Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A. y sociedades dependientes

Informe de Verificación Independiente
31 de diciembre de 2019

Informe de verificación independiente

A los accionistas de Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, de Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, DIA o la entidad o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de DIA del ejercicio 2019.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla incluida en el apartado denominado "Tabla de trazabilidad Ley 11/2018 e indicadores GRI" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de DIA, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de DIA, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado denominado "Tabla de trazabilidad ley 11/2018 e indicadores GRI" del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de DIA, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a diversas unidades de DIA, S.A. que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con personal de DIA, S.A. para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.

- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por DIA y descrito en el apartado denominado "Gestión de la responsabilidad social corporativa en DIA" del citado EINF, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.

- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de 2019 de Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado denominado “Tabla de trazabilidad ley 11/2018 e indicadores GRI” del citado EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 01/20/6221 emitido por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

Pablo Bascones

8 de abril de 2020

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO 2019

Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A. (la Compañía) y sus empresas subsidiarias (Grupo o Grupo DIA), han preparado el Estado de Información no Financiera consolidado siguiendo los requisitos de la nueva Ley 11/2018 sobre información no financiera del 28 de diciembre de 2018. Este informe forma parte del Informe de Gestión Consolidado 2019 de Grupo DIA.

ÍNDICE

1. BASES DE PREPARACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO 3
2. PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA 4
   2.1. Estructura corporativa 4
   2.2. Estructura Accionarial 5
3. MODELO DE NEGOCIO 6
   3.1. Acciones recientes y nueva estrategia empresarial 7
4. GOBIERNO CORPORATIVO 9
   4.1. Composición y cambios en el Consejo de Administración y en el equipo directivo 9
   4.2. Políticas corporativas 11
   4.3. Gestión de Riesgos en Grupo DIA 11
   4.4. Gestión ética y cumplimiento 12
5. GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN DIA 16
6. CLIENTES 18
7. EMPLEADOS 20
   7.1 Empleo y diálogo social 21
   7.2 Salud y seguridad en el lugar de trabajo 24
   7.3 Igualdad de oportunidades 24
   7.4 Formación de empleados 26
8. FRANQUICIAS 28
9. PROVEEDORES 30
10. COMUNIDAD INVERSORA 32
11. MEDIO AMBIENTE 33
   11.1 Cumplimiento de la normativa vigente 33
   11.2 Uso responsable de los Recursos Naturales 33
   11.3 Gestión responsable de los residuos 34
   11.4 Adopción de medidas para la reducción de gases de efecto invernadero 35
   11.5 Identificación proactiva de oportunidades de mejora 36
   11.6 Involucración de los empleados a través de la formación y sensibilización 37
12. SOCIEDAD 38
   12.1 Gobierno fiscal, Control y Gestión de Riesgos 39
   12.2 Alianzas y acciones de patrocinio 40
13. TABLA DE TRAZABILIDADLEY 11/2018 E INDICADORES GRI 42
14. ANEXO: INFORMACIÓN REGIONALIZADA DE INDICADORES DESTACADOS 48

1. BASES DE PREPARACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

El Informe de Gestión de Grupo DIA integra su información financiera y no financiera inspirándose en las recomendaciones de la "*Guía para la Elaboración del Informe de Gestión de las Entidades Cotizadas*" de la CNMV y los requisitos de la nueva Ley 11/2018 de información no financiera del 28 de diciembre de 2018. Con este enfoque "integrado", se incorpora a la información sobre la situación financiera del Grupo, aquella información necesaria para comprender el impacto de la actividad de Grupo DIA respecto a cuestiones medioambientales, sociales y relativas a los empleados.

El Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) de DIA SA y las subsidiarias que componen el Grupo (en adelante DIA o Grupo) se emite anualmente e incluye datos consolidados de la Compañía en general[1] del año 2019. La información ha sido preparada de acuerdo con la legislación comercial vigente sobre aquellos temas que fueron relevantes para el Grupo. Los diferentes indicadores presentados siguen los estándares *Global Reporting Initiative* (GRI) y muestran el desempeño de la Compañía en 2019 comparándolo con el año anterior. En el anexo "Información regionalizada de indicadores destacados" se facilita información con mayor nivel de detalle para ciertos indicadores incluidos en este informe.

Para cualquier consulta general sobre este informe, los grupos de interés deben comunicarse con el Departamento de Relaciones Externas y RSC, con dirección en la calle Jacinto Benavente 2A, CP 28232 de Las Rozas de Madrid, o enviar un correo electrónico a comunicacion@diagroup.com o rsc@diagroup.com.

[1] Todo el perímetro de sociedades que componen Grupo DIA está incluido en este informe (ver punto 2.1. Estructura Societaria). Sin embargo, debido al tamaño o inactividad de alguna de las sociedades, las empresas más materiales en términos de empleados y desempeño medioambiental son: DIA Portugal Supermercados, Lda y DIA Portugal II en Portugal; DIA Argentina, S.A. en Argentina; DIA Brasil Sociedade Limitada en Brasil; DIA Retail, S.A., Beauty by DIA, S.A. y Grupo El Árbol, Distribución y Supermercados, S.A. en España.

2. PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA

Distribuidora Internacional de Alimentación S.A. (la "Compañía", junto con sus subsidiarias, "Grupo" o "DIA") es un empresa de distribución líder de supermercados de conveniencia, con un promedio de 2.9 millones de tickets por día y más de 20 millones de clientes en todo el mundo. Con sede en Madrid y cotizada en la bolsa de valores española, Grupo DIA es el minorista de alimentación con la mayor red de tiendas, la tasa más alta de penetración en pequeños municipios y la tercera mayor cuota de mercado en España en 2019[2]. A 31 de diciembre de 2019, Grupo DIA operaba con 6.626 tiendas en España, Portugal, Brasil y Argentina (incluyendo las tiendas franquicias y *Clarel,* y excluyendo la enseña *Max Descuento*) y empleaba a 39.379 empleados en todo el mundo.

El Grupo está organizado en cuatro unidades de negocio: España, Portugal, Brasil y Argentina. A 31 de diciembre de 2019, España representaba el 60,8% de las ventas del Grupo, Portugal el 8,6%, Brasil el 17,2% y Argentina el 13,4%.

2.1. Estructura corporativa

Nombre	Domicilio	Actividad	% participación 2019
DIA Portugal Supermercados, Lda.	Lisboa	Distribución al por mayor y al por menor de productos de alimentación y gran consumo.	100,00
DIA Portugal II	Lisboa	Distribución al por menor de productos de alimentación y gran consumo.	100,00
DIA Argentina, S.A.	Buenos Aires	Distribución al por mayor y al por menor de productos de la alimentación y gran consumo.	100,00
Distribuidora Internacional, S.A.	Buenos Aires	Consultoría de servicios.	100,00
DIA Paraguay, S.A.	Asunción	Distribución al por mayor y al por menor de productos del ramo de la alimentación.	100,00
DIA Brasil Sociedade Limitada	Sao Paulo	Distribución al por mayor y al por menor de productos de alimentación y gran consumo.	100,00
DBZ Administração, Gestão de Ativos e Serviços Imobiliários, L.T.D.A.	Sao Paulo	Administración de los inmuebles de propiedad de DIA Brasil.	100,00
DIA América Latina Estudos, Pesquisas e Treinamentos, L.T.D.A.	Sao Paulo	Prestación de servicios a países latinoamericanos relacionados con estudios y encuestas del mercado minorista y participación en el capital de otras sociedades.	100,00
DIA Retail España, S.A.U.[3]	Madrid	Distribución al por mayor y al por menor de productos de la alimentación y gran consumo.	100,00
Pe-Tra Servicios a la distribución, S.L.U.	Madrid	Arrendamiento de locales de negocio.	100,00
DIA World Trade, S.A.U.	Ginebra	Prestación de servicios a proveedores de las sociedades de Grupo DIA.	100,00
Beauty by DIA, S.A.U.	Madrid	Comercialización de productos de droguería y perfumería.	100,00
Grupo El Árbol, Distribución y Supermercados, S.A.U.	Madrid	Distribución al por mayor y al por menor de productos de la alimentación y gran consumo.	100,00
DIA ESHOPPING, S.L.U.	Madrid	Creación, mantenimiento y explotación de páginas y portales en internet para la venta de productos y servicios.	100,00
Finandia, S.A.U.	Madrid	Realización de operaciones de préstamo y crédito, incluyendo crédito al consumo, crédito hipotecario y la financiación de transacciones comerciales, así como la emisión y gestión de tarjetas de crédito y débito.	100,00
DIA FINANCE, S.L.U.	Madrid	La importación, exportación, adquisición, distribución y venta al por mayor y menor de alimentos, bebidas, enseres y en general otros productos de uso y consumo doméstico.	100,00

[2] Kantar Worldpanel "Informe Cliente DIA".
[3] TWINS Alimentación, S.A.U. en 2018.

Nombre	Domicilio	Actividad	% participación 2019
Luxembourg Investment Company 317. S.a.r.l.	Luxemburgo	Sociedad tenedora de acciones.	100,00
Luxembourg Investment Company 318. S.a.r.l.	Luxemburgo	Sociedad tenedora de acciones.	100,00
Luxembourg Investment Company 319. S.a.r.l.	Luxemburgo	Sociedad tenedora de acciones.	100,00
Luxembourg Investment Company 320. S.a.r.l.	Luxemburgo	Sociedad tenedora de acciones.	100,00
Luxembourg Investment Company 321. S.a.r.l.	Luxemburgo	Sociedad tenedora de acciones.	100,00
Luxembourg Investment Company 322. S.a.r.l.	Luxemburgo	Sociedad tenedora de acciones.	100,00
Luxembourg Investment Company 323. S.a.r.l.	Luxemburgo	Sociedad tenedora de acciones.	100,00
CD Supply Innovation S.L.	Madrid	Compra de los productos de marca propia de sus socios.	50,00
ICDC Services Sàrl	Ginebra	Negociación de servicios On Top con proveedores internacionales.	50,00
Red Libra Trading Services, S.L.	Madrid	Negociación con proveedores de marcas de distribuidor.	50,00
Horizon International Services, S.a.r.l.	Ginebra	Negociación de servicios On Top con proveedores internacionales.	25,00

Tabla 1: Lista de las empresas que componen Grupo DIA a 31 de diciembre de 2019, incluyendo nombre legal, domicilio social, actividad principal y participación directa e indirecta (en porcentaje) de la Compañía.

En el contexto del acuerdo de modificación y refundición de la deuda bancaria del Grupo DIA, la Junta General de Accionistas de 30 de agosto de 2019 acordó realizar una operación de filialización a solicitud de los prestamistas sindicados. En ejecución de dicho acuerdo y tras la aprobación de dicha operación por el Consejo de Administración de Grupo DIA el 26 de diciembre de 2019, se ha iniciado un proceso de varias transacciones y trámites legales durante los primeros meses de 2020, para transferir las principales unidades de negocio de la Compañía a determinadas filiales directa o indirectamente participadas por distintas sociedades luxemburguesas las cuales a su vez serán filiales directas o indirectas de DIA, S.A.

2.2. Estructura Accionarial

DIA cotiza en la bolsa de valores de Madrid. A continuación, se muestra un resumen de la estructura accionarial.

Número de acciones en circulación	6.677.978.979	100%	Derechos de voto directos	Derechos de voto indirectos	Instrumentos financieros
Treasury stock	1.238.790	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%
Free Float	1.680.327.841	25,16%	0,00%	0,00%	0,00%
LETTERONE INVESTMENT HOLDINGS, S.A.	4.996.412.348	74,82%	0,00%	74,82%	0,00%

Tabla 2: Participaciones significativas y autocartera a 31 de diciembre de 2019, según comunicaciones de participaciones significativas de CNMV.

3. MODELO DE NEGOCIO

Grupo DIA es una compañía dedicada al negocio minorista de productos de consumo diario, con una amplia red de tiendas tanto propias como franquiciadas. A 31 de diciembre de 2019, el 44% de las tiendas eran franquicias, convirtiendo a Grupo DIA en la primera empresa franquiciadora del sector alimentación de España. Además, es el cuarto franquiciador de Europa y de los 25 primeros a nivel mundial, según los estudios más recientes.[4]

Grupo DIA tiene cuatro formatos de tienda en España (DIA, La Plaza de DIA, DIA & Go y Clarel), con diferentes características pero con un enfoque unificado: la oferta de frescos y una apuesta por la conveniencia y la proximidad. El formato DIA está presente en los cuatro países en los que opera el Grupo, con tiendas ubicadas cerca de los clientes en ciudades, pueblos suburbanos y aldeas más pequeñas. El formato de La Plaza de DIA, enfocado en frescos y productos *premium*, sólo está disponible en áreas urbanas de la geografía española. DIA & Go, el formato más reciente introducido en 2018, está ubicado en áreas urbanas altamente pobladas de España, Portugal y Brasil y abastece a los consumidores de conveniencia y *"on the go"*. Por su parte, Clarel es un concepto diferente cuyo objetivo es convertirse en la tienda de barrio de referencia en artículos de belleza, hogar y cuidado personal.

Los cuatro formatos están diseñados para satisfacer todas las necesidades de compra de los clientes, a quienes el Grupo ofrece una variedad de productos alimenticios y no alimenticios de excelente calidad adaptados a todos los bolsillos. La oferta de productos alimenticios, que representa más del 80% de las ventas, incluye, entre otros: alimentos frescos, preenvasados, carne y pollo, pescado, embutido y productos horneados. Como parte del esfuerzo por mejorar la oferta de productos frescos, Grupo DIA está introduciendo mostradores de carne, pescado y charcutería en un número seleccionado de tiendas, y productos frescos envasados en todas sus tiendas. Además, el Grupo tiene como objetivo aumentar el espacio destinado a productos de panadería, frutas y verduras y a ofrecer comida para llevar. En esta misma línea, la Compañía ha ampliado también el surtido, la variedad y la frecuencia de entrega de los productos frescos en toda su red de tiendas.

DIA tiene más de 30 años de experiencia en el desarrollo de su marca propia que ofrece actualmente alrededor de 7.000 referencias:

- DIA ha sido la marca propia tradicional del Grupo durante más de 30 años. Abarca todas las categorías de productos de consumo masivo.

- Bonté se especializa en productos para el cuidado personal y perfumería.

- Delicious es la propuesta premium (gourmet) del Grupo, de mayor valor añadido.

- Basic Cosmetics es la marca de maquillaje y cosmética.

- BabySmile y JuniorSmile se especializan en productos para el cuidado de los niños y los bebés.

- As se especializa en cuidado de las mascotas y su comida.

- Vital es la marca más reciente desarrollada por el Grupo y especializa en nutrición saludable e incluye más de 170 artículos en todos los países.

El modelo de negocio de DIA está respaldado por un sistema de suministro ampliamente probado. El Grupo opera con un sistema logístico integrado y propio que cuenta con 29 almacenes localizados en las principales jurisdicciones, con un espacio total de almacenamiento de aproximadamente 676.670 m^2 (a 31 de diciembre de 2019) y con el apoyo de empresas de transporte de terceros.

[4] Kantar Worldpanel; Ránking Franchise Direct 2018.

3.1. Acciones recientes y nueva estrategia empresarial

Los últimos dos años han sido un desafío para Grupo DIA, tanto desde un punto de vista financiero como comercial. Un profit warning sobre los beneficios, las reexpresiones financieras, las bajadas de calificación y las limitaciones de liquidez han acarreado una amenaza real de insolvencia y caída del precio de las acciones. Esto condujo, en 2019, a un acuerdo de refinanciación que se explica ampliamente en la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas 2019 (en su nota 14). Junto a este hecho, en 2019 se han adoptado algunas medidas importantes con el objetivo de estabilizar y reposicionar el negocio, de las cuales merece la pena destacar las siguientes:

- Reducción del número de tiendas DIA y proceso de destercerización (convertir tiendas franquiciadas en tiendas DIA propias).

- Un proceso de ajuste de plantilla, principalmente en Brasil y España, con el objetivo de mejorar la eficiencia y productividad del Grupo.

- Discontinuación de actividades comerciales non-core (por ejemplo, Oportunidades DIA, la masterfranquicia de Bahía o Mini Preço en Brasil).

- Implementación de un Plan de Acción para la revisión y mejora continua de las áreas de Cumplimiento y Control Interno a nivel Grupo.

Fortalezas empresariales

- Proximidad al cliente y capilaridad: el Grupo tiene una red de distribución[5] de más de 6.600 tiendas orientadas al formato de conveniencia, lo que permite explotar tendencias de consumo favorables: aproximadamente el 63% de los encuestados en un estudio de 2017 indicó que la proximidad, la comodidad y la facilidad eran los factores más importantes al elegir una tienda de alimentación, un incremento del 18% en comparación con respecto a 2010[6].

- Potencial de mejora de la relación calidad-precio de su marca propia: DIA fue la primera compañía en introducir productos de marca propia en España hace más de 40 años. El Grupo puede desarrollar productos de marca propia de alta calidad y ofrecerlos a precios competitivos debido a sus volúmenes de ventas, su amplia experiencia, la fuerte relación que tiene con los proveedores y los potenciales ahorros en los gastos de marketing y publicidad.

- Modelo de negocio con cerca del 50% de sus tiendas franquiciadas: este modelo ha permitido a Grupo DIA escalar sus operaciones y mejorar su capilaridad y reconocimiento de una manera rentable, ahorrando tiempo y recursos y, a su vez, aumentando beneficios y márgenes. Además, este modelo, en el que DIA posee 30 años de experiencia, permite una gran flexibilidad tanto en la gestión como en la operación. A 31 de diciembre de 2019, el Grupo es el mayor franquiciador español de alimentación entre sus principales competidores, está entre los 5 primeros de Europa y entre los 25 principales franquiciadores del mundo[7].

- Amplia base de clientes fidelizados: el programa de fidelización ClubDIA, que nació hace más de 21 años, tenía más de 20 millones de miembros activos en 2019. Más del 70% de las ventas se realizan con la tarjeta de fidelización ClubDIA y la cesta media de un cliente que utiliza el programa de fidelización es mayor que la cesta media de un cliente no fidelizado.

