic plenament convençut que Mercadona ha de transitar pels valors del compromís i el propòsit compartit, i que **el lideratge dels nostres directius i treballadors passa per l'exemple individual i col·lectiu**, perquè és l'única manera que les persones fem de deu el que millor sabem fer i ens sentim motivades a fer-ho. I en el dia a dia, **l'exemple i els nostres fets** són el que defineix millor **l'essència del lideratge**.

Aquest propòsit també implica estar compromesos amb **la societat, perquè les empreses no hi podem viure d'esquena, i és la nostra obligació contribuir a la creació de riquesa i benestar perquè la societat valori la necessitat de tenir cada dia més i millors empreses**. De fet, en el marc d'aquesta manera d'actuar és on Mercadona distribueix els seus benefi-

*“Les empreses no podem viure d'esquena a la societat. És la nostra obligació contribuir-ne al benestar perquè valori la necessitat de tenir cada dia més i millors empreses”*

cis amb la societat, tal com reflecteix la nostra contribució directa i indirecta conjunta, que el 2023 ha estat de 2.604 milions d'euros, un 15 % més que l'any 2022. També ho reflecteix la xifra d'impostos de societats, que ha superat els 343 milions d'euros, un increment d'un 43 % respecte de l'exercici passat, amb una taxa impositiva del 23,3 %.

Aquesta implicació amb la societat per assolir un impacte més positiu té continuïtat en la nostra **responsabilitat d'ajudar a preservar i protegir el medi ambient**, com així demostra el nostre compromís de dir “sí a seguir cuidant el planeta”. D'aquesta manera, continuem desenvolupant amb fermesa polítiques per a la reducció d'emissions, l'ús de material reciclat en els envasos comercials i la utilització de fonts d'energia renovables.

Set anys després d'haver iniciat la brutal transformació de Mercadona, **encara ens queda molt camí per recórrer**. Amb el Model com a guia, continuarem canviant i fent bordades per construir una relació de confiança mútua amb els nostres proveïdors i interproveïdors especialistes, condició imprescindible per abordar amb èxit el nostre objectiu de **ser Totaler Radical i que els nostres clients ens triïn i encertin a l'hora de comprar**. Estic convençut que fent el que cal per avançar millor, i amb el lideratge de cadascuna de les persones, directius i treballadors que formem aquesta gran empresa, aconseguirem fer que les coses passin.

Mercadona va molt bé i l'any 2023 ha estat espectacular en tots els sentits. Per això, vull **agrair la confiança del Consell d'Administració i dels accionistes en les decisions del Comitè de Direcció**. Sense el seu suport i compromís no hauria estat possible iniciar, desenvolupar i continuar la nostra brutal transformació, després d'haver conclòs que havíem de pensar en el llarg termini a través de la inversió, sense endeutament i amb recursos propis, avui causa del cercle d'eficiència, rendibilitat i gestió en què la companyia està immersa.

*Juan Roig*



## Comitè de Direcció

---

Assegura el bon funcionament de l'organització i la determinació i el compliment de les polítiques i dels procediments que estableix el Consell d'Administració.



**Juan Roig**  
President



**José Jordá**  
Director General de Botigues,  
Recursos Humans i Prescripció Peribles



**Paco Espert**  
Director General de Compres  
i Prescripció Secs



**Rafa Berrocal**  
Director General de Compres Mar,  
Fruita, Verdura, Forn i A punt per Menjar



**David Cid**  
Director General  
de Logística



**Pilar Sanz**  
Directora General  
d'Obres i Expansió



**Patricia Tobía**  
Directora General  
d'Informàtica



**Héctor Hernández**  
Director General Financer  
i Marina de Empresas



**Elena Tejedor**  
Directora General  
de Relacions Externes

## Consell d'Administració

---

És l'òrgan encarregat de la gestió, de l'organització i de la representació de la companyia.

Juan Roig Alfonso **President**  
Hortensia M<sup>a</sup> Herrero Chacón **Vicepresidenta**  
Carolina Roig Herrero **Secretària del Consell**

### Vocals

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

## Comissió d'Auditoria

---

Integrada en el Consell d'Administració, s'encarrega de la supervisió de la informació comptable, fiscal i financera, dels serveis d'auditoria, del compliment i de la gestió de riscos financers.

Juana Roig Herrero **Presidenta**  
Carolina Roig Herrero **Secretària**  
Rafael Gómez Gómez **Vocal**



# El Model

**01**

El Model de Mercadona

**02**

Avanços en els Objectius de Desenvolupament Sostenible

**03**

Materialitat i grups d'interès


**04**

Principals riscos i estratègies

**05**

Irmãdona: Mercadona a Portugal





El Model de Mercadona  
és el **valor diferencial**  
més important de la  
companyia i el **far de**  
**totes les decisions** que  
prenem totes les persones  
que formem aquest gran  
projecte d'empresa

## 1. El Model de Mercadona

Mercadona té uns principis i valors diferencials, que vertebrava a través d'un model de gestió propi: el Model de Qualitat Total. Per mitjà d'aquest model, persegueix l'excel·lència amb el compromís de satisfer amb la mateixa intensitat, però en aquest ordre seqüencial, els components de l'empresa:

“El Cap”

El Treballador

El Proveïdor

La Societat

El Capital

## 2. La Missió

**Omplir la panxa**

Prescriure al consumidor final productes/solucions que en cobreixin les necessitats de menjar, beure, cura personal, cura de la llar i cura d'animals ...

... assegurant sempre qualitat contundent (segur i saludable), màxim servei (sostenible), mínim pressupost i mínim temps.

## 3. El comprador és

**Físic/Online**

*El somni de Juan Roig*





#### 4. La visió

Aconseguir una cadena agroalimentària sostenible, que la gent vulgui que existeixi i estigui orgullosa d'ella, liderada per Mercadona i amb “El Cap” com a far.

#### 5. Les veritats universals

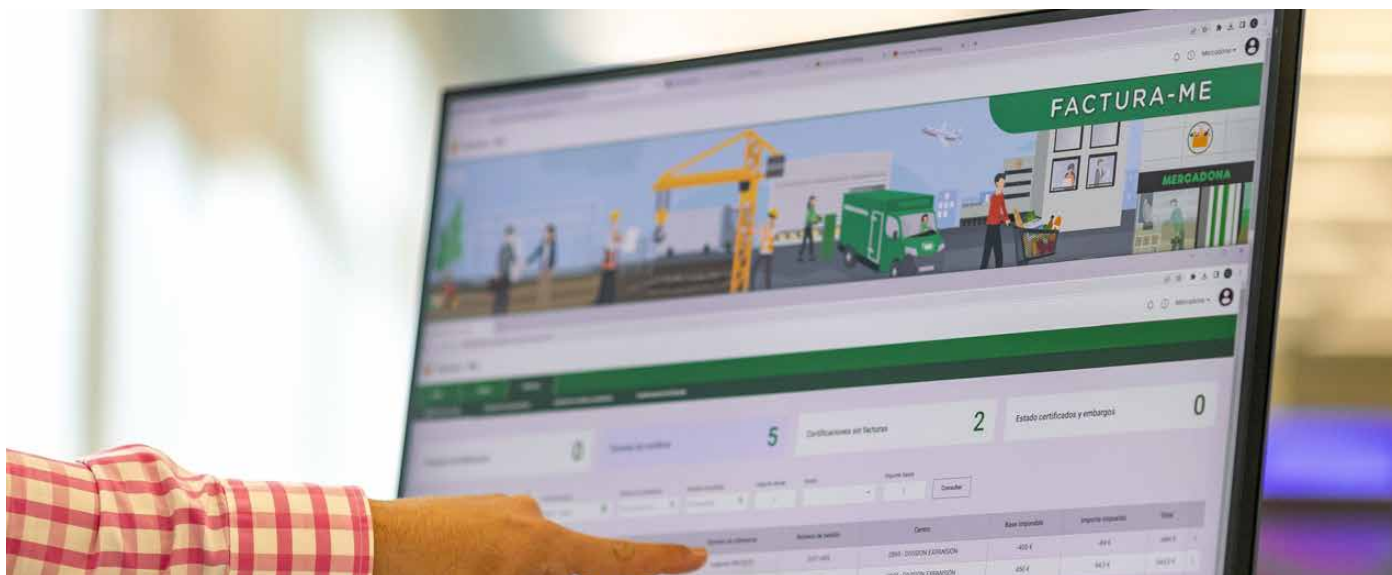
El Model de Mercadona té en compte 9 veritats universals, principis que sempre es compleixen independentment del temps i del lloc, s'hi cregui o no. La més important és que per rebre, primer hem de donar. Perquè com més dones, més reps.

#### 6. El paradigma

El punt de vista de Mercadona és la Qualitat Total: pensar constantment en les necessitats de “El Cap” (client) i fer-les compatibles amb la resta dels components de l'empresa.

*“Compartir i irradiar el Model de Mercadona en la societat”*

## Innovar: sorprendre i arriscar



Portal Factura-Me, nova eina de facturació per als proveïdors.

*Mercadona disposa d'un Model d'Innovació propi transversal en què s'involucra tota la cadena de muntatge: proveïdors, treballadores i treballadors, i clients. Amb ell s'avança a les expectatives de "El Cap" i contribueix a impulsar els Objectius de Desenvolupament Sostenible 9 i 17 del Pacte Mundial de l'Organització de les Nacions Unides*



Pàgina principal del Portal Tornillo, eina digital per a consultes internes de productes.

### Innovació de processos

- 60 milions d'euros invertits en la transformació digital, incloent-hi Mercadona Online.
- Botiga intel·ligent: eines per reduir esperes.
- Tiquet digital a les botigues d'Espanya.
- Tecnologies de predicció de fallades que reforcen l'automatització a les botigues.
- Digitalització en la gestió de l'assortiment.
- Digitalització de les eines de disseny de lineals.
- Portal Tornillo, eina per consultar les dades dels productes d'una manera senzilla i eficient.
- Ciclo de Vida, eina per gestionar les altes, les baixes i les modificacions dels productes a través de la cadena de muntatge d'una manera senzilla i eficient.
- Signatura digital en els horaris de les botigues.
- Sol·licitar vacances a través de l'app Activo2 en el cas de la plantilla de botigues i Ruscs.
- Evitar sobreesforços i costos innecessaris, i reforçar la productivitat.
- Digitalització de processos logístics.
- Digitalització del procés de manteniment.
- Digitalització en la gestió de plans i inventari de mitjans físics a les botigues.
- Implantació de la metodologia BIM (*Building Information Modeling*) en el disseny i la gestió de projectes de construcció en blocs logístics i Ruscs.
- Digitalització de l'assortiment no venda (creació de "famílies").
- Eina DPP (*Direct Product Profit*) per calcular els costos i la rendibilitat de cada producte i poder prendre les decisions de costos encertades.
- Eina ADT (Aportació Directa de Botigues) per conèixer els costos i el benefici per botiga i poder prendre les decisions de costos encertades.
- Eina per a la gestió de l'estoc en botiga.
- Signatura digital de contractes i condicions comercials amb els proveïdors.
- Nova eina de facturació i informació per a proveïdors i gerents que els lideren (Factura-Me).
- Aplicació perquè els responsables de compres carreguin els acords comercials que negocien amb els proveïdors (AComs).
- Eina especialitzada a gestionar els processos d'immobles (Real Estate).

### Innovació de producte

- Model de Coinnovació: 23 centres de coinnovació en què els "Caps" comparteixen les seves experiències per desenvolupar productes que cobreixin les seves necessitats amb una gran qualitat a preus imbatibles.
- 500 millores en l'assortiment, 314 novetats i 20 innovacions.

### Innovació social

- Murals de trencadís: projecte d'integració sociolaboral a través de fundacions i centres ocupacionals.
- 22 botigues amb jardins urbans a les cobertes i façanes que beneficien mediambientalment els seus entorns.
- Col·laboració en campanyes de captació de recursos a favor d'entitats socials reconegudes, posant a disposició dels "Caps" la possibilitat de fer donacions a les caixes.
- Targeta Societat.
- Gestió responsable de residus.






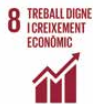

### Innovació oberta i col·laborativa








- 5 organitzacions col·laboradores per al foment de la innovació: Fundació COTEC per a la innovació, Fòrum d'Empreses Innovadores, CEOE, AECOC i Institut Tecnològic de l'Embalatge, Transport i Logística (ITENE).
- 7 empreses participants en el Programa Corporate Lanzadera-Mercadona: Sensei, Hoop Carpool, Midsaic, Invofox, Busup, Kleta i Okticket.



## Avanços en els Objectius de Desenvolupament Sostenible

Mercadona manté un compromís constant amb els entorns on és present i, any rere any, impulsa iniciatives socials, mediambientals i de governança responsables que impactin positivament en la seva activitat. En aquest marc, des del 2011 la companyia és sòcia del Pacte Mundial de les Nacions Unides, iniciativa mitjançant la qual l'Organització de les Nacions Unides promou els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

ODS	Accions en curs	Components en què té impacte*:				
		C	T	P	S	Ca
 <p>1 FIDELA POBRESA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Donacions a bancs d'aliments, menjadors socials i altres entitats.</li> <li>- Col·laboració en campanyes de captació de recursos a favor d'entitats socials reconegudes, posant a disposició dels "Caps" la possibilitat de fer donacions a les caixes.</li> <li>- Targeta Societat.</li> </ul>				●	
 <p>2 FAM ZERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Donacions a bancs d'aliments, menjadors socials i altres entitats.</li> <li>- Targeta Societat.</li> <li>- Gestió de l'estoc en botigues per reduir el malbaratament alimentari.</li> </ul>				●	
 <p>3 SALUT I BENESTAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de gestió de qualitat i de seguretat alimentària.</li> <li>- Assortiment adaptat a col·lectius amb necessitats especials.</li> <li>- Protocols de salut i seguretat per a les treballadores i els treballadors en els diferents llocs de treball.</li> </ul>	●	●	●		
 <p>4 EDUCACIÓ DE QUALITAT</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formació i capacitació de la plantilla.</li> <li>- Col·laboració amb entitats educatives com EDEM i la Càtedra Mercadona d'Economia Circular amb la UPF Barcelona School of Management.</li> <li>- Esforç a conciliar la inserció de joves amb els seus estudis i especialització professional.</li> </ul>		●		●	
 <p>5 IGUALTAT DE GÈNERE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Mateixa responsabilitat, mateix sou".</li> <li>- Pla d'Igualtat.</li> <li>- Protocol de suport i assistència a víctimes de violència de gènere.</li> <li>- Campanyes de sensibilització per la igualtat salarial i en contra de la violència de gènere.</li> <li>- Suport a la lactància.</li> </ul>		●		●	
 <p>8 TREBALL DIGNI I CREIXEMENT ECONÒMIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocupació estable i de qualitat amb una remuneració per sobre del sector.</li> <li>- Contribució al creixement compartit als països on és present.</li> <li>- Pautes de Conducta Ètica per a Proveïdors.</li> <li>- Servei de prevenció propi per promoure un entorn de treball segur i sense riscos per a totes les persones treballadores.</li> <li>- Horaris 5+2 i calendari anual de descansos.</li> </ul>		●	●	●	●
 <p>9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Model de Botiga Eficient (Botiga 8).</li> <li>- Model de Coinnovació.</li> <li>- Model d'Innovació Transversal.</li> <li>- Model de Relació amb Proveïdors, que impulsa un clúster industrial.</li> </ul>	●		●		●

ODS	Accions en curs	Components en què té impacte*:				
		C	T	P	S	Ca
 <p>10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de no discriminació.</li> <li>- Protocol de prevenció de l'assetjament laboral.</li> <li>- Col·laboració amb entitats que fomenten la integració de persones amb discapacitat en el món laboral.</li> </ul>		●	●	●	
 <p>11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestió Proactiva amb els Veïns.</li> <li>- Sistema de Gestió Ambiental propi.</li> <li>- Mesures de logística sostenible.</li> <li>- Model de Botiga Eficient (Botiga 8).</li> <li>- Cobertes enjardinades i integració en l'entorn.</li> <li>- Gestió responsable de residus.</li> <li>- Implantació <i>Smart Distribution</i> i DUM silenciosa a les ciutats.</li> </ul>			●	●	●
 <p>12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política comercial SPB (Sempre Preus Baixos).</li> <li>- Models de producció responsable en la cadena agroalimentària.</li> <li>- Estratègia contra el malbaratament alimentari.</li> <li>- Política de Benestar Animal.</li> <li>- Plans de gestió i reducció de residus.</li> <li>- Gestió circular d'envasos comercials.</li> <li>- Estratègia 2R: envasos optimitzats i reciclables.</li> <li>- Compromís amb l'eficiència energètica.</li> </ul>	●		●	●	●
 <p>13 ACCIÓ CLIMÀTICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pla d'Acció i Reducció de les Emissions.</li> <li>- Optimització logística.</li> <li>- Sistema de Gestió Ambiental propi.</li> <li>- Mesurament de la petjada de carboni.</li> </ul>			●	●	●
 <p>14 VIDA SUBMARINA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Compra de Productes de la Pesca.</li> <li>- Col·laboració amb organitzacions per la sostenibilitat dels productes de la pesca.</li> </ul>	●		●	●	
 <p>15 VIDA TERRESTRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobertes enjardinades i integració en l'entorn.</li> <li>- Metodologia per a la protecció de les orenetes.</li> <li>- Col·laboració amb proveïdors per poder fer una anàlisi d'impactes en sistemes de producció terrestre.</li> <li>- Campanyes de recollida d'aliments per a animals de companyia en botigues.</li> </ul>	●		●	●	
 <p>17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aliances amb organitzacions sectorials i socials (AECOC, ASEDAS, CEOE, AVE, Fòrum Interalimentari, EuroCommerce, Fundació COTEC per a la Innovació, Fòrum d'Empreses Innovadores, Fundació ÉTNOR, CIP, APED, Cambra de Comerç i Indústria Lusitano-Espanyola, Pacte Portuguès per als Plàstics, Forética, Fundació Seres...) per avançar en el compliment dels ODS.</li> <li>- Col·laboració amb entitats que fomenten la integració laboral de persones amb discapacitat.</li> <li>- Treballar juntament amb els proveïdors per desenvolupar mesures de reducció i control d'impactes.</li> </ul>		●		●	

\* Components: C "El Cap" T El Treballador P El Proveïdor S La Societat Ca El Capital



## Materialitat i grups d'interès

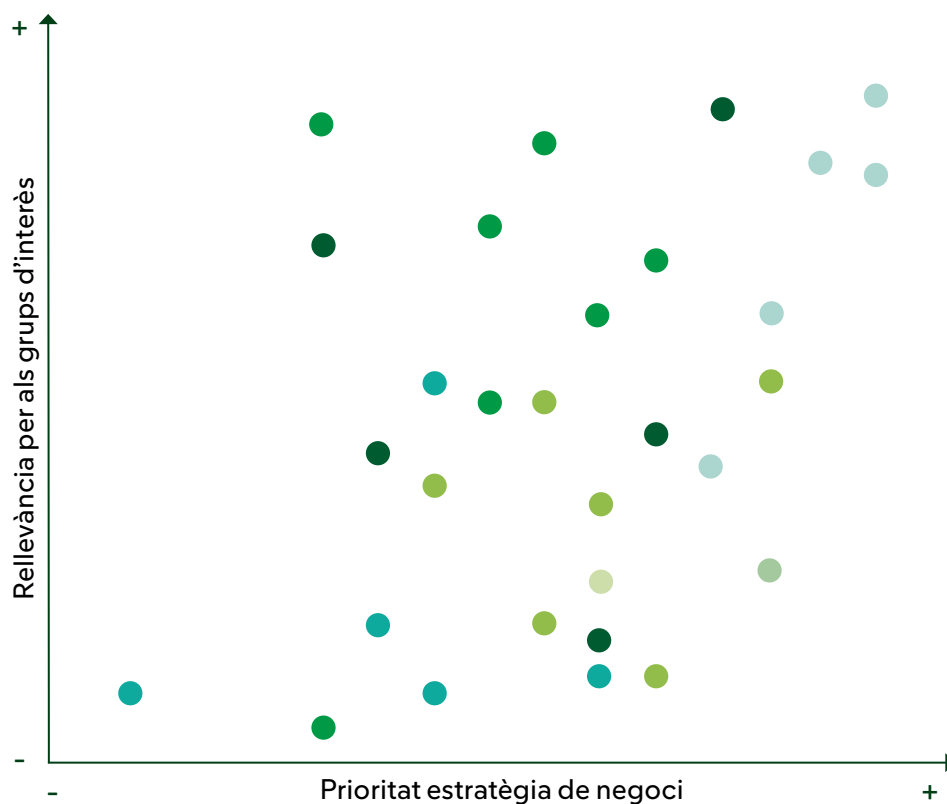
El model de gestió en què es basa el Grup Mercadona implica atènyer-se a la legalitat vigent i exigir-ne el compliment, així com dur a terme totes les accions necessàries, més enllà de la normativa, que assegurin la satisfacció dels diferents grups d'interès de l'empresa, integrats en els 5 components.

Seguint les recomanacions dels estàndards de Global Reporting Initiative (GRI), s'ha dut a terme una anàlisi de materialitat a través de la qual s'ha aconseguit identificar els assumptes rellevants per al negoci i per als grups d'interès: "Cap", Treballador, Proveïdor, Societat i Capital.

Els processos d'identificació i priorització dels temes materials s'han dut a terme tenint en compte *inputs* interns. Per a això, ha estat rellevant un procés d'anàlisi previ, complet i exhaustiu, en què ha participat activament el conjunt de responsables implicats i que ha servit per identificar i actualitzar els temes rellevants per a la companyia.

Així mateix, s'han abordat *inputs* externs i això ha permès fer una anàlisi de tendències gràcies a la participació d'altres grups d'interès vinculats amb la societat (economistes, experts del sector de la distribució i d'altres), que han fet possible captar nous temes materials, expectatives i valoracions.

Com a resultat, s'ha desenvolupat una matriu de materialitat en la qual s'han identificat 30 aspectes materials agrupats en tres categories principals de sostenibilitat: mediambiental, social i governança.



## Temes materials

Mediambiental	1	Gestió del malbaratament alimentari
	2	Reciclatge i economia circular
	3	Logística sostenible
	4	Millora de l'eficiència energètica i digitalització
	5	Clima i descarbonització
	6	Criteris ASG* en la cadena
Social	7	Atracció i retenció del talent
	8	Conciliació
	9	Formació
	10	Salari competitiu
	11	Igualtat i diversitat
	12	Salut i seguretat
	13	Canals interns d'informació
	14	Comunicació corporativa
	15	Relació amb proveïdors
	16	Seguretat alimentària
	17	Qualitat
	18	Atenció al client/servei
	19	Assortiment eficient
	20	Preu competitiu
	21	Donacions d'aliments i acció social
	22	Integració a la comunitat
	23	Desenvolupament econòmic de l'entorn
	24	Foment i suport a l'emprenedoria
	25	Mecenatge esportiu
Governança	26	Bones pràctiques de govern corporatiu
	27	Prevenició del frau i de la corrupció
	28	Aportació tributària i transparència fiscal
	29	Rendibilitat i solvència financera
	30	Seguretat i protecció de dades

\* ASG: ambientals, socials i de governança.

## Principals riscos i estratègies

Components	Riscos
"El Cap"	Qualitat
	Canvi d'hàbits de consum
	Transformació digital
	Protecció de dades
El Treballador	Estratègies remuneratives i de compromís de la plantilla
	Conciliació
	Igualtat i diversitat
	Prevenició de riscos laborals
	Protecció de dades
El Proveïdor	Bones pràctiques comercials
	Protecció de dades
La Societat	Mobilitat sostenible a les ciutats
	Ús responsable dels recursos
	Relació amb comunitats locals
	Medi ambient i canvi climàtic
	Protecció de dades
	Legalitat inherent als diferents aspectes de l'activitat (sanitat, comerç, consum, indústria, treball, hisenda, medi ambient...)
El Capital	Rendibilitat i sostenibilitat

## Polítiques i estratègies

- Model de qualitat amb seguretat alimentària	∞
- Contrastacions de productes, superfícies i processos	✓
- Simulacres "Accidents Molt Molt Greus MMG"	✓
- Assortiment Eficax i Model de Coinnovació	∞
- Assortiment d'alimentació saludable	∞
- Estratègia Frescos Global	∞
- Implantació del model A punt per Menjar	∞
- Impuls de la compra <i>online</i> a través de Ruscs i de la Nova Telecompra	∞
- Servei d'Atenció al Client	✓
- Innovació transversal	✓
- Mercadona Online	∞
- Automatització de processos	∞
- Aplicació del Reglament general de protecció de dades	✓
- Llocs de treball fixos	✓
- Sous per sobre de la mitjana del sector actualitzats anualment sobre la base d'una política de trams i de la variació interanual de l'IPC	✓
- Prima per objectius	✓
- Formació, transparència i promoció interna	✓
- Conciliació de la vida familiar, laboral i personal	✓
- Foment de la corresponsabilitat	✓
- Horari 5+2 en botigues	✓
- Calendari anual d'horaris, vacances i descansos conegut	✓
- Principi d'equitat	✓
- Pla d'Igualtat i gestió de la diversitat	✓
- Servei mèdic a disposició de les treballadores i els treballadors	✓
- Servei sanitari d'atenció telefònica	✓
- Equip tècnic especialitzat en prevenció de riscos laborals	✓
- Garantir i fer que es garanteixin (cadascú en la part que ens toca) els protocols de protecció establerts per l'empresa per a cada procés	✓
- Aplicació del Reglament general de protecció de dades	✓
- Codi de Bones Pràctiques Mercantils	✓
- Pautes de Conducta Ètica per a Proveïdors	✓
- Cadena agroalimentària sostenible	∞
- Generació de teixit industrial	✓
- Política de Benestar Animal	∞
- Política de Compra de Productes de la Pesca	✓
- Coinnovació amb proveïdors	✓
- Aplicació del Reglament general de protecció de dades	✓
- Model de Logística Sostenible	∞
- Sistema de Gestió Ambiental propi	∞
- Estratègia de prevenció del malbaratament alimentari	✓
- Model de Botiga Eficient (Botiga 8)	∞
- Gestió responsable de residus	∞
- Gestió circular d'envasos comercials	∞
- Diàleg i transparència	✓
- Model de relació amb les comunitats locals, ONG, entitats socials, associacions de consumidors i associacions d'intolerants i al·lèrgics	✓
- Impulsar l'emprenedoria	✓
- Gestió Proactiva de Veïns per detectar i eliminar possibles focus de risc i molèsties	✓
- Gestió per solucionar els <i>inputs</i> , els suggeriments i les queixes dels veïns de manera ràpida i eficaç	✓
- Sistema de Gestió Ambiental propi	∞
- Estratègies per millorar la sostenibilitat de la nostra activitat en l'entorn i en la cadena de subministrament	∞
- Pla d'acció i reducció de les emissions en logística	∞
- Model de Botiga Eficient (Botiga 8)	∞
- Aplicació del Reglament general de protecció de dades	✓
- Polítiques de prevenció de delictes i anticorrupció	✓
- Actualització de la legislació i adaptació als processos interns per al seu compliment	✓
- Polítiques de gestió de risc financer	✓
- Re inversió i visió a llarg termini	✓
- Generació de riquesa i creixement compartit	✓
- Capital conscient	✓
- Revisió constant dels processos interns	✓

## ***Irmãdona: Mercadona a Portugal***

Irmãdona, la “germana de Mercadona”, que desenvolupa la seva activitat com una empresa portuguesa d’origen espanyol i amb seu a Vila Nova de Gaia, ha seguit impulsant el seu creixement al país lusità gràcies a la consolidació del Model de Qualitat Total de Mercadona. És el model de gestió sobre el qual s’ha assentat el procés d’internacionalització a Portugal des que es va iniciar l’any 2016, que acumula una inversió total de 874 milions d’euros i que té una plantilla d’alt rendiment i cohesionada de 5.300 persones, totalment compromeses amb el projecte, després d’haver creat 1.800 nous llocs de treball, tots ells de qualitat, al llarg de l’any.