[5] Entre los principales minoristas de España en términos de cuota de mercado, DIA tenía la mayor red de tiendas del mercado con 3.476 PoS a 30 de junio de 2019, seguido de Mercadona con 1.628 PoS y Eroski con 1.321 PoS.32.
[6] Observatorio Cetelem, Consumo Europa 2017; MAPAMA; Kantar Worldpanel.
[7] Franchise Direct 2018; Kantar Worldpanel.

Pilares de transformación

El proceso de transformación de DIA en una empresa del comercio minorista moderna y rentable se centra en:

- Invertir en capacidades que lideren la transformación: contar con especialistas en distribución alimentaria a nivel mundial, construir una organización eficiente y desarrollar los mejores estándares operativos.
- Restablecer la cultura y la confianza de DIA, fomentando las relaciones a largo plazo con los accionistas y partes clave del Grupo, y creando una nueva cultura basada en el rendimiento y orientada hacia el liderazgo.
- Transformar la Propuesta de Valor al Consumidor de DIA, estableciendo un nuevo surtido, mejorando la oferta de frescos y marca propia, adaptando precios y promociones, invirtiendo en la red de tiendas y reinventando el modelo de franquicia.

Una de las tareas más relevantes durante 2019 y completada con éxito ha sido la integración de un nuevo equipo. Se han incorporado más de 80 nuevos y exitosos profesionales, procedentes del mundo de la distribución, a todas las áreas funcionales del Grupo (Comercial, Operaciones, Logística, etc.) y a todo tipo de niveles (Consejero Delegado-1, Consejero Delegado-2, etc.). Dichas incorporaciones son un complemento al talento interno ya existente en el Grupo, y debidamente promocionado a posiciones de liderazgo, creando un equipo ganador. El nuevo equipo se ha comprometido desde el principio con la nueva etapa de DIA, estableciendo planes de acción y desarrollando hojas de ruta para alcanzar los objetivos de transformación del Grupo.

Muchas iniciativas que forman parte de los pilares de transformación del Grupo ya se han desarrollado con éxito en España: (i) mejoras en la oferta de productos frescos centrándonos en la calidad, presentación, frescura y precio, (ii) desarrollo de un nuevo modelo de franquicia, ya probado, y consecuencia también de un gran esfuerzo de saneamiento de la red de franquicias, y (iii) la iniciativa de excelencia operativa comenzada con el despliegue de la optimización de procesos en tienda y mejoras logísticas para satisfacer niveles de servicio más breves en el caso de las frutas y las verduras.

4. GOBIERNO CORPORATIVO

Grupo DIA cuenta con un sistema de gobierno corporativo que trabaja para garantizar un adecuado clima de control y cumplimiento de las regulaciones tanto internas como externas. La normativa interna de la Compañía se ajusta a la Ley de Sociedades Anónimas, a los principios de buen gobierno corporativo y a las mejores prácticas de las empresas cotizadas. Los reglamentos más importantes a este respecto son los siguientes: los Estatutos Sociales, los Reglamentos de la Junta General de Accionistas, el Reglamento del Consejo de Administración, el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, el Código Ético y las políticas corporativas.

Según el Informe Anual de Gobierno Corporativo, la Compañía cumple con todas las recomendaciones establecidas en el documento "*Recomendaciones del Código de Buen Gobierno para Sociedades Cotizadas*", de 2015, con excepción de la siguiente:

- Recomendación 7: retransmisión en directo de la Junta General de Accionistas. En 2019 se celebraron tres reuniones de la Junta. Una ordinaria, que fue retransmitida en directo, y dos extraordinarias en las que no hubo retransmisión en directo al considerar la Sociedad que los sistemas de difusión y los canales de información a los accionistas en relación con la celebración de estas juntas generales son suficientes sin que haya necesidad de proceder a la retransmisión de su celebración.

4.1. Composición y cambios en el Consejo de Administración y en el equipo directivo

Conforme a su reglamento y a través de su Comisión de Nombramientos y Retribuciones, el Consejo de Administración de DIA vela para que los procedimientos de selección de los consejeros fomenten la diversidad de experiencias y conocimientos. Los nombramientos propuestos siempre se basan en un análisis previo de las necesidades del Consejo, de modo que cada miembro sea un profesional con un claro perfil ejecutivo y una amplia experiencia en negocios relacionados con la venta minorista y los bienes de consumo.

En 2019, se renovó el Consejo de Administración por dimisión de todos sus miembros, con excepción de Jaime García-Legaz Ponce, y con el nombramiento de seis nuevos integrantes (Stephan DuCharme, Sergio Dias, Karl-Heinz Holland, Michael Casey, José Wahnon Levy y Christian Couvreux). Los miembros del nuevo Consejo de Administración, cuyas trayectorias profesionales se pueden consultar en la web corporativa de DIA, tienen un nuevo enfoque para el seguimiento del desempeño y la supervisión financiera. El 30 de agosto de 2019, la Junta General de Accionistas Extraordinaria fijó el número máximo de miembros del Consejo de Administración de la Compañía en ocho. Sin embargo, el Consejo de Administración de DIA finalizó el año compuesto por siete miembros y con una vacante sin cubrir, la cual a fecha del presente informe continúa sin estarlo.[8]

Además de los cambios en el Consejo, el 21 de mayo de 2019 se nombró un nuevo Consejero Delegado para liderar la transformación de la Compañía, Karl-Heinz Holland. Junto a él, un nuevo Comité Ejecutivo, cuyos miembros cuentan con experiencia en el sector minorista, es responsable de la ejecución de un nuevo plan de negocio que estabilice las operaciones y que sepa aprovechar las significativas fortalezas y oportunidades de la Compañía para el cumplimiento de sus objetivos.

En líneas generales, la nueva estructura empresarial tiene como objetivo crear una cultura de liderazgo centrada principalmente en la responsabilidad, la ética, la orientación al desempeño y el debido sentimiento de compromiso.

[8] El 14 de enero de 2020, el Consejo de Administración nombra a Basola Vallés como nueva consejera independiente para Grupo DIA. Con efectos de esa misma fecha, Michael Casey presentó su renuncia al cargo de consejero.

Comisiones del Consejo

El Consejo tiene varias comisiones que se rigen por los estatutos de la Compañía, el Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento específico de su Comisión, en su caso. Estas Comisiones están estructuradas de la siguiente manera:

Comisión de Auditoría y Cumplimiento
José Wahnon Levy (Presidente Independiente)
Sergio Dias (Consejero externo dominical)
Jaime García-Legaz Ponce (Consejero Independiente)

Comisión de Nombramientos y Retribuciones
Christian Couvreux (Presidente Independiente)
Jaime García-Legaz Ponce (Consejero Independiente)
Stephan DuCharme (Consejero externo dominical)

Comisión de Finanzas y Estructura de Capital
Jaime García-Legaz Ponce (Presidente Independiente)
Christian Couvreux (Consejero Independiente)
Michael Casey (Consejero externo dominical)
Sergio Dias (Consejero externo dominical)

Retribución de los consejeros

De acuerdo con la Ley de Sociedades Anónimas y con la normativa interna de la Sociedad, los miembros del Consejo de Administración percibirán, en su condición de consejeros, una retribución que será determinada por la Junta General de Accionistas mediante la aprobación de una Política de Retribuciones, que se someterá a aprobación al menos cada tres años. La retribución de los consejeros, que se explica detalladamente en el Informe Anual de Remuneraciones, correspondiente a cada ejercicio consistirá en una asignación fija mensual, dietas por asistencia a las reuniones y una compensación por las funciones que se les deleguen o encomienden.

El 30 de agosto de 2019, la Junta General de Accionistas Extraordinaria aprobó una nueva Política de Remuneración de consejeros para 2019-2022, cuyas principales características son:

- Compromiso, atracción y retención de talento: el objetivo de la Política de Remuneración será recompensar la calidad, la dedicación, la responsabilidad, el conocimiento del negocio y el compromiso con la Compañía de las personas que ocupan puestos clave y lideran la organización.

- Equidad externa e interna: se tendrá en cuenta el entorno competitivo externo y la equidad interna a la hora de establecer la remuneración.

- Transparencia.

- Promoción de la creación de valor a largo plazo para la Compañía y sus accionistas.

- Los consejeros dominicales no tendrán retribución como consejeros.

	Remuneraciones medias pagadas (euros)			
	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Consejeros	461.034,05	105.400,00	680.842,33	123.207,30

Tabla 3. Remuneración media pagada a los consejeros, incluidos los ejecutivos, por todos los conceptos retributivos, considerando en los cálculos el tiempo real que ha ejercido cada uno como Consejero durante 2019. Más información al respecto sobre el detalle de remuneración individual percibida por cada Consejero y tiempo que ostenta el cargo se puede encontrar en la nota 21 de las Cuentas Anuales Consolidadas y en el Informe Anual de Remuneraciones del Consejo 2019.

4.2. Políticas corporativas

Siguiendo las recomendaciones de la CNMV sobre el Código de Buen Gobierno, la relación de DIA con sus principales grupos de interés se rige por las diferentes políticas corporativas de la Compañía, las cuales aplican a todo el Grupo y son aprobadas por el Consejo de Administración:

- Política de Responsabilidad Social Corporativa.
- Política Corporativa de Relación con Inversores.
- Política Fiscal Corporativa.
- Política Corporativa de Gestión de Riesgos.
- Política Corporativa Medioambiental.
- Política Corporativa de Relaciones Externas.
- Política Corporativa de Calidad y Seguridad Alimentaria.
- Política Corporativa de Prevención del Delito y Anticorrupción.
- Política Corporativa de Franquicias.
- Política Corporativa de Recursos Humanos.
- Política Corporativa de Marketing y Comunicación con el cliente.

Todas estas políticas están disponibles al público general en www.diacorporate.com.

Los máximos responsables ejecutivos de Grupo DIA y, en última instancia, el Consejo de Administración, son responsables de la implementación de estas políticas. En los capítulos que figuran a continuación, se ofrecen más detalles sobre los resultados de las políticas.

4.3. Gestión de Riesgos en Grupo DIA

Sistemas de Control y Gestión de Riesgos

El Grupo utiliza la metodología COSO II (*Enterprise Risk Management*) como referencia para su sistema de Gestión de Riesgos, asegurándose de que se adopta un enfoque sistemático y detallado en la identificación, evaluación, priorización y respuesta ante los riesgos relacionados con la consecución de la estrategia y los objetivos comerciales del Grupo.

El Consejo de Administración, el Comité Ejecutivo y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento (CAC) son responsables del diseño y del funcionamiento adecuado del Modelo de Gestión de Riesgos:

- El Consejo de Administración es responsable de aprobar la Política de Gestión de Riesgos Empresariales y el Comité Ejecutivo es responsable de establecer los niveles de tolerancia al riesgo, que en última instancia es aprobada por el Consejo de Administración.

- El Comité Ejecutivo de DIA es responsable del diseño, implementación y establecimiento de la estrategia, cultura, personas, procesos y tecnología que conforman el Modelo de Gestión de Riesgos.

- La Comisión de Auditoría y Cumplimiento es responsable de monitorizar y revisar periódicamente la efectividad de los procedimientos de control interno de DIA, los Sistemas de Auditoría Interna y de Gestión de Riesgos, y de verificar la adecuación e integridad de los mismos.

Para gestionar el Modelo de Gestión de Riesgos, el Grupo ha establecido un Comité de Riesgos y ha designado un Coordinador de Riesgos para cada país, así como otro a nivel corporativo. El Coordinador de Riesgos comunica y coordina las reuniones, recopila información y prepara las actas de cada reunión de la Comisión. Además de las responsabilidades anteriores, el Coordinador de Riesgos Corporativos (CRC) también actúa como intermediario del país a nivel corporativo e informa a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. El Comité de Riesgos está compuesto por el Coordinador de Riesgos y por una persona responsable de cada una de las líneas funcionales (directores de área). Los directores de área son responsables de prevenir y gestionar los riesgos de manera adecuada, así como de implementar adecuadamente los mecanismos necesarios para minimizar su impacto negativo. El Comité de Riesgos evalúa el proceso general de Gestión de Riesgos y la necesidad de implementar controles y mecanismos de respuesta nuevos o diferentes. También se realiza una revisión anual de los riesgos financieros y no financieros incluidos en el mapa de riesgos.

Las principales responsabilidades del Comité de Riesgos incluyen el análisis del contexto de la empresa (externo e interno) y de nuevos proyectos, el establecimiento de recomendaciones para el desarrollo y/o la continuación de planes de acción específicos, y la supervisión permanente de los riesgos identificados en el mapa de riesgos (en particular los riesgos que podrían afectar a la estrategia del Grupo, los clientes, las franquicias y los proveedores).

El Departamento de Auditoría Interna de DIA evalúa el funcionamiento global del Sistema de Control y Gestión de Riesgos, el desempeño de los órganos de gestión y la eficacia de las actividades de control establecidas, e informa a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Como consecuencia de los cambios organizativos y de la nueva estrategia de la compañía, esta función se encuentra actualmente en un proceso de revisión de su rol y del alcance de trabajo.

Materialización de los riesgos no financieros

En 2019 surgieron riesgos importantes inherentes al modelo de negocio. Los riesgos no financieros específicos para DIA y sus principales grupos de interés[9] se han especificado en cada uno de los siguientes capítulos del informe.

Todos estos riesgos han sido debidamente analizados y se han puesto en marcha diversos planes de acción para combatirlos. A este respecto, debe señalarse que, a fecha de este informe, se está llevando a cabo un plan de revisión y mejora continua del modelo de Gestión de Riesgos del grupo para su adaptación al nuevo modelo de gestión de DIA.

4.4. Gestión ética y cumplimiento

El modelo de ética y cumplimiento de Grupo DIA, gestionado por el Consejo de Administración de la empresa, tiene como objetivo fomentar una conducta que incorpore los valores de la empresa, incluida la prevención y la erradicación de comportamientos potencialmente asociados a acciones delictivas. Este modelo se basa en el principio del debido control, ya que sigue los siguientes criterios:

- Los riesgos de cumplimiento se analizan periódicamente.

- Los comportamientos esperados se definen cuidadosamente en diferentes reglamentos, que se comparten y se comunican activamente a todos los empleados.

[9] Los riesgos sectoriales comunes o los que están más estrechamente vinculados al éxito del modelo comercial, como el aumento de los precios de los productos básicos o el alto riesgo de competencia, no se han incluido en el EINF.

- Existe un organismo independiente de prevención y cumplimiento que tiene los recursos para evaluar la efectividad del modelo, reportando directamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y al Consejo de Administración.

- Existe un canal habilitado para denunciar cualquier irregularidad de forma anónima y confidencial.

Normas y procedimientos para el cumplimiento en Grupo DIA

El Código Ético probablemente constituye la piedra angular de este sistema de cumplimiento: todos los empleados, managers y consejeros de la Compañía deben cumplirlo. Este es un conjunto de reglas a alto nivel que definen qué es una conducta deseable y qué es una conducta inaceptable (incluyendo conductas asociadas con acciones delictivas como la corrupción y el blanqueo de capitales). Los proveedores, franquiciados y contratistas están informados de manera proactiva sobre la existencia del Código Ético y tienen a su disposición el canal de denuncias y consultas con las mismas garantías que cualquier otro empleado.

El Comité Ético de Grupo DIA, que encabeza los Comités Éticos de los diferentes países, es responsable de implementar el Código Ético. El Consejo de Administración recibe un informe periódico del Comité Ético del Grupo y es responsable de evaluar la efectividad del código y emitir las modificaciones que considere apropiadas para lograr los objetivos deseados.

Grupo DIA utiliza otros cuatro programas de control para identificar y prevenir el fraude, lo que refuerza la implementación del Código Ético.

- Las empresas de Grupo DIA con sede en España han puesto en práctica un Modelo de Prevención de Delitos que identifica y evalúa el riesgo de comisión de delitos que podrían dar lugar a responsabilidad penal para la persona jurídica, así como las normas, procedimientos y controles correspondientes para identificar y evitar que se puedan llegar a cometer esos delitos. Internamente, se ha nombrado en la Compañía un responsable para dirigir la función de prevención de delitos, que, asegurándose del mantenimiento y el correcto funcionamiento del modelo, informa y asiste permanentemente al Director de Cumplimiento y al Comité Ético.

- En todas las jurisdicciones en las que opera el Grupo, las compañías de Grupo DIA tienen un programa Antifraude y Anticorrupción que identifica y evalúa los riesgos de corrupción y fraude en sus actividades. Cada país ha designado un responsable de prevención del fraude, y, en España, este recurso también es responsable de la prevención de delitos.

- La Política de Seguridad de la Información de la empresa es también una parte importante del sistema de cumplimiento. En ella se recoge la estrategia de protección de la información en relación al control de acceso, responsabilidades de los usuarios, seguridad en las comunicaciones y operaciones, gestión de cambios, gestión de incidentes, continuidad de negocio y cumplimiento. En ella se definen los criterios para mitigar los riesgos que afecten a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de toda la información de la Compañía. Esta política y su marco de control asociado se basan en el catálogo de normas internacionales ISO 27000.

- Por último, la Compañía dispone de un sistema de control interno relativo a la información financiera (SCIIF) que define los objetivos, las funciones y las responsabilidades relativas al reporte de los datos financieros. Este sistema gestiona los riesgos asociados a la información financiera y establece procedimientos de control interno para minimizar dichos riesgos. Su objetivo es proporcionar una seguridad razonable respecto a la fiabilidad de la información financiera proporcionada.

En términos de blanqueo de capitales, dado que DIA no está sujeta a los efectos de la Ley 10/2010, no se ha elaborado una política específica de prevención del blanqueo de capitales dentro del Programa Antifraude. Sin embargo, la Compañía tiene sistemas de control y restricción establecidos en sus procedimientos para gestionar aspectos relacionados con este asunto: los pagos a proveedores de

mercancías y servicios pasan por plataformas de autorización y los pagos en efectivo están muy limitados dentro de la Compañía (como regla general, los pagos en efectivo no están permitidos y, si son excepcionalmente necesarios, están debidamente registrados y documentados bajo los preceptivos controles). Al igual que el resto de riesgos relacionados con la prevención de delitos de los que podría ser responsable la entidad jurídica, se revisan y reportan periódicamente.