Per continuar impulsant la internacionalització a Portugal, Mercadona ha seguit creixent el 2023. Concretament, durant aquests dotze mesos ha aconseguit inaugurar deu nous supermercats, fet que li ha permès tancar l’any amb una xarxa de 49 botigues i més penetració en el mercat portuguès, on ja és present en deu districtes: Porto, Braga, Aveiro, Viana do Castelo, Setúbal, Santarém, Viseu, Leiria, Lisboa i, des del 2023, també Coïmbra.

Paral·lelament, amb l’objectiu de seguir creixent i garantint un servei més eficient als “Chefes”, la companyia ha continuat reforçant la seva xarxa logística amb els avanços en la construcció del nou bloc logístic a Almeirim (Santarém), que preveu que estigui operatiu l’any 2024. Amb una superfície de 120.000 metres quadrats, aquestes noves infraestructures, que un cop a ple rendiment generaran 500 nous llocs de treball, requeriran una inversió total de 256 milions d’euros i apostaran per la sostenibilitat, com reflecteix el fet, per exemple, que el 25 % de les seves necessitats energètiques provindran de fonts renovables.

D’aquesta manera, Irmãdona no ha parat de créixer aquests set anys i d’apostar per la creació de riquesa i la generació de valor. Aquesta contribució s’ha traduït, d’acord amb un estudi fet pel Centre de Recerca en Polítiques Econòmiques i Empresarials de la Universitat de Minho i per l’Institut Valencià d’Investigacions

Econòmiques (Ivie), en un impacte econòmic tant directe com indirecte i induït de 4.422 milions d’euros entre el 2019 i el 2022 en tota la cadena de valor.

Segons les dades d’aquest estudi, que s’ha fet per primera vegada, l’activitat de la cadena de supermercats durant aquestes mateixes dates va suposar una aportació de 1.296,8 milions d’euros a l’economia portuguesa, període en què es van generar 726,5 milions d’euros en impostos i es van crear 55.655 llocs de treball directes, indirectes i induïts. De fet, només el 2022 l’activitat de Mercadona a Portugal va generar 480,9 milions d’euros de renda, 18.600 llocs de treball i 263,2 milions d’euros d’ingressos públics, i el volum de vendes generat al sector productiu portuguès l’any 2022 va ascendir a 1.477 milions d’euros.

Aquest projecte empresarial segueix avançant i col·labora, a més, amb proveïdors locals, amb unes compres que el 2023 han superat els 1.178 milions d’euros. És un projecte sostenible i eficient, de present i de futur, que el 2023 va assolir una facturació de 1.403 milions d’euros i la clau del qual continua sent el compromís dels 5 components per poder consolidar una empresa que la societat portuguesa vulgui que existeixi i de la qual se senti orgullosa.



Façana del supermercat d'Hospital a Gondomar, Porto.



# “El Cap”

**01**

Escoltar, la clau  
per satisfer “El Cap”

**02**

Millorar l'experiència  
de compra de “El Cap”





**Escoltar els “Caps”** ha estat la clau per seguir avançant l’any 2023. Fruit d’aquesta escolta, la companyia **ha abaixat el Carretó Menú i n’ha mantingut la qualitat contundent**, fet que ha contribuït que més clients acudeixin a les nostres botigues i ens comprin més

María, “Cap” al supermercat de Príncipe de Vergara a Madrid.

## Escoltar, la clau per satisfer “El Cap”

D'ençà de la fundació de Mercadona, fa més de 40 anys, escoltar les opinions i els suggeriments dels “Caps” ha estat clau per complir el propòsit principal de satisfer els clients que cada dia decideixen entrar en alguna de les seves botigues per compondre el seu Carretó Menú amb una qualitat contundent a un preu imbatible.

En vista d'un context inflacionista, el del 2023, en què l'IPC general (+3,1 % a Espanya i +1,4 % a Portugal) i molt especialment el de l'alimentació general (+7,3 % a Espanya i +1,7 % a Portugal) han continuat pujant, Mercadona, impulsada pels seus clients, s'ha avançat a la reducció de costos per abaixar els seus preus de venda en més de 500 productes en el conjunt de l'any. Gràcies a això, i a través de l'optimització de processos, ha proporcionat als “Caps” uns estalvis anuals de fins a 150 euros en els seus cistells de la compra. Al llarg de l'exercici, també s'ha vist obligada a apujar els preus de diverses referències, a conseqüència d'aquest augment dels preus de cost, però sempre ha tractat de repercutir el mínim possible en la butxaca dels clients.

### Compromesos amb la qualitat i la innovació

Mercadona té dos requisits indispensables per seguir desenvolupant la seva brutal transformació: la qualitat i la innovació. Per continuar assumint aquesta condició de qualitat contundent que demanen els clients, al llarg del 2023 ha posat en marxa diverses iniciatives. Entre elles, destaca la reorganització del departament de compres, que des del mes de setembre passat s'ha concentrat en dues direccions generals: Compres i Prescripció Secs, i Compres Mar, Fruita, Verdura, Forn i A punt per Menjar. Aquesta nova estructura, en col·laboració amb els més de 3.000 proveïdors i interproveïdors especialistes, treballa contínuament amb l'objectiu d'oferir a “El Cap” un assortiment eficient, de màxima qualitat i a un preu imbatible. En definitiva, un assortiment viu, desenvolupat producte a producte, des de “El Cap” cap enrere, en el marc de l'estratègia SPB (Sempre Preus Baixos), que dona resposta a les necessitats dels clients en alimentació, begudes, neteja de la llar, higiene personal i cura d'animals de companyia.

A més, per aconseguir aquest objectiu, la companyia disposa d'un Model de Coinnovació, que consisteix a compartir experiències i maneres de consum amb els “Caps” per, a través



de la detecció de necessitats, gustos i costums concrets, traslladar tota aquesta informació als proveïdors i impulsar així una col·laboració directa en el desenvolupament de millores, innovacions i nous productes.

El Model de Coinnovació es desenvolupa, entre altres estratègies, a través dels 23 centres de coinnovació repartits entre Espanya i Portugal. El 2023, se n’han inaugurat tres de nous, concretament a Arafo (Tenerife), a Sevilla i a Vila Franca de Xira (Lisboa). Al llarg de l’any, en aquests 23 centres, en què treballen més de 200 especialistes, s’han fet un total d’11.000 sessions de treball, processos de col·laboració amb els “Caps” que han estat fonamentals per continuar millorant i adaptant l’assortiment als gustos i a les necessitats concretes, fet que s’ha traduït en un total de 500 millores, 314 novetats i 20 innovacions de producte.

En són exemples el nou paquet de nou natural trossejada desenvolupat per Importaco Casa Pons, primera referència del sector de la distribució preparada d’aquesta manera perquè es pugui fer servir en rebosteria o en altres receptes; la barreta farcida de nabius fabricada

pel proveïdor especialista Hellema, producte pioner en aquesta categoria perquè està farcit de fruita, i l’api ja tallat, que el fabricant Pascual Marketing prepara específicament per menjar cru i que és d’una varietat amb un gust més suau. També destaquen l’hamburguesa de carn de llom d’Elaborados Cárnicos Medina i les safates de *sushi* elaborades per Koyasan Foods i Leroy Processing, que s’ofereixen en el mural de menjar asiàtic.



## Qualitat amb seguretat alimentària



La qualitat amb seguretat alimentària és una condició irrenunciable, per la qual cosa, any rere any, Mercadona destina recursos importants a garantir-la a través d'un model propi, orientat a oferir el màxim nivell de qualitat i innocuïtat de tots els productes i processos.

El model, extensible a tots els proveïdors i aplicat en tot el procés de la cadena de muntatge, es fonamenta en tres objectius: zero riscos, zero defectes i zero crisis. També es basa en quatre estratègies: preventiva, reactiva, contrastació i desplegament de societat.

En l'àmbit preventiu, la companyia disposa d'un sistema de gestió de qualitat amb seguretat alimentària basat en els principis

del sistema de gestió APPCC (anàlisi de perills i punts de control crítics), que l'any 2023, a més, ha introduït com a millora la digitalització de la carpeta de registres derivats d'aquest sistema de control. Així mateix, fa anys va crear l'eina REMER (riscos emergents) per a alimentació i no alimentació, amb la qual es controlen possibles riscos, alhora que disposa d'eines per monitorar els canvis legislatius que puguin afectar la seva activitat.

A més, des de fa anys Mercadona i Irmãdona disposen cada una de comitès científics. Aquests panels independents de professionals de reconegut prestigi, que en el cas d'Espanya han inclòs quatre experts nous i en disposen d'un total de deu, presten suport tècnic per garantir sempre la qualitat



Daniel, "Cap" al supermercat de Mercat de l'Olivar a Palma, Illes Balears.

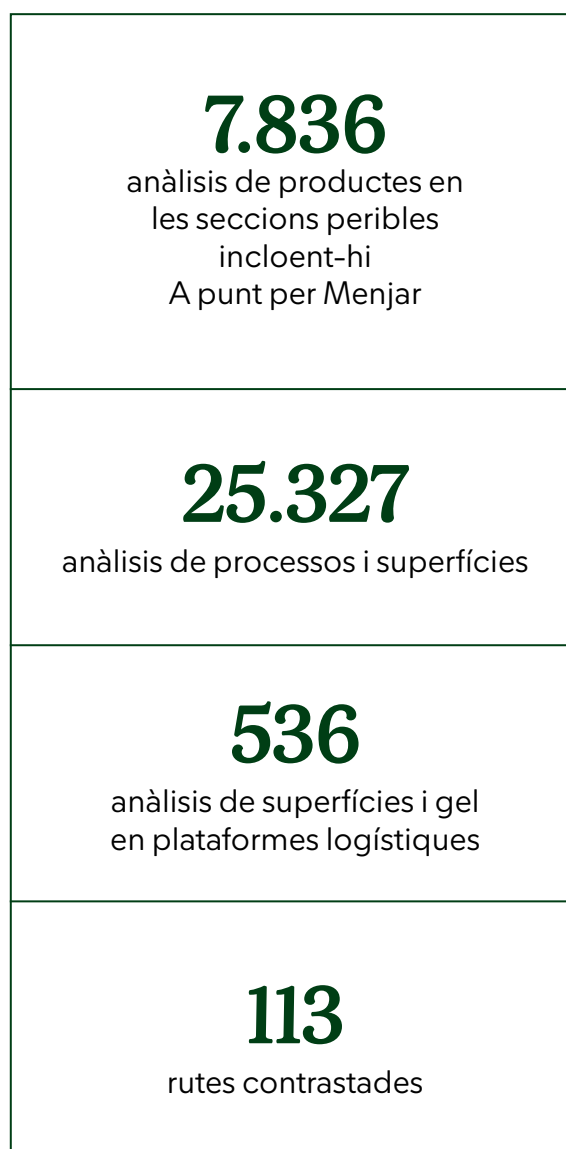
amb la seguretat alimentària de tots els seus productes. Juntament amb l'equip intern de científics especialistes, fan una tasca crucial per validar els processos interns i enfortir i accelerar el talent de la companyia en aquesta matèria.

Així mateix, l'equip intern rep formació constant per part d'especialistes en les diferents matèries, centres tecnològics i laboratoris, alhora que disposa d'una àmplia cartera d'experts externs especialistes i de laboratoris de referència de reconegut prestigi com AINIA, CNTA, Aquimisa, Eurofins, Silliker i Anfaco, entre altres.

En l'àmbit reactiu, i amb l'objectiu de re-actualitzar-se dels problemes de qualitat amb seguretat alimentària dels productes, el Model de Mercadona disposa d'eines per captar informació d'altres fonts, com ara autoritats sanitàries, xarxes d'alerta, proveïdors o xarxes socials. N'és un exemple la millora de digitalització de la gestió d'actes de sanitat o l'adaptació de l'eina INTIE per captar la informació de les inspeccions sanitàries que fa l'administració.

Paral·lelament, Mercadona i Irmãdona aprofiten un mètode de simulacres propi per contrastar el compliment del Mètode intern de Gestió d'accidents Molt Molt Greus (MMG) en seguretat alimentària. En col·laboració amb les administracions públiques, aborda anualment aquests escenaris simulats, tres l'any 2023, fet que li permet detectar punts de millora i reforçar les habilitats dels qui participen en aquestes pràctiques per enfrontar-se amb més garanties a possibles contingències futures.

Així mateix, cal destacar la implicació de la companyia en l'àmbit de la seguretat alimentària, tal com posa de manifest la seva participació, des de fa anys, en els comitès específics d'aquest camp de l'AECOC, ASEDAS, ENAC, AINIA, AVI, CNTA, SESAL, IFS i APED.



## El teu cistell equilibrat



*Consells  
per a una  
alimentació  
saludable*

Mercadona és conscient que cada vegada són més les persones que aposten per invertir en una alimentació saludable, motiu pel qual tracta d'ajudar els "Caps" amb un assortiment basat en el seu criteri de qualitat de ser bo i resultar bo. El 2023 ha continuat millorant i introduint productes indispensables, aliments que ben combinats i sumats als bons hàbits quotidians són la clau d'una alimentació saludable, bona, variada i equilibrada.

Sota el concepte "el teu cistell equilibrat", ha mantingut, a través del web i dels diferents canals que manté oberts en xarxes socials, una comunicació activa amb els clients per mitjà de la difusió de receptes senzilles que puguin incorporar al dia a dia, propostes de menús setmanals, recomanacions de productes concrets i trucs culinaris i alimentaris, conscient de com és d'important conèixer què cal menjar, com ho podem cuinar, en quines quantitats i amb quina freqüència.

De la mateixa manera, ha impulsat la conversa amb les seves treballadores i treballadors a través de l'aplicació interna Activo2, en què els ha ajudat a prescriure als clients diferents productes, receptes o maneres de cuinar més saludables, com al forn o al vapor, i ha comptat amb veus expertes per explicar-los de quins aliments es compon una alimentació saludable i en quines quantitats i amb quina freqüència s'han de consumir els diferents productes que la componen.

Dins de la seva Estratègia Saludable, Mercadona i els proveïdors amb què col·labora han continuat millorant els ingredients i reduint o substituint els que no aporten valor. És el cas del pernil dolç del proveïdor Casa Tarradellas, amb un 90 % de percentatge carni, o dels batuts de fruita i llet Caribe, fabricats pel proveïdor García Carrión, en què s'incorpora

més quantitat de fruita i es redueixen, a més, 1,4 grams de sucre afegit.

Així mateix, s'han afegit més referències de gelats amb un format petit, fabricats per l'especialista Helados Estiu, amb l'objectiu de definir una mida de ració d'acord amb la necessitat dels clients. També s'han introduït nous productes aptes per preparar en electrodomèstics com la fregidora d'aire, com ara els bunyols de bacallà del proveïdor Audens Foods, de venda a Espanya, o les varretes de lluç sense gluten i els calamarsos enfarinats, tots dos fabricats per Congalsa.

Tot aquest esforç li ha permès no solament tenir un assortiment variat, eficient i de qualitat que permeti a "El Cap" disposar d'una àmplia gamma de productes, tant frescos com no peribles, sinó també estrènyer la relació amb els clients i conèixer-ne millor les necessitats, per així poder oferir-los les millors opcions perquè elaborin una dieta saludable.

***Mercadona s'ha  
reunit el 2023  
amb associacions  
de consumidors,  
associacions  
d'intolerants i al·lèrgics,  
i administracions  
públiques per  
explicar-los la seva  
Estratègia Saludable***







Quefir amb gust de maduixa i plàtan fabricat pel proveïdor Productes del Moianès a Moià, Barcelona.

## Transparència a l'etiquetatge

Per facilitar als “Caps” la possibilitat d’elaborar una dieta equilibrada, a més de la varietat del seu assortiment, dels consells, de les receptes i de la prescripció de les treballadores i els treballadors, la companyia ha introduït millores en l’etiquetatge que contribueixen a aquest mateix fi. Així, per exemple, durant aquests mesos ha replantejat l’etiquetatge de nombrosos productes i ha aplicat uns criteris que en faciliten la lectura, com és el cas de l’augment de la mida de la lletra o la decisió d’estandarditzar les taules nutricionals que faciliten als “Caps” la tria del producte que s’adapta millor a les seves necessitats. També ha seguit treballant en la millora dels elements que informen o formen els clients sobre cada producte, no solament dels ingredients o la informació nutricional, sinó també d’altres com, per exemple, la manera de preparació o de conservació.

Tots aquests moviments, que faciliten les decisions per millorar els hàbits alimentaris dels “Caps” de Mercadona, s’emmarquen igualment en la seva política de transparència total que des de fa anys fomenta en els seus *packagings*. És una aposta per un etiquetatge transparent que, en el cas dels productes ela-

borats sota el paraigua de les seves marques pròpies (Hacendado, Bosque Verde, Deliplus i Compy), disposa d’un mètode propi segons el qual, a banda d’identificar el proveïdor fabricant, ofereix a “El Cap” tota la informació rellevant sobre cada producte a l’etiquetatge, una informació objectiva i de fàcil accés perquè cada client pugui triar la millor manera d’elaborar el seu cistell equilibrat segons els seus hàbits.

### Compromesos amb tots els “Caps”

Des de fa anys, Mercadona manté un compromís responsable amb els “Caps” que pateixen intoleràncies o al·lèrgies alimentàries, i treballa per incorporar en els lineals productes aptes per a les seves dietes que, a més, siguin fàcilment identificables a través de l’etiquetatge, condició que s’ha millorat mitjançant l’augment de lletra.

D’aquesta manera, i com a exemple, el 2023 ha seguit incrementant l’assortiment sense gluten fins a arribar a un total de 1.533 productes lliures d’aquesta proteïna. En aquest sentit, s’hi han sumat referències com les varetes de lluç sense gluten del proveïdor Congalsa. Paral·lelament, manté relació a Espanya i Portugal amb 29 associacions d’intolerants i al·lèrgics, des de les quals, a través d’un diàleg constant, duu a terme accions per ajudar la societat a conèixer les diferents necessitats d’alimentació dels diferents col·lectius.

La companyia ha continuat treballant també per cobrir les necessitats específiques en nutrició o alimentació de diversos col·lectius de “Caps”, com les persones que opten per una dieta vegana, per a qui actualment l’assortiment disposa de noves referències, com la beguda de civada amb gust de xocolata, elaborada pel proveïdor Lliquats Vegetals, o la beguda de civada 0 %, que fabrica Frías i que a més és lliure de sucres i edulcorants.



HACENDADO

deliplus



Compy

*Marques que Mercadona desenvolupa des del 1996, els fabricants de les quals estan clarament identificats a l’etiquetatge*

## Atenció al client

Per Mercadona, la comunicació és clau en el desenvolupament de la seva activitat, motiu pel qual manté una actitud de diàleg i transparència amb els “Caps”, als quals facilita informació d'interès sobre la companyia, detecta possibles contingències i ofereix solucions àgils i eficaces. Per assolir aquests objectius, la companyia disposa d'un Servei d'Atenció al Client (SAC) gratuït, tant a Espanya com a Portugal, en el qual treballen 94 persones (81 a Espanya i 13 a Portugal) per reforçar la satisfacció dels clients.

La dedicació del SAC de Mercadona permet atendre i canalitzar tots els dubtes i les qüestions que es plantegen, que es transmeten als responsables implicats perquè les estudiïn individualment i cerquin la millor solució per a “El Cap”. El 2023, el Servei d'Atenció al Client de Mercadona va gestionar totes les consultes rebudes, un total de 256.440, de les quals 233.500 es van fer a Espanya i 22.940 a Portugal.

Actualment, la companyia disposa de perfils a Facebook, X, Instagram, YouTube i LinkedIn. Per mitjà d'aquestes xarxes socials, el 2023 s'han mantingut un total de 598.700 converses amb els clients, concretament 476.000 a Espanya i 122.700 a Portugal, dades que confirmen la rellevància d'aquestes xarxes com a canal de comunicació.

A més, en aquest exercici, Carol, l'assistent virtual operatiu a Espanya tant via WhatsApp com web, amb un servei 24 hores al dia i set dies a la setmana, ha mantingut un total de 91.000 converses amb els clients. De la mateixa manera, s'ha incrementat el nombre de FAQ al lloc web corporatiu de Mercadona amb l'objectiu de resoldre dubtes dels clients d'una manera més àgil i senzilla.

## Telèfon d'atenció al client



## Presència digital de Mercadona

### Espanya

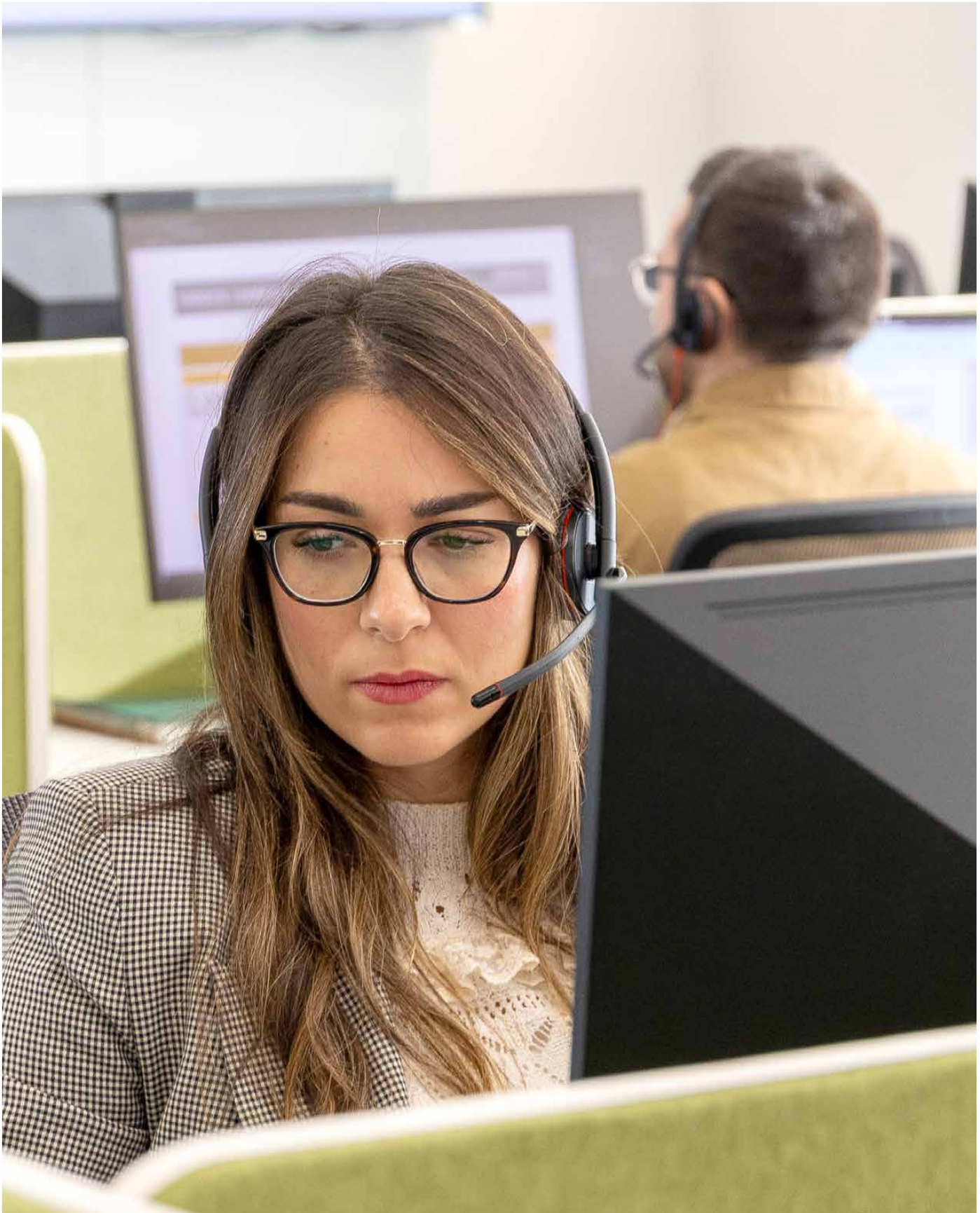
[info.mercadona.es](https://www.info.mercadona.es)

-  [www.facebook.com/mercadona](https://www.facebook.com/mercadona)
-  [www.x.com/mercadona](https://www.x.com/mercadona)
-  [www.instagram.com/mercadona](https://www.instagram.com/mercadona)
-  [www.youtube.com/mercadona](https://www.youtube.com/mercadona)
-  [www.linkedin.com/company/mercadona](https://www.linkedin.com/company/mercadona)

### Portugal

[www.mercadona.pt](https://www.mercadona.pt)

-  [www.facebook.com/mercadonaportugal](https://www.facebook.com/mercadonaportugal)
-  [www.x.com/mercadona\\_pt](https://www.x.com/mercadona_pt)
-  [www.instagram.com/mercadona\\_portugal](https://www.instagram.com/mercadona_portugal)
-  [www.youtube.com/mercadonaportugal](https://www.youtube.com/mercadonaportugal)
-  [www.linkedin.com/company/mercadonaportugal](https://www.linkedin.com/company/mercadonaportugal)



Beatriz, treballadora del Servei d'Atenció al Client de Mercadona.

## Millorar l'experiència de compra de "El Cap"

El 2023, Mercadona ha tornat a comptar amb el suport dels seus "Caps", 5,8 milions de famílies que diàriament han dipositat la seva confiança en la companyia. Ho han fet de dues maneres: acudint a les 1.681 botigues situades a Espanya i Portugal o fent les comandes a través de les plataformes *online* disponibles, de moment, a Espanya.

La companyia agraeix aquesta confiança i tracta de consolidar-la desenvolupant i oferint, amb l'esforç conjunt de la plantilla i dels proveïdors amb què col·labora, productes i serveis d'una qualitat contundent a preus imbatibles. Tot això ho duu a terme alhora que incorpora de manera constant pràctiques sostenibles i respectuoses amb el medi ambient, fomenta una compra i un consum responsables i impulsa un projecte que analitza cada detall de la seva activitat per satisfer plenament els 5 components de la companyia.

### Xarxa de supermercats

L'any 2023, Mercadona ha seguit reforçant la seva xarxa de supermercats i apostant per la seva modernització per poder oferir la millor experiència de compra als clients. L'esforç fet li ha permès acabar l'any amb un total de 1.681 botigues a Espanya i Portugal, després d'haver-ne tancat 49 que no s'adaptaven als es-

tàndards de qualitat de la cadena i d'haver-ne obert 54 de noves, 44 a Espanya i 10 a Portugal.

Per poder continuar impulsant el seu model diferencial, la companyia ha invertit un total de 650 milions d'euros al llarg d'aquests dotze mesos. D'aquest total, 352 s'han destinat a l'obertura dels nous supermercats, 112 a l'adquisició de terrenys i locals, i 101 a actuacions i equipaments diversos. Així mateix, un total de 85 milions d'euros han permès introduir millores en 24 botigues d'Espanya per adaptar-les al Model de Botiga Eficient (Botiga 8), que ja és present a 1.364 supermercats.

D'aquesta manera, pràcticament tots els supermercats de la cadena són més sostenibles. Aquest model de botiga propi i pioner, a més de ser més respectuós amb el medi ambient, ofereix una millor disposició i distribució de l'assortiment, un confort també més gran i, en definitiva, una millor experiència de compra.

**650 M€**  
invertits



**352 M€**  
en obertures

**85 M€**  
en reformes

**101 M€**  
en actuacions  
i equipament

**112 M€**  
en nous terrenys  
i locals



## *Botigues eficients*

*La companyia ha  
continuat adaptant  
els seus supermercats  
al Nou Model de  
Botiga Eficient*

**1.364**  
Botigues 8

1	2
3	

1. Entrada del supermercat d'Alday a Camargo, Cantàbria.
2. Façana del supermercat de Mercès a Sintra, Lisboa.
3. Façana del supermercat de La Florida a Oviedo.



## Continuar evolucionant amb “El Cap”

Una de les obsessions de tots els qui formen part de Mercadona és desenvolupar estratègies i introduir iniciatives que permetin millorar el servei als clients, la seva experiència de compra i la seva satisfacció. Amb aquest objectiu, tracta d'avançar-se a les seves necessitats, amb solucions específiques i d'una qualitat contundent que s'adaptin als seus hàbits de consum.

N'és un exemple clar el servei A punt per Menjar (Pronto a Comer a Portugal), proposta de solucions de plats variats i de qualitat que es va engegar l'any 2018. D'ençà d'aquesta data, el projecte no ha parat de créixer i, en acabar el 2023, ja era present a 1.110 botigues, 1.061 d'Espanya i totes les de Portugal.

Igualment, al llarg d'aquests dotze mesos, ha introduït millores de qualitat importants

en diferents receptes, com el quarter de pollastre amb patates, al qual s'ha millorat la marinada, o l'amanida de pasta, en què s'ha millorat el punt de cocció de la pasta. A més, ha eliminat el gluten de totes les safates de *sushi*, de manera que en permet el consum a les persones intolerants o al·lèrgiques a aquesta proteïna.

En aquesta mateixa línia, la secció A punt per Menjar ha incorporat plats sorgits a través de la coinnovació amb els clients, com les mandonguilles guisades amb patates i els espaguetis a la carbonara, a Espanya, o el *sandes de leitão*, a Portugal. Igualment, i per afavorir l'ús d'aquest servei per la campanya de Nadal, la companyia ha ofert plats típics d'aquestes festes amb una qualitat espectacular, com ara la cuixa de pollastre farcida, la mida de la qual s'ha adaptat millor al consum real que en fa



Valentina i María, “Caps” del supermercat de Baricentro a Barberà del Vallès, Barcelona.



Paula, treballadora del supermercat de Rua Filipa Borges a Barcelos, Braga.

“El Cap”, o l’ensalada russa de marisc, novetat que s’ha incorporat aquest any.

A més, durant aquests dotze mesos, Mercadona ha continuat reforçant el model de venda en lliure servei de la major part de l’assortiment. Aquesta decisió, que va posar en marxa l’any 2022, ha dotat de més agilitat la venda d’aquests plats, amb una reducció clara dels temps d’espera per als “Caps”. És un projecte que ha seguit creixent, tal com demostra la facturació total obtinguda, que ascendeix als 483 milions d’euros.

D’altra banda, la companyia està estudiant l’evolució de la seva secció de peixateria amb el doble objectiu d’apropar el producte cada vegada més als clients i de fomentar-ne el consum. Per a això, està adaptant l’assortiment als nous hàbits de “El Cap”, oferint sem-

pre la màxima qualitat, frescor i servei, factors irrenunciabls.

Aquest model, que uneix la tradició amb la innovació i la modernització del lliure servei, s’està provant en 77 supermercats dels 1.681 que té la cadena.

També s’està aprofitant la fase actual del projecte per recollir les aportacions i els suggeriments, per conèixer i identificar molt bé els processos i detectar els productes en què la preparació final a la botiga afegeix valor.

Per desenvolupar aquesta reenginyeria de la secció de peixateria, Mercadona compta amb el suport d’empreses líders i especialistes en el sector, com Profand i Piscifactorías Andaluzas, que estan col·laborant en la millora de l’assortiment i l’adaptació a aquest nou format.

**1.110**

botigues amb A punt per Menjar

**77**

botigues amb la reenginyeria del peix



Pedro, treballador del supermercat de Don Benito a Badajoz.



Mari Carmen, treballadora del supermercat d'Arroyo de la Encomienda a Valladolid.



## Mercadona Online

L'any 2023, el servei de compra *online* de Mercadona ha seguit creixent i es consolida gradualment. Així ho reflecteixen les vendes de 650 milions d'euros obtingudes en aquest segment o el fet que els “Caps” *online* hagin fet més de 4 milions de comandes a través d'aquesta via, xifra que suposa un augment del 19 % respecte del 2022.

Per oferir el millor servei possible i satisfer les necessitats dels “Caps” que trien aquest mitjà de compra, la companyia disposa de sis Ruscs, magatzems que destina exclusivament a la venda *online* i que estan ubicats a València, Barcelona, Madrid, Alacant i Sevilla. Per reforçar aquest tipus de servei, el

mes d'agost passat va posar en marxa el seu sisè Rusc, concretament a la localitat madrilenya de Boadilla del Monte.

*El nou Rusc situat a Boadilla del Monte (Madrid) ha permès augmentar el servei als “Caps” de la Comunitat de Madrid*



Preparació de comandes al Rusc de Boadilla del Monte, Madrid.

Amb aquesta iniciativa, que ha comportat una inversió de prop de 13 milions d'euros, actualment es dona servei a la zona oest de la Comunitat de Madrid. En aquesta tasca estan involucrats els 180 gerents que treballen en aquesta solució pionera que dona servei a les localitats de Boadilla del Monte, Alcorcón, Villaviciosa de Odón, Leganés, Parla i Tres Cantos.

D'altra banda, per satisfer les necessitats de compra *online* dels “Caps” d'àrees amb menys densitat de comandes, Mercadona també ha seguit treballant en el seu model de preparació i repartiment des de les botigues físiques. En acabar el 2023, mantenia aquests serveis operatius en 59 botigues a tot Espanya, com ara al País Basc i Saragossa, enfront de les 18 de l'any 2022. Gràcies a l'esforç fet, es permet reduir el temps de preparació de les comandes, s'optimitzen els recursos físics i es minimitzen els sobre-esforços del conjunt de la plantilla per mitjà de l'aprofitament de l'experiència, la tecnologia i part dels processos que es desenvolupen als Ruscs.

Així mateix, la companyia ha continuat millorant el seu servei, en aquest cas ampliant l'assortiment disponible a través d'aquest canal amb, per exemple, l'entrada d'alguns productes d'A punt per Menjar, com la truita o l'ensalada russa, que estan tenint una acollida favorable.

En l'àmbit del transport de les comandes que fan els “Caps” *online*, disposa d'una xarxa de 720 furgonetes ECO que contribueixen a reduir el volum d'emissions contaminants derivades d'aquesta part del procés.

Mercadona Online té un equip que es compon de més de 2.400 persones amb ocupació estable i de qualitat, i amb una formació específica, després d'haver-hi sumat un total de 400 persones noves en el darrer exercici.



# El Treballador

**01**

Model de recursos humans de Mercadona


**02**

Compromisos amb les persones

**03**

Seguretat i salut a la feina





La paraula que defineix  
millor **l'essència del  
lideratge és *exemple*.**  
Els fets són l'únic camí  
que impulsa les 104.000  
treballadores i treballadors  
de Mercadona a actuar  
amb un **alt nivell de  
compromís i acompliment**

Brenda, treballadora del supermercat d'Avenida Fuerzas Armadas a Lorca, Múrcia.

## Model de recursos humans de Mercadona

Mercadona aposta fortament pel conjunt de les persones que componen la seva plantilla, una de les baules prioritàries i sens dubte la causa de l'èxit del seu projecte empresarial. Ho fa per mitjà d'un lot de valor altament competitiu que promou l'estabilitat laboral, la defensa de la igualtat i la diversitat, la conciliació, la formació contínua i retribucions per sobre de la mitjana del sector. Aquestes condicions li permeten captar i retenir talent, i incorporar-lo a una estructura conjunta en què la suma de les individualitats, a través de la cohesió, genera un factor multiplicador d'un gran valor intangible.

### Plantilla i creació d'ocupació

**104.000**  
treballadores  
i treballadors

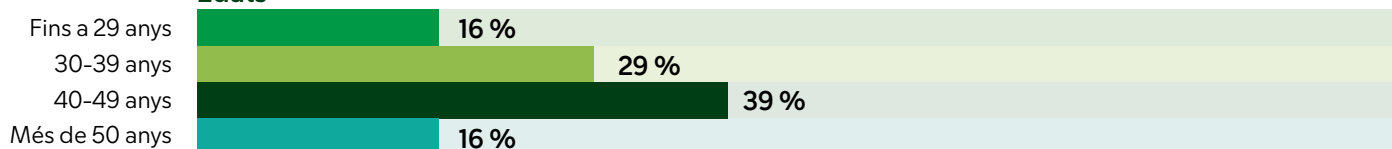
Un any més, la companyia ha seguit incorporant talent per reforçar el seu projecte i poder continuar abordant la brutal transformació en què es troba des de l'any 2016. De fet, ha incrementat la plantilla en 5.000 persones respecte de l'exercici passat i ha assolit una nova fita històrica, ja que ha superat, en conjunt, la xifra de 100.000 treballadores i treballadors, concretament amb 104.000 persones altament compromeses, de les quals 98.700 exerceixen a Espanya i les 5.300 restants a Portugal.

En el marc de la brutal transformació, fa anys que aposta per la captació de talent especialitzat en l'àmbit tecnològic. D'aquesta manera, ja té un equip de més de 1.000 professionals de referència, dels quals 165 es van contractar el 2023, amb què continua dissenyant les millors solucions per digitalitzar tots els processos interns: des de la logística fins als recursos humans, passant per les finances o la construcció.

Paral·lelament, s'ha seguit consolidant com una opció per al desenvolupament d'una vida laboral completa, tal com acrediten les més de 100 persones que es van jubilar el 2023, la majoria després d'haver estat vinculades a l'empresa durant dècades, l'esforç i la implicació de les quals la companyia reconeix i agraeix.

Així, Mercadona és una empresa que disposa d'una plantilla excepcional involucrada a aconseguir, mitjançant el seu exemple, l'excel·lència en el treball diari, la implicació individual de la qual s'ha recompensat amb el repartiment de 600 milions d'euros, provinents dels beneficis, en concepte de prima per objectius. La xifra de la prima per objectius, a la qual ha accedit gairebé el 100 % de la plantilla el 2023, suposa un augment del 50 % respecte de l'exercici anterior.

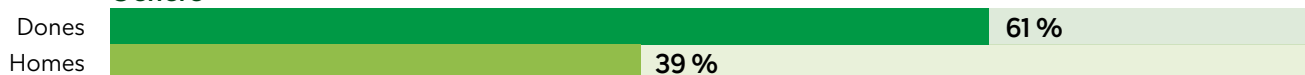
### Edats

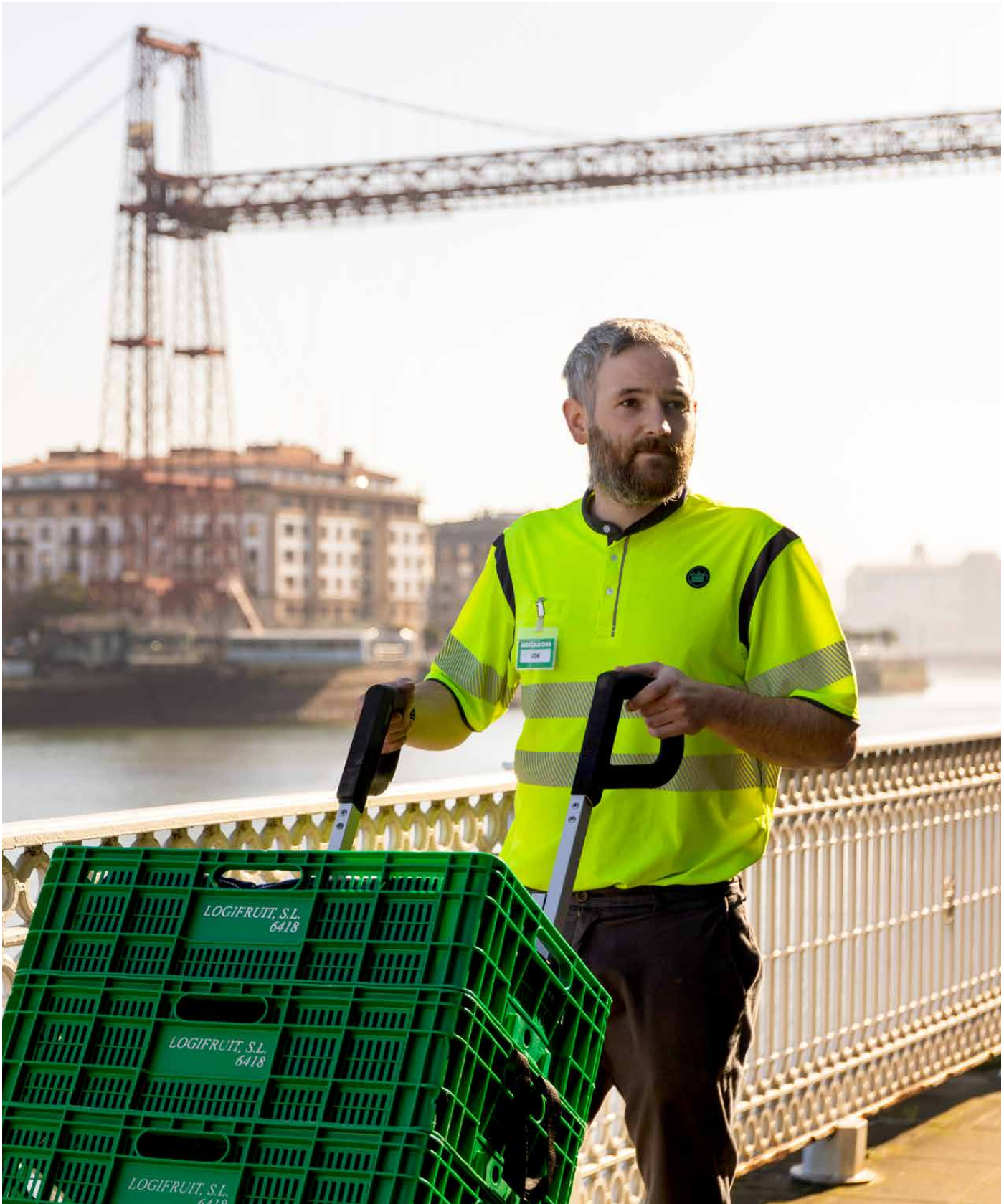


### Àrea d'activitat



### Gènere





Jon, treballador del supermercat d'El Àrbol a Santurtzi, Biscaia.

Taula de salaris personal base de Mercadona en 12 mensualitats <sup>1</sup>

Espanya				
Antiguitat	- d'1 any	2 anys	3 anys	+ de 4 anys
Brut/mes	<b>*1.553 €</b>	<b>1.706 €</b>	<b>1.893 €</b>	<b>*2.102 €</b>
Net/mes	<b>1.356 €</b>	<b>1.425 €</b>	<b>1.545 €</b>	<b>1.686 €</b>

**≈ 17% ↑**  
al salari mínim interprofessional

**≈ 59% ↑**  
al salari mínim interprofessional

En vigor 01/01/2024. Increment de l'IPC del 3,1 %.

\* El salari mínim de Mercadona a Espanya és aproximadament un 17 % superior al salari mínim interprofessional (1.323 € bruts/mes en 12 pagues); en l'últim tram, és un 59 % més (pagues extres incloses).



Carlos, treballador del bloc logístic de Parc Sagunt, València.



M. Jesús, treballadora del supermercat de Carretera de Toledo a Ciudad Real.

Portugal				
Antiguitat	- d'1 any	2 anys	3 anys	+ de 4 anys
Brut/mes	** 1.149 €	1.276 €	1.416 €	** 1.572 €
Net/mes	960 €	1.045 €	1.137 €	1.235 €

≈ 20% ↑  
al salari mínim nacional

≈ 64% ↑  
al salari mínim nacional

En vigor 01/01/2024. Increment de l'IPC de l'1,4 %.

\*\* El salari mínim de Mercadona a Portugal és aproximadament un 20 % superior al salari mínim nacional (957 € bruts/mes en 12 pagues); en l'últim tram, és un 64 % més (pagues extres incloses).

<sup>1</sup>En tots dos països, al sou brut anual cal afegir la prima per objectius, que des del primer any d'antiguitat i fins a assolir el tram 5 és d'una mensualitat, i a partir del segon any com tram 5 és de dues mensualitats. L'any 2023, la companyia ha lliurat mitja prima més a la plantilla.



Cleidiane, treballadora el supermercat d'Avenida Dom João II a Vila Nova de Gaia, Porto.



André, treballador del supermercat de Sousa Aroso a Matosinhos, Porto.



## Compromesos amb les persones

D'ençà de la seva fundació, el desenvolupament dels seus recursos humans ha estat un factor prioritari per a Mercadona, que ha apostat sempre pel creixement tant professional com personal del conjunt de la plantilla. Per això, any rere any destina recursos importants a consolidar un model de recursos humans que escolta les persones per poder oferir-los el que efectivament necessiten per seguir creixent i que impulsa iniciatives honestes en un context d'igualtat de tracte i d'oportunitats.

### Igualtat, diversitat i integració



El Model de Qualitat Total de Mercadona aposta pel desenvolupament d'unes relacions laborals basades en la igualtat, la qualitat en l'ocupació i el respecte per la diversitat. És un model de gestió que creu en les persones i que considera que el respecte és un principi fonamental per consolidar un entorn laboral sa en què es rebutja qualsevol classe de discriminació per raó de sexe, orientació sexual, discapacitat, edat, nacionalitat, afiliació sindical o d'altra índole.

Des del 2010, la companyia disposa d'un Pla d'Igualtat propi, actualment en la seva quarta edició i adaptat al canvi normatiu recent. Aquest pla té per objecte seguir avançant en igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes; continuar integrant la perspectiva de gènere en la gestió de l'empresa; garantir l'exercici de drets de conciliació de la vida personal, familiar i laboral dels membres de la plantilla; fomentar la corresponsabilitat entre dones i homes en l'àmbit de l'empresa, i garantir l'equitat retributiva, basada en el principi "mateixa responsabilitat, mateix sou".

En el seu compromís amb la lluita contra la desigualtat, el 2013 la companyia va posar en marxa un protocol d'actuació de violència de gènere. Aquest protocol, que introdueix millores constantment i que també es manté vigent a Portugal, s'ha consolidat com una via eficient per oferir ajuda concreta, sigui en

forma d'assistència, de consell legal o d'assessorament psicològic.

Així, entre les mesures a les quals es dona suport hi ha, tant a Espanya com a Portugal, l'excedència amb reserva de lloc de treball de tres anys, el dret al trasllat, la reducció i adaptació de la jornada o, fins i tot, la suspensió del contracte amb dret a atur, a les quals se suma, òbviament, un suport constant, amb telèfons interns directes, per part del servei mèdic i també jurídic.

En aquest context, el 2023 ha organitzat campanyes de sensibilització a Espanya i Portugal amb motiu del 25N, Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència contra les Dones, amb la qual cosa confirma el principi de tolerància zero que sempre ha mantingut en aquest àmbit.

I és que, des del 2013, pertany a Espanya al grup "Empreses per una societat lliure de violència de gènere", i a Portugal forma part, des del 2020, del Pacte Empresarial contra la Violència, un compromís establert amb la Secretaria d'Estat de la Igualtat i Migració (SEMI) i amb la Comissió de Ciutadania i Igualtat de Gènere (CIG).

A més d'això, des de l'any 2009 manté actiu a Espanya un protocol que permet identificar possibles situacions d'assetjament moral, sexual i per raó de sexe.

El seu propòsit és prevenir-les i preservar la salut i seguretat de la plantilla, sempre sota els principis de celeritat, eficàcia i confidencialitat. Paral·lelament, a Portugal disposa d'un codi de conducta destinat a prevenir l'assetjament laboral, guia de referència dels principis ètics de l'empresa que s'aplica un cop es formula una denúncia interna de part.

Tots aquests compromisos es tradueixen en dades i xifres específiques, com reflecteix el fet que, en matèria d'igualtat o equitat, el 61 % de la plantilla de Mercadona es compongui de dones; 2.155 treballadores, el 47 % del total, ocupin responsabilitats

directives, o 1.232 dones hagin accedit el 2023 a llocs de més responsabilitat dins de la companyia.

També es tradueixen en reconeixements, com el d'haver-se convertit per quart any consecutiu en empresa líder en diversitat del rànquing Diversity Leaders del diari *Financial Times*. Concretament, és la cinquena millor empresa en aquest àmbit de les 33 que han participat a Espanya i la 136 de les 850 d'aquest rànquing mundial. A més, ocupa la posició 12 en la categoria del comerç minorista, en què únicament han entrat quatre empreses espanyoles.



Laura, Caty, Rubén i José Eduardo, treballadors del supermercat d'Avenida Europa a la Vall d'Uixó, Castelló.



## Nou Conveni Col·lectiu

El desembre del 2023, Mercadona i els representants de la Unió General de Treballadors (UGT), de Comissions Obreres (CCOO) i del Sindicat Independent (SI) van signar el nou Conveni Col·lectiu d'Empresa per a Espanya. En vigor des del primer dia de l'any 2024, el nou conveni reforça la importància del creixement compartit i sostenible, per la qual cosa una de les seves primeres mesures és haver garantit el poder adquisitiu de la plantilla per mitjà de la vinculació de l'increment del salari base a l'IPC, fins a un 2,5 %, i, en cas de ser superior, fins a un màxim del 6 % vinculat als objectius del benefici de l'empresa.

La companyia, que destaca per oferir uns salaris molt per sobre dels existents en el seu sector, garanteix un sou mínim d'entrada a Espanya de 1.553 euros bruts/mes (un 17 % més que el salari mínim interprofessional), al qual se sumen, entre altres, els complements propis de la seva política retributiva, que suposen increments d'un 11 % anual fins a l'últim tram d'antiguitat i que representen un 59 % més sobre del salari mínim interprofessional.

Per la seva banda, a Portugal s'aplica el Conveni Col·lectiu APED (Associació Portuguesa d'Empreses de Distribució), que cobreix la totalitat de treballadores i treballadors del sector i que, en el cas de Mercadona, es trasllada a les 5.300 persones amb ocupació estable i de qualitat que en formen la plantilla. En aquesta línia, garanteix al país lusità un salari mínim d'inici de 1.149 euros bruts/mes

en 12 pagues, xifra que es troba un 20 % per sobre del salari mínim nacional i que, en assolir una antiguitat de més de 4 anys, evoluciona fins als 1.572 euros bruts/mes, un 64 % superior al salari mínim nacional.

En línia amb el foment de la conciliació que distingeix la companyia des de fa anys per impulsar la corresponsabilitat i el repartiment equilibrat de les càrregues familiars, en el nou conveni signat a Espanya, Mercadona ha adquirit nous compromisos en aquest àmbit. Així, per exemple, com fins ara ho feia el personal de botigues, la plantilla dels Ruscs (magatzems exclusius per a la preparació i expedició de comandes *online*) i dels blocs logístics també podrà descansar vuit caps de setmana a l'any, iniciativa que entrarà en vigor de manera progressiva l'any 2024 i acabarà el 2025.

A banda d'això, continuaran vigents totes les mesures que es promouen en aquest sentit des de fa anys. Gràcies a això, les treballadores i els treballadors que han estat mares i pares el 2023 han pogut ampliar un mes el permís per naixement estipulat per llei i han disposat així de 20 setmanes per a la cura del nadó, com han fet un total de 1.826 persones aquest any, o se'ls ha ofert l'opció de gaudir d'una excedència per cura de filles o fills, opció de què han gaudit 1.103 persones. Tots ells, a més, han tingut l'opció de sol·licitar una excedència per cura de fills o filles de fins a 12 anys o per cura d'un familiar consanguini, en aquest cas de cinc anys.

*Aposta per la conciliació*

**3.208**

persones han tingut permisos per naixement

**14.211**

treballadores i treballadors han gaudit de jornades reduïdes



1
2 3

1. Anabel, treballadora del supermercat de Mercat de Montcada a Montcada, València.
2. Sónia, treballadora del supermercat de Corroios a Seixal, Setúbal.
3. Pablo, treballador del Departament d'Informàtica de Mercadona.



## Aposta per la formació

Mercadona és conscient que les persones que componen la seva plantilla són els principals responsables de l'èxit de la companyia i que el seu exemple, esforç i talent són indispensables per poder satisfer plenament "El Cap", com és el seu objectiu. Per això, inverteix en la seva formació per millorar-ne la capacitat i aprofitar-ne les habilitats, i confirma any rere any que aquest esforç, a més, es tradueix en el desenvolupament d'un equip molt més qualificat, cohesionat i motivat.

La companyia manté aquesta filosofia des del primer moment, motiu pel qual la formació de les noves incorporacions s'inicia amb el Pla d'Acollida el primer dia, en què, a més de la benvinguda, s'aborda un pla de formació en prevenció de riscos laborals i en seguretat alimentària.

El procés de formació inicial, que es porta a terme durant els primers sis mesos després de la incorporació, no solament se cenneix a facilitar els coneixements necessaris per desenvolupar el treball diari de cada lloc, sinó que també inclou mòduls específics per explicar els principis elementals de la seva cultura corporativa, el Model de Qualitat Total, i aprofundir-hi.

A més d'això, al llarg de tota la seva vida laboral, les persones que formen part de la plantilla de Mercadona reben formació específica vinculada a la millora de processos o la posada en marxa de noves eines, fet que els permet mantenir-se permanentment actualitzades, o formació de caràcter general, més transversal, en què es transmeten els moviments duts a terme i els resultats aconseguits, cosa que propicia un alineament conjunt de la plantilla i incrementa el seu



Treballadors durant un curs de formació de pernil a talls al centre de coinnovació de Lisboa.

orgull de pertinença. En cas que calgui una especialització molt específica i concreta, es recorre a serveis de capacitació externs.

El 2023, la companyia ha destinat un total de 111 milions d'euros a formació, cosa que s'ha traduït en 3,4 milions d'hores i en una optimització clara dels recursos personals i una millora de les habilitats del conjunt de la plantilla. En aquest exercici s'ha finalitzat, a més, la implantació del Portal de Formació amb l'objectiu que la plantilla pugui accedir digitalment a continguts didàctics i completar-los de manera autònoma. Així, s'han aconseguit formar més de 70.000 persones a través de 200.000 sessions.

A més, gràcies a aquesta aposta per la formació, així com a la vàlua i l'esforç de les persones que formen part de la plantilla, un total de 2.221 treballadores i treballadors han estat promocionats a llocs de més responsabilitat a Espanya i Portugal, fet que confirma, un any més, que el Projecte Mercadona és un projecte que aposta pel talent de les persones i que, a més, els ofereix oportunitats constants per seguir creixent personalment i professionalment.

### Activo2, plataforma de diàleg

Activo2, l'app interna de desenvolupament propi, s'ha seguit consolidant com una eina col·laborativa clau per informar la plantilla de l'evolució de l'empresa a temps real, així com dels objectius que, a poc a poc, es van aconseguint. L'any 2023, Activo2 ha registrat un total de 205 publicacions, relacionades amb el dia a dia de la companyia i amb els canvis que es produeixen, i més de 300 exemples difosos. També s'ha arribat a més de 12 milions de visualitzacions, que han suscitat fins a 19.500 comentaris d'índole molt diversa, fet que posa de manifest que aquest canal de comunicació interna és un canal viu, en ple procés de desenvolupament, i que permet detectar oportunitats de millora a través del diàleg i posar-les en marxa amb més agilitat.