En relación a las contribuciones a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, cabe mencionar que no se realiza ninguna donación económica.

Irregularidades y medidas disciplinarias

En el contexto de la revisión de las estimaciones de resultado del ejercicio 2018, que reveló la existencia de prácticas contables irregulares en España y Brasil y que condujo a la reexpresión de los estados financieros del Grupo de los ejercicios 2016 y 2017, la empresa contrató una empresa externa de asesores para que llevara a cabo una investigación forense con el objetivo de esclarecer las causas de esas irregularidades e identificar a los responsables de las mismas. Las investigaciones, tanto en España como en el Brasil, han concluido y los informes finales se pusieron en conocimiento de la Fiscalía Anticorrupción en 2019.

Actividad del canal de denuncias

	ARGENTINA		BRASIL		ESPAÑA		PORTUGAL	
Actividad del Comité Ético	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Nº. Denuncias internas	10	13	47	41	3	12	8	8
Nº. Denuncias externas	8	4	1	0	1	1	0	0
Nº. Denuncias anónimas	0	5	3	25	3	13	0	1
Nº. Total denuncias	**18**	**22**	**51**	**66**	**7**	**26**	**8**	**9**
Nº. Total denuncias resueltas	16	19	39	37	4	12	1	7
Nº. Total denuncias en curso	2	3	12	29	3	14	7	2
Nº. Consultas internas	1	2	15	27	11	2	5	17
Nº. Consultas externas	3	5	0	4	2	0	0	0
Nº. Consultas anónimas	0	1	0	6	0	0	0	1
Nº. Total consultas	**4**	**8**	**15**	**37**	**13**	**2**	**5**	**18**
Nº. Consultas resueltas	2	8	15	35	10	1	3	17
Nº. Consultas en curso	2	0	0	2	3	1	2	1

Tabla 4: Actividad del Comité Ético en 2018 y 2019. España incluye comunicaciones que se gestionan desde la División del Grupo.

Durante 2019, se han recibido 188 comunicaciones a través del canal ético, de las cuales 123 son denuncias por incumplimiento (en comparación con las 84 del año anterior) y 65 son consultas (en comparación con las 37 del año anterior). Tras la investigación de las denuncias, de las 75 comunicaciones cerradas en 2019, una denuncia ha sido confirmada como acoso sexual, lo que ha llevado al despido de los empleados involucrados; no se han confirmado denuncias de corrupción o discriminación (en 2018 se confirmó un caso de corrupción). El Comité Ético ha confirmado un total de 6 denuncias que han terminado en despidos de empleados por vulnerar alguno de los principios del Código ético. El resto de denuncias, o bien se han desestimado tras la investigación, o bien se han aplicado otras medidas correctoras (formación, cambio de funciones, baja provisional, etc.).
No se han confirmado otras comunicaciones de corrupción mediante fallo judicial en el año 2019.

Fortalecimiento de una cultura empresarial ética

La Compañía está implementando un plan de revisión y mejora continua de su modelo de control interno que abarca el control de la información financiera, el control del Cumplimiento normativo y el relacionado con la actividad (operaciones).

En este sentido, uno de los primeros pasos ha sido incluir y comunicar, en el conjunto de los nuevos valores corporativos de la Compañía, una política de tolerancia cero hacia comportamientos que no se rijan por el Código Ético Corporativo. El compromiso de la Compañía con este valor ha sido difundido a través de un mensaje corporativo por el propio Consejero Delegado y los altos cargos del Grupo. En 2019, un total de 3.388 empleados han recibido formación en políticas anticorrupción y/o en Código Ético (siendo 157 de ellos directores), frente a 375 empleados formados en esta área en 2018. Además, el refuerzo reciente del canal de denuncias de irregularidades a través de una plataforma y una línea telefónica que son gestionadas externamente, demuestra el fuerte compromiso de la Compañía por fomentar una cultura de ética sólida.

	ARGENTINA		BRASIL		ESPAÑA		PORTUGAL	
Formación en políticas anticorrupción / Código Ético	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Consejeros	0	0	0	0	0	0	0	0
Directores	0	7	0	9	0	140	11	1
Managers	0	3	0	58	0	336	82	3
Empleados	0	0	0	0	0	367	282	2.464

Tabla 5: Empleados formados proactivamente en políticas anticorrupción o en Código Ético en 2019, por categoría profesional. Este dato incluye aprendizaje presencial u online a través de plataformas de formación.

5. GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN DIA

Gobierno de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Los asuntos de RSC son, en última instancia, responsabilidad del Consejo de Administración de Grupo DIA a través de su Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Esta Comisión es responsable de garantizar que la estrategia y las prácticas de RSC de la Compañía abordan sus riesgos no financieros y cumplen las expectativas de sus partes interesadas, así como de aprobar y evaluar el nivel de cumplimiento de la Política General de RSC.

Además, el Consejo de Administración, a través de esta Comisión, coordina y aprueba el proceso de reporte no financiero de acuerdo con las últimas regulaciones aplicables. A nivel de la alta gerencia, el Departamento de Relaciones Externas y RSC, que reporta directamente al Consejero Delegado y a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, analiza e identifica los riesgos y las tendencias, en base a su conocimiento del negocio y al diálogo con los grupos de interés, y gestiona también que los requisitos para el reporte no financiero sean incluidos en los sistemas de información y control de la empresa. Por último, como se ha explicado, hay también un Comité Ético compuesto por responsables de diferentes departamentos que reporta directamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y que igualmente colabora en la gestión del control de cumplimiento de la Política de Responsabilidad Social.

Diálogo con los grupos de interés

Grupo DIA identifica e interactúa con sus grupos de interés tradicionales (clientes, la comunidad de inversores, empleados, franquiciados y proveedores) como parte integral de las actividades diarias de la Compañía, en un proceso que involucra diversas áreas en toda la cadena de valor de la empresa.

Además, el Departamento de Relaciones Externas y RSC identifica, consulta y responde a otras partes interesadas que también son importantes para la empresa (reguladores y administraciones públicas, asociaciones industriales y profesionales, medios de comunicación, ONG y miembros de la comunidad local). La línea de reporte de este departamento garantiza que los principales órganos de gobierno de la Compañía conozcan los asuntos importantes que puedan ser identificados en este proceso.

Asuntos materiales en RSC

La matriz de materialidad de DIA fue desarrollada en 2016 por la dirección de la Compañía y fue revisada en 2017. Esta matriz incorpora un estudio de la relevancia de los diferentes temas propuestos (en función de su representatividad para los principales organismos influyentes en materia de RSC, como el Índice de Sostenibilidad Dow Jones, el informe sectorial de Global Reporting Initiative, Vigeo, Sustainalytics, Carbon Disclosure Project, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, análisis de prensa o el informe "Behind the Brands"), y su relevancia histórica en el sector a nivel nacional e internacional (basado en un estudio encargado por DIA de empresas del sector). Este análisis se complementó con la inclusión de un factor de relevancia interna para cada tema.

Los indicadores y la información a reportar sobre el desempeño en materias no financieras se han definido teniendo en cuenta tanto este análisis de materialidad como los requisitos de la ley aplicable.

Asuntos materiales de Grupo DIA
Sistema de gobierno
Ética y cumplimiento
Transparencia y relación con los inversores
Prácticas fiscales
Desarrollo del capital humano

Asuntos materiales de Grupo DIA
Prácticas laborales
Igualdad de géneros
Seguridad y salud
Calidad y seguridad alimentaria
Relación con franquiciados
Transformación digital
Ecoeficiencia
Desperdicio alimentario
Información y protección del consumidor

Tabla 6: Asuntos materiales de Grupo DIA en el contexto de la Responsabilidad Social Corporativa.

Justificación de otros asuntos requeridos por la ley y no materiales para DIA, para los que no se aporta información en este informe.

- El consumo de agua: este recurso se usa exclusivamente para fines de limpieza y no para actividades productivas, por lo que no se considera significativo el consumo realizado, no obstante, la empresa apoya y fomenta su consumo responsable con acciones de comunicación interna.

- El impacto de las actividades de la Compañía en la biodiversidad: dado que las instalaciones y actividades del Grupo están ubicadas o se realizan en áreas urbanas el impacto en la biodiversidad es reducido.

- Contaminación lumínica y acústica: el impacto producido es de poca entidad puesto que las luces en las tiendas están completamente apagadas cuando están cerradas y los centros logísticos no están ubicados en áreas residenciales.

Además de todo lo comentado anteriormente, hay otros asuntos requeridos por la ley que no son materiales en DIA pero para los que sí se aporta información. La tabla de equivalencia a final de este informe aporta detalle preciso sobre estos supuestos.

Próximos pasos en la gestión de la RSC

El nuevo modelo de negocio hacia una creación de valor sostenible incluye dentro de sus objetivos una RSC más integrada y estratégica apoyada desde el Consejo de Administración y su Comisión de Auditoría y Cumplimiento, así como desde el Comité Ejecutivo. A este respecto se están revisando las prioridades y objetivos en materia de RSC para definir un Plan Director para 2020. El objetivo de este Plan será identificar los riesgos de RSC clave para la Compañía, integrando su gestión en la operativa diaria y mejorando el sistema de control y reporte de los mismos.

6. CLIENTES

Tal y como se ha detallado anteriormente, Grupo DIA tiene un promedio de 2,9 millones de tickets por día y más de 20 millones de usuarios activos en todo el mundo. Comprender y abordar las necesidades de estos y otros clientes potenciales es la piedra angular de la Compañía.

Principales canales de comunicación con este grupo

Grupo DIA ha utilizado diferentes canales para comunicarse y escuchar a sus clientes:

- Las encuestas solicitadas, que reciben los clientes miembros del ClubDIA después de cada compra en su correo electrónico y en donde se les invita a valorar de forma rápida su experiencia de compra.

- La APP Club DIA, desde donde el cliente puede valorar de manera voluntaria su experiencia de compra, la propia App o contactar directamente con el Grupo para transmitirle sus consultas o sugerencias.

- La página web de compra online www.dia.es y su correspondiente APP (DIA online) donde el cliente puede valorar los productos y rellenar el formulario de contacto con atención al cliente.

- Comunidades anónimas de clientes para conocer su opinión sobre la Compañía, sus establecimientos y su marca propia.

- Paneles de consumo, que permiten al Grupo evaluar las características organolépticas de los productos. Este año, se han realizado 3.662 paneles.

- Redes sociales para las operaciones comerciales y corporativas del Grupo. El Grupo cuenta con perfiles en las plataformas más utilizadas en todos los países en los que opera, incluidos Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.

- Servicios de atención al cliente (SAC): este año, más de 250.000 consultas, quejas y sugerencias relacionadas con asuntos relacionados con tiendas, productos, horarios de apertura, servicios en línea, etc. se han asignado a un responsable, atendido, analizado y respondido. Este año, se han recibido más de 90.000 quejas o reclamaciones, siendo las relacionadas con descuentos y promociones las más frecuentes.

Principales riesgos asociados a este grupo de interés

Los riesgos más relevantes identificados son no poder satisfacer las necesidades del cliente y el posible incumplimiento de los requisitos y normas internas de seguridad alimentaria. Estos riesgos también podrían conducir a la pérdida de reputación y valor de marca, especialmente si incidentes relacionados con la calidad de los productos de marca propia, un servicio al cliente poco confiable, tiendas mal mantenidas o una mala gestión de datos personales resultan en publicidad adversa, investigaciones gubernamentales o incluso litigios. La nueva administración de la compañía considera que el riesgo de no poder satisfacer las demandas de los clientes se ha materializado y, por lo tanto, se han definido planes de acción concretos al respecto.

Principales políticas que rigen las relaciones con este grupo de interés y sus funciones

- Política Corporativa de Calidad y Seguridad Alimentaria: tiene como objetivo desarrollar una relación con los consumidores basada en la confianza, a través de un sistema que garantice rigurosamente una producción, procesamiento y gestión adecuados de todos los productos que ofrece la Compañía.

  De acuerdo con esta política, la Compañía mantiene el control de la calidad y seguridad del producto en toda la cadena de suministro, monitoreando los procesos de almacenamiento,

transporte y venta. Como requisito previo para la validación del producto, el Grupo evalúa los productos de marca propia y los proveedores correspondientes en términos de calidad y seguridad. Este proceso consiste en realizar auditorías sistemáticas de calidad en los centros de producción de los proveedores. A 31 de diciembre de 2019, el Grupo tiene un total de 33 laboratorios propios que han realizado 603.366 análisis internos (910.015 en 2018) como parte de su programa de control. Este año, el Grupo ha realizado además 21.352 análisis adicionales con laboratorios externos (frente a los 23.153 del año anterior). Finalmente, el departamento de Control de Calidad del Grupo lleva a cabo controles continuos y auditorías periódicas de almacenes y tiendas, donde se supervisan y evalúan aspectos como el orden y la limpieza, la gestión de los productos caducados y la cadena de frío, garantizando el cumplimiento de los estándares definidos.

La Compañía ha gestionado dos alertas sanitarias relacionadas con las sardinas y el atún a lo largo de 2019. En ambos casos, las medidas tomadas fueron más allá de los requisitos legales, utilizando siempre un enfoque de precaución y primando la seguridad del cliente. Sobre esta base, los lotes de los productos presuntamente afectados fueron retirados voluntariamente y de forma exitosa de las tiendas, todas las consultas de los clientes fueron atendidas de inmediato y se llevaron a cabo las oportunas investigaciones, en colaboración con las autoridades sanitarias, para identificar posibles debilidades en los sistemas de control, en caso de existir. Finalmente, ambos casos fueron cerrados por las autoridades competentes sin responsabilidad para la empresa y no se han producido incidentes derivados del incumplimiento de las normas de salud y seguridad que hayan conducido a multas o sanciones materiales.

- Política de Marketing Corporativo y Comunicación con el Cliente: la política de marketing corporativo y comunicación con el cliente de la Compañía se basa en el respeto de los compromisos asumidos con los clientes, la honestidad en las comunicaciones verbales y escritas y la integridad en todas las acciones profesionales de la Compañía en este contexto. De este modo, las líneas a seguir en relación con la comunicación con los clientes se basan en los principios generales de transparencia, proximidad, igualdad y calidad.

- Política de Seguridad de la Información Corporativa: el objetivo de esta política es definir las pautas destinadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y debe ser cumplida por los empleados, el personal y los colaboradores externos que tienen que acceder a los sistemas de información de la Compañía.

Más allá de la estrategia de marketing corporativo, el actual Consejo de Administración y el equipo directivo han considerado que la propuesta de valor comercial de DIA es insuficiente para crear valor para los clientes, el grupo de interés más importante. Como resultado, se está elaborando una nueva estrategia comercial, basada en los seis pilares de transformación ya presentados en el capítulo de modelo de negocio. Esta nueva propuesta comercial incluye cambios en el surtido, las categorías y la marca propia, así como una nueva estrategia en precios y promocional. El objetivo final es desarrollar una marca propia superior y convertirse en líder tanto en la oferta de productos frescos como en experiencia del cliente.

Adicionalmente, en búsqueda de la excelencia operativa, se ha diseñado un nuevo modelo operativo de tienda. Este modelo se basa en tres pilares: optimizar los procesos de la tienda, convertirse en un punto de referencia para los productos frescos y sobresalir en el servicio al cliente. Estos objetivos serán apoyados por un nuevo modelo de distribución logística que está siendo implementado en estos momentos.

7. EMPLEADOS

Grupo DIA tiene una estructura laboral diversa formada por 39.379 empleados a cierre de 2019, distribuidos en cuatro países: España, Portugal, Brasil y Argentina. De todos los empleados que trabajan en DIA, el 72% trabaja en Europa y el 28% en América Latina.

			Plantilla laboral por país a 31 diciembre de 2019					
			Directores		Managers		Empleados	
			2018	2019	2018	2019	2018	2019
ARGENTINA	Hombres	<30 años	-	-	36	31	1.203	997
		30-50 años	14	10	356	293	1.160	1.119
		>50 años	3	1	33	27	21	20
	Mujeres	<30 años	-	-	22	29	646	555
		30-50 años	1	1	141	127	844	804
		>50 años	-	-	4	5	18	20
	TOTAL		**18**	**12**	**592**	**512**	**3.892**	**3.515**
BRASIL	Hombres	<30 años	-	-	10	9	2.263	1.716
		30-50 años	16	15	124	98	1.336	1.072
		>50 años	3	-	9	9	75	69
	Mujeres	<30 años	-	-	4	4	2.767	2.143
		30-50 años	1	3	76	63	2.176	1.832
		>50 años	1	-	3	3	59	52
	TOTAL		**21**	**18**	**226**	**186**	**8.676**	**6.884**
ESPAÑA	Hombres	<30 años	-	-	10	12	1.996	1.618
		30-50 años	42	52	285	260	4.144	3.732
		>50 años	43	25	96	97	961	979
	Mujeres	<30 años	-	-	13	10	2.703	2.331
		30-50 años	16	19	272	246	13.437	12.342
		>50 años	22	20	58	77	2.597	2.929
	TOTAL		**123**	**116**	**734**	**702**	**25.838**	**23.931**
PORTUGAL	Hombres	<30 años	-	-	2	-	464	401
		30-50 años	3	4	38	25	619	634
		>50 años	3	1	15	17	94	94
	Mujeres	<30 años	-	-	-	-	730	702
		30-50 años	7	6	46	40	1.436	1.443
		>50 años	-	-	2	2	105	129
	TOTAL		**13**	**11**	**103**	**84**	**3.448**	**3.403**

Tabla 7: Número total y distribución de empleados por género, edad, país y categoría profesional[10]. Cifras de 2018 en España se han reexpresado para incluir dos empleados de Suiza. No se han incluido en este desglose a los consejeros.

[10] Directores incluye las 5 categorías más altas de la organización; Managers incluye las siguientes 3 categorías en la jerarquía organizativa; Empleados hace referencia al resto de categorías. No se han incluido en este desglose a los consejeros.

Principales canales de comunicación con este grupo de interés

Existen diferentes canales de comunicación con los empleados, la mayoría de los cuales promueven la comunicación bidireccional. A continuación, se presentan los más relevantes:

- Portal corporativo para empleados: un espacio para promover la comunicación con los empleados, generar conocimiento profesional, compartir tiempo libre y difundir información corporativa.