Durant aquests dotze mesos, la companyia, a través d'aquest canal, ha pogut implementar algunes millores, com ara la possibilitat per a les treballadores i els treballadors de Portugal d'imprimir personalment certificats laborals que necessiten per a qualsevol classe de gestió administrativa o l'opció per al conjunt de la plantilla de botigues i Ruscs de sol·licitar les vacances a través d'aquesta plataforma.

<p><b>111M€</b> invertits en formació</p>	<p><b>1.068 €</b> inversió mitjana per treballador/a</p>
<p><b>3,4</b> milions d'hores en formació</p>	<p><b>2.221</b> persones promocionades</p>

## Seguretat i salut a la feina

Vetllar per la salut i la seguretat de totes les persones que formen part del Projecte Mercadona és una responsabilitat prioritària per a la companyia i un compromís irrenunciable. Per això, any rere any es destinen recursos importants a afavorir la prevenció, a introduir avanços i canvis en els processos i a dotar el conjunt de la plantilla de més i millors mesures de seguretat laboral i ergonomia, independentment del lloc de treball específic o de l'acompliment concret.

### Pla de prevenció i servei mèdic



Mercadona disposa d'un sistema de prevenció propi que es compon d'un equip de persones especialitzades que, al llarg de l'any, desenvolupa una tasca de conscienciació contínua i transversal, tant a Espanya com a Portugal, centrada a definir com actuar per evitar comportaments insegurs, detectar condicions de treball perilloses i procedir en situacions d'emergència.

A través d'ell, i gràcies a l'equip de dones i homes especialitzats en diferents responsabilitats mèdiques i tècniques que l'integren, la companyia aborda, d'una banda, la prevenció d'accidents laborals i malalties professionals per mitjà d'accions preventives. De l'altra, millora aquestes condicions de treball amb la integració de la seguretat i salut en la concepció dels llocs de treball, com per exemple ha passat el 2023 amb la integració des del principi d'avanços importants en seguretat i ergonomia en el nou model de venda de la secció de peixateria.

Aquest servei de prevenció compta amb el suport i l'assessoria d'experts externs en la

matèria, com els serveis de prevenció aliens de Quirón Prevenció, Previs, Preving i Cualtis, que han contribuït en l'àmbit de la vigilància de la salut, de la formació, de la prescripció de criteris, del desenvolupament de nous processos i de la implementació de diferents protocols i iniciatives per minimitzar els accidents de treball i les malalties professionals.

El 2023, Mercadona ha prestat atenció a la plantilla en aquesta matèria mitjançant el seu 3C (Call Center Consulta) integrat per 92 sanitaris formats específicament per poder donar resposta a qualsevol consulta o tema relacionat amb la salut 24 hores al dia i 7 dies a la setmana. Al llarg de l'any, aquest equip ha rebut un total de 391.677 consultes, amb una mitjana de 1.073 trucades diàries. A més, la companyia ha mantingut la vigilància de manera presencial gràcies a la feina del seu servei mèdic, que es compon de 94 metges i metgesses que atenen diàriament les treballadores i els treballadors, fet que contribueix igualment a detectar de manera precoç possibles problemes de salut relacionats o no amb el seu acompliment.

<b>79</b> avaluacions de riscos fetes	<b>29,42‰*</b> incidència d'accidents de treball
<b>44</b> dies de durada mitjana de la baixa	<b>27,6 M€</b> d'inversió en prevenció de riscos laborals

\* Índex d'incidència = nre. d'accidents amb baixa per cada 1.000 treballadores i treballadors.

## Oficines d'Albalat dels Sorells

Després d'inaugurar l'any 2022 les noves oficines corporatives, ubicades a Albalat dels Sorells (València), amb l'arribada de 250 persones, el 2023 s'ha continuat amb el trasllat de personal d'oficines a aquestes instal·lacions avantguardistes, el disseny de les quals és a càrrec de l'estudi ERRE Arquitectura.

De fet, al tancament de l'any, hi havia un total de 1.400 persones treballant en aquest nou entorn laboral que fomenta la col·laboració i l'intercanvi de coneixement entre les diferents parts del procés, i afavoreix l'execució i l'agilitat en la presa de decisions.

Actualment en la seva darrera fase de desenvolupament, que culminarà l'any 2025 amb la construcció d'un nou centre de coinnovació, les noves oficines aposten també per l'eficiència i la sostenibilitat.

Per a això, disposen, per exemple, de patis enjardinats interns que contribueixen a absorbir la contaminació i a produir oxigen, amb 380 plaques fotovoltaïques, i d'un sistema de gestió intel·ligent de l'edifici per garantir l'ús eficient i racional dels recursos.



Treballadores i treballadors de Mercadona a la nova plaça de l'Àgora de les oficines d'Albalat dels Sorells, València.



# El Proveïdor

**01**

Un objectiu comú: encertar

**02**

Un model responsable

**03**

Xarxa logística

**04**

Exemples d'eficiència  
i sostenibilitat





Crear un clima de **confianza mútua i lideratge compartit** amb els proveïdors i interproveïdors especialistes és el camí pel qual hem de transitar, combinant les nostres fortaleses, per **avançar cap a Totaler Radical**

Paco, treballador del proveïdor Vicasol en un dels seus hivernacles a Almeria.

## Un objectiu comú: encertar

Per poder satisfer plenament “El Cap” amb un assortiment eficaç, de qualitat contundent i a un preu imbatible, Mercadona manté una col·laboració estreta i constant amb cada un dels proveïdors i interproveïdors especialistes. És una col·laboració basada en la confiança i en l'especialització en cada producte, que persegueix ser capaç d'oferir als clients la possibilitat d'encertar, és a dir, de disposar de la millor opció tant en qualitat com en preu per cobrir qualsevol de les seves necessitats en matèria d'alimentació, beguda, higiene personal, cura de la llar i cura de les seves mascotes.

### Estratègies el 2023

El proveïdor ocupa un lloc essencial en el procés de brutal transformació, amb els objectius clars de consolidar-se com a Totaler Radical i, a través d'un assortiment eficaç, ser capaç de satisfer “El Cap” sempre i de donar-li la possibilitat d'encertar. Per continuar enfortint la seva relació amb els proveïdors i contribuir a consolidar un avantatge competitiu únic fonamentat en l'especialització, el lideratge compartit i la confiança, el 2023 ha decidit reorganitzar el departament de compres, que ara gestiona la relació amb els proveïdors i interproveïdors especialistes des de dues direccions generals.

D'aquesta manera, després de cinc anys durant els quals s'ha treballat en col·laboració amb els proveïdors per fer el salt de qualitat que el Model de Mercadona exigeix i per continuar avançant cap a una cadena de subministrament àgil, eficient i sostenible que tant proveïdors com clients demanen, la companyia disposa d'un equip cohesionat que està assumint la responsabilitat d'oferir la millor solució, amb una qualitat contundent, perquè “El Cap” pugui encertar sempre.

A més, fidel al compromís anunciat el març del 2022 de repercutir la caiguda dels costos als preus de venda al públic, Mercadona ha abaixat el preu de 500 productes al llarg de l'any. En la majoria dels casos, aquesta mesura ha afectat aliments de consum diari com frescos, lactis, carns i productes de neteja, entre altres, i s'ha dut a terme sense alterar en cap cas la qualitat contundent i garantint la sostenibilitat del conjunt de la cadena. Així mateix, l'esforç fet ha permès generar un estalvi superior als 250 milions d'euros el 2023, any en què

el marge comercial de la companyia ha caigut un punt, dada que evidencia l'esforç que fa des del 2020 per esmorteir en la mesura del possible l'impacte de la inflació en el cistell de la compra.

La companyia ha col·laborat amb proveïdors i interproveïdors especialistes per seguir millorant el seu assortiment eliminant productes que no aportaven valor. També, n'ha millorat la qualitat d'alguns ja assentats, com la melmelada de préssec del proveïdor Alcornia i la de maduixa, fabricada per Iberfruta, en què s'ha augmentat la quantitat de fruita i s'ha millorat el gust, o el formatge *provolone* fabricat per l'especialista Latteria Soresina, que ha guanyat qualitat en la textura i en el gust. Fins i tot ha recuperat algunes referències que “El Cap” trobava a faltar perquè cap altra responia millor a les seves necessitats, com ara la beguda de soja amb gust de cafè sense sucres afegits del proveïdor Gelasa o el netejador d'olles i cassoles de l'especialista SPB.

*Mercadona agraeix a Guillermo Pérez, Teresa Pol, Francis Alonso i Marga Santos, anteriorment directores generals de compres, la seva dedicació al llarg de tots aquests anys, ja que han estat, continuen sent i seran peces fonamentals en aquest procés de transició*

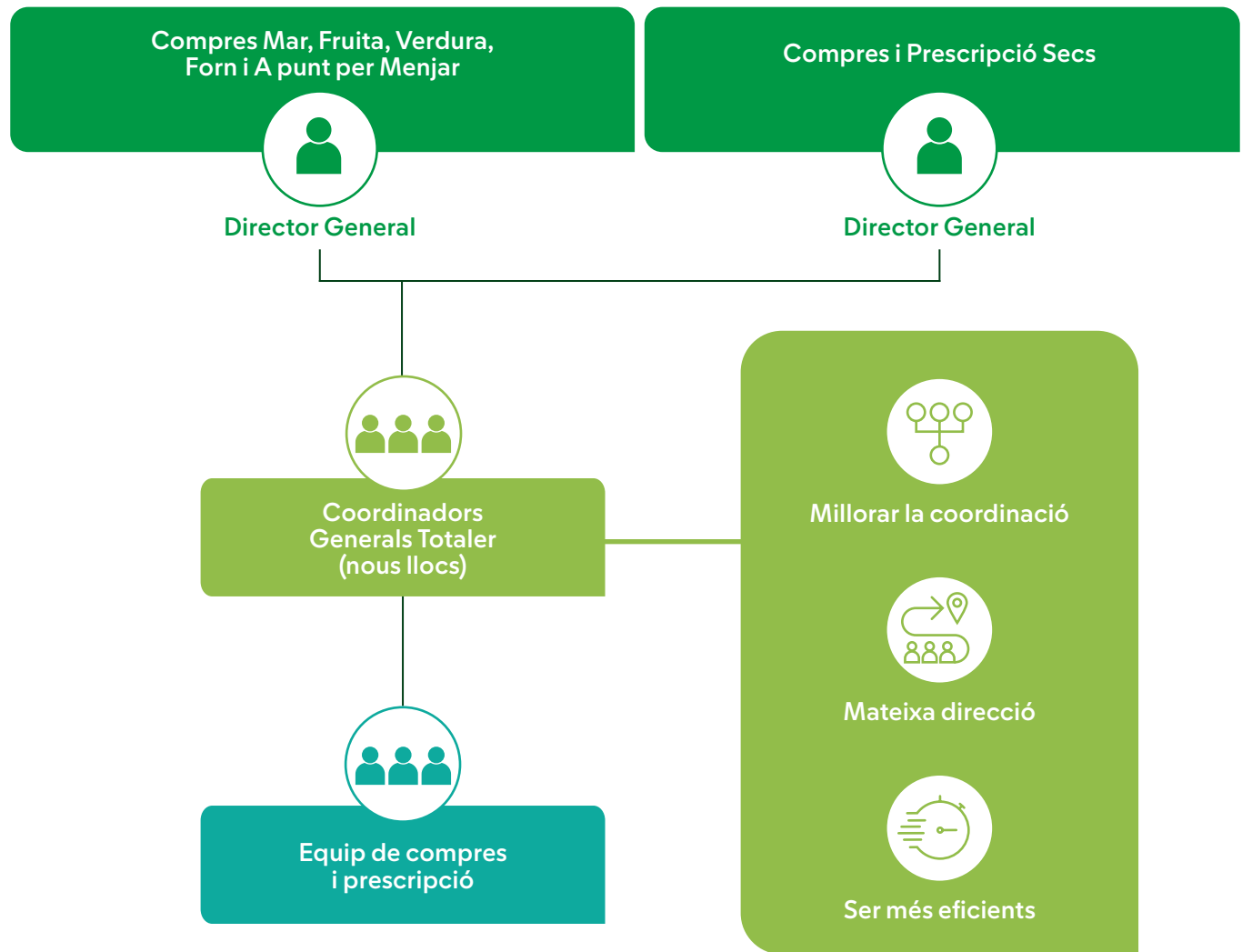
## Reorganització del departament de compres

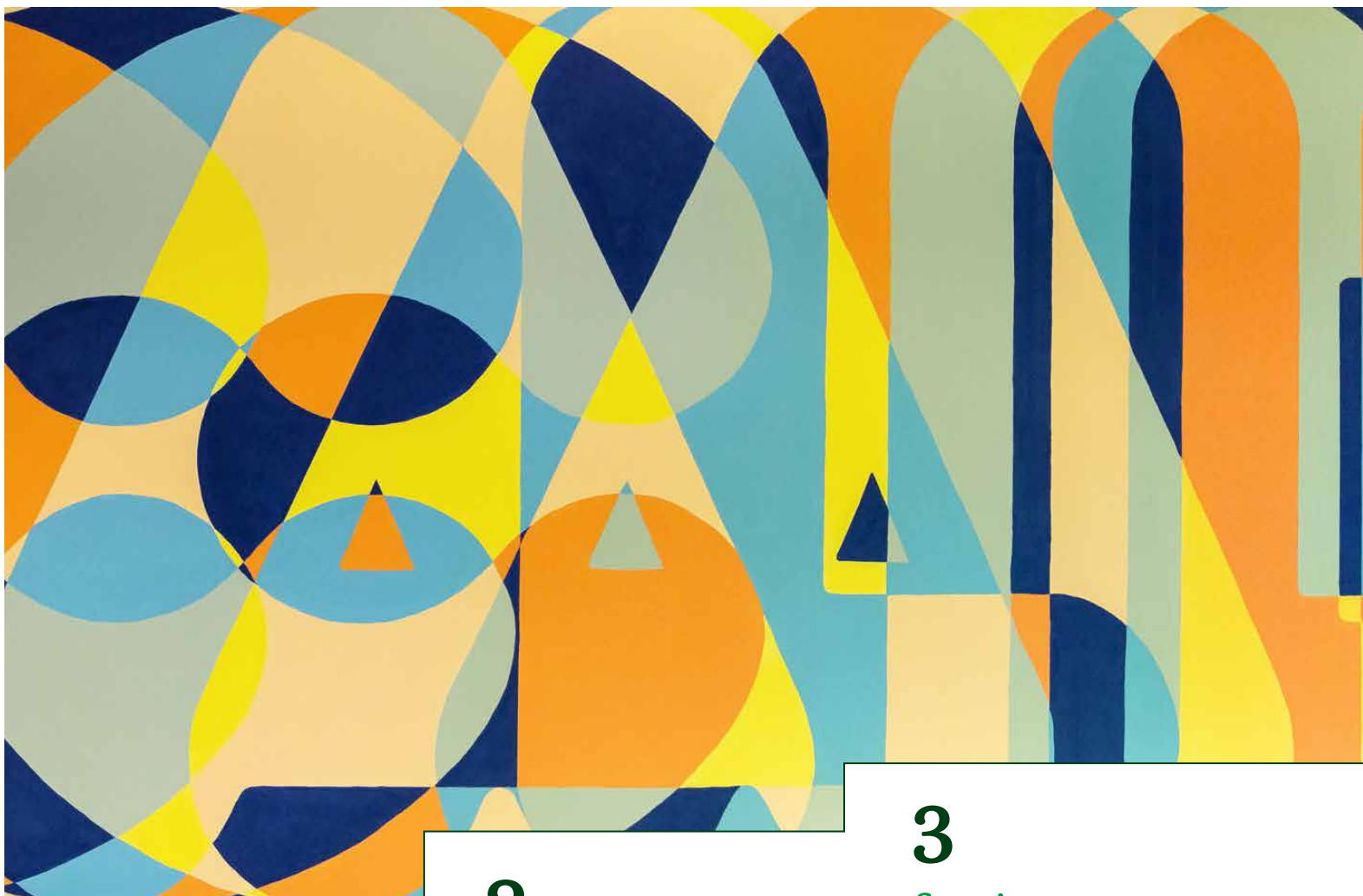
### DE 7 DIRECCIONS GENERALS



### A 2 DIRECCIONS GENERALS

PER GUANYAR AGILITAT I ORGANITZAR-NOS INTERNAMENT I AMB ELS PROVEÏDORS





**1**

**Assortiment**

*Eficient per garantir a “El Cap” que encertarà, sempre*

**2**

**Qualitat**

*Tot producte ha de garantir **qualitat contudent amb seguretat alimentària**, sempre*

**3**

**Servei**

*Garantir a “El Cap” que **tindrà** sempre el **producte que necessita***

OBJECTIU





**4**

**Preu**

Assegurar sempre un **preu imbatible** en cada producte

**5**

**Rendibilitat**

**Guanyar-guanyar** per a Mercadona i el proveïdor

**6**

**Millora contínua**

**Treball constant** per seguir revisant, continuar millorant i potenciar sempre el creixement d'una manera **socialment responsable**

**3.000**

proveïdors i interproveïdors especialistes de producte

**TOTALER RADICAL**

**Productes Totaler**

Avançar cap a Totaler Radical amb els proveïdors i interproveïdors especialistes, on radical significa fer-ho sempre per tenir un **Assortiment Eficaç amb una qualitat contundent**

Mural dels artistes Miguel Fons i Yasmina Olivas (Bandàliks) premiat per la Fundació Hortensia Herrero i Mercadona, ubicat a les oficines d'Albalat dels Sorells, València.

## Un model responsable

Mercadona manté un model de relació responsable amb els proveïdors i interproveïdors especialistes. Per això, no solament centra el seu interès en la qualitat contundent, la seguretat alimentària i el preu imbatible. També situa en el mateix nivell d'exigència l'ètica en la seva activitat, fet que implica mantenir uns criteris de producció sostenibles, orientats cap a la responsabilitat social i ambiental, un compromís total amb la defensa dels drets humans, una aposta per les bones pràctiques en l'àmbit del benestar animal, la pesca i l'agricultura sostenibles, i unes estratègies comunes que persegueixen el creixement compartit i la generació de valor per a la societat.

### Drets humans i bones pràctiques



*Pautes de  
Conducta Ètica  
per a Proveïdors*

La companyia manté un compromís ferm amb el respecte als drets humans al llarg de tota la seva cadena de valor. Conscient dels possibles impactes que pot generar la seva activitat, assumeix com a responsabilitat l'aposta per garantir un treball digne, lliure de discriminació i d'explotació en totes les baules de la cadena de valor.

Fruit d'aquest compromís, exigeix el compliment d'unes Pautes de Conducta Ètica per a Proveïdors, que comparteix amb tots els proveïdors amb què col·labora. Aquestes pautes estan alineades amb els principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i amb els Convenis de l'Organització Internacional del Treball (OIT) i es tradueixen en l'exigència d'un compromís ferm en matèria de drets humans i ètica laboral, seguretat i higiene en el treball, medi ambient i sostenibilitat, així com en la promoció de la igualtat en qualsevol país que operi. En cas d'incompliment, es reserva el dret de posar fi a la relació comercial d'una manera immediata, prèvia comunicació per escrit al proveïdor.

Així mateix, treballa en una estratègia global per seguir avançant en el coneixement, la prevenció, la mitigació i la resposta davant els riscos i impactes de drets humans sobre la seva cadena de valor.

En aquest àmbit cal destacar, a més, l'adhesió de la companyia, des de fa anys, al Codi de Bones Pràctiques Mercantils en la Contractació Alimentària. Per mitjà d'aquest acord volunta-

ri impulsat pel Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació (MAPA), que s'emmarca en la Llei de mesures per millorar el funcionament de la cadena alimentària a Espanya, Mercadona reforça el seu compromís amb la introducció i la consolidació de pràctiques comercials justes en el sector agroalimentari, objectiu per al qual col·labora amb nombroses associacions del conjunt de la cadena agroalimentària en aquest país.

A més, des de l'any 2019, manté a Portugal un compromís similar, en aquest cas a través del Codi de Bones Pràctiques en la Cadena Agroalimentària, del qual és signant. Gràcies a això, col·labora amb la resta de participants per introduir millores en la relació comercial entre els agents econòmics, objectiu clau per assegurar un equilibri i una cooperació desitjables entre les diferents parts implicades, no solament en defensa dels seus interessos sinó també en defensa dels consumidors.

### Benestar animal

Mercadona disposa d'una Política de Benestar Animal pròpia que es fonamenta en els principis de l'Organització Mundial de Sanitat Animal (OIE) sobre Benestar Animal. Amb aquesta política, persegueix garantir el compliment de les cinc llibertats fonamentals dels drets dels animals: lliures de set, fam i malnutrició; lliures d'estrès físic o tèrmic; lliures de por i angoixa; lliures per poder expressar les conductes i pautes de comportament pròpies de la seva espècie, i lliures de dolor, lesions o malalties.

Sota aquest marc d'actuació, des de fa anys la companyia, tant a través de Mercadona com d'Irmadona, garanteix que tota la seva carn fresca, ous i llet procedeixen de proveïdors certificats en estàndards reconeguts i avalats de benestar animal, tant en la fase de granja, com durant el transport i el posterior sacrifici.

A més, treballa per introduir millores constants en aquest àmbit, com ara el compromís per al 2025 amb què aconseguirà que el 100 % dels ous frescos siguin de gallines lliures de gàbia criades en sistemes no combinats. Es tracta d'un pas més en una política sostenible amb què actualment ja és capaç d'oferir referències d'ous de gallines lliures de gàbia, concretament gallines de pagès i criades a terra, en tota la cadena.

El compromís amb el benestar animal que manté Mercadona està emparat igualment per la responsabilitat que assumeixen els seus proveïdors en aquest sentit. Els proveïdors de carn i de llet fa anys que estan involucrats en el Pla Nacional de Resistència als Antibiòtics (PRAN) que impulsa l'Agència Espanyola de Medicaments i el Ministeri de Sanitat, i els proveïdors amb centres de sacrifici disposen de sistemes d'enregistrament i emmagatzematge d'imatges a les seves instal·lacions per assegurar les bones pràctiques. A més d'això, els proveïdors de cosmètics de la marca Deliplus també promouen el benestar animal, cosa que aplicada a la seva activitat es tradueix en diferents mesures, com ara garantir que cap dels seus productes s'hagi testat en animals.



*Política de  
Benestar  
Animal*



Vaques pasturant en un dels prats del proveïdor Covap a Pozoblanco, Còrdova.



## Agricultura sostenible



Mercadona disposa d'un sistema de gestió responsable de l'agricultura que es basa en una major sostenibilitat i cura del medi ambient, així com en la consecució d'una economia circular rendible. Conscient que l'agricultura sostenible és una demanda ètica, social, econòmica i mediambiental irrenunciable, col·labora estretament amb els proveïdors d'aquest sector no solament per garantir la seguretat alimentària en aquests productes, sinó també per promoure ecosistemes saludables i donar suport a la gestió sostenible de la terra, de l'aigua i dels recursos naturals.

D'aquesta manera, i amb l'objectiu de millorar la sostenibilitat dels productes agrícoles que ofereix als clients en els seus supermer-

cats, el sistema de gestió responsable de l'agricultura de Mercadona està alineat amb els requisits normatius europeus que promouen processos de fabricació eficients i contrastats mitjançant sistemes de certificació reconeguts internacionalment.

Gràcies a aquesta defensa de la sostenibilitat, la cadena agroalimentària de Mercadona s'enforteix any rere any en el sector agrícola tant a Espanya com a Portugal, amb iniciatives concretes que han demostrat ser garantia de futur. És el cas, per exemple, de Surfruit, que col·labora des de l'any 2021 amb la companyia. La seva aposta per la qualitat i el seu compromís amb el respecte al medi ambient a través del desenvolupament d'un



Vinya del proveïdor Sociedade dos Vinhos Borges a Felgueiras, Porto.

pla integral de sostenibilitat avalat per les principals certificacions en el seu segment, de què ja disposa, han fet d'aquest proveïdor un operador estratègic molt important per a l'evolució de l'aranja i de l'alvocat a Espanya, amb l'objectiu ambiciós d'arribar a convertir-se en el principal productor d'aquesta fruita de tot Europa.

En el cas de Portugal, destaca, per exemple, el treball dut a terme pel proveïdor Vinhos Borges, que produeix cinc vins exclusius per a l'assortiment de vins de la companyia: Castelo de Moinhos Vinho Verde i vins escumosos secs, semisechs, bruts i rosats. Des del 2019, any en què va iniciar la seva col·laboració amb Mercadona, aquest fabricant especialista amb seu a Felgueiras (Porto) no ha parat de créixer. Amb això, no solament està donant l'oportunitat als "Chefes" de gaudir d'una varietat de vins frescos i vibrants que es consumeixen principalment durant les èpoques caloroses de l'any, sinó que també s'està convertint, gràcies a la relació basada en el llarg termini, en un motor social i econòmic de les regions portugueses en què és present, on disposa d'associacions amb desenes d'agricultors locals als quals adquireix el raïm per produir els vins en virtut d'un model d'estabilitat i compromís.

### Pesca sostenible

Mercadona és sòcia del Pacte Mundial de l'Organització de les Nacions Unides des de l'any 2011 i treballa per contribuir als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) que impacten en la seva activitat. En el cas de la pesca, i conscient de com afecta el canvi climàtic a la biodiversitat i als oceans, fomenta des de fa anys la sostenibilitat tant en l'àmbit de la pesca extractiva com en el de l'aqüicultura, fet que es tradueix en una col·laboració estreta i directa amb els proveï-

ïdors i interproveïdors especialistes per garantir el compliment de la legislació vigent i de la Política de Compra de Productes de la Pesca (PCPP).

En aquest sentit, impulsa nombroses mesures de caràcter sostenible, com, per exemple, l'establiment d'un sistema de monitoratge de la traçabilitat des del punt de captura fins a la venda o la creació de protocols de mesures de control que respectin talles mínimes, aturades biològiques i vedes. A més, fomenta productes d'aqüicultura sostenible mitjançant estàndards de bones pràctiques reconeguts internacionalment. Això implica, entre altres factors, l'eliminació del seu assortiment d'espècies amenaçades, en perill d'extinció o provinents d'ecosistemes seriosament amenaçats.

Un exemple clar del seu compromís amb la pesca sostenible és la col·laboració que manté amb el proveïdor Ecurís i amb la International Seafood Sustainability Foundation (ISSF), amb la qual es garanteix que la totalitat de la tonyina en conserva Hacendado procedeix de caladors responsables i sostenibles. Així mateix, gràcies al treball desenvolupat amb l'especialista Leroy Seafood, la companyia garanteix que el salmó fresc que es ven a la secció de peixateria prové de piscifactories que han estat certificades en seguretat alimentària, medi ambient i benestar animal.

En aquest sentit, Mercadona també aposta per la sostenibilitat de la pesca, tal com demostra el fet que estigui adherida a la iniciativa "Comprobante Compra en Lonja" des del 2022. Creat l'any 2010 per Docapesca, aquest projecte promou la implementació de mesures que propiciïn una retribució més justa al pescador i, paral·lelament, una alimentació saludable amb productes frescos i de proximitat.



*Política de Compra  
de Productes  
de la Pesca*



## Creixement compartit

El Projecte Mercadona és una realitat que, any rere any, genera retorns importants per a tota la cadena de muntatge, per al conjunt de la societat i, molt especialment, per als entorns on desenvolupa la seva activitat i té presència directa.

Pel que fa al proveïdor, aquesta realitat s'ha traduït en la consolidació d'un ecosistema que és motor de creixement i desenvolupament, i en la creació i l'impuls d'un potent clúster industrial de referència en el sector de la distribució generalista: un ecosistema emprenedor en què la qualitat i la seguretat alimentària són factors indispensables; que aposta per la innovació i l'intercanvi de coneixement com a motors de transformació i creixement; que desenvolupa la seva activitat d'una manera sostenible i compromesa mediambientalment, i que està centrat a oferir la millor solució a "El Cap" perquè pugui encertar sempre.