- Boletines informativos: edición semanal para compartir buenas prácticas y avances en la estrategia comercial entre todos los empleados del Grupo. Además, los equipos operativos también reciben actualizaciones de boletines diarios y semanales sobre los proyectos en los que participan.

- DIA también realiza encuestas periódicas para evaluar los comentarios de los empleados sobre diferentes temas (desde iniciativas específicas llevadas a cabo hasta evaluaciones generales de cultura corporativa). Estos canales de comunicación, independientemente de si se ejecutan internamente o a través de un tercero, garantizan el anonimato y la privacidad total con respecto a las respuestas dadas por los empleados.

- La comunicación cara a cara entre la alta dirección y los empleados también se ha fortalecido en 2019.

Principales riesgos asociados a este grupo de interés

Los riesgos más relevantes identificados son conflicto laboral, estructura de talento inadecuada y cumplimiento inadecuado de la normativa laboral. Se considera que la estructura de talento inadecuada se ha materializado y, por lo tanto, ya se han realizado cambios como se indica en el capítulo "4.1. Composición y cambios en el Consejo de Administración y en el equipo directivo".

Principales políticas que rigen las relaciones con este grupo de interés y sus funciones

- Política Corporativa de Recursos Humanos: esta política incluye el compromiso de Grupo DIA de crear puestos de trabajo y desarrollar a profesionales dentro del contexto de los valores corporativos de la Compañía. Esta política también tiene como objetivo promover el compromiso a largo plazo de la Compañía para generar orgullo y sentimiento de pertenencia, adaptándose a los diferentes contextos culturales, laborales y comerciales en cada uno de los países en los que opera.

  En relación a la diversidad, la capacitación y las políticas de desconexión laboral, Grupo DIA no las ha definido de manera individual. Sin embargo, la mayoría de los asuntos relacionados con la gestión de recursos humanos se abordan desde la política general de Recursos Humanos del Grupo.

  Como resultado de la Política de Recursos Humanos y las prioridades operativas y financieras de 2019, las áreas clave de gestión para este año han sido: el proceso de despido colectivo en España, el despliegue de nuevos principios corporativos y los esfuerzos para acercar a los empleados al día a día de las operaciones en tienda.

7.1 Empleo y diálogo social

Una parte considerable de la fuerza laboral de DIA opera bajo contratos permanentes y a tiempo completo, como se muestra en las tablas a continuación.

	Total empleados por tipos de contrato y tipo de jornada, a 31 de diciembre	
	2018	2019
Indefinidos	38.772	35.057
Temporales	4.912	4.317
TOTAL	**43.684**	**39.374**
Full-time	34.469	31.209
Part-time	9.215	8.165
TOTAL	**43.684**	**39.374**

Tabla 8: Número total y la distribución de empleados según tipo de contrato y tipo de jornada. Contratos temporales 2018 se han reexpresado sumando pasantías. Contratos indefinidos y full-time en España también se reexpresan para 2018 para incluir dos empleados de Suiza. No se han incluido en este desglose a los consejeros.

	Promedio anual de contratos por género (número)			
	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Indefinidos	13.355	24.576	12.869	24.106
Temporales	2.152	3.464	1.837	3.371
Full-time	14.354	19.703	13.715	19.667
Part-time	1.154	8.337	991	7.811

	Promedio de contratos anuales por edad (número)					
	2018			2019		
	<30 años	30-50	>50 años	<30 años	30-50	>50 años
Indefinido	9.800	24.341	3.791	9.150	23.641	4.183
Temporal	3.051	2.251	314	2.795	2.108	305
Full-time	10.559	20.380	3.118	10.005	19.934	3.442
Part-time	2.293	6.212	986	1.941	5.815	1.046

	Promedio anual de contratos por categoría profesional (número)					
	2018			2019		
	Directores	Managers	Empleados	Directores	Managers	Empleados
Indefinidos	182	1.659	36.091	171	1.601	35.203
Temporales	1	8	5.608	1	9	5.198
Full-time	0	39	9.451	172	1.569	31.640
Part-time	182	1.628	32.247	0	41	8.760

Tablas 9, 10, 11: Número medio anual de empleados por tipo de contrato, género, edad y categoría profesional. No se han incluido en este desglose a los consejeros.

El 100% de los empleados en Brasil, España y Portugal están protegidos por un convenio laboral colectivo, ya sea a nivel de empresa o sectorial (en Argentina, esta cifra representa el 69% de la fuerza

laboral), y la Compañía tiene 1.176 representantes sindicales en todo el mundo (frente a los 1.115 del año pasado). Dados los países en los que opera Grupo DIA y la importante representación sindical existente, no se percibe riesgo de violación de los derechos humanos y laborales básicos (como el trabajo infantil, el trabajo esclavo, la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva) en procesos internos. El Código Ético de DIA y el Canal de Ético del Grupo se crearon para gestionar esta área y también para ayudar a salvaguardar el compromiso de Grupo DIA con el respeto a estos valores.

Con respecto a la remuneración, los salarios de DIA están en línea con el mercado y los diferentes acuerdos laborales. El mérito es el principal impulsor del crecimiento salarial y Grupo DIA cuenta con diferentes mecanismos de evaluación para medir el desempeño. Los empleados de las tiendas y almacenes son evaluados en función de su rendimiento y productividad, tanto a nivel individual como en su lugar de trabajo. En las oficinas, los objetivos individuales se centran en el desempeño individual y se alinean con los resultados de la Compañía.

		Remuneraciones medias pagadas (euros)					
		<30 años		30-50 años		>50 años	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directores	Hombres	-	-	118.608,73	151.437,85	136.807,99	179.959,82
	Mujeres	-	-	90.805,68	115.417,88	118.641,04	80.305,65
Managers	Hombres	22.477,81	23.199,15	35.609,93	33.582,27	51.353,79	40.775,24
	Mujeres	20.413,24	20.529,71	36.151,92	33.515,13	53.007,63	44.966,90
Empleados	Hombres	11.627,00	10.322,89	16.749,71	16.152,44	23.166,66	18.914,79
	Mujeres	11.098,49	9.379,70	15.171,12	15.682,78	18.144,52	15.520,54

Tabla 12: Remuneración media pagada[11] por categoría, género y tramo de edad (euros).

Como consecuencia de la difícil situación financiera de la compañía y en línea con las nuevas prioridades operativas y comerciales, DIA ha llevado a cabo varios procesos de despido colectivo en las filiales españolas (DIA Retail España, S.A.U., antes TWINS Alimentación, S.A.U., y Grupo El Árbol Distribución y Supermercados, S.A.U.) que han afectado a 1.468 empleados. Además, los despidos también se han producido en el resto de los países del Grupo, principalmente debido al cierre de tiendas y almacenes y debido a las renovaciones del equipo directivo.

		Número de despidos							
		2018				2019			
		<30 años	30-50 años	>50 años	TOTAL	<30 años	30-50 años	>50 años	TOTAL
Directores	Hombres	-	5	11	16	-	24	30	54
	Mujeres	-	1	2	3	-	6	11	17
Managers	Hombres	3	40	13	56	8	151	29	188
	Mujeres	1	19	5	25	6	63	3	72
Empleados	Hombres	1.120	858	86	2.064	1.012	1.040	94	2.146
	Mujeres	1.057	1.577	181	2.815	1.094	1.851	94	3.039
TOTAL		**2.181**	**2.500**	**298**	**4.979**	**2.120**	**3.135**	**261**	**5.516**

Tabla 13: Número de despidos por categoría, género y edad.

[11] Se considera todo lo percibido por los trabajadores durante 2019, salvo la retribución en especie. Esto incluye salario fijo efectivamente procesado y pagado, pagos adicionales dependientes de la jornada de trabajo, primas de productividad o desempeño y distribución de lucros. Consejero Delegado incluido en la categoría de Directores.

7.2 Salud y seguridad en el lugar de trabajo

DIA es consciente de la importancia de mantener condiciones de prevención adecuadas. Por lo tanto, se esfuerza por cumplir con la legislación vigente al respecto y los convenios colectivos que rigen sus relaciones laborales contienen puntos específicos en esta materia. En la misma línea, DIA ha incluido procedimientos en su Plan de Prevención Global para detectar las potenciales repercusiones de las condiciones de trabajo en la salud de los empleados, identificando a los empleados que pudieran estar expuestos a posibles riesgos para adaptar sus puestos de trabajo a las necesidades de cada persona. Más allá de lo contenido en los convenios colectivos, no existen acuerdos adicionales específicos de salud y seguridad con los sindicatos.

Para mejorar el bienestar y el equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados de la tienda, los días de descanso se establecen teniendo en cuenta las preferencias del trabajador siempre que esto sea posible. También hay beneficios adicionales a lo establecido por la legislación en relación al cuidado de niños y otras personas dependientes. Al mismo tiempo, los empleados en la sede tienen horarios flexibles de entrada y salida y días de trabajo intensivos durante el verano (en España). El derecho de los trabajadores a desconectarse del trabajo no se ha identificado como un tema prioritario en las conversaciones mantenidas con los empleados y los representantes de los mismos hasta el momento.

La siguiente tabla muestra el desempeño de la Compañía con respecto a los principales indicadores de seguridad y salud.

	Absentismo y principales indicadores de seguridad y salud			
	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Horas de absentismo	1.909.199,4	1.754.311,0	5.193.002,7	5.216.606,0
Número de accidentes	1.024,0	1.127,0	1.389,0	1.442,0
Índice de frecuencia de accidentabilidad	33,1	38,8	28,5	30,6
Número de accidentes graves	10,0	36,0	17,0	21,0
Enfermedades profesionales	10,0	2,0	24,0	22,0
Fallecimientos	0	0	0	0

Tabla 14: Absentismo y principales indicadores de seguridad y salud. Las horas de absentismo incluyen todas las causas posibles (licencia por enfermedad, accidentes y otras causas). El índice de frecuencia de accidentabilidad ha sido reexpresado para 2018 por modificación de la metodología (el índice actual representa el número de lesiones por cada 1.000.000 de horas trabajadas de empleados).

El absentismo es un indicador importante no sólo por su impacto en la productividad de la Compañía, sino también porque afecta negativamente al ambiente laboral y clima de trabajo. Son varias las acciones llevadas a cabo para reducir este indicador, como el seguimiento individualizado de los casos, las campañas de prevención de enfermedades/promoción de hábitos de vida saludables o la sustitución activa de bajas temporales o de larga duración. El impacto de estas medidas está aún en fase de estudio.

7.3 Igualdad de oportunidades

DIA se compromete a respetar el principio de igualdad y condena cualquier tipo de discriminación, en cualquier forma, directa o indirectamente, y por cualquier motivo: sexo, estado civil, edad, raza, estado social, religión, afiliación política, etc. La Política general de Recursos Humanos y el Código Ético son los instrumentos que garantizan el cumplimiento de este concepto.

Durante 2019, se recibió una queja de acoso sexual a través del Canal Ético, lo que llevó al despido de dos empleados. El Comité Ético no ha confirmado denuncias relacionadas con la discriminación este año.

En relación con este tema, en 2018, se realizó en España un estudio elaborado por un tercero con el objetivo de confirmar que no existía sesgo de discriminación en los procedimientos utilizados por la Compañía.

En España, el Grupo ha implementado un Programa de Igualdad desde 2012. Este plan incluye medidas dirigidas a cada una de las siguientes áreas: acceso a la Compañía y selección; contratación y promoción; formación; remuneración; conciliación del tiempo personal, familiar, laboral y laboral; salud ocupacional; acoso sexual; violencia de género; cultura de empresa, comunicación y sensibilización. El plan es preventivo, por lo que tiene la intención de eliminar cualquier posibilidad de discriminación futura basada en el género. La existencia de un Agente de Igualdad, la implementación de diferentes protocolos contra el acoso y la violencia de género, sistemas de prevención de discriminación (acceso, promoción, compensación, lenguaje) y campañas de concienciación específicas son algunas de las mejores prácticas vinculadas con este programa.

DIA lleva a cabo una política de igualdad de remuneración en todas sus categorías profesionales. La siguiente tabla muestra la brecha salarial bruta por país para las diferentes categorías. Cabe señalar que la brecha salarial bruta es la diferencia entre la compensación total promedio para las mujeres y la compensación total promedio para los hombres en una organización. Este cálculo no tiene en cuenta factores clave que permiten la comparabilidad como categoría profesional, área funcional, desempeño, conocimiento o experiencia profesional y que pueden influir significativamente en los datos finales.

	Brecha salarial hombres-mujeres	
	2018	2019
Directores	83,48	61,80
Managers	99,71	100,81
Empleados	94,96	99,00

Tabla 15: Brecha salarial bruta por género (ratio calculado como la remuneración media de mujeres entre hombres para cada categoría). Todos los conceptos, salvo la retribución en especie, son tenidos en cuenta para el cálculo.

El Grupo DIA también trabaja para integrar grupos con discapacidades en todos los países en los que opera. En total, entre la fuerza laboral de DIA a fines de 2019, había 497 personas con algún tipo de discapacidad física o intelectual. A pesar de los esfuerzos realizados por diferentes países del Grupo, esta cifra global ha disminuido en comparación con el año anterior debido a la contracción de la cifra global de plantilla empleada por el Grupo.

		Discapacitados en plantilla a 31 de diciembre					
		<30 años		30-50 años		>50 años	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directores	Hombres	0	0	1	1	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0
Managers	Hombres	0	1	0	0	1	1
	Mujeres	0	0	2	2	0	0
Empleados	Hombres	105	76	180	164	24	26
	Mujeres	54	41	160	138	45	47
TOTAL		**159**	**118**	**343**	**305**	**70**	**74**

Tabla 16: Empleados discapacitados en la fuerza laboral, por categoría profesional, género y edad, a 31 de diciembre.

En relación a la accesibilidad, durante 2017 se completó una evaluación independiente de la accesibilidad de las tiendas en 10 ubicaciones de la red española. Esta evaluación servirá como base para abordar las mejoras en materia de accesibilidad en el futuro.

7.4 Formación de empleados

Grupo DIA mantiene una política activa en términos de retención y formación del talento. Además de la formación que se subcontrata a proveedores externos, Grupo DIA cuenta con más de 30 centros de capacitación propios para empleados y franquiciados. Estos centros forman a trabajadores de todos los niveles en funciones tales como servicios de pago, nuevos servicios o tareas más específicas como el trabajo en las secciones de carnicería y pescadería. La Compañía también ejecuta programas de capacitación específicos en sus centros logísticos.

En 2019, los programas de formación y comunicación de los empleados se han construido en torno a cuatro prioridades:

- Promover los nuevos principios de la Compañía:
    - El cliente está en el centro de todo lo que hacemos.
    - Colaboramos con respeto y confianza con los empleados, los franquiciados, los proveedores y los socios.
    - La dedicación y el compromiso de todos los empleados y franquiciados son vitales para el éxito de la Compañía a largo plazo.
    - Adoptamos una política de tolerancia cero frente al comportamiento no ético.
    - Nos esforzamos por mejorar constantemente en todas las áreas del negocio.
    - Fomentamos una cultura de innovación permanente y soluciones creativas. Un entorno donde entendemos que equivocarse es parte del proceso de innovación.
    - Buscamos la excelencia operativa en todos los ámbitos de la empresa.
    - Reducimos la complejidad y simplificamos la operativa del negocio: “hazlo simple”.
    - El control de costes, la eficiencia en los procesos y la rapidez a la hora de tomar decisiones son claves para nuestro éxito.

- Tolerancia cero para la corrupción y el comportamiento no ético: como se muestra en el capítulo de cumplimiento y ética, un total de 3.388 personas han sido capacitadas en este aspecto (en comparación con la cifra de 2018 de 375). Esto incluye 157 personas dentro de la alta dirección y sesiones de formación presenciales dirigidas por el director ejecutivo y otros líderes de la Compañía.

- Nuevo modelo de operaciones en tienda. Simplificar y estandarizar los procedimientos, así como enfocarse en el cliente, son los pilares no solo para los nuevos principios de DIA, sino también para el nuevo modelo de operaciones de tienda. Implementarlo ha requerido una revisión en profundidad de las operaciones de la Compañía y los roles y responsabilidades de todos, y ha sido respaldado por toda la organización, incluido el departamento de RR.HH. y su programa de formación y comunicación interna.

- Centrarse en las operaciones de la tienda y en el cliente. Con el objetivo de ofrecer un mayor apoyo a las tiendas para ofrecer a los clientes la mejor experiencia de compra, se ha diseñado un programa de formación para acercar a los empleados de la oficina a la red de tiendas. Este programa, que a esta fecha se ejecuta en Argentina y España, permite a los empleados pasar un día por semestre trabajando en las tiendas. Además, cualquier incorporación, independientemente de su puesto, se someterá a un período de inducción de una semana, trabajando en una o más de las tiendas. El objetivo final es que toda la organización comprenda la realidad cotidiana de las tiendas y del cliente y, cree una relación más cercana y efectiva.

		Formación					
		Directores		Managers		Empleados	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019
Hombres	Horas de formación	882,0	1,102,0	8.808,2	7.947,0	89.610,2	87.476,5
	Promedio horas de formación	6,8	9,4	8,6	8,3	6,2	6,4
Mujeres	Horas de formación	773,0	436,0	7.746,1	5.469,0	175.523,9	143.628,0
	Promedio horas de formación	14,9	8,0	12,1	8,5	6,4	5,4
TOTAL		**1.655,0**	**1.538,0**	**16.554,3**	**13.416,0**	**265.134,1**	**231.104,5**

Tabla 17: Horas anuales de formación y el promedio de horas de formación por categorías profesionales y género.

8. FRANQUICIAS

Con casi 30 años de experiencia en el desarrollo del modelo de franquicia, Grupo DIA se ha convertido en el primer franquiciador en España y en el cuarto de Europa dentro del sector de distribución alimentaria, según el ranking internacional realizado por la consultora Franchise Direct, que está basado en parámetros que tienen en cuenta cuestiones económicas, la capacidad de innovación, el impacto ambiental y el apoyo a franquiciados, entre otros aspectos.