Tot això, a més, es desenvolupa en el marc d'una filosofia de treball col·laborativa basada en relacions de confiança i que s'orienta cap al creixement conjunt, en un entorn en què totes les baules sempre surten guanyant.

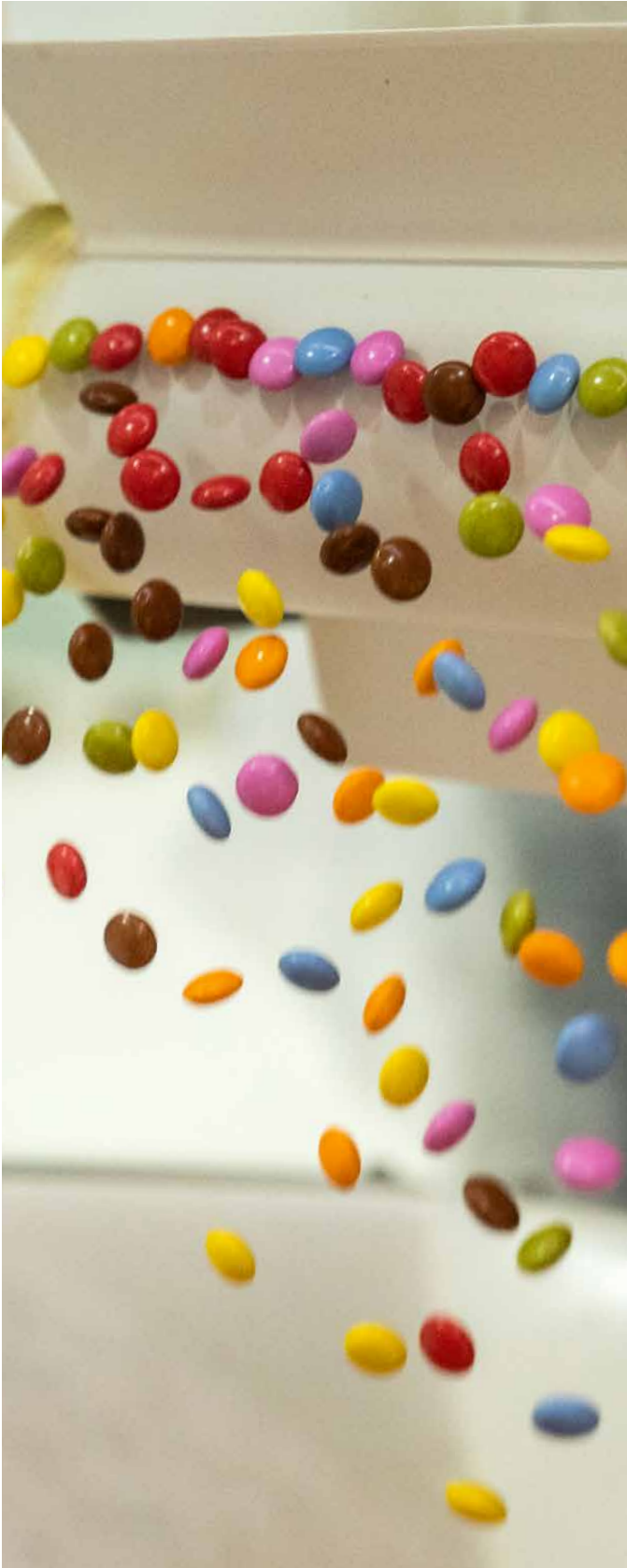
En aquest context, l'any 2023 Mercadona ha col·laborat amb 3.000 proveïdors de producte i més de 14.000 proveïdors no comercials i de servei, entre els quals hi ha 350 transportistes. Gràcies a la col·laboració i els compromisos adquirits entre tots, s'ha aconseguit seguir impulsant un projecte que continua creixent, que aposta pel llarg termini i que durant aquests dotze mesos ha generat un volum total de compres a Espanya i

Portugal de 28.320 milions d'euros —27.142 a proveïdors espanyols i 1.178 a proveïdors portuguesos—, xifra global que suposa un augment del 22 % respecte del 2022.

Paral·lelament, amb l'objectiu de disposar sempre de la millor opció per als "Caps", la companyia és present en 13 països, a més d'Espanya i Portugal. En aquests països, 37 persones treballen, des de l'origen, amb els millors proveïdors i interproveïdors especialistes per reforçar l'assortiment i el servei de Mercadona.

Igualment, manté oberta una delegació permanent a Brussel·les, que li permet tenir més visibilitat i poder compartir i explicar millor davant les institucions europees, i en primera persona, tant el seu model de negoci com la seva manera diferencial d'entendre la distribució.

***Mercadona ha augmentat un 22 % el volum de compres fetes als proveïdors amb què col·labora, fins a arribar als 28.320 milions d'euros***



Pintarolas del proveïdor Imperial a la seva fàbrica a Vila do Conde, Porto.



Línia de producció del proveïdor Huevos Guillén al seu centre de classificació i envasament de Perales del Alfambra, Terol.

## Xarxa logística

Mercadona disposa d'una xarxa logística eficient d'1,4 milions de metres quadrats repartits entre 17 blocs logístics, 1 en construcció a Almeirim (Santarém), 2 magatzems satèl·lits, 2 magatzems reguladors i 1 magatzem de material. A través d'aquesta xarxa, proveeix els 1.681 supermercats que té (1.632 a Espanya i 49 a Portugal), gràcies a la implicació i el treball d'un equip de més de 13.000 persones, l'especialització i professionalitat de les quals són indispensables per poder garantir diàriament l'eficiència i l'estabilitat de la cadena de subministrament.

**17**  
blocs  
logístics  
(1 en construcció)

**1,4**  
milions  
de metres  
quadrats

Conscient de l'impacte que genera una activitat logística de tant volum i capillaritat com la que desenvolupa, la companyia manté un compromís constant amb l'eficiència i la sostenibilitat. Això implica la recerca constant de mesures que prioritzin l'optimització i minimitzin el consum de recursos. Aquesta tasca es tradueix, al seu torn, en la posada en marxa de mesures pioneres d'economia circular, la incorporació de nous processos d'automatització, l'assaig i l'aplicació d'iniciatives "verdes" o la col·laboració estreta amb els proveïdors logístics per impulsar estratègies que permetin conjugar l'eficiència amb el respecte mediambiental i la convivència amb els veïns.

Per poder abordar tots aquests reptes, destina any rere any recursos importants a la modernització de la seva xarxa logística. El 2023, en concret, ha invertit un total de 276 milions d'euros, que s'han destinat tant a la dotació d'equipaments com a la incorporació de millores o a l'adquisició de terrenys.

Així, per exemple, durant aquests dotze mesos l'esforç inversor més gran s'ha fet en el bloc logístic d'Almeirim, actiu situat en el districte portuguès de Santarém, en una parcel·la de més de 440.000 metres quadrats, i al qual s'han destinat 155 milions d'euros. Gràcies a això, s'ha seguit avançant, juntament amb els 25 proveïdors especialistes portuguesos involucrats en el projecte, en la construcció dels magatzems de secs, refrigerat, peribles i congelat, i dels edificis destinats a serveis generals i oficines.

Així mateix, la companyia ha fet avanços importants en el bloc de Guadix, a Granada, on després d'invertir 24,8 milions d'euros el 2023 ha continuat les obres de la nau per a productes refrigerats, iniciades l'any 2022. De la inversió, destaca la instal·lació de 30.000 metres quadrats de plaques fotovoltaïques amb 4,3 MW de potència, xifra que ha suposat un estalvi del 25 % del consum elèctric d'aquest bloc logístic i una reducció de les emissions de CO<sub>2</sub> de 680 tones.

Un altre dels blocs logístics que ha experimentat millores al llarg de l'any ha estat el situat a Vitòria, on s'han invertit 4 milions d'euros en l'ampliació de la nau de peix. D'altra banda, el desplegament de fotovoltaica s'està fent en gran part dels blocs logístics des del 2023, en concret a les províncies de Barcelona, Sevilla, València, Saragossa, Lleó i Vitòria.

Dins de l'estratègia de transformació digital de Mercadona, s'està duent a terme l'actualització dels programes de gestió logística de tots els magatzems i s'han renovat els equips físics dels blocs logístics d'Antequera (Màlaga) i Huévar (Sevilla). Aquestes accions han comportat una inversió d'1,4 milions d'euros i contribueixen a evitar l'obsolescència en l'àmbit informàtic.

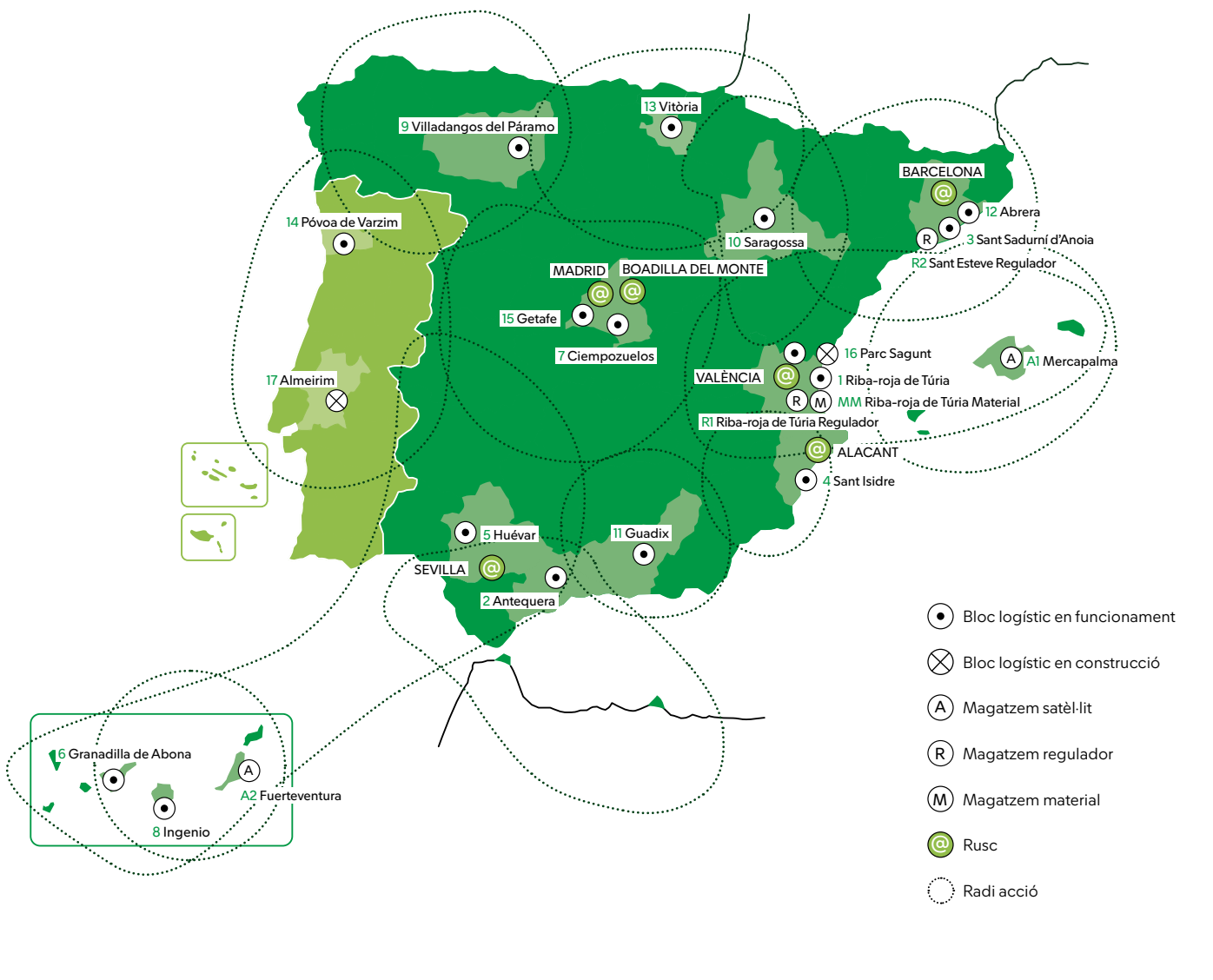
D'altra banda, cal recordar la tasca duta a terme per les treballadores i els treballadors del bloc logístic de Riba-roja de Túria (València), en les instal·lacions del qual es va produir un incendi el mes de juliol passat. Malgrat la gravetat del sinistre, que va requerir la mobilitat

zació de diversos efectius, de set dotacions del Consorci Provincial de Bombers i de tres unitats de comandaments, es va aconseguir controlar el foc i dur a terme les tasques de vigilància pertinents per evitar que es propagués, fet que va permetre que les naus annexes poguessin mantenir el servei. Mercadona agraeix l'esforç i la dedicació tant dels cossos de bombers i de seguretat com de l'equip de salut laboral de la companyia, ja que la seva professionalitat i àgil resposta van permetre evacuar ràpidament totes les treballadores i els treballadors i, amb això, evitar danys personals. Gràcies a l'esforç de tota la plantilla d'aquest magatzem, així com el de tota la cadena de muntatge implicada, es va aconseguir minimitzar l'impacte en els "Caps".

***Mercadona ha invertit el 2023 un total de 276 milions d'euros en actuacions, equipament i adquisició de terrenys per als seus magatzems***



El compromís de totes les persones del bloc logístic de Riba-roja de Túria, a València, va permetre minimitzar l'impacte de l'incendi al magatzem de secs de secs, el passat 5 de juliol del 2023.



- 1 RIBA-ROJA DE TÚRIA, València
- 2 ANTEQUERA, Màlaga
- 3 SANT SADURNÍ D'ANOIA, Barcelona
- 4 SANT ISIDRE, Alacant
- 5 HUÉVAR, Sevilla
- 6 GRANADILLA DE ABONA, Tenerife (Santa Cruz de Tenerife)
- 7 CIEMPOZUELOS, Madrid
- 8 INGENIO, Gran Canària (Las Palmas)
- 9 VILLADANGOS DEL PÁRAMO, Lleó
- 10 SARAGOSSA, Saragossa
- 11 GUADIX, Granada
- 12 ABRERA, Barcelona
- 13 VITÒRIA, Àlaba
- 14 PÓVOA DE VARZIM, Porto
- 15 GETAFE, Madrid

- 16 PARC SAGUNT, València
- 17 ALMEIRIM, Santarém (en construcció)
- A1 MERCAPALMA, Palma (Illes Balears)
- A2 FUERTEVENTURA, Fuerteventura (Las Palmas)
- R1 RIBA-ROJA DE TÚRIA REGULADOR, València
- R2 SANT ESTEVE REGULADOR, Barcelona
- MM MAGATZEM MATERIAL RIBA-ROJA DE TÚRIA, València

**RUSCS (magatzems online)**

- VALÈNCIA
- BARCELONA
- MADRID
- ALACANT
- SEVILLA
- BOADILLA DEL MONTE, Madrid



Vista aèria del bloc logístic d'Almeirim, Santarém, en construcció.



## Exemples d'eficiència i sostenibilitat

En la seva aposta per l'eficiència i la sostenibilitat, Mercadona col·labora estretament amb tots els seus proveïdors i interproveïdors especialistes per buscar fórmules que permetin reduir tot el possible l'impacte de la seva activitat, a través d'iniciatives basades en la filosofia de “pro-



### Blocs logístics

Gràcies a la inversió per optimitzar la xarxa logística, s'ha reduït l'estoc en dos dies.

### Línia d'higiene per a nadons

Eliminació de l'anella de seguretats, que ha suposat un estalvi d'1,6 tones de plàstic a l'any.



### Terrines de gelat

Substitució de les tapes de plàstic per tapes de cartó, moviment que ha suposat un estalvi de 90 tones de plàstic.

### Paper higiènic

S'ha incorporat plàstic reciclat en el film aplegador, fet que ha permès estalviar 421 tones anuals de plàstic verge.



duir més amb menys recursos”. Això implica un treball constant en l'optimització de processos i l'aprofitament de les capacitats per generar la major eficiència en les diferents àrees.

### Cítrics i fruita de pinyol

El proveïdor especialista Martinavarro ha desenvolupat un nou sistema de reaprofitament d'aigua amb què ha aconseguit estalviar un 11 % de consum d'aigua.



### Combinat de fruita seca, fruites dessecades i llavors de carabassa

S'ha passat d'un envàs en format de pot a un en format de bossa, fet que suposa un estalvi de 56 tones de plàstic anuals.

### Gelatines

S'ha reduït la mida de les capses de tota la gamma de productes, fet que ha disminuït el volum de cartó en 19 tones.



### Pot de xiclets

Ajust de la mida del pot al contingut del producte, amb què s'ha aconseguit reduir 40 tones de plàstic a l'any i 1 camió a la setmana en el procés de transport del producte.

# La Societat

**01**

Gestió mediambiental

**02**

Compromisos amb la societat

**03**

Reconeixements





Mercadona s'implica amb  
La Societat per crear i  
construir un model de  
negoci que incrementi  
**l'impacte positiu** en l'entorn  
i el planeta. Només així la  
societat valorarà la necessitat  
de **tenir cada dia més i  
millors empreses**

Entrada del supermercat de Baena, Còrdova.

## Gestió mediambiental

Mercadona considera el medi ambient com un subcomponent més dins del seu model empresarial i, a través del seu Sistema de Gestió Ambiental, fa esforços constants per optimitzar l'ús dels recursos naturals i reduir al mínim l'impacte que la seva activitat genera en els diferents entorns on és present. Gràcies al treball d'un equip format per uns 50 professionals en què, a més, està implicada de manera transversal la resta de l'empresa, té identificats i analitzats els seus possibles focus de risc i centra els esforços a minimitzar les emissions de gasos amb efecte hivernacle, el consum d'aigua, l'abocament d'aigües residuals, la generació de residus i el consum de matèries primeres. També continua avançant en la implantació de sistemes de prevenció i gestió d'aquests impactes per aconseguir el seu compromís de “seguir donant el sí a cuidar el planeta”, en línia amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) que promou l'Organització de les Nacions Unides (ONU).

### Contaminació i canvi climàtic



L'any 2023 la companyia ha fet el càlcul de la seva petjada de carboni segons l'estàndard ISO 14064. Així, ha aconseguit certificar una reducció d'emissions del 38 % des del 2015 fins al 2022, tant per a les emissions i supressions directes de gasos amb efecte hivernacle com per a les emissions indirectes per energia importada. Així mateix, i alhora que incrementava la seva activitat durant aquests dotze mesos amb un creixement del 5 % en *quilitres*, ha seguit treballant per minimitzar el seu impacte, que en el cas de les emissions s'ha traduït en una reducció neta de l'1 % respecte de l'any anterior.

Per a tot això, ha treballat en diferents àmbits, com en la reducció de la fuga de gasos refrigerants a l'atmosfera, de les emissions derivades del transport de mercaderies o de les del consum d'electricitat. Per al primer dels casos, per exemple, ha treballat durant els últims anys per implantar sistemes de fred industrial en botigues amb tecnologies basades en gasos refrigerants respectuosos amb el medi ambient, principalment basats en CO<sub>2</sub> transcrític, i mesures de detecció de fuites, que en conjunt han propiciat des del 2015 una reducció de 226.055 t CO<sub>2</sub>-eq.

En el cas de la reducció de les emissions derivades del transport, la companyia ha continuat apostant per “transportar més amb menys

recursos”. Per a això, la flota contractada es compon al cent per cent de models EURO VI, més respectuosos amb el medi ambient.

En concret, té contractada una flota per a la distribució a les botigues i la càrrega en proveïdors que el 2023 comptava amb 4 camions elèctrics i 99 camions propulsats amb gas, dels quals 81 són de gas natural líquid i els 18 restants de gas natural comprimit. També compta amb el suport de 8 bitràilers i 40 megatràilers, així com amb el de les 11.500 càrregues que durant aquests dotze mesos s'han fet amb tren, la qual cosa ha contribuït sens dubte a minvar les seves emissions. A més d'això, la flota pròpia de furgonetes de repartiment de les comandes *online* i de telecompra, disponibles a Espanya, és bicomcombustible, de manera que es redueix el consum de combustible, i disposa també d'un total de 383 furgonetes microhíbrides.

Totes aquestes mesures han permès a la companyia seguir avançant en el pla d'acció Lean & Green Espanya, amb resultats concrets que eleven a un total de 173.934 les tones de CO<sub>2</sub>-eq que s'han deixat d'emetre des de l'any 2015. Igualment, a Portugal està adherida al projecte de la Descarbonització del Sector de la Distribució, iniciativa que desenvolupa l'APED.

Per al tercer dels pilars, el de la reducció del consum d'electricitat, Mercadona ha conti-

nuat impulsant iniciatives d'estalvi, com ara les derivades de la seva aposta pel Model de Botiga Eficient (Botiga 8), que incorpora nombroses mesures d'eficiència energètica, tant a través dels sistemes de refrigeració utilitzats, molt més eficients, com per l'estandardització de l'enllumenat LED, mesura també implementada als blocs logístics, o per la gestió intel·ligent dels consums i les millores en l'aïllament dels edificis. A més, durant aquests dotze mesos, ha seguit apostant per les energies renovables, fet que li ha permès evitar l'emissió a l'atmosfera de 267.947 t CO<sub>2</sub>-eq en l'últim any.

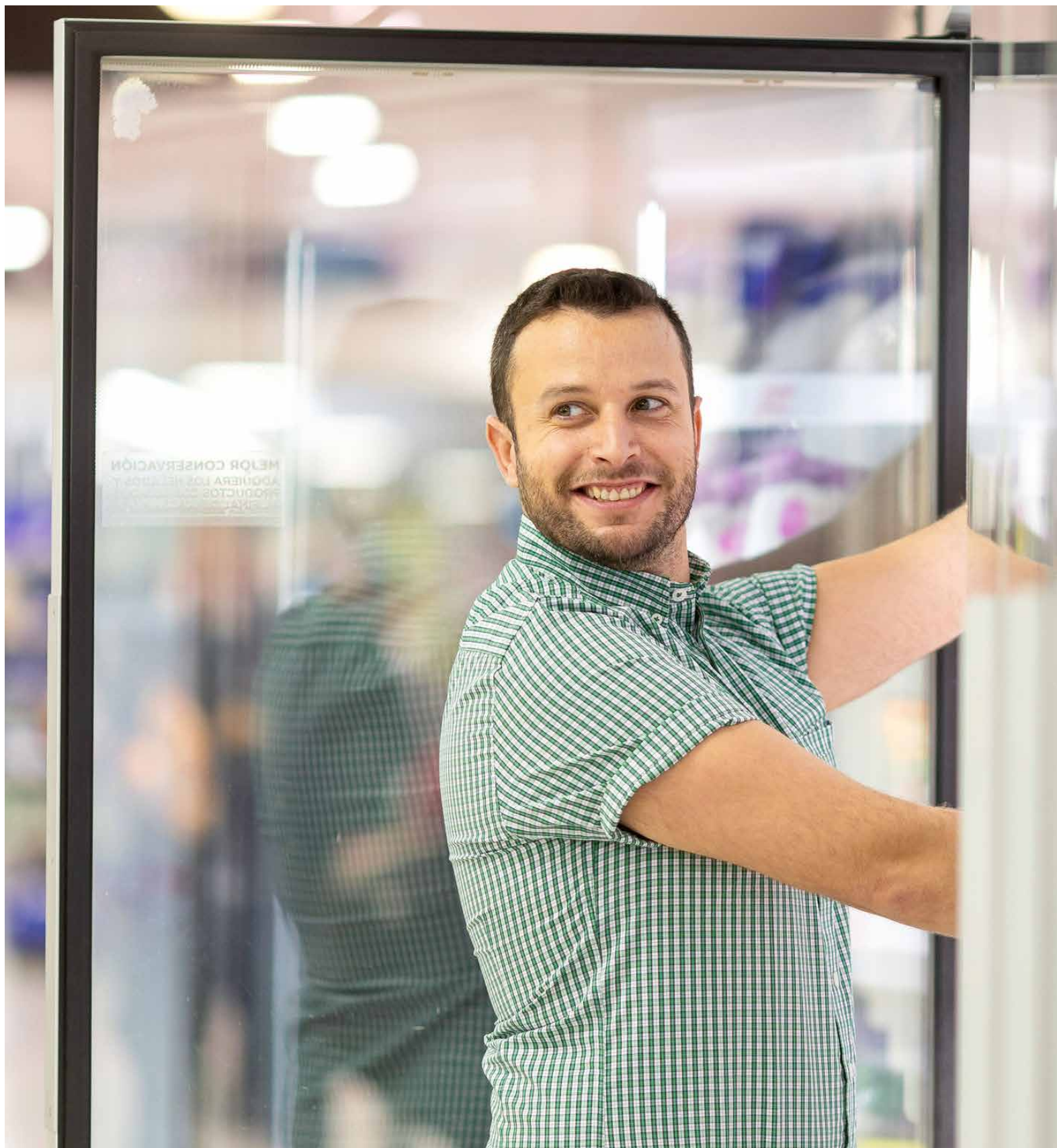
En la seva aposta per la protecció i el respecte al medi ambient, la companyia està

immersa en el desenvolupament del seu segon pla d'emissions, que s'emmarca en l'estratègia cap a la descarbonització dels seus processos fixada per al 2050. Després d'aconseguir una reducció del 38 % el 2023 —des de l'any 2015—, té com a objectiu aconseguir-ne un 30 % adicional en processos propis l'any 2030 a través de diferents iniciatives, com la instal·lació de plaques fotovoltaïques a les botigues, mesures d'eficiència energètica a les instal·lacions, l'eliminació progressiva dels HFC com a refrigerants fins a la instal·lació de sistemes de generació de fred per CO<sub>2</sub> transcric, la gestió intel·ligent de la flota de transport o la compra d'energia verda en els contractes de subministrament elèctric.

<p><b>99</b> camions propulsats amb gas</p>	<p><b>4</b> camions elèctrics</p>	<p><b>11.500</b> càrregues fetes amb tren</p>
---	---	---



Detall d'un camió elèctric del proveïdor Disfrimur.



Javier, treballador del supermercat de Paseo de las Delicias a Madrid.

2022*	2023**
<b>Emissions totals</b> (tones de CO <sub>2</sub> )	
<b>763.542</b>	<b>761.592</b>
<b>Variació anual d'emissions</b> (tones de CO <sub>2</sub> )	
<b>6.277</b>	<b>-1.950</b>
<b>Intensitat de les emissions</b> (t CO <sub>2</sub> -eq / M de QLT venda)	
<b>58,88</b>	<b>55,89</b>
<b>Emissions per fuites de gasos fluorats</b> (t CO <sub>2</sub> -eq / M de QLT venda)	
<b>11,87</b>	<b>10,58</b>
<b>Emissions directes per transport de mercaderies</b> (kg CO <sub>2</sub> -eq / m <sup>3</sup> servit a botiga)	
<b>7,26</b>	<b>7,37</b>
<b>Emissions de substàncies que esgoten l'ozó</b>	
<b>La companyia no utilitza substàncies que esgoten l'ozó</b>	

\* Dades 2022 verificades d'acord amb la norma ISO14064.

\*\* Dades 2023 provisionals, pendents de verificar.