Grupo DIA cerró el año 2019 con 2.901 tiendas franquiciadas, lo que supone el 44% de todos sus establecimientos. Este grupo está formado por dos modelos de tienda y relación contractual:

- Modelo COFO (propiedad de la compañía y operada por un franquiciado/a): las tiendas se transfieren al franquiciado para su gestión y administración. El Grupo retiene una parte de los ingresos y la propiedad de un punto de venta potencialmente estratégico.

- Modelo FOFO (propiedad del franquiciado y operada por él): todos los costes de personal y de la operación, incluidos los costes de apertura e inversiones de mejora del establecimiento, corren a cargo del franquiciado.

En ambos modelos, la Compañía aporta a sus franquiciados su conocimiento histórico del sector, la fuerza de su marca y sus servicios logísticos, mientras que el franquiciado aporta su vocación comercial y su conocimiento del mercado local, lo que es clave para desarrollar el modelo de proximidad y cercanía.

Esta relación de confianza entre Grupo DIA y los franquiciados también genera valor y riqueza en las comunidades en las que se establecen las franquicias. Durante 2019, el negocio de franquicias de DIA generó aproximadamente 20.500 empleos directos.

	Tiendas franquiciadas		Número de empleos bajo franquicia	
	2018	2019	2018	2019
ARGENTINA	681	611	4.256	4.147
BRASIL	686	347	9.576	5.611
ESPAÑA	2.069	1.665	7.469	6.793
PORTUGAL	309	278	2.179	1.969
TOTAL	3.745	2.901	23.832	20.539

Tabla 18: Franquicias y el número estimado de empleados de la red de franquicias. Los datos de 2018 se han actualizado para incluir las tiendas franquiciadas de Clarel y a sus empleados.

Principales canales de comunicación con las franquicias:

- Grupo DIA revisa la relación con sus franquiciados a través de encuestas anuales elaboradas por el consultor independiente Nielsen. Con esta encuesta, anónima y confidencial, obtiene información de los franquiciados al respecto de qué aspectos consideran susceptibles de mejora y cuáles son sus niveles de satisfacción.

- El Portal de Franquicias, una plataforma online donde los franquiciados pueden acceder a bases de datos de información propia y comparativa y pueden contactar con el Grupo directamente.

- Foros de discusión regulares dentro de la “Semana de la Franquicia” y programas de ayuda local, como el servicio de "Atención al Socio Estratégico" en España, "El Defensor del Franquiciado" en Argentina y "DIA te escucha" en Brasil.

- Newsletter de franquicias en todos los países en los que opera el Grupo, con información importante sobre la empresa.

Principales riesgos asociados a este grupo de interés

Los conflictos y la posible pérdida de franquiciados podrían afectar a la reputación de la marca DIA y al éxito del modelo comercial del Grupo, ya que depende, en gran medida, de su capacidad para mantener relaciones contractuales con franquicias rentables. La nueva dirección de la empresa considera que este riesgo se ha materializado y, por lo tanto, se han definido planes de acción concretos con el objetivo de mejorar la relación.

Principales políticas que rigen las relaciones con los franquiciados y el desempeño

- Política Corporativa de Franquicias: establece pautas relacionadas que aseguren que se respeta la legislación de cada país, que la información proporcionada sea precisa y que los acuerdos con los franquiciados que deciden administrar una tienda DIA a través del modelo de franquicia se cumplan.

  El Grupo ha establecido varios programas de apoyo a través de los cuales los franquiciados pueden desarrollar una relación más cercana y acceder a recursos que satisfacen necesidades específicas y contribuyen a su éxito. Como se describió anteriormente, hay un gran interés por mejorar la comunicación entre los franquiciados y el Grupo. Asimismo, Argentina y Brasil organizan un día de integración con franquiciados. La "Academia DIA" es una escuela de formación profesional en Argentina para ayudar a los franquiciados a administrar su negocio. En 2017, Brasil creó el "Comité de Expertos de DIA" con un grupo de franquiciados. El objetivo de esta iniciativa era compartir temas, ideas y sugerencias sobre las cuales posteriormente se pudieran implementar planes de mejora.

  Desde el punto de vista operativo, los centros regionales de España han incorporado un analista de franquicias en su equipo, encargado de proporcionar a los franquiciados asesoramiento financiero y económico para ayudarle a obtener la mayor rentabilidad de su negocio. Asimismo, una persona del equipo logístico se responsabiliza de las solicitudes de pedidos de los franquiciados y de cualquier otro problema logístico que les afecte. Aunque el Grupo no tiene un compromiso formal de ayudar financieramente a los franquiciados, existe un comité de financiación que analiza los casos en que los franquiciados están experimentando dificultades financieras para determinar cómo ayudarles.

  Cabe señalar que todos los cambios realizados a nivel operativo y comercial para mejorar el modelo comercial de la Compañía benefician tanto a las tiendas propias como a las franquicias. Tratar a las tiendas franquiciadas con los mismos criterios de gestión que a las tiendas propias es un principio básico y un importante compromiso de Grupo DIA.

  Adicionalmente, uno de los objetivos estratégicos de la nueva dirección es un modelo de franquicia sostenible a largo plazo. Con este objetivo, este año se han analizado y probado varias medidas que proporcionan a la red de franquicias más liquidez y rentabilidad y simplifican las operaciones. Los objetivos de este nuevo modelo son incentivar las ventas y atraer franquiciados de alta profesionalidad, elevando así el valor estratégico de la red de franquicias para el modelo de negocio de DIA.

9. PROVEEDORES

Grupo DIA cuenta con numerosos acuerdos de abastecimiento y suministro desarrollados para todos sus productos, que adquiere a proveedores de marcas propias y proveedores de marcas nacionales de todo el mundo. El tamaño de los proveedores varía, desde grandes grupos multinacionales hasta proveedores nacionales y pequeños proveedores locales o regionales. La mayor parte de las compras las realiza directamente a sus proveedores, sin intermediarios. Paralelamente, Grupo DIA continúa participando en la plataforma internacional de negociación Horizon International Services, junto con Auchan Retail, el Grupo Casino y Grupo Metro para negociar servicios internacionales con proveedores de marcas nacionales. El resto de centrales de compra en las que DIA participaba (CD Supply Innovation, S.L., Red Libra Trading Services, S.L.) no presentan actividad a cierre del año.

Los principales canales de comunicación con proveedores son:

- Portal de proveedores: una plataforma online donde los proveedores pueden acceder a bases de datos históricas, al sistema de facturación y, en algunos casos, al estado de las existencias.

- Reuniones anuales/periódicas de proveedores, donde los proveedores son informados de las prioridades de la empresa y situación corporativa y pueden intercambiar ideas con la alta dirección.

Principales riesgos asociados con este grupo de interés

Incumplimiento de la normativa aplicable y/o una conducta no ética por parte de los proveedores. Este riesgo no se materializó en 2019.

Principales políticas que rigen las relaciones con los proveedores y el desempeño:

- Política Corporativa de Calidad y Seguridad Alimentaria: tiene por objeto crear una relación con los consumidores basada en la confianza, mediante un sistema que garantice rigurosamente la producción, el procesamiento y la gestión adecuados de todos los productos que ofrece la empresa. En consecuencia, la Compañía mantiene el control de la calidad y la seguridad de los productos a lo largo de toda la cadena de suministro, supervisando los procesos de almacenamiento, transporte y venta.

  Grupo DIA selecciona a sus proveedores basándose en criterios relacionados con la competencia, la eficiencia de los procesos y la máxima calidad de los productos. El Grupo no tiene una política de compras como tal en la que se incluyan principios sociales y ambientales aplicables a sus relaciones con los proveedores. No obstante, se ha informado proactivamente a todos los proveedores sobre la puesta en marcha del nuevo canal de denuncias y consultas del Grupo DIA así como de la nueva política de regalos y hospitalidades, y se les ha animado a utilizar dicho Canal en caso de que se detecte alguna situación de incumplimiento.

  Aunque hasta la fecha no se ha llevado a cabo un proceso proactivo para detectar posibles incumplimientos de los derechos humanos o laborales, los canales comerciales y éticos no han detectado ninguna conducta indebida en la cadena de suministro de DIA en 2019. Dado la relevancia que este asunto ha ganado en los últimos años, su inclusión como una cuestión material para la compañía será reevaluada para incluirla en un futuro cercano. De hecho, en febrero de 2020 se ha aprobado una Política de Cumplimiento de Sanciones Internacionales para asegurar que la Compañía no mantiene relaciones comerciales con terceros (empresas o personas proveedoras de cualquier bien o servicio) que posean algún tipo de vínculo, directo o indirecto, con países, organizaciones, grupos y/o individuos que se encuentren sancionados por motivos de terrorismo, narcotráfico, incumplimiento de derechos humanos, entre otros, por entidades internacionales (ONU, la Unión Europea, EEUU, etc.).

	Número de proveedores locales		Proporción de gasto en proveedores locales (%)	
	2018	2019	2018	2019
ARGENTINA	472	456	96,41	96,68
BRASIL	993	397	98,75	99,83
ESPAÑA	1.481	1.415	94,80	95,35
PORTUGAL	440	431	82,48	83,25

Tabla 19: Proveedores locales y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.

Junto con el objetivo compartido de garantizar la seguridad y la calidad del producto (ya explicado en el capítulo Cliente), la Compañía también fomentará una nueva relación de colaboración con los proveedores en los próximos años. El objetivo de este nuevo modelo de relación con proveedores será crear asociaciones de ganancias compartidas, imparciales y duraderas, con un enfoque centrado en la consecución de objetivos de crecimiento a largo plazo en lugar de márgenes a corto plazo. Esto no sólo permitirá lograr un nuevo modelo comercial, sino también una mejor gestión del cumplimiento de los valores de DIA por parte de los proveedores.

10. COMUNIDAD INVERSORA

La comunidad inversora es posiblemente uno de los grupos de interés más importantes para una empresa que cotiza en bolsa. Esto es así no sólo para las empresas con un importante *"free float"*, como ha sido el caso de DIA hasta hace poco (Grupo LetterOne Investment tenía una participación del 74,82% a 31 de diciembre de 2019), sino para casi todas las empresas, ya que la mayoría de ellas necesitan recurrir a los mercados financieros para el desarrollo de su actividad.

Los principales canales de comunicación con los accionistas son:

Los accionistas e inversores tienen una serie de canales de comunicación disponibles donde se les brinda información detallada sobre el mercado de valores y los negocios de la Compañía, manteniendo así una comunicación efectiva y transparente. Más allá de la información que proporcionan regularmente los informes corporativos y el equipo de relaciones con inversores, el departamento organizó 151 actividades informativas diferentes a través de distintas plataformas, entre las que se incluyen dos roadshows, reuniones *one to one*, webcasts y conferencias telefónicas. Todas ellas con el objetivo de ofrecer al mercado y a los accionistas la información más actualizada y precisa, más allá de la información legal que las empresas que cotizan en bolsa están obligadas a proporcionar.

Principales riesgos asociados a este grupo de interés

Cualquier fallo o insuficiencia en los controles internos del Grupo sobre la información financiera podría tener un efecto adverso significativo para las perspectivas del Grupo (materializado en 2019); la capacidad del Grupo para pagar dividendos a sus accionistas es incierta y puede estar restringida; la protección de los intereses de los accionistas minoritarios frente al accionista de control.

Principales políticas que rigen las relaciones con los accionistas

- Política Corporativa de Relaciones con Inversores: establece las pautas de funcionamiento para el departamento que se ocupa de los mercados bursátiles, en base a la transparencia, la veracidad, la capacidad de respuesta y la comunicación permanente, de conformidad con la ley aplicable, con el Código Ético y el resto de la normativa interna de la Compañía. Los responsables de las relaciones con inversores basan sus acciones en estos principios, llegando a las personas necesarias para que los accionistas, inversores institucionales y asesores tengan acceso a personas de contacto claramente identificadas, así como un acceso regular y simple a la información de la Compañía.

  Como ya se indicó en el capítulo de Ética y Cumplimiento, a finales de 2018 el Grupo identificó prácticas contables irregulares en España y Brasil, lo que condujo a la revisión de los estados financieros del Grupo de los ejercicios 2016 y 2017. En 2019, Grupo DIA contrató los servicios de una asesoría externa para llevar a cabo una investigación forense, esclarecer las causas de tales irregularidades e identificar a los responsables. Las investigaciones, tanto en España como en Brasil, ya se han completado y los informes finales han sido puestos en conocimiento de la Fiscalía Anticorrupción. Estas investigaciones podrían afectar negativamente a los negocios del Grupo o dar lugar al inicio de procedimientos legales contra él, lo que podría tener un efecto adverso en los negocios, los resultados operativos, la situación financiera o las perspectivas de la empresa. Al mismo tiempo, este hecho, junto con otros relevantes (como la reducción de capital) tuvo como efecto una importante caída del precio de las acciones de la Compañía en 2018 y 2019.

  Se ha aprobado un Manual SCIIF con el objetivo de concretar y desarrollar las funciones atribuidas a los diferentes responsables identificados en la Política anterior, así como la metodología para el desarrollo de la función de control interno. Adicionalmente, en el año 2019, se ha procedido a la constitución de Comités de Control Interno (Corporativo y países) con el objetivo de crear un ámbito común para el conocimiento y análisis conjunto de las cuestiones relativas al funcionamiento del sistema de control interno de DIA, con el objetivo de encauzar soluciones a potenciales contingencias.

11. MEDIO AMBIENTE

El medio ambiente se trata aquí como uno de los principales grupos de interés de Grupo DIA dado que puede afectar o ser afectado por la actividad de la empresa. Además, puede incorporarse fácilmente a los procesos de gestión de los grupos de interés, aportando un enfoque más holístico a dicho proceso.

Principales canales de comunicación con este grupo de interés

Las reuniones individuales con ONG medioambientales y el seguimiento de canales que informan de cambios legislativos son las principales herramientas de comunicación con este grupo de interés. Esta actividad se refuerza con la agenda institucional que se mantiene, principalmente, a través de las organizaciones sectoriales a las que la empresa pertenece.

Principales riesgos asociados al medio ambiente

Los riesgos más relevantes en materia de medio ambiente son el cumplimiento inadecuado de la legislación ambiental y el riesgo de desastres naturales. Ninguno de estos riesgos se ha materializado formalmente en los informes de la Compañía, aunque las inundaciones de Alicante y Murcia en septiembre de 2019 causaron importantes daños económicos en las instalaciones de la empresa en España.

Principales políticas que rigen las relaciones con este grupo de interés y su desempeño

- El compromiso de Grupo DIA con el medio ambiente se define en su Política Corporativa Medioambiental, aprobada por el Consejo de Administración en 2016. Esta política establece los objetivos que guían la actividad de la empresa tanto en términos operativos como de cultura organizativa. A continuación, se exponen los resultados obtenidos para cada uno de los objetivos establecidos en dicha política.

11.1 Cumplimiento de la normativa vigente

El cumplimiento de la legislación es el primer pilar en el que se basa el trabajo de Grupo DIA con el medio ambiente. A este respecto, no se han registrado multas significativas por incumplimiento de la normativa ambiental durante este año[12]. La Compañía considera que no existen contingencias significativas en relación con la protección del medio ambiente y, por consiguiente, no se ha previsto ninguna provisión al respecto.

Adicionalmente, y a pesar de que las actividades de Grupo DIA, por su naturaleza, no suponen un riesgo medioambiental grave, los incidentes que puedan surgir en este sentido son identificados y monitorizados por el mapa de riesgos de la empresa.

11.2 Uso responsable de los Recursos Naturales

De acuerdo con los cambios legislativos más recientes, DIA España ha reducido el impacto ambiental del uso de bolsas de plástico, estandarizándose la oferta de bolsas reutilizables compuestas por hasta un 70% de plástico reciclado y se han realizado diferentes pruebas con bolsas de papel FSC, tanto para bolsas de caja como de sección.

Más allá de los requisitos legales, el impacto medioambiental de los envases también ha mejorado sustancialmente en la categoría de productos frescos, donde la venta de hortaliza a granel ha aumentado un 70% en comparación con el año pasado, eliminando así el plástico de más de 1.000 toneladas de producto. Además, las promociones en la categoría de frutas y verduras se realizan ahora activamente

[12] Los umbrales significativos para la notificación de las sanciones son: 0 euros para las cuestiones relativas a la competencia; 30.000 euros para las cuestiones relativas al medio ambiente y 50.000 euros para todas las demás cuestiones.

sobre los productos a granel, por lo que se espera una importante reducción de toneladas de plástico en un futuro próximo.

La siguiente tabla resume el uso de los diferentes materiales en Grupo DIA (no están incluidos los envases utilizados en la marca propia). En 2019 se ha observado una fuerte disminución del consumo de papel y de cartón, debido principalmente a diferentes proyectos de racionalización llevados a cabo en el área de marketing y publicidad en todos los países.

	2018	2019
Papel y cartón	11.762.246,0	9.481.420,3
Plástico	1.658.600,0	1.530.919,2
Otros	286,4	0,0

Tabla 20: Principales materiales consumidos, por grandes grupos (Kg).

11.3 Gestión responsable de los residuos

El objetivo de la política en este sentido es gestionar los desechos siguiendo el modelo de jerarquía de residuos, esto es, dando prioridad a la prevención de los mismos y evitando su eliminación cuando sea posible. En la siguiente tabla se muestran los residuos generados por Grupo DIA, que en el caso de residuos no peligrosos han disminuido en más de 900 toneladas con respecto al año anterior.

	Residuos no peligrosos (Kg)	
	2018	2019
Tóner	21.595,0	1.847,7
Materia orgánica	2.057.580,0	7.747.637,0
Chatarra	1.289.473,0	2.942.471,8
Plástico	5.044.527,0	4.732.532,0
Madera	2.378.274,0	2.066.833,0
Papel/cartón	64.265.748,0	59.473.253,0
RAEE	35.787,0	23.473,0
Resto	47.738.822,0	44.929.791,0
TOTAL	**122.831.806,0**	**121.917.838,5**

Destino de los residuos no peligrosos					
% Reciclado		% Reutilizado		% Vertedero	
2018	2019	2018	2019	2018	2019
58,86	61,32	2,00	0,10	39,14	38,58

Tablas 21 y 22: Residuos no peligrosos (Kg) y su destino de procesamiento.