**AENOR**  
Confía

**Certificado Huella de Carbono**

**AENOR**  
 HUELLA DE CARBONO  
 CO<sub>2</sub> CALCULADO

HCO-2022/0002

AENOR certifica que la organización

**MERCADONA, S.A.**

es conforme con la Norma ISO 14064-1:2018

para las actividades **Genera unas emisiones totales de 7.800.993 tCO<sub>2</sub>-eq (Emisiones directas: 462.904 tCO<sub>2</sub>eq; emisiones indirectas: 7.338.089 tCO<sub>2</sub>-eq).**

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

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

PERIODO CALCULADO: 2022

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

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

Emisión: 2023-09-12



  
 Rafael GARCIA MEIRO  
 CEO

Original Electrónico  
 AENOR INTERNACIONAL SAU  
 Génova, 6. 28004 Madrid, España  
 Tel 91 432 60 00 - www.aenor.es



## Economia circular



*Més informació  
sobre medi  
ambient*

Mercadona fa esforços importants per impulsar un model de gestió basat en la producció i el consum responsables, que passa per l'optimització dels seus processos per maximitzar el valor dels productes, els materials i els recursos, amb l'objectiu de poder mantenir-los en el circuit de l'economia durant el major temps possible i, així, garantir-ne el màxim aprofitament. Igualment, persegueix reduir la generació de residus sempre que sigui possible. Quan no ho és, busca solucions diferencials i innovadores que permetin recuperar-los i tornar a introduir-los en el cicle productiu.

La companyia aplica les diferents estratègies d'economia circular tenint en compte la viabilitat i l'especificitat per a cada flux de materials rellevant: malbaratament alimentari, envasos (domèstics i comercials) i residus en general.

Atès el volum de la seva activitat, té estratègies per reduir el malbaratament alimentari, gràcies a les quals el 2023 s'ha aprofitat el 99,5 % del volum total del producte d'alimentació. Per a això, desenvolupa iniciatives de sensibilització i de formació per a la plantilla i els clients, en el primer cas amb formació específica en manipulació durant els processos interns i, en el segon, a través de la difusió en canals de comunicació propis de receptes per aprofitar millor el menjar.

En aquest mateix sentit, també destaca el compromís que Mercadona manté amb el projecte coordinat per l'AECOC "L'alimentació no té desapropietament, aprofita-la", en què participa des que es va posar en marxa l'any 2012, en col·laboració amb més de 500 empreses, o la seva implicació, des de la primera edició, en la "Setmana contra el malbaratament alimentari", que també lidera l'AECOC i que serveix per conscienciar de la importància dels aliments i de la necessitat

d'aprofitar-los al màxim. De la mateixa manera, a Portugal ha col·laborat en la campanya de sensibilització i conscienciació per evitar el malbaratament alimentari del "Movimento Unidos Contra o Desperdício", al qual està adherida des que es va crear l'any 2020.

A més d'això, i en el marc de la prevenció, cal destacar l'aportació de la política comercial SPB (Sempre Preus Baixos) de la cadena, que garanteix el carretó de la compra amb la major qualitat al menor preu possible, però sense ofertes ni promocions, amb què fomenta el consum responsable i evita que els "Caps" comprin més del que cal i ho emmagatzemin.

Al mateix temps, s'impulsa la modulació de les comandes diàries per part de les botigues als blocs logístics en funció de la previsió de venda; l'ajust de preus als productes amb data de caducitat pròxima, principalment en les seccions de peribles; la donació diària dels excedents de productes no venuts, però que són aptes per al consum, en col·laboració amb més de 760 entitats socials tant a Espanya com a Portugal, o el lliurament de productes no aptes per al consum humà a gestors autoritzats per transformar-los en ingredients d'aliments destinats a menjar d'animals de companyia.

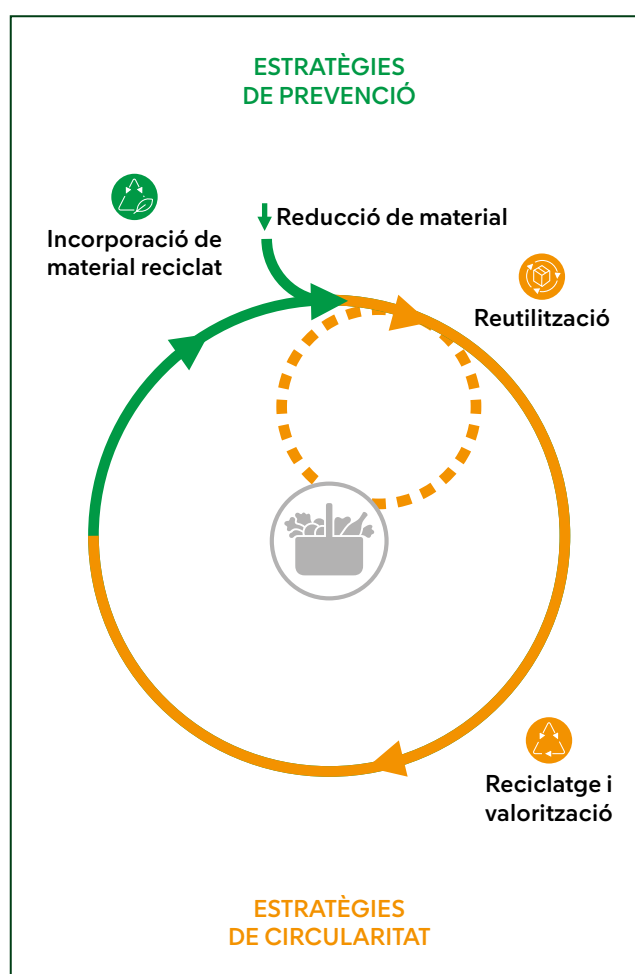
En el marc de l'optimització del consum dels envasos, Mercadona porta a terme la separació dels envasos comercials i dels seus residus, tant a les botigues com als magatzems. Un cop segregats i convenientment embalats, aquests materials es transporten per logística inversa fins als magatzems i les plataformes logístiques de la companyia, on es compacten i es lliuren a recicladors. D'aquesta manera, s'aconsegueix que el film plàstic es torni a introduir en la cadena, per exemple, en les bosses que es posen a disposició dels clients per transportar la compra, mentre que el cartó reciclat s'incorpora en

els processos de fabricació de nous envasos. Això contribueix al fet que el 77 % dels envasos comercials d'un sol ús contingui material reciclat.

També s'aposta per la reutilització d'aquest tipus d'envasos a través de diversos processos. És el cas de les caixes del proveïdor Logifruit, que tenen una vida mitjana estimada de vuit anys, de manera que cada una es reutilitza fins a 120 vegades.

Pel que fa als envasos domèstics, els que es fan servir i es consumeixen en domicilis particulars, Mercadona assumeix la seva Responsabilitat Ampliada com a Productor (RAP) per aquells productes envasats que posa tant en el mercat espanyol com en el portuguès, i finança el cost associat a la gestió dels residus d'envasos que aquests productes generen al final de la seva vida útil. Aquesta responsabilitat queda satisfeta, de fet, a través dels Sistemes Col·lectius de Responsabilitat Ampliada del Productor (SCRAP) d'envasos.

## Estratègies d'economia circular



Papereres de reciclatge ubicades a l'entrada dels supermercats.



En aquest mateix marc, fa anys que la companyia aposta per la incorporació de material reciclat en els casos en què és possible, fet que ha permès que el 2023 el 24 % del material dels envasos domèstics ho sigui, amb la reducció que això implica en l'ús de matèries primeres verges. A més, la proporció de materials renovables en envasos domèstics ha estat del 20 % el 2023.

Així mateix, per a continuar reduint el consum de materials, com és el cas del paper, el 2023 ha finalitzat la implantació del tiquet digital a les 1.632 botigues que té a Espanya. A través d'aquesta iniciativa, els "Caps" que utilitzen la targeta com a mètode de pagament poden rebre els tiquets per correu electrònic després d'haver-se donat d'alta en un sistema senzill a través de WhatsApp. Amb aquesta mesura, la companyia té previst generar un estalvi anual de 100 tones de paper.

Mercadona ha continuat treballant en el redisseny dels envasos de marca pròpia amb el doble objectiu d'optimitzar la quantitat de material utilitzat i millorar la reciclabilitat del residu generat. En aquest darrer cas, amb la finalitat de fomentar la separació adequada dels residus a les llars, ha continuat indicant, a través de pictogrames, el contenidor de destinació del residu en funció del material de què es compon.

També segueix creant i aplicant mesures per prevenir la generació de residus, amb què busca constantment alternatives per fer els seus processos més eficients i reduir el consum de matèries primeres allà on sigui possible. En el cas dels fluxos de residus que la seva activitat genera en les seves instal·lacions, la companyia els gestiona i valoritza, sempre que és possible tècnicament i econòmicament.

D'aquesta manera, s'encarrega de separar i lliurar els residus no perillosos i assimilables a domèstics a una entitat municipal o bé a un gestor autoritzat.

Així mateix, envia a recicladors la totalitat dels residus d'envasos comercials, principalment cartó, plàstic i fusta, per poder donar-los una segona "vida" i reintroduir-los en el cicle de l'economia circular. D'altra banda, també lliura a gestors autoritzats els residus classificats com a perillosos, que es generen majorment en els processos de manteniment de les instal·lacions dels blocs logístics. En aquestes instal·lacions, disposa de punts nets on aquests residus s'emmagatzemen de manera segura fins que un gestor autoritzat els retira.

En aquest mateix context, fa esforços importants per aprofitar al màxim els subproductes. Així, per exemple, destina tot el SANDACH (subproducte animal no destinat a consum humà) a la fabricació d'aliments per a mascotes a través d'operadors autoritzats, i tot el subproducte del pa que es genera en les línies de fabricació de pa s'aprofita per a alimentació animal. De la mateixa manera, disposa de contenidors a les botigues per recollir càpsules de cafè. Aquestes càpsules es lliuren a un reciclador, que separa l'alumini, el plàstic i el marro de cafè, tots ells materials valoritzables. Les piles usades segueixen el mateix procés, ja que després que "El Cap" les dipositi en els contenidors habilitats a les botigues, es lliuren a gestors autoritzats per a la gestió i el reciclatge posteriors.



## Redisseny dels envasos

*Els envasos de marca pròpia s'estan redissenyant per optimitzar la quantitat de material utilitzat i millorar la reciclabilitat del residu generat. A través de pictogrames s'indica el contenidor de destinació del residu, en funció del material de què es compon*

1	2
3	

1. Isabel, treballadora reciclant cartó al supermercat d'Ermesinde a Valongo, Porto.
2. Cristina, treballadora amb bossa de plàstic reciclat al supermercat d'Avenida Trigueiriza a Lalín, Pontevedra.
3. Envàs redissenyat, amb pictogrames informatius de reciclatge, de les galetes Divertidas del proveïdor Seurodis.

## Ús sostenible dels recursos



Mercadona fomenta l'ús conscient dels recursos naturals i, a través del seu Sistema de Gestió Ambiental, estableix polítiques i estratègies responsables que reforcen la sostenibilitat de la companyia any rere any. D'aquesta manera, la gestió ambiental pivota al voltant de tres eixos principals: l'ús de l'energia, l'ús de l'aigua i la protecció de la biodiversitat.

En l'àmbit de l'energia, aposta per l'eficiència i l'estalvi energètic principalment a través del seu Model de Botigues Ecoeficients, que introdueix millores de les envoltants mitjançant l'increment del gruix de l'aïllament, la climatització per zones amb sistemes de recuperació de la calor, la il·luminació LED

i l'optimització del consum de ventilació. També ha implantat un nou *software* de gestió d'energia que automatitza el control de consum en els centres.

En l'aposta creixent per la descarbonització i l'ús d'energies renovables no contaminants, el 2023 s'han incorporat 224 noves instal·lacions fotovoltaïques, fet que ha suposat un esforç inversor de 42 milions d'euros i ha contribuït a disposar d'un total de 160.000 panells solars, dels quals 120.000 s'han instal·lat en aquest exercici. Durant els anys vinents, Mercadona preveu continuar potenciant l'ús d'energies netes i més respectuoses amb el medi ambient, amb l'objectiu de disposar d'una potència fotovoltaïca total de 250 MW,



Panells solars instal·lats al bloc logístic de Guadix, Granada.

que suposaria una capacitat d'autoconsum del 15 % de l'energia total consumida anual.

Així mateix, el 2023 ha seguit expandint la seva infraestructura de punts de recàrrega per a vehicles elèctrics, amb l'execució de noves instal·lacions a 396 botigues i 14 centres de treball. Hi ha destinat una inversió conjunta de 6 milions d'euros, fet que li ha permès disposar d'una de les xarxes de recàrrega publicoprivada més gran, tal com acrediten els seus més de 3.800 punts de recàrrega.

A més de tot això, ha tancat els contractes de subministrament d'energia per a la dècada vinent, a través de la signatura de quatre contractes que han entrat en vigor l'1 de gener del 2024 i amb què gestionarà tota l'energia que consumeix tant a Espanya com a Portugal. Els acords s'han formalitzat amb empreses de referència com Iberdrola, Repsol, EDP i Statkraft, que disposen d'actius propis de generació.

La companyia també s'ha seguit esforçant a millorar la seva petjada hídrica mitjançant un grup de treball que analitza detalladament el consum general d'aigua amb un sistema de telemesurament ja implantat a la xarxa de botigues i que permet controlar els consums, analitzar la xarxa de subministrament i detectar possibles fuites o fallades. El 2023, el 100 % de l'aigua consumida a les botigues de la cadena ha provingut de l'abastament municipal. A més, en línia amb el seu pla de prevenció i control d'abocaments d'aigües residuals, manté estacions depuradores en els blocs logístics de Ribarroja (València), Huévar (Sevilla), Ingenio (Gran Canària), Parc Sagunt (València), Vitòria (Àlaba), Mercapalma (Palma), Villa-

dangos del Páramo (Lleó), Antequera (Màlaga), Póvoa de Varzim (Porto), Sant Isidre (Alacant), Ciempozuelos (Madrid), Abrera (Barcelona) i Guadix (Granada), amb l'objectiu de tornar al medi les aigües lliures de contaminants perquè prossegueixin el cicle hidrològic i reduir d'aquesta manera l'impacte mediambiental.

Mercadona és conscient també que, com a empresa de distribució, té un paper rellevant a l'hora de fomentar iniciatives que contribueixin a adaptar els seus processos productius per mitigar l'impacte que puguin generar i contribuir així a preservar la biodiversitat. Per això, ha estat la primera empresa del sector que s'ha adherit a la Iniciativa Espanyola Empresa i Biodiversitat (IEEB) del Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic (MITERD), i ha continuat impulsant mesures específiques en algunes botigues per preservar o restaurar la biodiversitat i els impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides.

És el cas de la integració de cobertes enjardinades en patis interiors d'illa i dels jardins verticals a les façanes, iniciatives que contribueixen a combatre l'efecte d'illa de calor, a ajudar a conservar la biodiversitat o a capturar CO<sub>2</sub>. En aquesta línia, manté des de fa anys una relació estreta amb SEO/Birdlife, que es concreta en un projecte de protecció de la biodiversitat a través de la instal·lació de caixes niu, menjadores per a aus, abeuradores i dos hotels d'insectes a la coberta enjardinada del supermercat de la Glorieta de Quevedo, a Madrid. Addicionalment, disposa de polítiques de compra de productes de la pesca, l'objectiu de les quals és mantenir la biodiversitat i protegir els ecosistemes que ens envolten.

# 160.000

plaques solars

# 3.800

punts de recàrrega

## Compromisos amb la societat

Mercadona manté actiu un Pla d'Acció Social propi amb què reforça els vincles amb la societat any rere any, a través de valors que considera irrenunciables, com el diàleg, la transparència i l'escolta activa. Mitjançant aquests valors, construeix relacions estables en les zones on és present, aposta per ser-hi propers i estreny els vincles per detectar-ne les necessitats específiques i aportar solucions concretes fruit del consens i de l'entesa mútua.

### Signant del Pacte Mundial



Des del 2011 Mercadona és sòcia a Espanya del Pacte Mundial de les Nacions Unides, fòrum en què participen 24.257 entitats de 167 països diferents.

Amb la seva adhesió, la companyia, que és reconeguda com a Soci Prescriptor Bronze, es compromet a defensar els valors fonamentals en matèria de drets humans, normes laborals i lluita contra la corrupció. Aquest fòrum inclou, a més, 62 xarxes locals, entre elles la del Pacte Mundial de l'ONU a Espanya, a les quals donen suport 1.673 entitats. Durant aquests dotze mesos, i a l'empara del Pacte Mundial de les Nacions Unides, també ha seguit treballant per avançar com a empresa en la recerca de solucions i respostes a les necessitats que plantegen els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

### Consumidors

El 2023, Mercadona ha continuat reforçant els seus vincles amb les associacions de consumidors, conscient de la rellevància de la tasca que fan i del paper d'interlocució que exerceixen en representació dels "Caps".

Per mitjà d'aquestes trobades, és capaç d'explicar, amb més profunditat i en detall, no solament les fites que aconsegueix any rere any, sinó també els projectes específics que impulsa per donar resposta a les necessitats dels "Caps" i adaptar-se als nous hàbits de compra i consum, així com la seva manera de comportar-se amb la societat, basada en la transparència i el creixement compartit i en un principi, el

de l'honestedat, que considera fonamental en la relació amb els consumidors.

Per això, al llarg de l'any, ha impulsat el diàleg a Espanya amb un total de 134 entitats diferents, concretament amb 86 associacions de consumidors, 28 d'intoleràncies i al·lèrgies i, a més del Ministeri de Consum, amb 19 direccions generals de Consum. A Portugal ha col·laborat amb les associacions de consumidors DECO i DECO PROTeste, i amb una d'intoleràncies i al·lèrgies, APC, alhora que ha seguit reforçant la seva relació amb els consumidors a Brussel·les, en aquest cas a través de la col·laboració amb una associació de consumidors i quatre entitats institucionals.

Així mateix, des del 2014, impulsa la "Taula de Participació" (MPAC) juntament amb les confederacions i federacions d'associacions de consumidors i usuaris FUCI, UNAE, AVACU i UCAUCE. Aquest fòrum de debat analitza anualment, a través de la seva Encuesta de Hábitos de Compra y Consumo, els canvis que es produeixen en les pautes d'alimentació de la societat espanyola.

El 2023, la companyia ha reforçat aquesta col·laboració i ha seguit consolidant la MPAC com un referent en aquesta matèria i com una entitat clau per anticipar comportaments i analitzar quines possibles respostes, solucions i conseqüències poden generar les conductes detectades. És una tasca en què està implicada des de fa gairebé una dècada i els retorns de la qual són fonamentals per poder entendre millor el comportament dels consumidors i donar resposta a les seves necessitats reals.

## Accions concretes



Ricardo, "Cap" del supermercat de Massamagrell, València.

# 141

associacions de consumidors, associacions d'intoleràncies i al·lèrgies, i administracions de consum amb què es manté relació

# 27

convenis de col·laboració amb associacions de consumidors, de celíacs, d'intoleràncies i d'altres al·lèrgies

# 198

interaccions amb associacions de consumidors i d'intoleràncies i al·lèrgies

# 60

participacions en congressos i jornades del sector



## Donacions a entitats socials



Mercadona ha seguit refermant el seu compromís amb els col·lectius més vulnerables a través de diferents iniciatives solidàries de gran rellevància social, com demostra la incorporació l'any 2023 de 215 noves entitats socials amb què ha començat a col·laborar.

Durant aquests dotze mesos, ha cooperat a Espanya amb un total de 713 menjadors socials, 54 bancs d'aliments i altres entitats a través de la donació de més de 21.900 tones d'aliments i productes. A més, ha continuat donant suport a altres iniciatives solidàries i ha participat en campanyes de captació, com la del Gran Recapte de novembre o l'Operació Quilo de primavera, en què ha recaptat a favor dels bancs d'aliments ajudes directes dels "Caps" per un valor conjunt de 3,5 milions d'euros, als quals la companyia ha sumat una aportació directa de més de 300.000 euros.

Aquest compromís també ha seguit creixent a Portugal, amb la col·laboració amb 49 menja-

dors socials, 10 bancs d'aliments i altres entitats socials. Gràcies a això, ha aconseguit donar més de 1.200 tones d'aliments i productes. A aquesta contribució cal sumar la realitzada a través de la participació en altres iniciatives al país lusità, com la "Recolha de Alimentos do Banco Alimentar Contra a Fome" de maig i novembre, la campanya de captació "Shop for Goodness" de la Creu Roja Portuguesa o la campanya de recollida d'aliments per a animals de companyia d'Animalife, l'aportació en valor de les quals ha superat en el seu conjunt els 174.000 euros el 2023.

En el marc del Gran Recapte 2023, Mercadona va posar en marxa un projecte pilot de voluntariat corporatiu en determinades zones d'Espanya i Portugal. Hi van participar treballadores i treballadors de diferents àrees, que van aportar el seu temps per informar els "Caps" sobre la donació a les caixes i demanar la seva col·laboració a favor dels bancs d'aliments.



Rita, treballadora de Mercadona, juntament amb Nuno, voluntari, durant una donació a la Creu Roja Portuguesa a Braga.



Rosa, treballadora i voluntària, i José Antonio, "Cap", durant el Gran Recapte 2023.

## Suport a l'emprenedoria

En el marc del seu compromís amb la societat, la companyia participa en iniciatives que fomenten el coneixement, inverteixen en el talent de les persones i contribueixen a consolidar l'educació. És el cas de la vinculació que manté amb Marina de Empresas, pol de l'ecosistema emprenedor d'Europa que es compon de tres eixos.

El primer, EDEM, està centrat en la formació a través dels diferents cursos preuniversitaris, graus, màsters i programes *executive* i d'alta direcció, com en el que el president de Mercadona, Juan Roig, ha col·laborat a través de la 18a edició del curs "15x15". A més, ha convocat la segona edició del Premi Hortensia Roig de literatura infantil, en què 22 treballadores i treballadors de Mercadona van presentar relats. El guardó, que té com a objectiu promoure les disciplines científicotècniques entre les dones, el va rebre Eva Escudero per l'obra *Los coleccionistas de ceros*, i en va ser finalista Lucía Álvarez, treballadora del supermercat Mercadona de La Florida a Oviedo, Astúries.

El segon dels eixos de Marina de Empresas, Lanzadera, ha aconseguit accelerar més de 1.300 empreses, després de les 300 incorporacions del 2023, entre les quals n'hi ha diverses d'origen portuguès. El tercer eix, Angels, que inverteix en líders emprenedors per desenvolupar empreses sostenibles i connectar-los amb inversors, ha seguit reforçant la seva plataforma Angels Conecta, que permet establir contactes directes entre inversors i emprenedors, i ha tornat a celebrar el seu IDAY anual, el Dia dels Inversors.

De la mateixa manera, Mercadona, juntament amb EDEM i AVE (Associació Valenciana d'Empresaris), patrocina la categoria "premi a l'emprenedor" dels Premis Rei Jaume I. En aquesta darrera edició, el guardó ha recaigut en Alfonso Jiménez, president de Cascajares, empresa basada en la transformació de productes agroalimentaris, i figura clau en el desenvolupament de la innovació del sector de l'alimentació i en l'impuls de l'economia circular des de la fase de producció fins a la distribució final.



Alumnes de l'MBA Junior d'EDEM, als passadissos de les seves instal·lacions a València.



Emprenedors durant una jornada de formació a Lanzadera.



## Gestió amb el veïnat

Mercadona manté una relació de respecte cap als seus veïns, conscient del paper que ha d'exercir diàriament per fomentar la convivència i donar resposta a les necessitats dels barris i les zones on és present. Per això, aposta pel diàleg i l'entesa mútua, i manté un compromís important amb aquest col·lectiu, en línia amb els valors fonamentals de la seva ètica empresarial.

En el marc d'aquest compromís, impulsa des del 2014 el projecte de Gestió Proactiva amb els Veïns, mitjançant el qual fa constantment revisions a les seves instal·lacions per avançar-se a possibles contingències. El 2023, s'ha concretat en la inspecció d'un total de 20.561 processos de càrrega i descàrrega a les botigues i de 5.386 processos interns a les instal·lacions. A més, durant aquests dotze mesos ha atès 359 suggeriments, fet que li ha permès, després d'analitzar en profunditat les propostes rebudes, resoldre'n satisfactòriament el 75 % en menys de 30 dies naturals.

Mercadona impulsa mesures específiques per millorar la convivència amb els veïns. El 2023 destaquen les actuacions que s'han dut a terme a la botiga situada a Quinta de Santa Bárbara, Braga, en què es va apostar per la recuperació de l'antic graner que, en ser reconstruït, s'ha convertit en un centre d'educació mediambiental. Actualment, està al servei de tota la comunitat per mostrar les tradicions dels seus avantpassats de Minho en relació amb diferents activitats, com ara la ramaderia, l'agricultura o la tasca vinícola.

A més, la companyia sempre ha defensat i fomentat la convivència de diferents formats comercials com a element dinamitzador de

l'activitat dels diversos barris. De fet, fa dècades que contribueix a revitalitzar mercats municipals, tal com acredita el fet que hagi col·laborat amb 35 botigues allotjades en aquest tipus d'entorn, on conviuen amb comerços tradicionals.

Aquest model de relació també té visibilitat en les botigues de la cadena. D'aquesta manera, la Botiga 8 s'adapta a les estratègies d'accessibilitat que recomana el Comitè Espanyol Representant de Persones amb Discapacitat (CERMI) per facilitar el procés de compra a les persones amb discapacitat. La zona d'aparcament disposa de places per a "Caps" amb mobilitat reduïda amb itinerari de vianants senyalitzat, els passadissos aporten més comoditat perquè tenen una amplada mínima d'1,80 metres i els banys estan adaptats a persones amb mobilitat reduïda. Així mateix, totes les botigues posen a disposició dels clients la sol·licitud de carretons adaptats al seu tipus de discapacitat física amb l'objectiu de facilitar el procés de compra habitual.

***Mercadona ha resolt satisfactòriament el 75 % de les queixes i els suggeriments que ha rebut dels veïns dels entorns on és present***



Vista aèria del supermercat de Quinta de Santa Bárbara a Braga, al costat d'una casa recuperada típica de Minho. A més, s'ha recuperat un graner i s'ha traslladat a la Quinta Pedagògica de Braga.

## Reconeixements

En un context econòmic i social complex, com ha estat el del 2023, Mercadona ha mantingut una relació estreta amb la societat no solament per ser capaç de detectar-ne les necessitats i satisfer-les, sinó també per contribuir-ne al desenvolupament i benestar en la mesura de les seves possibilitats.

Aquest compromís, centrat a tornar a la societat part de tot el que rep d'ella, així com les accions solidàries que ha dut a terme durant aquests dotze mesos han estat reconeguts per la societat a Espanya i a Portugal, fet que suposa un al·licient per seguir estrenyent la seva col·laboració.

Així, l'Orde Hospitalària de Sant Joan de Déu de Còrdova va atorgar a Mercadona el Premi Hermano Bonifacio pel suport al seu menjador social, al mateix temps que el Banc d'Aliments de València reconeixia la seva tasca solidària amb el lliurament del guardó de la segona edició dels Premis Humanitaris 2023, i la Diputació Foral de Guipúscoa i el Banc d'Aliments de Guipúscoa, la rellevància de les donacions diàries d'aliments, denominades "últim minut", realitzades per la companyia. Mercadona també ha estat reconeguda per l'Ajuntament de Villa de La Orotava, a Tenerife, que va voler agrair públicament la implicació i l'entrega en els moments i dies posteriors a l'incendi que va tenir lloc a l'agost, el més greu de l'illa en els darrers quaranta anys.

A Portugal, l'Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão com Deficiência Mental (APPACDM) de Santarém, el Grupo de Acção Social Cristã (GASP) de Barcelos i l'Associação de Solidariedade Social São Tiago de Fraião també han reconegut a Mercadona la tasca feta al llarg de l'any a través de les donacions diàries des de les seves botigues.

L'any 2023 destaca també l'elecció de Mercadona, un any més, com l'empresa amb millor reputació del seu sector i la segona en l'àmbit general, d'acord amb les valoracions

obtingudes pel Monitor Empresarial de Reputació Corporativa (Merco). Aquest mateix monitor, en aquest cas per cinquena vegada consecutiva, ha tornat a situar el president de la companyia, Juan Roig, com a líder amb més reputació del Rànquing General de Líders 2023.