	Residuos peligrosos generados (Kg)	
	2018	2019
Pilas	64.796,0	71.531,4
Fluorescentes	181,0	237,0
TOTAL	64.977,0	71.768,4

Destino de los residuos peligrosos					
% Reciclado		% Reutilizado		% Vertedero	
2018	2019	2018	2019	2018	2019
99,92	100	0,00	0,00	0,08	0,00

Tablas 23 y 24: Residuos peligrosos (Kg) y su destino de procesamiento.

Asimismo, durante el año 2019, Grupo DIA ha continuado trabajando para minimizar el desperdicio alimentario, concentrando sus esfuerzos en las siguientes líneas de acción:

- Pedidos más eficaces y gestión adecuada de las existencias: se ha aumentado la frecuencia de distribución de los productos frescos y se ha optimizado la gama de productos, reduciendo así las existencias de productos frescos en las tiendas y la posibilidad de que se desperdicien alimentos. Además, se ha asignado a cada jefe de sección una responsabilidad específica sobre la gestión de las existencias de esta categoría. Todo ello ha permitido reducir el excedente no vendido en más de 7.000 toneladas en 2019 en España.

- Venta de productos próximos a caducar a precios bajos: ofertas en productos que necesitan ser consumidos rápidamente.

- Sensibilización de la opinión pública: sensibilización, en colaboración con AECOC, de los diferentes grupos de interés, con especial atención al cliente.

- Donación de alimentos aptos para el consumo pero no para la venta a diferentes colectivos sociales. Esto se hace a través de socios autorizados, asegurando de que los alimentos se almacenan y transportan en las condiciones adecuadas.

- Reciclaje de residuos: si a pesar de estas medidas todavía hay residuos orgánicos en las instalaciones de la empresa, la primera opción cuando esta sea operativa y financieramente viable es reciclarlos como alimento para mascotas, compost o biogás.

11.4 Adopción de medidas para la reducción de gases de efecto invernadero

La actividad de distribución y venta de productos de alimentación requiere el consumo de importantes recursos energéticos en tiendas, almacenes y en el transporte, con las consiguientes emisiones de gases de efecto invernadero que esto lleva aparejadas.

		Consumo energético y de gases refrigerantes		Emisiones CO_2 (Tn CO_2 eq)	
		2018	2019	2018	2019
Scope 1	Fuentes fijas (GJ)	8.413,8	8.195,6	533,3	513,2
	Logística (GJ)	1.951.948,2	2.033.779,8	145.771,0	151.882,0
	Coches de empresa (GJ)	44.763,0	44.519,4	3.307,0	3.284,7
	Gases refrigerantes (Kg)	147.083,5	81.786,2	300.455,0	171.426,0
Scope 2	Consumo eléctrico (GJ)	3.876.219,1	3.801.029,7	290.807,0	291.903,8
Scope 3	Viajes de negocios	-	-	-	9.453,5

Tabla 25: Consumo de energía, gases refrigerantes y emisiones de CO_2 en Grupo DIA[13]. Se han reexpresado las cifras de consumo de electricidad en Portugal y Brasil y la huella de CO_2 para Brasil y Portugal en 2018.

El 2019 ha sido un año de cambios en Grupo DIA a todos los niveles: gestión y estructura financiera, cultura y operaciones. En este contexto, la definición de objetivos de reducción y la implementación de proyectos de ecoeficiencia se han puesto en espera. La huella de carbono del Grupo, de 628.463 toneladas de CO_2 equivalente en 2019 (una reducción del 16% en comparación con cifras comparables del año anterior) se explica principalmente como resultado de nuevos proyectos operativos:

- Si bien la huella logística se ha incrementado en algunos países debido al importante aumento de la frecuencia de distribución, la cual persigue mejorar la gestión de las existencias y ofrecer productos más frescos al cliente, en otros países esta huella ha disminuido debido al cierre de tiendas.

- La huella de los sistemas de refrigeración se ha reducido aproximadamente a la mitad debido a varios factores: el cierre de tiendas, la disminución de las reformas y el uso extendido de gases menos contaminantes en los últimos años. Estos gases no sólo tienen un menor potencial de calentamiento global, sino que también trabajan a una presión más baja (lo que ayuda por sí mismo a reducir las fugas).

- La disminución del uso de energías renovables en 2019 (pasando de aproximadamente 62 millones de kWh utilizados en 2018 a 35 millones de kWh en 2019) se ha visto contrarrestada por la reducción del consumo de electricidad debido al cierre de tiendas. Como resultado, las emisiones de alcance 2 debidas al consumo de electricidad han aumentado un 0,01% con respecto a 2018.

11.5 Identificación proactiva de oportunidades de mejora

Grupo DIA ha establecido un sistema de Gestión Ambiental diseñado para generar una mejora continua y minimizar el impacto ambiental de su actividad. La Auditoría Ambiental de las instalaciones y actividades llevada a cabo regularmente por el área de Medio Ambiente permite a DIA tanto evaluar su nivel de cumplimiento normativo (respecto a la legislación y a las normas internas), como identificar oportunidades de mejora.

[13] Detalle de gases refrigerantes reportados: R134A, R404A, R407A, R407C, R407F, R410A, R417A, R141B, R422D, R427A, R448A, R449A, R450A, R452A, R453A, R513A, R507 y R22, que se corresponden con un total de 1,24 toneladas de CFC-11 equivalente procedentes sólo del gas R-22; El consumo de electricidad para los últimos meses de 2019 incluye algunas estimaciones en Brasil, España y Portugal; Las emisiones de alcance 3 solo se han reportado para España y Brasil, ya que los viajes de negocios para los otros países representaron menos del 5% en el cómputo global de este indicador.

11.6 Involucración de los empleados a través de la formación y sensibilización

En 2019 se han establecido las iniciativas de formación y sensibilización en torno a las siguientes cuestiones:

- Racionalizar el uso de los recursos: carteles en los espacios de trabajo para concienciar sobre la importancia de reducir el uso del agua, la energía y los recursos materiales (papel, film transparente, etc.).

- Gestión adecuada de los desechos: sesiones de formación dirigidas al personal de almacenes para promover la separación de los desechos reutilizables, reciclables y recuperables.

12. SOCIEDAD

Grupo DIA es plenamente consciente de que el mayor impacto que puede tener en la sociedad es el que deriva de su negocio principal: suministrar con éxito productos de alimentación que satisfagan las necesidades de sus clientes y hacerlos accesibles para todos, creando empleos de calidad y oportunidades de emprendimiento y, por último, generando riqueza a través del desarrollo de sus proveedores. Es por eso que las secciones anteriores han querido detallar las relaciones del Grupo DIA con sus principales grupos de interés y cómo la Compañía gestiona estas relaciones.

Adicionalmente, DIA reconoce también su responsabilidad con otros grupos de interés que podrían incluirse en el concepto "sociedad" (público en general, administraciones públicas, medios de comunicación, etc.). En opinión de la empresa, la responsabilidad ante estos grupos se basa fundamentalmente en dos pilares: a) garantizar el estricto cumplimiento de la ley y veracidad y fiabilidad de las informaciones transmitidas y b) la responsabilidad tributaria, entendida como procedimientos sólidos de gobierno y disciplina fiscal. Con respecto al primer pilar, debe tenerse en cuenta que la Compañía no ha recibido ninguna multa por incumplimiento de la legislación social o económica en 2019[14] salvo las relacionadas con el pago de impuestos. En términos de responsabilidad fiscal, se incluye precisamente una sección específica en este capítulo para describir la política y el desempeño de la Compañía al respecto.

Principales canales de comunicación con la sociedad

Muy diversos: desde un equipo responsable de gestionar las relaciones externas hasta informes corporativos, canales de correo electrónico, redes sociales y participación indirecta en plataformas sectoriales.

Principales riesgos asociados a este grupo de interés

Cumplimiento inadecuado de la legislación, lo que podría traducirse en daños a la reputación como consecuencia de publicidad adversa.

La aplicación de la normativa fiscal a los negocios del Grupo está sujeta a interpretación por parte de las autoridades fiscales competentes. El Grupo se basa en interpretaciones publicadas de la normativa fiscal en las jurisdicciones en las que opera, para cumplir con la normativa fiscal aplicable. Sin embargo, no puede garantizarse que las autoridades fiscales no puedan considerar que las interpretaciones del Grupo no sean las correctas.

Principales políticas que rigen las relaciones con este grupo de interés y el desempeño

- Política Fiscal Corporativa: establece el alcance de acción necesario para cumplir de manera responsable con las regulaciones fiscales, al tiempo que garantiza que los intereses de la Compañía estén cubiertos, siempre apoyando a la estrategia comercial de la Compañía. En consecuencia, Grupo DIA busca crear un clima de cumplimiento, buena fe, transparencia, colaboración y reciprocidad en sus relaciones con las autoridades fiscales, de conformidad con la ley, al tiempo que defiende sus intereses legítimos.

- Política Corporativa de Relaciones Externas: El objetivo de la Política Corporativa de Relaciones Externas es promover relaciones transparentes y accesibles basadas en el respeto mutuo con los medios, los organismos reguladores y las asociaciones. Esta política está enfocada en lograr los objetivos de la Compañía descritos en su plan estratégico y en posicionar mejor a la Compañía en el mercado.

[14] Los umbrales significativos para informar de las sanciones son: 0 euros para asuntos relacionados con la competencia; 30.000 euros para asuntos relacionados con el medio ambiente y 50.000 euros para todos los demás asuntos.

12.1 Gobierno fiscal, Control y Gestión de Riesgos

La Estrategia Fiscal de Grupo DIA fue aprobada por el Consejo de Administración en 2015 y su principal objetivo es asegurar el cumplimiento responsable de la normativa tributaria atendiendo al interés social y apoyando las estrategias empresariales del Grupo. Los principios fiscales y las buenas prácticas que conforman la Estrategia Fiscal de DIA deben guiar la toma de decisiones en todos los niveles.

Como parte de las buenas prácticas tributarias que guían la actividad de DIA, la Estrategia Fiscal establece que DIA no utilice estructuras corporativas opacas de ningún tipo o empresas ubicadas en paraísos fiscales. Asimismo, la empresa forma parte del Código de Buenas Prácticas Tributarias[15]. A este respecto, debe tenerse en cuenta que la transferencia de activos de las filiales españolas a las sociedades luxemburguesas de reciente creación se realiza a efectos del acuerdo financiero alcanzado con los prestamistas sindicados, como ya se explicó, y no en respuesta a motivaciones fiscales.

Asimismo, Grupo DIA está comprometido con el cumplimiento de lo establecido en las "Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales" y con los informes BEPS de la OCDE en materia tributaria.

Como resultado de la Estrategia Fiscal del Grupo DIA, la empresa ha diseñado un Sistema para el Control y la Gestión de Riesgos Fiscales, aun cuando la normativa legal estrictamente no lo exige. El objetivo de dicho Sistema es la identificación de los principales riesgos fiscales para su evaluación y prevención. Para ello:

- Los controles se definen dentro de los diferentes procesos fiscales que se documentan a través de matrices de riesgo y controles (más del 90% de los controles definidos son controles clave).

- Los controles establecidos son evaluados anualmente, utilizando el GRC de SAP.

- Además de la mención obligatoria de la gestión del control y del riesgo fiscal en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, los resultados de la revisión anual del Sistema de Gestión y Control del Riesgo Fiscal se comunican a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración.

	Beneficios generados antes de impuestos (miles euros)		Impuestos pagados (miles euros)	
	2018	2019	2018	2019
ARGENTINA	-4.694	-34.513	-7.610	-479
BRASIL	-8.408	-263.488	-1.694	-505
ESPAÑA	-129.267	-357.174	-7.753	328
PORTUGAL	-17.322	-21.782	-3.290	1.358

Tabla 26: Beneficios generados antes de impuestos e impuestos pagados en 2019, en miles de euros. Cifras de ganancias e impuestos de Paraguay (-197 y -15, respectivamente) incluidas como parte de Argentina; cifras de beneficios e impuestos de Suiza (63 y -10, respectivamente) y de Luxemburgo (-117 y 0, respectivamente) incluidas como parte de España. Se han reexpresado cifras de 2018.

Se puede encontrar más información sobre la gestión fiscal, incluidos los litigios y los períodos abiertos a inspección en la nota 16 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2019.

Con respecto a otras transacciones con organismos públicos, a diferencia del año 2018 que se recibieron 69.389,18 euros en España, cabe señalar que no se han recibido subvenciones públicas[16] este año.

[15] https://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/_Segmentos_/Empresas_y_profesionales/Foro_Grandes_Empresas/Codigo_de_Buenas_Practicas_Tributarias/Adhesiones_al_Codigo_de_Buenas_Practicas_Tributarias.sht

[16] Las subvenciones públicas se definen como cualquier contribución económica pagada por un organismo público a la empresa para llevar a cabo una actividad específica. Las bonificaciones de seguridad social recibidas por formación u otros conceptos no se incluyen aquí.

12.2 Alianzas y acciones de patrocinio

Además de estos dos aspectos principales en relación a “la sociedad”, DIA también trabaja con varias entidades y asociaciones sin ánimo de lucro para desarrollar acciones sociales (las principales se resumen en la siguiente tabla). Como en muchas otras áreas de la Compañía, la política sobre estas acciones está en revisión. En este sentido, es importante resaltar que el programa de patrocinio con la Federación Española de Baloncesto ha sido cancelado, así como otros programas históricos que el Grupo ha estado apoyando.

ARGENTINA	BRASIL	ESPAÑA	PORTUGAL
Carrera de UNICEFF Los empleados apoyaron la reconstrucción del hogar infantil "El arca de los niños"	Voluntariado corporativo Navidad Solidaria Apoyo de la Organización a la Carrera por Autismo de Sao Paulo	Meriendas solidarias con Cruz Roja en Extremadura para niños en riesgo de exclusión Novena carrera contra Enfermedades raras en Madrid	Apoyo al proyecto de inclusión social “Futebol de rua da CAIS” Apoyo de la Asociación - Programa de becas Emprendedores para la inclusión social

Tabla 27: Principales acciones sociales realizadas por el Grupo DIA en 2019.

Cabe destacar que este tipo de colaboración solo puede llevarse a cabo mediante un acuerdo por escrito que indique claramente el destinatario del beneficio, el propósito del patrocinio, el tipo de actividad y el valor de la contribución razonablemente acordada.

El diálogo y la colaboración de Grupo DIA con terceros siempre respetan el Código Ético y el espíritu de la Política de Relaciones Externas. Aunque DIA tiene su propia agenda institucional, es consciente de que muchos de los desafíos globales que enfrentan el sector y la sociedad en su conjunto requieren que los diferentes actores actúen de manera coordinada. En favor de la transparencia, a continuación, se detallan las principales asociaciones del sector con las que el Grupo DIA colabora en todo el mundo:

- Eurocommerce: DIA está presente en esta organización de distribución europea a través de su participación en ASEDAS.
- ASEDAS (Asociación Española de Distribuidores, Autoservicios y Supermercados).
- Ecoembes.
- AECOC: (Asociación Española de Fabricantes y Distribuidores).
- CEL (Centro Español de Logística).
- PACKNET (Plataforma Tecnológica Española de Envase y Embalaje).
- AEA (Agencia Española de Anunciantes).
- AGERS (Asociación Española de Gestión de Riesgos y Seguros).
- IGREA (Iniciativa de Gestores Asociados de Riesgos Españoles).
- Asociación Española de Franquiciadores.
- ISMS FORUM (Asociación Española para el Avance de la Seguridad de la Información).
- ISACA (Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información).
- AERI (Asociación Española de Relaciones con Inversores).

- APED (Asociación Portuguesa de Empresas de Distribución).
- APF (Asociación de franquicias portuguesas).
- ASU (Asociación de Supermercados Unidos).

Grupo DIA está debidamente registrado como lobby empresarial para su interacción con la Unión Europea, aunque en 2017 esta actividad solo se llevó a cabo a través de sus sindicatos en España y Portugal.

13. TABLA DE TRAZABILIDAD LEY 11/2018 E INDICADORES GRI

Requisitos de la Ley 11/2018	GRI	Material para DIA	Ámbito	Capítulo EINF
INFORMACIÓN GENERAL				
Modelo de negocio				
Descripción del modelo de negocio, entorno empresarial, organización y estructura.	102-2; 102-5	Sí	Global	2. Presentación de la empresa; 3. Modelo de negocio;
Mercados en los que opera la Compañía	102-6	Sí	Global	2. Presentación de la Compañía
Objetivos y estrategias	102-15	Sí	Global	3.1. Acciones recientes y nueva estrategia empresarial
Factores y tendencias clave que pueden afectar el desarrollo futuro de la Compañía	102-15	Sí	Global	3.1. Acciones recientes y nueva estrategia empresarial
Descripción de las políticas, incluidos los procedimientos de diligencia debida y los procedimientos de verificación y control, incluidas las medidas que se han adoptado	GRI 103: Desempeño dimensión económica, ambiental y social	Sí	Global	4.2. Políticas corporativas; 6. Clientes; 7. Empleados; 8. Franquiciados; 9. Proveedores; 10. Inversores; 11. Medio Ambiente; 12. Sociedad
Los resultados de estas políticas y los KPI asociados (estos KP deberían permitir la evaluación del progreso y la comparabilidad entre empresas y sectores, de acuerdo con los marcos de referencia nacionales, europeos o internacionales utilizados para cada área)	GRI 103: Desempeño dimensión económica, ambiental y social	Sí	Global	6. Clientes; 7. Empleados; 8. Franquiciados; 9. Proveedores; 10. Inversores; 11. Medio Ambiente; 12. Sociedad
Principales riesgos identificados, modelo de Gestión de Riesgos y materialización de riesgos.	102-15	Sí	Global	4.3. Gestión de Riesgos en Grupo DIA; 6. Clientes; 7. Empleados; 8. Franquiciados; 9. Proveedores; 10. Inversores; 11. Medio Ambiente; 12. Sociedad
TEMAS AMBIENTALES				
Información general sobre el desempeño ambiental				
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la Compañía sobre el medio ambiente y, cuando corresponda, sobre la salud y la seguridad	GRI 103: Dimensión ambiental; 102-15	Sí (Ecoeficiencia)	Global	11. Medio Ambiente
Evaluación ambiental o procedimientos de certificación	GRI 103: Dimensión ambiental	Sí (Ecoeficiencia)	Global	11.5 Identificación de oportunidades de mejora
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 103: Dimensión ambiental	Sí (Ecoeficiencia)	Global	11. Medio Ambiente
Aplicación del principio de precaución	102-11	Sí (Ecoeficiencia)	Global	11.1 Cumplimiento de la normativa vigente
Cantidad de provisiones y garantías por riesgos ambientales	307-1	Sí (Ecoeficiencia)	Global	11.1 Cumplimiento de la normativa vigente
Contaminación				

Requisitos de la Ley 11/2018	GRI	Material para DIA	Ámbito	Capítulo EINF
Medidas para prevenir, reducir o compensar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier tipo de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluida la contaminación acústica y lumínica.	GRI 103: enfoque de gestión de emisiones; 305-1; 305-2; 305-3; 305-5; 305-6	Sí (Ecoeficiencia)	Global	11.4 Adopción de medidas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero; 5.Gestión de Responsabilidad Social Corporativa en Grupo DIA
Economía circular y prevención de residuos				
Residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de residuos;	GRI 103: enfoque de gestión de efluentes y residuos; 306-2	Sí (Ecoeficiencia)	Global	11.3 Gestión de residuos siguiendo el modelo de jerarquía de residuos
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103: enfoque de gestión de efluentes y desperdicios	Sí (desperdicio de alimentos)	Global	11.3 Gestión de desperdicios siguiendo el modelo de jerarquía de desperdicios
Uso sostenible de los recursos				
Consumo de agua y suministro de agua según las limitaciones locales;	no reportado	No material		5.Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo DIA
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso;	301-1	Sí (Ecoeficiencia)	Global	11.2 Promover el uso responsable de los recursos
Consumo directo e indirecto de energía, medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	GRI 103: enfoque de gestión energética; 302-1; 302-2; 302-4	Sí (Ecoeficiencia)	Global	11.4 Adopción de medidas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero
Cambio climático				
Elementos significativos de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de la actividad de la Compañía, incluido el uso de bienes y servicios que produce;	305-1; 305-2; 305-3; 305-5;	Sí (Ecoeficiencia)	Global	11.4 Adopción de medidas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 103: Enfoque de gestión de emisiones y energía	Sí (Ecoeficiencia)	Global	11.4 Adopción de medidas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero
Objetivos de reducción voluntaria a medio y largo plazo de las emisiones de gases de efecto invernadero y las medidas implementadas para este fin.	GRI 103: Enfoque de gestión de emisiones y energía	Sí (Ecoeficiencia)	Global	11.4 Adopción de medidas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero
Protección de la biodiversidad				
Medidas adoptadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	no reportado	No material	Global	5. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en Grupo DIA
Impactos causados por actividades u operaciones en áreas protegidas.	no reportado	No material	Global	5. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en Grupo DIA
CUESTIONES SOCIALES Y DE EMPLEADOS				
Empleo				

Requisitos de la Ley 11/2018	GRI	Material para DIA	Ámbito	Capítulo EINF
Número total de empleados por género, edad, país y categoría profesional;	102-8; 405-1	Sí (Prácticas laborales)	Global	7.1. Empleo y diálogo social
Número total de empleados por tipo de contrato;	102-8	Sí (Prácticas laborales)	Global	7.1. Empleo y diálogo social
Número promedio anual de contratos permanentes, contratos temporales, de tiempo completo y de medio tiempo por género, edad y categoría profesional;	102-8	Sí (Prácticas laborales)	Global	7.1. Empleo y diálogo social
Número de despidos por género, edad y categoría profesional;	401-1	Sí (Prácticas laborales)	Global	7.1. Empleo y diálogo social
Remuneración media y su evolución por género, edad y categoría profesional o valor equivalente;	405-2	Sí (Prácticas laborales)	Global	7.1. Empleo y diálogo social
Brecha salarial, remuneración puestos de trabajo iguales;	405-2	Sí (Igualdad de género)	Global	7.3. Igualdad de oportunidades
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por género;	GRI 103: Enfoque de gestión de la diversidad e igualdad	Sí (Igualdad de género)	Global	7.1. Empleo y diálogo social
Implementación de políticas de desconexión de los empleados;	GRI 103: Enfoque de gestión del empleo	Sí (prácticas laborales)	Global	7.1. Empleo y diálogo social
Empleados con discapacidad.	405-1	Sí (Prácticas laborales)	Global	7.3. La igualdad de oportunidades
Organización del trabajo de organización				
Organización del tiempo de trabajo	GRI 103: Enfoque de gestión del empleo	Sí (prácticas laborales)	Global	7.2. Seguridad y salud en el puesto de trabajo
Número de horas de absentismo	403-2	Sí (Prácticas laborales)	Global	7.2. Seguridad y salud en el puesto de trabajo
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 103: Enfoque de gestión del empleo	Sí (Igualdad de género)	Global	7.2. Seguridad y salud en el puesto de trabajo
Seguridad y salud				
Condiciones de seguridad y salud en el lugar de trabajo;	GRI 103: Enfoque de gestión de salud y seguridad en el trabajo	Sí (Salud y seguridad)	Global	7.2. Seguridad y salud en el puesto de trabajo
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregados por género.	403-2	Sí (Salud y seguridad)	Global	7.2. Seguridad y salud en el puesto de trabajo
Enfermedades profesionales, desagregadas por género.	403-3	Sí (Salud y seguridad)	Global	7.2. Seguridad y salud en el puesto de trabajo
Relaciones sociales				

Requisitos de la Ley 11/2018	GRI	Material para DIA	Ámbito	Capítulo EINF
Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar, consultar y negociar con el personal;	GRI 103: Enfoque de gestión del empleo	Sí (prácticas laborales)	Global	7.1. Empleo y diálogo social
Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo, por país;	102-41	Sí (Prácticas laborales)	Global	7.1. Empleo y diálogo social
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el área de salud y seguridad en el trabajo.	403-1	Sí (Prácticas laborales)	Global	7.1. Empleo y diálogo social
Formación				
Políticas implementadas en el área de formación;	GRI 103: Enfoque de gestión en formación	Sí (Desarrollo de capital humano)	Global	7. Empleados
Total de horas de capacitación por categoría profesional.	404-1	Sí (Desarrollo de capital humano)	Global	7.4. Formación de empleados
Accesibilidad universal para personas con discapacidad	GRI 103: Enfoque de diversidad e igualdad de oportunidades	Sí (Prácticas laborales)	Global	7.3. Igualdad de oportunidades
Igualdad				
Medidas adoptadas para promover la igualdad de oportunidades y el trato de hombres y mujeres;	GRI 103: Enfoque diversidad e igualdad de oportunidades	Sí (igualdad de género)	Global	7.3. Igualdad de oportunidades
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y de género	GRI 103: Enfoque de diversidad e igualdad de oportunidades	Sí (igualdad de género)	Global	7.3. Igualdad de oportunidades
Medidas adoptadas para promover la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	405-1	Sí (Prácticas laborales)	Global	7.3. Igualdad de oportunidades
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	GRI 103: Enfoque de diversidad e igualdad de oportunidades	Sí (Ética y cumplimiento)	Global	7.3. Igualdad de oportunidades
DERECHOS HUMANOS				
Aplicación de procedimientos de debida diligencia con respecto a los derechos humanos;	102-16	Sí para las operaciones internas (Ética y cumplimiento; Prácticas laborales); No material para la cadena de suministro.	Global	4.4. Gestión ética y cumplimiento; 7.1. Empleo y diálogo social; 9. Proveedores;
Prevención de riesgos de violación de los derechos humanos y, si corresponde, medidas para mitigar, gestionar y abordar los posibles abusos cometidos;	102-16	Sí para las operaciones internas (Ética y cumplimiento; Prácticas laborales); No material para la cadena de suministro.	Global	4.4. Gestión ética y cumplimiento; 7.1. Empleo y diálogo social; 9. Proveedores;

Requisitos de la Ley 11/2018	GRI	Material para DIA	Ámbito	Capítulo EINF
Casos de violaciones de derechos humanos denunciados;	102-15; 102-17	Sí para las operaciones internas (Ética y cumplimiento; Prácticas laborales); No material para la cadena de suministro.	Global	4.4. Gestión ética y cumplimiento; 7.1. Empleo y diálogo social; 9. Proveedores;
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los acuerdos centrales de la Organización Internacional del Trabajo relacionados con el respeto de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	102-16; 102-41	Sí para las operaciones internas (Ética y cumplimiento; Prácticas laborales); No material para la cadena de suministro.	Global	4.4. Gestión ética y cumplimiento; 7.1. Empleo y diálogo social; 9. Proveedores;
Eliminación de la discriminación laboral en el lugar de trabajo;	406-1	Sí para las operaciones internas (Ética y cumplimiento; Prácticas laborales); No material para la cadena de suministro.	Global	4.4. Gestión ética y cumplimiento; 7.1. Empleo y diálogo social; 9. Proveedores;
Eliminación del trabajo forzoso;	102-16 ; 102-17; 409-1	Sí para las operaciones internas (Ética y cumplimiento; Prácticas laborales); No material para la cadena de suministro.	Global	4.4. Gestión ética y cumplimiento; 7.1. Empleo y diálogo social; 9. Proveedores;
Abolición del trabajo infantil	102-16; 102-17; 408-1	Sí para las operaciones internas (Ética y cumplimiento; Prácticas laborales); No material para la cadena de suministro.	Global	4.4. Gestión ética y cumplimiento; 7.1. Empleo y diálogo social; 9. Proveedores;
CORRUPCIÓN Y SOBORNO				
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	GRI 103: Enfoque de gestión anticorrupción; 102-16; 205-2; 205-3 (incidentes de corrupción)	Sí (Ética y cumplimiento)	Global	4.4. Gestión ética y cumplimiento
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	102-16; 205-2	No material	Global	4.4. Gestión ética y cumplimiento
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	102-12	No material	Global	12.2. Alianzas y acciones de patrocinio
SOCIEDAD				
Compromisos con el desarrollo sostenible				
Impacto de la actividad de la empresa en los empleos y el desarrollo local;	GRI 103: Enfoque de gestión Cumplimiento socioeconómico, Prácticas de adquisición; 102-8; 204-1;	Sí (prácticas laborales)	Global	9. Proveedores; 12. Sociedad
Impacto social de la actividad de la Compañía en las poblaciones locales y en la región;	GRI 103: Enfoque de gestión del empleo; Enfoque de cumplimiento socioeconómico;	Sí (Ética y cumplimiento; Prácticas laborales)	Global	9. Proveedores; 12. Sociedad

Requisitos de la Ley 11/2018	GRI	Material para DIA	Ámbito	Capítulo EINF
Relaciones de la sociedad con los actores de la comunidad local y tipos de diálogo con estos;	102-43	Sí (escucha de los grupos de interés como proceso previo a la definición de los asuntos materiales)	Global	5. Gestión de Responsabilidad Social Corporativa en Grupo DIA
Actividades de la Asociación y patrocinio	102-12; 102-13;	No material	Global	12.2. Alianzas y acciones de patrocinio
Subcontratación y proveedores				
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 103: enfoque de gestión Evaluación ambiental y social de proveedores; 102-9	No material	Global	9. Proveedores
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	308-1; 414-1	No material	Global	9. Proveedores
Consumidores				
Medidas para la salud y seguridad de los consumidores;	GRI 103: Enfoque de gestión Salud y Seguridad de los clientes	Sí (Calidad y seguridad alimentaria)	Global	6. Clientes
Sistemas de reclamos y quejas y resolución.	416-1; 416-2	Sí (Información y protección al consumidor)	Global	6. Clientes
Información fiscal				
Beneficios obtenidos por país	GRI 103: enfoque de la gestión del rendimiento económico	Sí (Prácticas fiscales)	Global	12.1. Gobierno fiscal, Control y Gestión de Riesgos
Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 103: enfoque de la gestión del rendimiento económico	Sí (Prácticas fiscales)	Global	12.1. Gobierno fiscal, Control y Gestión de Riesgos
Subvenciones públicas recibidas	201-4	No material	Global	12.1. Gobierno fiscal, Control y Gestión de Riesgos
INFORMACIÓN ADICIONAL				
Otra información sobre el perfil de la Compañía	102-1 a 102-10	No material	Global	2. Presentación de la empresa; 7. Empleados; 9.Proveedores;
Gobierno corporativo	102-18	Sí (Sistema de gobierno)	Global	4. Gobierno corporativo
Participación de las partes interesadas	102-40 a 102-44	Sí (Transparencia y relaciones con inversores; Relación con franquiciados)	Global	5. Gestión de Responsabilidad Social Corporativa en Grupo DIA
Otra información sobre el perfil del informe	102-45 a 102-53; 102-56	No material	Global	1. Bases de preparación para el Estado no financiero consolidado; 5.Gestión de Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo DIA

14. ANEXO: INFORMACIÓN REGIONALIZADA DE INDICADORES DESTACADOS

		Total empleados por tipo de contrato a 31 de diciembre	
		2018	2019
ARGENTINA	Indefinido	4.304	3.985
	Temporal	198	54
BRASIL	Indefinido	8.904	7.062
	Temporal	19	26
ESPAÑA	Indefinido	22.599	21.005
	Temporal	4.096	3.744
PORTUGAL	Indefinido	2.965	3.005
	Temporal	599	493
TOTAL		**43.684**	**39.374**

Tabla 28: Número total de empleados según tipo de contrato, por país. Contratos temporales 2018 de Argentina y Brasil han sido reexpresados para incluir pasantías; contratos indefinidos en España también se reexpresan para 2018 para incluir dos empleados de Suiza. No se han incluido en este desglose a los consejeros.

		Total empleados por tipo de jornada, a 31 de diciembre	
		2018	2019
ARGENTINA	Full-time	3.923	3.603
	Part-time	579	436
BRASIL	Full-time	8.736	6.845
	Part-time	187	243
ESPAÑA	Full-time	18.492	17.524
	Part-time	8.203	7.225
PORTUGAL	Full-time	3.318	3.237
	Part-time	246	261
TOTAL		**43.684**	**39.374**

Tabla 29: Número total de empleados por tipo de jornada, por país. Contratos full -time en España se reexpresan para 2018 para incluir dos empleados de Suiza. No se han incluido en este desglose a los consejeros.

		Absentismo y principales indicadores de seguridad y salud			
		Hombres		Mujeres	
		2018	2019	2018	2019
Horas de absentismo	ARGENTINA	157.865,0	117.265,6	171.319,3	151.330,2
	BRASIL	925.797,4	590.720,3	1.634.249,5	1.423.094,3
	ESPAÑA	667.367,2	878.946,9	2.696.485,2	2.893.347,6
	PORTUGAL	158.169,8	167.378,1	690.948,7	748.833,6
Número de accidentes	ARGENTINA	79,0	72,0	19,0	26,0
	BRASIL	65,0	73,0	62,0	117,0
	ESPAÑA	743,0	857,0	1.057,0	1.086,0
	PORTUGAL	137,0	125,0	251,0	213,0

		Absentismo y principales indicadores de seguridad y salud			
		Hombres		Mujeres	
		2018	2019	2018	2019
Índice de frecuencia de accidentabilidad	ARGENTINA	12,2	11,9	5,4	7,6
	BRASIL	7,8	10,1	5,5	11,4
	ESPAÑA	53,9	62,1	35,7	36,9
	PORTUGAL	56,7	55,1	58,7	53,0
Número de accidentes graves	ARGENTINA	0,0	15,0	0,0	5,0
	BRASIL	10,0	18,0	12,0	16,0
	ESPAÑA	0,0	2,0	3,0	0,0
	PORTUGAL	0,0	1,0	2,0	0,0
Enfermedades profesionales	ARGENTINA	2,0	1,0	1,0	1,0
	BRASIL	0,0	0,0	1,0	1,0
	ESPAÑA	8,0	1,0	15,0	20,0
	PORTUGAL	0,0	0,0	7,0	0,0
Fallecimientos	ARGENTINA	0,0	0,0	0,0	0,0
	BRASIL	0,0	0,0	0,0	0,0
	ESPAÑA	0,0	0,0	0,0	0,0
	PORTUGAL	0,0	0,0	0,0	0,0

Tabla 30: Absentismo y principales indicadores de seguridad y salud, por país. Las horas de absentismo incluyen todas las causas posibles (licencia por enfermedad, accidentes y otras causas). El índice de frecuencia de accidentabilidad representa el número de lesiones por cada 1.000.000 de horas trabajadas de empleados.

		Discapacitados 31 diciembre 2018							Discapacitados 31 diciembre 2019						
		Hombres			Mujeres			Total	Hombres			Mujeres			Total
		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50		<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
ARGENTINA	Director	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Manager	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empleado	0	3	0	1	0	0	4	1	2	0	1	1	0	5
BRASIL	Director	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Manager	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	Empleado	100	119	6	50	75	7	357	73	104	8	37	65	6	293
ESPAÑA	Director	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1
	Manager	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empleado	5	53	16	3	74	33	184	2	52	14	3	62	35	168
PORTUGAL	Director	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Manager	0	0	1	0	2	0	3	0	0	1	0	2	0	3
	Empleado	0	5	2	0	11	5	23	0	6	4	0	10	6	26
TOTAL		**105**	**181**	**25**	**54**	**162**	**45**	**572**	**77**	**165**	**27**	**41**	**140**	**47**	**497**

Tabla 31: Empleados discapacitados por categoría profesional, género y edad, a 31 de diciembre, por país.

	ARGENTINA		BRASIL		ESPAÑA		PORTUGAL	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Papel y cartón	918.850,0	811.567,0	3.597.482,0	1.948.714,23	6.201.960,0	5.949.586,95	1.043.945,0	771.552,1
Plástico	867.910,0	783.998,0	99.964,0	70.555,0	657.000,0	556.404,16	33.726,0	119.962,1
Otros	286,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Tabla 32: Consumo de materiales, por grandes grupos (Kg), por país. Se reexpresa la categoría “Otros” de 2018 para Brasil, España y Portugal por pequeño cambio en la metodología de cálculo.