En el cas de Portugal, aquest monitor, que per primera vegada en la seva història va incloure Mercadona dins del rànquing de millors empreses a Portugal el 2022, ha vist com en tan sols dotze mesos la companyia lusitana ha ascendit onze llocs, fins a situar-se en el vuitè lloc de les empreses amb millor reputació de Portugal. En aquesta línia, el diari regional portuguès *O Mirante* ha distingit Mercadona amb el guardó Excelência Empresarial, que la reconeix com a exemple nacional de descentralització de l'economia i pel seu rellevant paper social.

D'altra banda, ASEDAS (Associació Espanyola de Distribuïdors, Autoserveis i Supermercats), de la qual Mercadona és membre, va retre homenatge als consumidors de la distribució minorista i majorista en la gala "Estamos porque estás", que es va celebrar el mes de novembre passat a Madrid. En l'acte, se'ls va agrair la confiança mostrada fins i tot en els moments més difícils que s'han viscut els darrers anys.

La família Gómez, accionista de Mercadona, ha tornat a reconèixer la tasca de les forces de seguretat ciutadana per mitjà de la IV Edició dels Premis Juan Manuel Gómez Serrano, així com els valors i l'entrega de l'atenció sanitària a Antequera, Màlaga, a través de la VII Edició dels Premis Patrocinio Gómez.



1. Representants d'ASEDAS i premiats de la gala "Estamos porque estás", en què es va homenatjar els consumidors. 2. Lliurament de la distinció Hermano Bonifacio a Mercadona per la tasca feta a través de les donacions diàries des del supermercat de Barriada Chinales a Còrdova. 3. Reconeixement per part de la Diputació Foral de Guipúscoa i pel Banc d'Aliments de Guipúscoa a les donacions diàries fetes per Mercadona. 4. Guanyadors dels premis Patrocinio Gómez, impulsats per la família Gómez, accionistes de Mercadona.

# El Capital

**01**

Inversió com a base de la  
brutal transformació

**02**

Conjuntura socioeconòmica  
i repercussió en els marges


**03**

Creixement  
sostenible i compartit

**04**

Resultats 2023





La **decisió estratègica**  
dels accionistes de la  
companyia, presa fa set anys,  
que el **benefici** per a tots els  
qui formem Mercadona en  
el **llarg termini és la inversió**  
és la causa dels resultats  
excel·lents de Mercadona  
el 2023





L'aplicació del Model de Mercadona, sumada a l'esforç de la plantilla i a la implicació dels proveïdors i interproveïdors especialistes, ha permès assolir els objectius de venda i benefici marcats per a l'any 2023, així com recuperar la pèrdua de rendibilitat de l'any anterior i equiparar-la a la de l'any 2016, moment en què la companyia va iniciar la seva brutal transformació. Aquests resultats s'han aconseguit després de satisfer seqüencialment la resta de components, “El Cap”, El Treballador, El Proveïdor i La Societat, i han estat possibles gràcies a un model de gestió que sempre aposta pel llarg termini i que cuida les persones.

El Grup Mercadona es compon principalment de Mercadona S.A., domiciliada a Espanya (Tavernes Blanques, València), i Irmãdona Supermercados, Unipessoal, Lda., domiciliada a Portugal (Vila Nova de Gaia, Porto). Totes dues societats comparteixen un mateix objecte social i desenvolupen la mateixa activitat: la distribució de productes d'alimentació, beguda, cura personal, neteja de la llar i cura d'animals de companyia. Per a aquesta tasca, compta, a més, amb el suport d'una sèrie de filials, sucursals i oficines de representació en 13 països diferents, on operen 37 treballadores i treballadors. Gràcies a aquesta xarxa comercial, canalitza les compres internacionals, que fa en quatre continents, i garanteix als clients un assortiment eficaç de màxima qualitat i a un preu imbatible també en tots els articles elaborats fora d'Espanya i Portugal.

Com s'ha deixat constància al llarg d'aquesta Memòria Anual, Mercadona té una xarxa de 1.632 supermercats a Espanya i 49 a Portugal en acabar el 2023. Tots aquests supermercats, 1.364 dels quals ja estan adaptats al Model de Botiga Eficient (Botiga 8), es proveeixen per mitjà d'una xarxa logística pròpia que es compon de 17 blocs logístics (1 d'ells en construcció), 2 magatzems satèl·lits i 2 magatzems reguladors.

Juntament amb aquesta estructura de botigues i centres logístics, disposa d'un model

propri de magatzems, anomenats Ruscs, dedicats a la gestió i la preparació de manera exclusiva de comandes *online* per donar servei als clients que a Espanya opten pel canal de venda digital, que actualment està en funcionament a València, Barcelona, Madrid, Alacant i Sevilla.

De la mateixa manera, disposa de 23 centres de coinnovació en què, gràcies a la feina de més de 200 especialistes, desenvolupa novetats i incorpora millores en l'assortiment de la mà dels “Caps”.

Tot aquest esforç ha permès a la companyia seguir creixent el 2023 i continuar construint un projecte diferencial liderat per les 104.000 persones que comprometen diàriament la seva dedicació i el seu esforç per satisfer els clients.

Des del 2011, Mercadona és membre del Fòrum de Grans Empreses de l'Agència Tributària (Ministeri d'Hisenda i Funció Pública), en què es fomenta un marc de col·laboració basat en els principis de transparència, confiança mútua, bona fe i lleialtat entre les grans empreses i l'Administració tributària de l'Estat. També està acollida al Codi de Bones Pràctiques Tributàries, que promou una relació recíprocament cooperativa entre l'Agència Tributària i les empreses que el subscriuen. Així mateix, i de manera voluntària, presenta anualment un Informe sobre Transparència Fiscal amb la informació més rellevant de l'any, que apareix al lloc web de l'Agència Tributària i amb què acredita el compliment dels estàndards de col·laboració i transparència que demana l'agència estatal.

El 2023, com en l'exercici precedent, els comptes anuals de Mercadona i d'Irmãdona han estat auditats per Ernst & Young, S.L. i Ernst & Young Audit & Associados-SROC, S.A. respectivament, que han emès en tots dos casos un informe favorable, sense excepcions. Aquests informes, juntament amb els comptes anuals, es dipositen als organismes corresponents.



Entrada del supermercado de Mercat Central a Las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas.

### ***Decisió estratègica presa pel Comitè de Direcció i avalada pels accionistes el 2016:***

El benefici per als 5 components en el llarg termini  
és la inversió



#### **Botiga eficient (Botiga 8)**

L'any 2016 Mercadona va iniciar la renovació dels supermercats amb el Nou Model de Botiga Eficient, que incorpora els projectes de Frescos Global i A punt per Menjar, i que ja és present a 1.364 botigues, la rendibilitat de les quals és avui superior a la d'una botiga convencional.

#### **Projecte Portugal**

La internacionalització de Mercadona s'ha desenvolupat al llarg de la brutal transformació fins a disposar d'una xarxa de 49 supermercats i 2 blocs logístics (1 en construcció), i assolir una facturació de 1.403 milions d'euros.

**BRUTAL TRANSFORMACIÓ****+ 10.000M€**

invertits entre el 2016 i el 2023

**Optimització logística**

Esforç inversor per millorar i optimitzar l'eficiència, amb què s'ha aconseguit reduir l'estoc en dos dies. Entre el 2016 i el 2023 s'han construït 8 blocs logístics, 2 d'ells a Portugal, i se n'han reformat uns altres 6.

**Mercadona Online**

El negoci *online*, la transformació del qual es va iniciar el 2018 amb l'obertura del primer Rusc a València, no ha deixat de créixer al llarg d'aquests anys i ja és rendible i productiu.

**Digitalització i organització**

El DPP (*Direct Product Profit*) i l'ADT (Aportació Directa Botigues) calculen la rendibilitat de l'assortiment i de les botigues. El MOT (Model d'Organització de Botigues) i les oficines d'Albalat dels Sorells han millorat l'organització.

## Conjuntura socioeconòmica i repercussió en els marges

El 2023 es va iniciar amb un escenari complex a causa del context inflacionista, que va provocar un impacte directe en les despeses de Mercadona de més de 500 milions d'euros (al voltant del 8 %), tant de costos fixos com de variables, entre els quals s'inclouen lloguers, personal, energia i transports, entre altres.

En aquesta mateixa línia, el primer trimestre de l'any va estar marcat especialment per una pujada generalitzada dels preus en origen, que va repercutir conseqüentment en els preus de venda dels productes. Avançant-se a l'estabilització i posterior baixada dels preus de cost, Mercadona es va comprometre el març del 2023 a abaixar els seus preus de venda. Així ho ha fet al llarg de l'any en 500 referències del seu assortiment, alhora que ha fet esforços importants per no repercutir en els preus de venda els diversos increments de preus en origen que els proveïdors han traslladat als preus de compra de la companyia.

El resultat ha estat satisfactori, de manera que Mercadona ha anat incrementant la seva quota de mercat al llarg de l'any. En concret, ha crescut una mitjana de 200 clients per botiga i dia, ha ampliat els *quilitres* moguts un 5 % i ha augmentat les vendes en euros un 15 %, tot això a costa de reduir el marge comercial un punt, conscient que en un sector tan competitiu no només serveix reduir el marge per satisfer el client, sinó que també és necessari millorar la qualitat, l'oferta i el servei de manera contínua.

Aquest increment de l'activitat, juntament amb uns ingressos de 100 milions d'euros que no existien en l'exercici 2022, derivats de la retribució dels excedents de tresoreria, i a les mesures d'estalvi en tots els processos de l'empresa, li han permès absorbir la major despesa i, malgrat la reducció de marges, incrementar el seu benefici net, que ha arribat al 3,1 % sobre vendes.

D'acord amb el Model de Mercadona, quan el procés és més eficient, tots els components de l'empresa s'han de veure beneficiats. És per això que el 2023 s'ha pres la decisió extraordinària, aplicable a les treballadores i treballadors que compleixin els criteris, d'incrementar la retribució variable o prima per objectius en mitja mensualitat addicional, fet que ha provocat que l'import total per aquest concepte hagi arribat als 600 milions d'euros. Aquesta decisió reforça la política de compartir el benefici, en un any en què, gràcies a l'esforç de tota la plantilla i a l'encert de les estratègies implantades, s'ha aconseguit incrementar la quota de mercat, la xifra de vendes i els beneficis.

A més d'això, els bons resultats que ha obtingut la companyia també han tingut repercussió en la societat, en línia amb un model d'empresa, el de Mercadona, que promou la prosperitat sostenible i compartida, tal com algunes de les xifres avalen, com per exemple la seva contribució tributària, que ha arribat als 2.604 milions d'euros, un 15 % més respecte del 2022.

Totes aquestes decisions s'han fonamentat en un model de gestió basat a pensar i actuar, sempre, de manera seqüencial, seguint l'esquema següent: primer "El Cap", després, les vendes i, finalment, el benefici. Un model d'èxit que ha pogut seguir creixent gràcies a la confiança dels 5,8 milions de llars que diàriament van a comprar a algun dels 1.681 supermercats de la cadena.



### *Satisfacció dels 5 components*

*Mercadona ha continuat apostant pel creixement conjunt i sostenible amb iniciatives com la baixada del preu de 500 productes, la prima per objectius, el compromís amb els proveïdors i interproveïdors especialistes o el volum històric de la seva contribució tributària*

1	2
3	

1. Diana, "Cap" del supermercat de Fraga, Osca.
2. Ismael, treballador del supermercat de Camas, Sevilla.
3. Hivernacles del proveïdor Vegetales Línea Verde a Tudela, Navarra.

## Creixement sostenible i compartit

El Model de Qualitat Total aposta per la creació de valor compartit entre els seus 5 components: “El Cap” (qualitat i servei contundent a preu imbatible), El Treballador (prima), El Proveïdor (creixement conjunt), La Societat (impostos) i El Capital (dividends per a accionistes). És, per tant, un model de gestió que confirma que Mercadona és un projecte empresarial sostenible i responsable, que aposta pel llarg termini i que, per a això, destina una bona part dels seus recursos a la reinversió per continuar impulsant tant el seu creixement com la seva continuïtat.



Aquest model de creixement compartit es tradueix, en l'àmbit d'El Treballador, en unes condicions laborals molt per sobre de la mitjana del sector; i, en la seva filosofia que “l'èxit compartit és millor”, en el repartiment, a través de la política de retribució variable, del 25 % del benefici entre el conjunt de la plantilla, en reconeixement de les treballadores i els treballadors amb més d'un any d'antiguitat que amb el seu acompliment, implicació, esforç, productivitat i alt rendiment hagin contribuït no solament a assolir els objectius individuals, sinó també a aconseguir les metes marcades per a l'empresa.

A més, aquest exercici la plantilla ha crescut en 5.000 persones —3.200 a Espanya i 1.800 a Portugal—, xifra que suposa una mitjana de 13 llocs de treball creats al dia. D'aquesta manera, Mercadona ha acabat el 2023 amb 104.000 treballadores i treballadors, tots ells amb feina estable i de qualitat, i amb salaris per sobre de la mitjana del sector.

A través de la contribució tributària realitzada a les administracions públiques, Mercadona comparteix la seva prosperitat any rere any en les àrees on desenvolupa la seva activitat. El 2023, en el cas d'Espanya, la contribució en concepte de tributs suportats ha estat de 1.409 milions d'euros, dels quals 342 milions corresponen a l'impost de societats, 172 milions al pagament de diversos impostos i taxes, i 895 a la Seguretat Social. En el cas de Portu-

gal, a través d'Irma'dona, la contribució ha estat de 29 milions d'euros en tributs suportats, dels quals 20 corresponen a la Seguretat Social i 9 al pagament d'altres impostos i taxes.

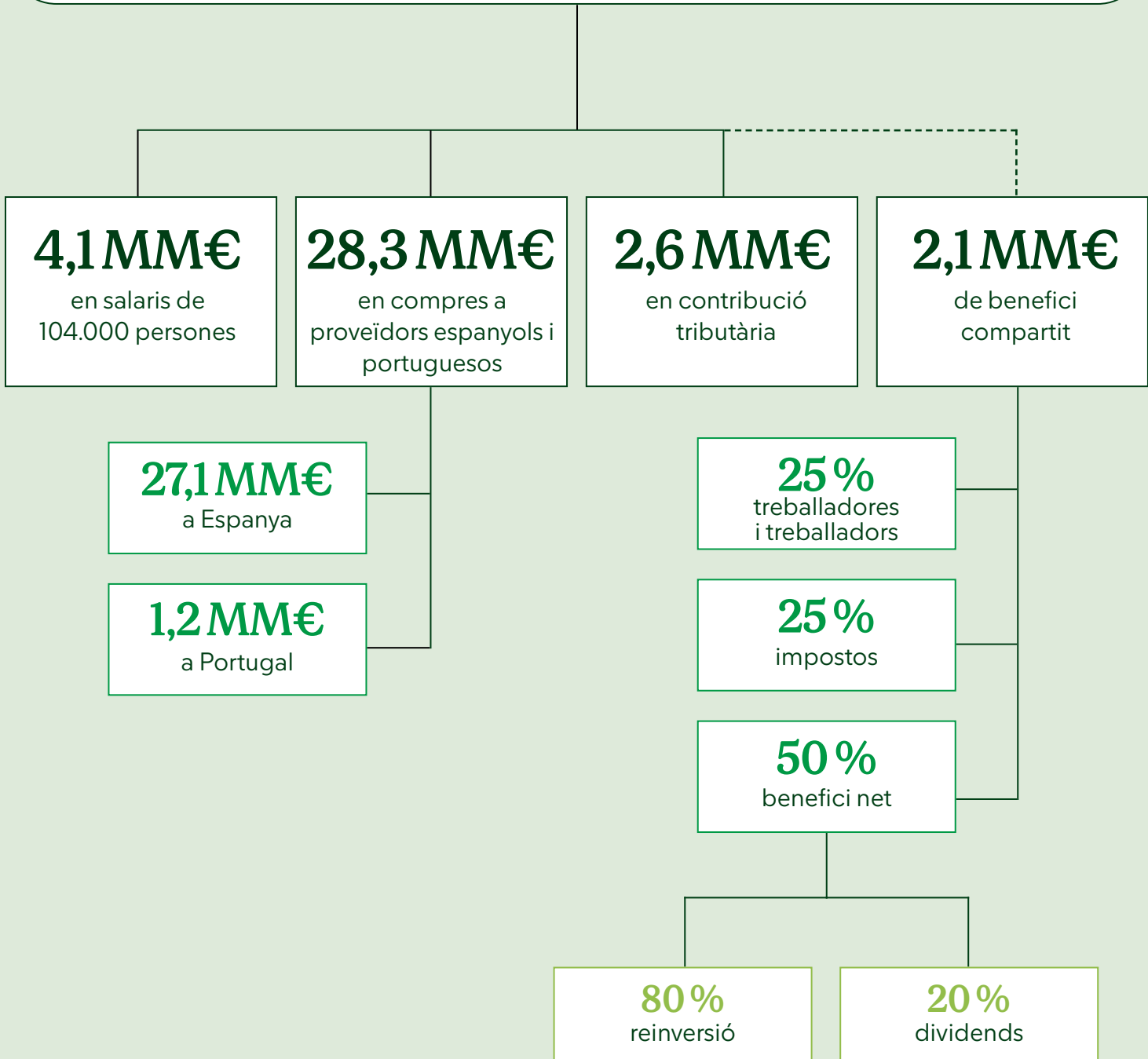
Així mateix, el 2023 la companyia ha continuat donant a la societat part del que en rep. Així ho demostra la seva aportació al PIB d'Espanya durant aquests dotze mesos, que ha estat de 30.768 milions d'euros, xifra que representa el 2,1 % del total estatal. També ho demostra la generació de llocs de treball directes, indirectes i induïts, que d'acord amb els estudis de l'Institut Valencià d'Investigacions Econòmiques (Ivie) ha assolit els 725.947 llocs de treball, xifra que representa el 3,66 % de l'ocupació total del país.

L'activitat de Mercadona no solament genera riquesa a través la seva aportació al PIB i a l'ocupació, sinó que també ha tingut un impacte fiscal d'11.935 milions d'euros durant el 2023. Això representa el 2,2 % de la recaptació total estimada de les administracions públiques espanyoles, incloent-hi les cotitzacions a la Seguretat Social.

El conjunt d'aquestes xifres ha suposat l'impacte econòmic més gran en la història de la companyia i acredita que el seu desenvolupament incideix directament en el creixement de la societat i, novament, que el Projecte Mercadona, en la seva aposta pel futur, és un projecte diferencial i socialment responsable.

## Impacte de l'activitat econòmica de Mercadona

**35,5 MM€**  
vendes amb IVA



MM€: milers de milions d'euros.



## Resultats 2023

### Unitats de venda (*quilitres*)

Les vendes del Grup Mercadona el 2023 han ascendit a 13.625 milions de *quilitres*, xifra que suposa un increment del 5 % respecte de l'exercici anterior.

### Evolució *quilitres venuts*

milions de quilos-litres (*quilitres*)

2022	12.968
2023	13.625

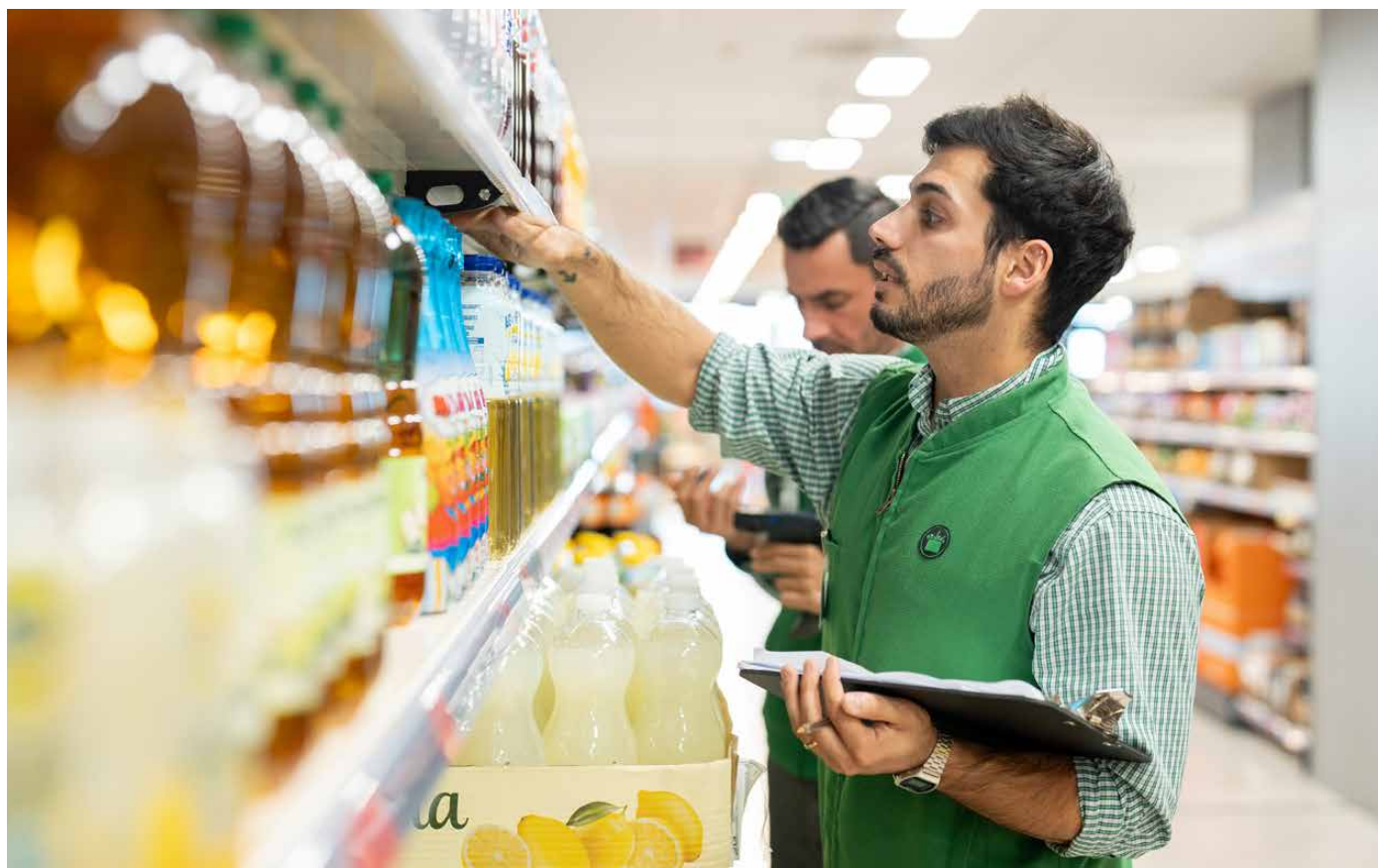
### Vendes

El Grup ha elevat la facturació fins als 35.527 milions d'euros, un 15 % més que el 2022, gràcies a les vendes realitzades mitjançant els diferents canals de compra (presencial i servei *online*). Aquesta fita s'ha completat gràcies a la productivitat, l'eficiència i la millora de la gestió.

### Evolució de les vendes brutes

milions d'euros

2022	31.041
2023	35.527



Sandro i Bruno, treballadors del supermercat de Corroios a Seixal, Setúbal.

## Marge brut

La situació del mercat i l'encariment dels productes han forçat tot el sector de la distribució a ajustar els marges al màxim. El marge ha estat del 24,5 %, amb una reducció per segon any consecutiu, la qual cosa ofereix una imatge de la competència que hi ha en el sector i del gran esforç de l'empresa per absorbir part de l'increment de costos.

### Evolució del marge brut

2022	25,4 %
2023	24,5 %

## Despeses

Malgrat els esforços de contenció, les despeses han continuat incrementant al llarg de l'any. Cal destacar que l'augment més gran s'ha produït en la despesa de personal, que suposa més del 60 % de les despeses operatives, després d'haver mantingut el compromís d'incrementar els salaris d'acord amb l'IPC i haver seguit aplicant la política retributiva de l'empresa, fet que suposa l'increment de trams salarials d'acord amb l'experiència contrastable en el lloc de treball, les primes per objectius i el creixement de cabal per cobrir les necessitats de "El Cap".

### Evolució de la despesa de personal

milions d'euros

2022	3.678
2023	4.115

## Productivitat

Les millores dutes a terme en tots els processos de l'empresa, així com l'estratègia comercial encertada, han provocat un augment de la productivitat, que ha pogut absorbir aquest increment de la despesa.

### % s/ventas de la despesa de personal

2022	12,9 %
2023	12,5 %

## Benefici

El benefici net del Grup ha estat de 1.009 milions d'euros, un 3,1 % la xifra de vendes. Aquest indicador posa de manifest l'esforç fet perquè el Projecte Mercadona creixi de manera sostinguda i sostenible posant el focus en l'eficiència, la productivitat i la millora de gestió.

### Evolució del benefici net

milions d'euros

2022	718
2023	1.009

## EBITDA

L'EBITDA del Grup (definit com el resultat d'explotació + amortitzacions - ingressos financers) ha assolit els 1.910 milions d'euros al tancament del 2023. Per la seva banda, el resultat operatiu del Grup ha mantingut una evolució d'acord amb el benefici, coherent amb l'estratègia i en línia amb l'aposta ferma pels resultats a llarg termini.

### Evolució de l'EBITDA

milions d'euros

2022	1.622
2023	1.910

## Recursos propis

El benefici obtingut en l'exercici i la capitalització de la pràctica totalitat d'aquest han suposat que, al tancament de l'exercici 2023, la xifra de recursos propis ascendeixi a 8.337 milions d'euros, la qual cosa posa de manifest la voluntat de reinversió dels beneficis que té la companyia. Cal assenyalar que la ràtio de recursos propis respecte a l'actiu total s'ha mantingut al voltant del 62 % en l'any.

### Evolució dels recursos propis

milions d'euros

2022	7.529
2023	8.337

## Inversions

La companyia ha seguit apostant per invertir en tots els moviments necessaris per afegir valor als 5 components. L'esforç inversor fet ha estat de 1.062 milions d'euros, que s'han destinat a la transformació en què està immersa per poder afrontar els reptes futurs.

### Evolució de les inversions

milions d'euros

2022	923
2023	1.062

## Altres indicadors

### Proveïdors

El termini mitjà de pagament a proveïdors ha estat de 45 dies i el termini de rotació d'existències, de 12 dies.

### OPEX

Definit com a despesa de personal i altres despeses i ingressos d'explotació (sense tributs), ha estat d'uns 6.037 milions d'euros.

### Fluxos d'efectiu

Tenint en compte les inversions realitzades en l'exercici 2023, la generació de fluxos d'efectiu ha estat la següent:

**2.300 M€**

Fluxos d'activitats  
d'explotació

**-1.120 M€**

Fluxos nets d'activitats d'inversió  
i finançament

**1.180 M€**

Variació neta de l'efectiu



Mari Carmen, "Cap" del supermercat d'Avenida Europa a la Vall d'Uixó, Castelló.

## GRUP MERCADONA

Balanç de situació a 31 de desembre del 2023\*

(en milers d'euros)

<b>ACTIU NO CORRENT</b>	<b>8.117.615</b>
Immobilitzat intangible i material	7.685.612
Inversions financeres i altres actius	432.003
<b>ACTIU CORRENT</b>	<b>5.411.541</b>
Existències	821.719
Inversions financeres	204.630
Efectiu i altres actius líquids equivalents	4.385.192
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>13.529.156</b>
<b>PATRIMONI NET</b>	<b>8.336.659</b>
Capital	15.921
Reserves	7.311.808
Resultat de l'exercici	1.008.930
<b>PASSIU NO CORRENT</b>	<b>34.767</b>
Passius per impostos diferits i provisions	34.767
<b>PASSIU CORRENT</b>	<b>5.157.730</b>
Proveïdors	3.570.137
Creditors i deutes amb administracions públiques	980.040
Personal	607.553
<b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU</b>	<b>13.529.156</b>

\* Dades consolidades Mercadona i Irmãdona calculades exclusivament per a aquesta Memòria.