		Residuos no peligrosos y destino							
		Generados (Kg)		% Reciclado		% Reutilizado		% Vertedero	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
ARGENTINA	Tóner	-	-	-	-	-	-	-	-
	Materia orgánica	-	1.110.000,0	-	0,0		0,0		100,0
	Chatarra	-	-	-	-	-	-	-	-
	Plástico	602.100,0	476.183,0	100,0	100,0	-	0,0	-	0,0
	Madera	-	-	-		-	-	-	-
	Papel/cartón	2.727.681,0	2.165.040,0	100,0	100,0	-	0,0	-	0,0
	RAEE	-	-	-	-	-	-	-	-
	Resto	1.733.970,0	1.272.880,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0
	TOTAL	**5.063.751,0**	**5.024.103,0**	**65,8**	**52,6**	**0,0**	0,0	**34,2**	**47,4**
BRASIL	Tóner	1.038,0	-	100,0	-	0,0	-	0,0	-
	Materia orgánica	-	374.900,0	-	100,0	-	0,0	-	0,0
	Chatarra	488.703,0	1.365.598,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Plástico	827.087,0	889.779,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Madera	1.542,0	-	0,0		100,0	-	0,0	-
	Papel/cartón	4.560.027,0	5.280.888,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	RAEE	-	-	-		-	-	-	-
	Resto	12.126.572,0	9.976.556,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0
	TOTAL	**18.004.969,0**	**17.887.721,0**	**32,6**	**44,2**	**0,0**	**0,0**	**67,4**	**55,8**
ESPAÑA	Tóner	20.557,0	1.847,7	-	54,0	30,3	-	69,7	46,0
	Materia orgánica	-	2.662.010,0	-	0,0	-	0,0	-	100,0
	Chatarra	733.010,0	1.322.620,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Plástico	3.132.670,0	2.874.630,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Madera	2.003.610,0	1.775.310,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0
	Papel/cartón	49.495.780,0	45.238.260,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	RAEE	35.787,0	23.473,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Resto	27.851.820,0	29.784.260,0	0,6	0,0	0,0	0,0	99,4	100
	TOTAL	**83.273.234,0**	**83.682.410,7**	**64,3**	**61,2**	**2,4**	**0,0**	**33,3**	**38,8**

		Residuos no peligrosos y destino							
		Generados (Kg)		% Reciclado		% Reutilizado		% Vertedero	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
PORTUGAL	Tóner	-	-	-	-	-	-	-	-
	Materia orgánica	2.057.580,0	3.600.727,0	76,6	88,1	0,0	0,0	23,4	11,9
	Chatarra	67.760,0	254.253,8	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
	Plástico	482.670,0	491.940,0	100,0	100,0	0,0	79,7	0,0	0,0
	Madera	373.122,0	291.523,0	0,0	38,3	100,0	41,4	0,0	20,3
	Papel/cartón	7.482.260,0	6.789.065,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	RAEE	-	-	-	-	-	-	-	-
	Resto	6.026.460,0	3.896.095,0	-	55,2	-	0,0	100,0	44,8
	TOTAL	**16.489.852,0**	**11.722.876,8**	**57,9**	**84,6**	**2,7**	**0,8**	**39,5**	**14,6**
Grupo DIA	**TOTAL**	**122.831.806,0**	**121.917.838,5**	**58,9**	**61,3**	**2,0**	**0,2**	**39,1**	**38,4**

Tabla 33: Residuos no peligrosos (kg) y su destino, por país. Los datos con guiones no se encuentran disponibles.

		Residuos peligrosos y destino							
		Generados(Kg)		% Reciclado		% Reutilizado		% Vertedero	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
ARGENTINA	Baterías	-	-	-	-	-	-	-	-
	Fluorescentes	50,0	-	0,00	-	0,00	-	100	-
	TOTAL	**50,0**	-	0,00	-	0,00	-	100	-
BRASIL	Baterías	-	-	-	-	-	-	-	-
	Fluorescentes	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL	**-**	-	-	-	-	-	-	-
ESPAÑA	Baterías	61.976,0	68.143,9	100	100	0,00	0,00	0,00	0,00
	Fluorescentes	131,0	237,0	100	100	0,00	0,00	0,00	0,00
	TOTAL	**62.107,0**	**68.380,9**	100	100	0,00	0,00	0,00	0,00
PORTUGAL	Baterías	2.820,0	3.387,5	100	100	0,00	0,00	0,00	0,00
	Fluorescentes	-	-	-	-	-	-		-
	TOTAL	**2.820,0**	**3.387,5**	100	100	0.00	0.00	0.00	0,00
Grupo DIA	**TOTAL**	**64.977,0**	**71.768,40**	**99.92**	**100**	**0,00**	**0,00**	**0,08**	**0,00**

Tabla 34: Residuos peligrosos (kg) y su destino, por país. La cifra de algunos residuos peligrosos no está registrada en Argentina, Brasil y Portugal porque su gestión se incluye en contratos de servicios generales.

	Consumo energético y de gases refrigerantes			Emisiones CO_2 (Tn CO_2 eq)	
		2018	2019	2018	2019
ARGENTINA	Fuentes fijas (GJ)	0,0	0,0	0,0	0,0
BRASIL		7.920,1	6.835,4	505,9	436,6
ESPAÑA		0,0	0,0	0,0	0,0
PORTUGAL		493,7	1.360,2	27,4	76,6
TOTAL		**8.413,8**	**8.196,6**	**533,3**	**513,2**

	Consumo energético y de gases refrigerantes			Emisiones CO_2 (Tn CO_2 eq)	
		2018	2019	2018	2019
ARGENTINA	Logística (GJ)	173.724,9	155.631,6	12.974,0	11.622,5
BRASIL		391.857,8	252.478,4	29.264,0	18.855,0
ESPAÑA		1.182.866,2	1.451.889,4	88.336,0	108.426,6
PORTUGAL		203.499,3	173.780,4	15.197,0	12.977,9
TOTAL		**1.951.948,2**	**2.033.779,8**	**145.771,0**	**151.882,0**
ARGENTINA	Coches de empresa (GJ)	10.767,2	12.173,5	769,0	869,9
BRASIL		-	-	-	-
ESPAÑA		12.774,9	12.358,7	953,0	922,2
PORTUGAL		21.220,9	19.987,2	1.585,0	1.492,6
TOTAL		**44.763,0**	**44.519,4**	**3.307,0**	**3.284,7**
ARGENTINA	Gases refrigerantes (Kg)	29.274,7	24.046,5	85.762,0	73.044,4
BRASIL		21.945,2	14.689,0	41.831,0	28.155,4
ESPAÑA		85.745,5	35.906,9	147.552,0	51.829,1
PORTUGAL		10.118,1	7.143,8	25.310,0	18.397,1
TOTAL		**147.083,5**	**81.786,2**	**300.455,0**	**171.426,0**
ARGENTINA	Consumo eléctrico (GJ)	485.090,9	490.841,4	52.552,0	53.174,5
BRASIL		421.274,8	448.130,2	5.792,6	6.080,3
ESPAÑA		2.570.308,0	2.472.267,7	198.834,0	199.841,6
PORTUGAL		399.545,4	389.790,4	33.628,4	32.807,4
TOTAL		**3.876.219,1**	**3.801.029,7**	**290.807,0**	**291.903,8**
ARGENTINA	Viajes de negocios	-	-	-	-
BRASIL		-	-	-	2.351,2
ESPAÑA		-	-	-	7.102,3
PORTUGAL		-	-	-	-
TOTAL		**-**	**-**	-	**9.453,5**

Tabla 35: Consumo de energía, gases refrigerantes y emisiones de CO_2, por país[17]. Se han reexpresado tanto las cifras de consumo de electricidad como la huella de CO_2 de Brasil y Portugal en 2018.

[17] El dato de coches de empresa no está disponible para Brasil, puesto que el combustible utilizado depende del precio de mercado de las diferentes opciones disponibles; Detalle de gases refrigerantes reportados: R134A, R404A, R407A, R407C, R407F, R410A, R417A, R141B, R422D, R427A, R448A, R449A, R450A, R452A, R453A, R513A, R507 y R22, que se corresponden con un total de 1,24 toneladas de CFC-11 equivalente procedentes sólo del gas R-22; El consumo de electricidad para los últimos meses de 2019 incluye algunas estimaciones en Brasil, España y Portugal; Las emisiones de alcance 3 solo se han reportado para España y Brasil, ya que los viajes de negocios para los otros países representaron menos del 5% en el cómputo global de este indicador.

DISTRIBUIDORA INTERNACIONAL DE ALIMENTACIÓN, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Diligencia de Firmas

Reunido el Consejo de Administración de la sociedad dominante Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A., con fecha de **25 de marzo de 2020**, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 253 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 37 del Código de Comercio, procede a formular las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión consolidado del ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

Las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión consolidado vienen constituidos por los documentos anexos que preceden a este escrito y son los presentados a los auditores de cuentas de la Sociedad y de su Grupo a fin de que sean objeto de verificación y revisión.

FIRMANTES:

Don Stephan DuCharme
Presidente

Don Karl-Heinz Holland
Consejero Delegado

Don Christian Couvreux
Consejero

Don Sergio Antonio Ferreira Dias
Consejero

Don Jaime García-Legaz Ponce
Consejero

Doña Basola Vallés Cerezuela
Consejera

Don José Wahnon Levy
Consejero

DISTRIBUIDORA INTERNACIONAL DE ALIMENTACIÓN, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Diligencia de Firmas

Reunido el Consejo de Administración de la sociedad dominante Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A., con fecha de **25 de marzo de 2020**, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 253 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 37 del Código de Comercio, procede a formular las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión consolidado del ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

Las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión consolidado vienen constituidos por los documentos anexos que preceden a este escrito y son los presentados a los auditores de cuentas de la Sociedad y de su Grupo a fin de que sean objeto de verificación y revisión.

FIRMANTES:

Don Stephan DuCharme
Presidente

Don Karl-Heinz Holland
Consejero Delegado

Don Christian Couvreux
Consejero

Don Sergio Antonio Ferreira Dias
Consejero

Don Jaime García-Legaz Ponce
Consejero

Doña Basola Vallés Cerezuela
Consejera

Don José Wahnon Levy
Consejero

DISTRIBUIDORA INTERNACIONAL DE ALIMENTACIÓN, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Diligencia de Firmas

Reunido el Consejo de Administración de la sociedad dominante Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A., con fecha de **25 de marzo de 2020**, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 253 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 37 del Código de Comercio, procede a formular las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión consolidado del ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

Las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión consolidado vienen constituidos por los documentos anexos que preceden a este escrito y son los presentados a los auditores de cuentas de la Sociedad y de su Grupo a fin de que sean objeto de verificación y revisión.

FIRMANTES:

Don Stephan DuCharme
Presidente

Don Karl-Heinz Holland
Consejero Delegado

Don Christian Couvreux
Consejero

Don Sergio Antonio Ferreira Dias
Consejero

Don Jaime García-Legaz Ponce
Consejero

Doña Basola Vallés Cerezuela
Consejera

Don José Wahnon Levy
Consejero

DISTRIBUIDORA INTERNACIONAL DE ALIMENTACIÓN, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Diligencia de Firmas

Reunido el Consejo de Administración de la sociedad dominante Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A., con fecha de **25 de marzo de 2020**, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 253 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 37 del Código de Comercio, procede a formular las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión consolidado del ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

Las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión consolidado vienen constituidos por los documentos anexos que preceden a este escrito y son los presentados a los auditores de cuentas de la Sociedad y de su Grupo a fin de que sean objeto de verificación y revisión.

FIRMANTES:

Don Stephan DuCharme
Presidente

Don Karl-Heinz Holland
Consejero Delegado

Don Christian Couvreux
Consejero

Don Sergio Antonio Ferreira Dias
Consejero

Don Jaime García-Legaz Ponce
Consejero

Doña Basola Vallés Cerezuela
Consejera

Don José Wahnon Levy
Consejero

DIA

DISTRIBUIDORA INTERNACIONAL DE ALIMENTACIÓN, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Diligencia de Firmas

Reunido el Consejo de Administración de la sociedad dominante Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A., con fecha de **25 de marzo de 2020**, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 253 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 37 del Código de Comercio, procede a formular las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión consolidado del ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

Las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión consolidado vienen constituidos por los documentos anexos que preceden a este escrito y son los presentados a los auditores de cuentas de la Sociedad y de su Grupo a fin de que sean objeto de verificación y revisión.

FIRMANTES:

Don Stephan DuCharme
Presidente

Don Karl-Heinz Holland
Consejero Delegado

Don Christian Couvreux
Consejero

Don Sergio Antonio Ferreira Dias
Consejero

Don Jaime García-Legaz Ponce
Consejero

Doña Basola Vallés Cerezuela
Consejera

Don José Wahnon Levy
Consejero

DISTRIBUIDORA INTERNACIONAL DE ALIMENTACIÓN, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Diligencia de Firmas

Reunido el Consejo de Administración de la sociedad dominante Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A., con fecha de **25 de marzo de 2020**, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 253 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 37 del Código de Comercio, procede a formular las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión consolidado del ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

Las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión consolidado vienen constituidos por los documentos anexos que preceden a este escrito y son los presentados a los auditores de cuentas de la Sociedad y de su Grupo a fin de que sean objeto de verificación y revisión.

FIRMANTES:

Don Stephan DuCharme
Presidente

Don Karl-Heinz Holland
Consejero Delegado

Don Christian Couvreux
Consejero

Don Sergio Antonio Ferreira Dias
Consejero

Don Jaime García-Legaz Ponce
Consejero

Doña Basola Vallés Cerezuela
Consejera

Don José Wahnon Levy
Consejero

DISTRIBUIDORA INTERNACIONAL DE ALIMENTACIÓN, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Diligencia de Firmas

Reunido el Consejo de Administración de la sociedad dominante Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A., con fecha de **25 de marzo de 2020**, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 253 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 37 del Código de Comercio, procede a formular las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión consolidado del ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

Las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión consolidado vienen constituidos por los documentos anexos que preceden a este escrito y son los presentados a los auditores de cuentas de la Sociedad y de su Grupo a fin de que sean objeto de verificación y revisión.

FIRMANTES:

Don Stephan DuCharme
Presidente

Don Karl-Heinz Holland
Consejero Delegado

Don Christian Couvreux
Consejero

Don Sergio Antonio Ferreira Dias
Consejero

Don Jaime García-Legaz Ponce
Consejero

Doña Basola Vallés Cerezuela
Consejera

Don José Wahnon Levy
Consejero

DISTRIBUIDORA INTERNACIONAL DE ALIMENTACIÓN, S.A.

ÁLVARO LÓPEZ-JORRÍN HERNÁNDEZ, Secretario del Consejo de Administración de DISTRIBUIDORA INTERNACIONAL DE ALIMENTACIÓN, S.A.

CERTIFICA

1.- Que el Consejo de Administración de **DISTRIBUIDORA INTERNACIONAL DE ALIMENTACIÓN, S.A.** ("**DIA**" o la "**Sociedad**"), en reunión celebrada por escrito y sin sesión el día 25 de marzo de 2020, aprobó por unanimidad:

(i) Formular las cuentas anuales y el informe de gestión individuales de la Sociedad correspondientes al ejercicio 2019.

(ii) Formular la propuesta de aplicación del resultado de la Sociedad del ejercicio 2019, que arroja un resultado negativo de 281.543 miles de euros, proponiendo que sea aplicado a resultados negativos de ejercicios anteriores.

(iii) Formular las cuentas anuales y el informe de gestión consolidados de la Sociedad y sus sociedades dependientes correspondientes al ejercicio 2019.

(iv) Formular el estado de información no financiera del Grupo correspondiente al ejercicio 2019, que formará parte del informe de gestión.

(v) Formular el informe anual de gobierno corporativo de la Sociedad correspondiente al ejercicio 2019, que formará parte del informe de gestión.

(vi) Proceder a la firma por parte de todos los consejeros de las cuentas anuales e informes de gestión individuales y consolidados del ejercicio 2019, conforme a lo dispuesto en los artículos 253.2 de la Ley de Sociedades de Capital y 37 del Código de Comercio.

(vii) Suscribir y firmar por parte de todos los consejeros la declaración de responsabilidad sobre el contenido de las cuentas anuales y los informes de gestión individuales y consolidados correspondientes al ejercicio 2019, conforme a lo dispuesto en el artículo 8.1.b) del Real Decreto 1362/2007, de 19 de octubre.

2.- Que, como consecuencia de las medidas adoptadas por el Gobierno de España con el fin de preservar la salud de las personas y evitar la propagación del COVID 19 y las consecuentes restricciones a la movilidad de las personas, y a pesar de los acuerdos anteriormente referidos y válidamente adoptados por el Consejo de Administración de la Sociedad, no se han podido recabar originales firmados por

todos los consejeros de las páginas de formulación de las cuentas anuales e informes de gestión individuales y consolidados del ejercicio 2019 y de la declaración de responsabilidad de los consejeros.

3.- Que, a pesar de lo anterior, yo, como Secretario del Consejo de Administración de la Sociedad, y/o doña Sagrario Fernández Barbé, como Vicesecretaria del Consejo de Administración, hemos recibido por medios telemáticos (por correo electrónico remitido desde las cuentas de correo electrónico que me constan como pertenecientes a cada uno de los consejeros), las referidas páginas de formulación de las cuentas anuales e informes de gestión individuales y consolidados y de la declaración de responsabilidad de los consejeros firmadas en formato pdf.

4.- Que las cuentas anuales e informe de gestión consolidados correspondientes al ejercicio 2019 formulados por el Consejo de Administración y firmados en la forma indicada en el apartado anterior son los que se adjuntan a este certificado.

Y para que así conste, emito esta certificación a 5 de abril de 2020.

El Secretario

Álvaro López-Jorrín Hernández

Ratifico el contenido de la presente certificación.

Sagrario Fernández Barbé
Vicesecretaria del Consejo de Adm.