**GRUP MERCADONA**

Compte de pèrdues i guanys a 31 de desembre del 2023\*

(en milers d'euros)

Import de la xifra de negocis	32.861.621
Aprovisionaments	(24.796.656)
Altres ingressos	42.828
Despeses de personal	(4.115.139)
Altres despeses	(2.083.780)
Amortització de l'immobilitzat	(691.839)
<b>RESULTAT D'EXPLOTACIÓ</b>	<b>1.217.035</b>
Ingressos i despeses financers	96.230
Deterioraments d'instruments financers	(7.914)
<b>RESULTAT FINANCER</b>	<b>88.316</b>
<b>RESULTATS ABANS D'IMPOSTOS</b>	<b>1.305.351</b>
Impost sobre beneficis	(296.421)
<b>RESULTAT DE L'EXERCICI</b>	<b>1.008.930</b>

\* Dades consolidades Mercadona i Irmãdona calculades exclusivament per a aquesta Memòria.

## Projecte Llegat de Juan Roig i Hortensia Herrero

Des del 2012, Juan Roig i Hortensia Herrero mantenen viu el somni comú de posar a disposició de la societat els seus coneixements per, a través del seu suport econòmic altruista, tornar-li part del que en reben d'ella mitjançant projectes sostenibles en l'àmbit de la cultura, l'esport i la formació. Només el 2023 hi han destinat 110 milions d'euros del seu patrimoni personal.

**110**  
milions  
d'euros  
invertits

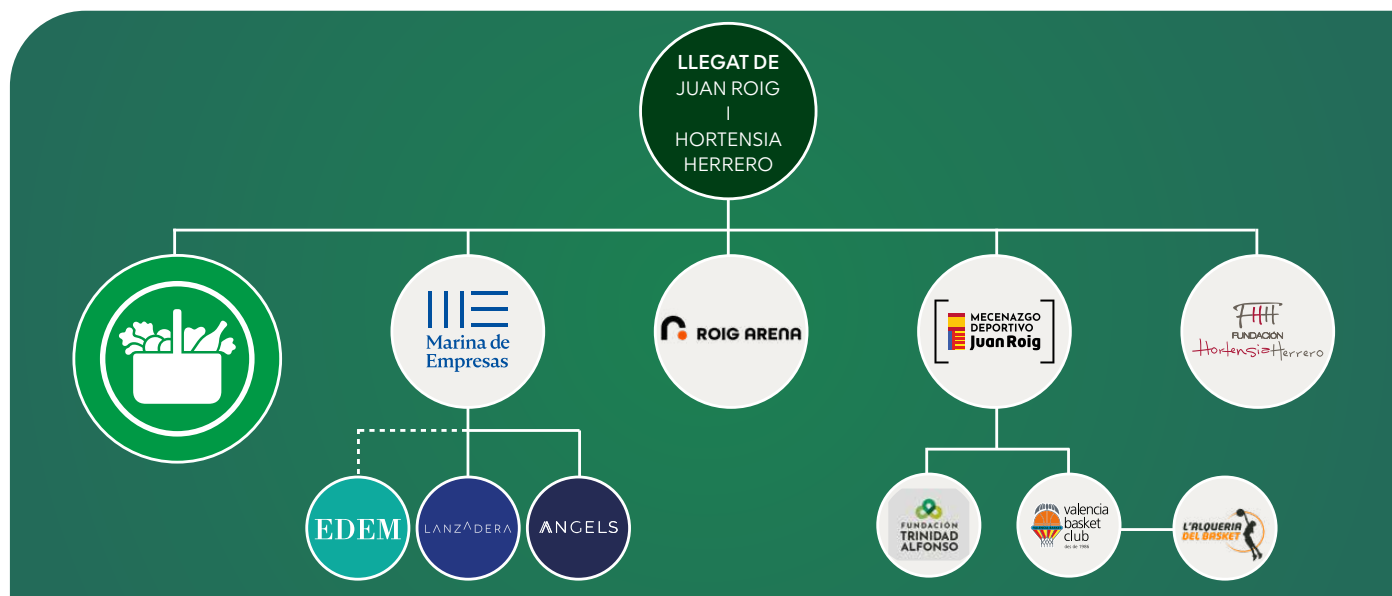
El suport al mecenatge artístic es canalitza a través de la Fundació Hortensia Herrero, que presideix la vicepresidenta de Mercadona. El 2023 s'han invertit 7,4 milions d'euros, xifra que eleva a 47,5 milions l'esforç fet per aquesta fundació d'ençà que es va crear, i s'ha arribat a la fita de la inauguració del Centre d'Art Hortensia Herrero, museu ja de referència per a l'art contemporani que recull més de 100 obres de 50 artistes, totes de la "Col·lecció Hortensia Herrero".

També s'ha reforçat el compromís amb el foment de l'esport a través de la Fundació Trinidad Alfonso. El 2023, aquesta entitat hi ha invertit 10,2 milions d'euros i, a més, ha consolidat la Marató de València com la de més participants d'Espanya i la quarta més ràpida del món. Així mateix, tant Hortensia Herrero com Juan Roig han seguit donant suport a L'Alqueria del Basket i a l'equip masculí i el femení del Valencia Basket Club amb un esforç total de 15,85 milions d'euros en la tempora-

da 2022-2023, en què el club taronja ha conquistat la seva primera Lliga Femenina Endesa.

Paral·lelament, el 2023 s'ha continuat treballant en la construcció del Roig Arena, un recinte multiusos i sostenible per celebrar esdeveniments esportius, culturals i d'entreteniment, la inversió total del qual ascendeix a 280 milions d'euros procedents del patrimoni personal de Juan Roig. D'ells, la meitat ja s'ha desemborsat, i 56,7 milions, concretament, l'any 2023.

Així mateix, el Projecte Llegat ha seguit apostant pel talent i la formació, factors essencials per al desenvolupament de qualsevol societat. Ho ha fet a través de la inversió de 14,5 milions d'euros en Marina de Empresas, un gran pol d'emprenedoria que té tres eixos: EDEM, centre universitari i escola de negocis; Lanzadera, acceleradora d'empreses, i Angels, societat que inverteix en líders emprenedors.





1. Juan Roig i Hortensia Herrero, juntament amb Fernando Roig, Trini Roig i Amparo Roig, en la presentació del Projecte FER. 2. Sala del Centre d'Art Hortensia Herrero, ubicat a València. 3. Juan Roig i Hortensia Herrero, en la inauguració del Centre d'Art Hortensia Herrero, juntament amb les seves quatre filles, Carolina, Amparo, Hortensia i Juana. 4. Ballarins becats per la Fundació Hortensia Herrero al Campus Internacional Valencia Danza 2023. 5. Jugadores del primer equip femení del Valencia Basket Club, guanyadores de la Lliga Femenina Endesa 2022-2023. 6. Tariku Novales, a la Marató de València, després de batre el rècord d'Espanya masculí de la distància. 7. Vista aèria de l'avanç de les obres del Roig Arena a València. 8. Estudiants a l'entrada d'EDEM. 9. Naia Espinosa, CEO de l'*startup* Dryfing, a les instal·lacions de Lanzadera. 10. Ricardo García, emprenedor i CEO de l'*startup* Flipflow, fent una presentació durant l'Investors Day impulsat per Angels.



## Trajectòria Mercadona 1977-2023



**1977**

Inicia la seva activitat dins del Grup Cárnicas Roig, negoci impulsat per Francisco Roig Ballester (1912-2003) i Trinidad Alfonso Mocholí (1911-2006).

**1990**

Juan Roig i Hortensia Herrero passen a tenir la majoria del capital.

**1981**

Juan Roig i la seva esposa, Hortensia Herrero, juntament amb els seus germans Fernando, Trinidad i Amparo, compren Mercadona als seus pares.

**1996**

Naixement de les marques Hacendado, Bosque Verde, Deliplus i Compy.

**1993**

Implantació de l'estratègia comercial SPB (Sempre Preus Baixos) i del Model de Qualitat Total.

**1999**

Tots els membres de la plantilla amb contracte fix: aposta per l'ocupació estable i de qualitat.

**1997**

Acord d'unió amb Almacenes Gómez Serrano, Antequera (Màlaga).

Mural de l'artista Juan Guarch Pérez (Juan Warx), premiat per la Fundació Hortensia Herrero, ubicat a les oficines d'Albalat dels Sorells, València.

## El Projecte Mercadona segueix avançant



**2016**

Inici de la brutal transformació.  
Aprova la internacionalització a Portugal.  
Inauguració dels dos primers supermercats amb el Nou Model de Botiga Eficient (Botiga 8).

**2008**

Realineació de Mercadona amb el Model de Qualitat Total i Carretó Menú (carretó de la compra de més qualitat i més barat del mercat).

**2019**

Inauguració de les deu primeres botigues a Portugal.

**2018**

Desenvolupament de l'estratègia Frescos Global.  
Llançament del nou servei de venda *online*.  
Implantació de la secció A punt per Menjar.

**2022**

Estratègia Totaler Radical: oferir a "El Cap" la possibilitat d'encertar amb productes d'una qualitat contundent.

**2021**

Compromís amb la qualitat contundent per part de tots els departaments.

**2023**

Més de 100.000 treballadores i treballadors.  
Des de l'any 2016, Mercadona ha invertit més de 10.000 milions d'euros en la brutal transformació.

## Informació addicional rellevant

---

### Informe de Verificació Independent

"En compliment de la Llei 11/2018, de 28 de desembre, el Grup consolidat, Inmo-Alameda, S.L.U., al qual pertanyen Mercadona, S.A. i Irmãdona Supermercados, Unipessoal, Lda., ha presentat l'Estat d'Informació No Financera (EINF) consolidat, que forma part de l'informe de gestió consolidat i que ha estat verificat per EY com a prestador independent de serveis de verificació que, amb data 07 de febrer del 2024, va emetre el seu informe de verificació sense reserves.

En el marc d'aquest encàrrec, EY ha verificat una part important dels indicadors que s'integren en aquesta Memòria corporativa, entre molts altres. A la taula adjunta 'Impacte de l'activitat econòmica de Mercadona', es recullen els indicadors que es reflecteixen en aquesta Memòria i que, al seu torn, han estat verificats per EY (s'identifiquen amb √). En cas de discrepància, la informació que s'inclou a l'EINF preval sobre aquesta."

**Per a més informació, aquest informe de verificació,  
juntament amb l'Estat d'Informació No Financera,  
estarà disponible a**



\* Tal com defineix l'estàndard GRI, l'objectiu d'aquesta Memòria és proporcionar informació veraç, rellevant i precisa.

## Impacte de l'activitat econòmica de Mercadona

Núm.	Indicador	Pàgina/Comentari	
1	Nom de l'organització	MERCADONA, S.A.	✓
2	Activitats, marques, productes i serveis	Pàg. 12-21, 32-33	✓
3	Localització de la seu	Carrer Valencia, 5 Tavernes Blanques, València, Espanya	✓
4	Localització de les operacions	Espanya i Portugal Pàg. 4-5	✓
5	Naturalesa de la propietat i forma jurídica	Pàg. 12-13, 94-97	✓
6	Mercats que se serveixen	Pàg. 4-5, 12-13	
7	Dimensió de l'organització	Pàg. 4-5	✓
8	Informació sobre empleats i altres treballadors	Pàg. 4-5, 42-55 Mercadona té 104.000 empleades i empleats fixos (98.700 a Espanya i 5.300 a Portugal) i no té subcontractistes en l'activitat principal	✓
9	Cadena de subministrament	Pàg. 4-5, 56-67, 72-73	
10	Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	Pàg. 6-9, 14-15, 26-27, 58-61	✓
11	Informació sobre com aborda la companyia el principi de precaució	Pàg. 20-21	✓
12	Iniciatives externes	Pàg. 28-29, 62-65, 86-91	
13	Relació amb associacions de les quals l'organització és membre	Pàg. 17, 86-87	✓
14	Declaració del president	Pàg. 6-7	
15	Principals impactes, riscos i oportunitats	Pàg. 20-21	✓
16	Valors, principis, estàndards i normes de comportament	Pàg. 12-21 Mercadona es regeix pel Model de Qualitat Total, que fonamenta els valors i els paradigmes de la companyia. En ell es defineix la conducta interna que comparteixen totes les treballadores i els treballadors. A més, disposa d'un Codi de Conducta que té la missió d'assegurar el compliment dels valors de la companyia i de la llei	✓
17	Estructura de govern	Pàg. 8-9	

Núm.	Indicador	Pàgina/Comentari	
18	Càrrecs executius o amb responsabilitats en aspectes econòmics, mediambientals i socials	Les responsabilitats en aspectes econòmics, socials i mediambientals recauen sobre els membres del Consell d'Administració, que prenen les decisions de manera col·legiada	
19	Consulta als grups d'interès sobre aspectes econòmics, mediambientals i socials	Pàg. 86-91	
20	Composició de l'òrgan superior de govern i els seus comitès	Pàg. 8-9	
21	Informació sobre si la persona que presideix l'òrgan superior ocupa també un lloc executiu	El president del Consell d'Administració presideix també el Comitè de Direcció	
22	Conflictes d'interessos	No hi ha conflictes d'interessos Tots els membres del Comitè de Direcció són treballadores i treballadors de Mercadona, i no hi ha situacions de conflicte d'interessos	
23	Funcions de l'òrgan superior de govern	Pàg. 8-9, 20-21	
24	Coneixement col·lectiu de l'òrgan superior de govern	Pàg. 8-9	
25	Avaluació de l'acompliment de l'òrgan superior de govern	Pàg. 8-9	
26	Identificació i gestió dels impactes econòmics, socials i mediambientals	Cada departament eleva al Comitè de Direcció els aspectes econòmics, socials i mediambientals rellevants relacionats amb la seva activitat, específicament, durant reunions de coordinació	✓
27	Eficàcia dels processos de gestió del risc	Pàg. 18-21	✓
28	Anàlisi dels aspectes econòmics, mediambientals i socials	Pàg. 16-21 Els òrgans de govern de la companyia supervisen i aproven tot el que té relació amb els aspectes econòmics, mediambientals i socials	✓
29	Funció de l'òrgan superior de govern en el report de sostenibilitat	Els òrgans de govern de la companyia supervisen i aproven tota la informació que es reporta a l'exterior	✓
30	Procés per transmetre les preocupacions importants a l'òrgan superior de govern	Cada departament eleva al Comitè de Direcció els aspectes rellevants relacionats amb la seva activitat, específicament, durant reunions de coordinació	✓
31	Naturalesa i nombre de preocupacions importants que es van transmetre a l'òrgan superior	S'elevan totes les preocupacions relacionades amb la seva activitat i que estan sota la seva responsabilitat	✓

Núm.	Indicador	Pàgina/Comentari	
32	Polítiques de remuneració	Pàg. 46-47 Des de fa anys, la companyia té una política retributiva que es basa en el principi de “mateixa responsabilitat, mateix sou”	✓
33	Processos mitjançant els quals es determina la remuneració	Pàg. 44-47	✓
34	Implicació dels grups d'interès en la remuneració	La companyia disposa d'un Conveni Col·lectiu vigent, signat i acordat amb els representants sindicals de les treballadores i els treballadors	✓
35	Llista de grups d'interès	Pàg. 18-21	✓
36	Acords de negociació col·lectiva	Pàg. 50-51 Conveni laboral propi que cobreix el 100 % de les treballadores i els treballadors	✓
37	Identificació i selecció de grups d'interès	Pàg. 18-21	
38	Enfocaments per a la participació dels grups d'interès	Diàleg constant amb tots els grups d'interès amb l'objectiu de copsar-ne les necessitats i expectatives i satisfer-les	✓
39	Aspectes clau i preocupacions sorgits	Pàg. 18-21 La relació que es manté amb els grups d'interès permet aplicar millores de producte realitzades amb els “Caps”, innovar amb els proveïdors o sumar coneixements amb el sector primari per millorar l'assortiment de productes frescos	✓
40	Definició i contingut de la Memòria	L'estructura de la Memòria correspon al Model de Qualitat Total i informa sobre els cinc components de la companyia (grups d'interès)	
41	Llista d'assumptes significatius	Pàg. 18-21 A cada capítol es detallen les estratègies i les accions dutes a terme que són rellevants per a cada component (grup d'interès)	✓
42	Reformulació de la informació	No hi ha hagut canvis rellevants	✓
43	Període de report	De l'1 de gener de 2023 al 31 de desembre de 2023	✓
44	Data del report més recent	2022	✓
45	Cicle de report	Anual	✓
46	Punt de contacte per a preguntes i dubtes sobre el report	Dades de contacte a la contraportada	

Núm.	Indicador	Pàgina/Comentari	
47	Relació entre el salari inicial desglossat per gènere i salari mínim en llocs on es desenvolupen operacions significatives	Pàg. 44-47 La política retributiva respon al principi d'equitat: "mateixa responsabilitat, mateix sou", sense fer distincions de gènere ni cap altra diferenciació	
48	Percentatge de la despesa als llocs amb operacions significatives que correspon a proveïdors locals	Pàg. 4-5, 66, 106	
49	Nombre i percentatge de departaments en què s'han avaluat els riscos relacionats amb la corrupció i riscos significatius detectats	S'han avaluat el 100 % de les activitats i els procediments interns dels diferents departaments en què s'han identificat possibles riscos relacionats amb la corrupció	
50	Polítiques i procediments de comunicació i capacitació sobre la lluita contra la corrupció	El rebuig de la corrupció és un principi fonamental en el Model de Mercadona	✓
51	Casos confirmats de corrupció i mesures	No s'han detectat casos de corrupció durant el període analitzat	✓
52	Nombre de sentències per competència deslleial, pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència i resultat de les mateixes	No se n'ha registrat cap durant el període reportat	
53	Consum energètic intern	7.175.700 GJ	✓
54	Intensitat energètica	526,64 GJ / M quil litres venda	
55	Estalvi en consum energètic	144,70 milions de kWh	✓
56	Consum d'aigua	Consum total 3,66 hm <sup>3</sup> (dels quals 2,25 hm <sup>3</sup> corresponen a botigues i 1,41 hm <sup>3</sup> a blocs logístics)	✓
57	Captació d'aigua segons la font	100 % xarxa d'abastament municipal Captació d'aigua de pluja en tres plataformes logístiques, que és utilitzada per a reg i aigualeig	✓
58	Emissions directes de gasos amb efecte hivernacle per fuites de gasos fluorats	10,58 t CO <sub>2</sub> -eq / M quil litres venda	✓
59	Emissions indirectes de gasos amb efecte hivernacle per consum d'energia	21,11 t CO <sub>2</sub> -eq / M quil litres	✓
60	Emissions directes de gasos amb efecte hivernacle per transport de mercaderies	7,37 kg CO <sub>2</sub> -eq / m <sup>3</sup> de mercaderia servida a botiga	✓
61	Intensitat de les emissions totals de gasos amb efecte hivernacle	55,89 t CO <sub>2</sub> -eq / M quil litres venda	✓
62	Variació anual de les emissions de gasos amb efecte hivernacle	-1.950 tones de CO <sub>2</sub>	✓
63	Emissions de substàncies que esgoten l'ozó	La companyia no utilitza substàncies que esgoten l'ozó	

Núm.	Indicador	Pàgina/Comentari	
64	Pes total dels residus generats, segons tipus i mètode de tractament	406.175 tones de residus, de les quals el 91 % es destina a reciclatge/valorització	✓
65	Percentatge de nous proveïdors que es van examinar en funció de criteris ambientals	Mercadona exigeix a tots els seus proveïdors i interproveïdors especialistes que estiguin certificats en algun estàndard de bona gestió ambiental reconegut internacionalment (ISO 14001, EMAS o equivalent)	
66	Nombre i taxa de contractacions i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, gènere i àrea d'activitat	Pàg. 44	✓
67	Prestacions socials per als empleats a jornada completa que no s'ofereixen als empleats temporals o a mitja jornada, desglossades per ubicacions significatives d'activitat	No hi ha aquesta diferenciació	
68	Terminis mínims de preavis de canvis operatius i possible inclusió d'aquests canvis en els convenis col·lectius	Qualsevol fet rellevant que pugui afectar la plantilla es notifica a les treballadores i els treballadors, i als seus representants, amb antelació suficient i sempre dins dels terminis establerts per la legislació vigent	
69	Percentatge de treballadors que estan representats en comitès formals de seguretat i salut conjunts per a la Direcció i els empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut	Els comitès existents representen totes les treballadores i els treballadors al mateix nivell, i tots els acords són confirmats per la Direcció	✓
70	Taxa d'accidents, hores perdudes i absentisme	Incidència accidents de treball amb baixa: 29,42 % Hores perdudes: 9.988.254 Absentisme: 4,76 % Absentisme homes: 1,46 % Absentisme dones: 3,30 %	✓
71	Treballadors la professió dels quals té una major incidència o risc elevat de malaltia	Amb caràcter general, no s'identifiquen treballadores ni treballadors implicats en activitats amb alta incidència o alt risc de malalties específiques	✓
72	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats	Hi ha acords en vigor amb els sindicats en què es recullen aspectes com millores en el disseny dels llocs de treball i de l'elecció d'equips i mètodes de producció per garantir la seguretat a la feina, així com fomentar la informació i la formació necessàries per minimitzar riscos en cada lloc	✓
73	Mitjana d'hores de formació anuals per empleat, desglossada per gènere i categoria professional	Per empleat: 26,6 hores de formació i 947,5 € invertits de mitjana per persona a Espanya i 142 hores de formació i 3.303 € invertits de mitjana per persona a Portugal	✓



Núm.	Indicador	Pàgina/Comentari	
74	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten l'ocupabilitat de les treballadores i els treballadors i els ajuden a gestionar el final de les seves carreres professionals	Pàg. 52-53	✓
75	Percentatge d'empleats que reben avaluacions de l'acompliment de desenvolupament professional desglossat per gènere i categoria professional	Pàg. 44 Totes les treballadores i els treballadors són avaluats anualment en l'acompliment de les seves funcions, tant en sentit descendent com ascendent	
76	Composició dels òrgans de govern i desglossament de la plantilla per categoria professional i gènere, edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat	Pàg. 8-9, 44, 48-49	✓
77	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, remuneració desglossada dones vs. homes	Pàg. 44, 46-47 S'aplica el principi d'equitat "mateixa responsabilitat, mateix sou" sense cap diferència pel que fa a gènere	✓
78	Nombre de casos de discriminació i mesures correctores adoptades	El 2023, Mercadona no ha registrat cap cas de discriminació a través dels canals disponibles	✓
79	Identificació de centres i proveïdors significatius en què la llibertat d'associació i el dret d'acollir-se a convenis col·lectius es poden infringir o poden estar amenaçats, i mesures adoptades per defensar aquests drets	La companyia garanteix la llibertat d'associació en tots els seus centres de treball, com es recull en el Conveni Col·lectiu vigent No s'han identificat proveïdors significatius en situació de risc	
80	Identificació de centres i proveïdors amb un risc significatiu de casos d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a l'abolició de l'explotació infantil	La companyia garanteix que no hi ha cap cas d'explotació infantil als seus centres de treball No s'han identificat proveïdors significatius en situació de risc	✓
81	Centres i proveïdors amb un risc significatiu de ser origen d'episodis de treballs forçats, i mesures adoptades per contribuir a l'eliminació de totes les formes de treballs forçats	La companyia garanteix que no hi ha cap cas de treballs forçats als seus centres de treball No s'han identificat proveïdors significatius en situació de risc	
82	Nombre i percentatge de centres que han estat objecte d'exàmens o avaluacions d'impactes en matèria de drets humans	La companyia compleix els estàndards que s'exigeixen en aquesta matèria, d'acord amb la legislació vigent	✓
83	Hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, inclòs el percentatge d'empleats capacitats	Tota la plantilla rep formació en el Model de Mercadona, que conforma els valors i els comportaments dins de la companyia	✓
84	Percentatge de centres on s'han implantat programes de desenvolupament, avaluacions d'impactes i participació de la comunitat local	La companyia no disposa d'aquest indicador, però s'especifiquen les diferents accions realitzades en el capítol La Societat (pàg. 76-91)	

Núm.	Indicador	Pàgina/Comentari	
85	Centres d'operacions amb efectes negatius significatius, possibles o reals, sobre les comunitats locals	Pàg. 20-21, 90 No s'han identificat centres amb efectes negatius a les comunitats locals	
86	Percentatge de nous proveïdors que es van examinar vs. criteris relatius a drets humans, pràctiques laborals i repercussió social	Pàg. 66 El 85 % de l'assortiment és d'origen espanyol, obtingut de proveïdors auditats segons el Model de Mercadona, que contempla la satisfacció de les necessitats de les treballadores i els treballadors	
87	Contribucions econòmiques realitzades a partits polítics per país i destinatari	No se n'han realitzat durant el període de report	
88	Nombre d'incidents per incompliment de normativa o codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, desglossats en funció del tipus de resultat d'aquests incidents	Durant el període de report no s'han identificat incidents significatius per incompliment en aquest àmbit	✓
89	Tipus d'informació que requereixen els procediments de l'organització relatius a la informació i l'etiquetatge dels seus productes i serveis, i percentatge de categories de productes i serveis significatius que estan subjectes a aquests requisits	Pàg. 30-33	✓
90	Nombre d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, desglossats en funció del tipus de resultat	Durant el període de report no s'han identificat incidents significatius per incompliment en aquest àmbit	
91	Nombre de casos d'incompliment de la normativa o dels codis voluntaris relatius a les comunicacions de màrqueting, com ara la publicitat i el patrocini, desglossats en funció del tipus de resultat	Durant el període de report no s'han identificat incidents significatius per incompliment en aquest àmbit	
92	Nombre de reclamacions fonamentals sobre la violació de la privacitat i la fuga de dades dels clients	La companyia no en té constància de cap en el període de report	✓
93	Import de les multes significatives per incomplir la normativa i la legislació relatives al subministrament i l'ús de productes i serveis, valor monetari de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la legislació i la normativa	No hi ha incompliments significatius de la normativa*	

\* La companyia considera significativa qualsevol sanció econòmica per sobre dels 50.000 €.



**MERCADONA**  
Supermercats de Confiança

**MERCADONA S.A.**

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

**IRMADONA SUPERMERCADOS,  
UNIPESSOAL, LDA.**

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



**PRESENCIA DIGITAL DE MERCADONA  
ESPANYA**

[info.mercadona.es](mailto:info.mercadona.es)  
[www.facebook.com/mercadona](https://www.facebook.com/mercadona)  
[www.x.com/mercadona](https://www.x.com/mercadona)  
[www.instagram.com/mercadona](https://www.instagram.com/mercadona)  
[www.youtube.com/mercadona](https://www.youtube.com/mercadona)  
[www.linkedin.com/company/mercadona](https://www.linkedin.com/company/mercadona)

**PRESENCIA DIGITAL DE MERCADONA  
PORTUGAL**

[www.mercadona.pt](https://www.mercadona.pt)  
[www.facebook.com/mercadonaportugal](https://www.facebook.com/mercadonaportugal)  
[www.x.com/mercadona\\_pt](https://www.x.com/mercadona_pt)  
[www.instagram.com/mercadona\\_portugal](https://www.instagram.com/mercadona_portugal)  
[www.youtube.com/mercadonaportugal](https://www.youtube.com/mercadonaportugal)  
[www.linkedin.com/company/mercadonaportugal](https://www.linkedin.com/company/mercadonaportugal)