Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A.

Informe de verificación independiente
Estado de Información No Financiera
31 de diciembre de 2020

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 2020, 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.

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, 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.

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

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.

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 las 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 el 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 2020 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 2020.

- 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 2020.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 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 2020 de Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 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, 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.

Pablo Bascones Ilundain

28 de abril de 2021

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2021 Núm. 01/21/00846

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO

Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO 2020

Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A. y sus empresas filiales han preparado el Estado de Información no Financiera consolidado siguiendo los requisitos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. Este informe forma parte del Informe de Gestión Consolidado 2020 de Grupo DIA.

ÍNDICE

1. BASES DE PREPARACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO 3
2. GESTIÓN DE LA PANDEMIA DE COVID-19 Y OTROS HECHOS DESTACADOS DEL 2020 4
3. MODELO DE NEGOCIO 6
4. ESTRUCTURA Y GOBIERNO CORPORATIVO 7
4.1. Presentación de la Sociedad 7
4.2. Gobierno Corporativo 8
4.3. Sistema de control interno 11
4.4. Gestión de Riesgos en Grupo DIA 14
5. GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN DIA 16
6. CLIENTES 18
7. EMPLEADOS 22
7.1. Empleo y diálogo social 23
7.2. Salud y seguridad en el lugar de trabajo 25
7.3. Organización del trabajo y medidas de conciliación 26
7.4. Igualdad de oportunidades 28
7.5. Formación de empleados 29
8. FRANQUICIAS 30
9. PROVEEDORES 33
10. COMUNIDAD INVERSORA 35
11. MEDIO AMBIENTE 37
11.1. Cumplimiento de la normativa vigente 37
11.2. Uso responsable de los Recursos Naturales 37
11.3. Gestión responsable de los residuos 38
11.4. Adopción de medidas para la reducción de gases de efecto invernadero 40
11.5. Identificación proactiva de oportunidades de mejora 42
11.6. Involucración de los empleados a través de la formación y sensibilización 42
12. SOCIEDAD 43
12.1. Gobierno fiscal, Control y Gestión de Riesgos 44
12.2. Acción social 45
12.3. Alianzas y acciones de patrocinio 46
13. TABLA DE TRAZABILIDAD LEY 11/2018 E INDICADORES GRI 47

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 Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, la "CNMV") y los requisitos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. 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 Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A. y las filiales que componen el Grupo (en adelante, indistintamente, "DIA", "Grupo", "Grupo DIA" o la "Sociedad") se emite anualmente e incluye datos consolidados de la Sociedad en el año 2020[1]. La información ha sido preparada de acuerdo con la legislación vigente sobre aquellos temas que fueron relevantes para el Grupo. Una parte importante del informe se estructura en torno a los principales grupos de interés de la empresa, especificando los canales de comunicación existentes, los principales riesgos, impactos y políticas asociadas, así como las principales acciones relacionadas. Los diferentes indicadores presentados siguen los estándares *Global Reporting Initiative* (GRI) y muestran el desempeño de la Sociedad en 2020 comparándolo con el año anterior.

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

[1] Todo el perímetro de sociedades que componen Grupo DIA está incluido en este informe (ver punto Estructura societaria en el apartado "4.1. Presentación de la Sociedad"). En todo caso, cabe destacar que, por tamaño y actividad, las empresas más materiales desde un punto de vista ASG (ambiental, social y gobierno) son: Distribuidora Internacional de Alimentación, S.A. como empresa matriz; DIA Portugal Supermercados, Lda y DIA Portugal II en Portugal; DIA Argentina, S.A. en Argentina; DIA Brasil Sociedade Limitada en Brasil; DIA Retail España, S.A.U., Beauty by DIA, S.A.U. y Grupo El Árbol, Distribución y Supermercados, S.A.U. en España. Los casos en los que los indicadores hacen referencia a la red de franquicias se indican convenientemente.

2. GESTIÓN DE LA PANDEMIA DE COVID-19 Y OTROS HECHOS DESTACADOS DEL 2020

La grave crisis que ha provocado la pandemia mundial de la COVID-19, declarada por la Organización Mundial de la Salud en marzo de 2020 y causada por el coronavirus SARS-CoV-2, ha trastocado la forma de vivir, los hábitos y la manera en la que las personas se relacionan entre sí. Consciente de todo ello desde el primer momento, Grupo DIA ha tratado este hecho con la seriedad y profesionalidad que merecía.

Como servicio esencial, la Sociedad ha jugado un papel crucial para garantizar el abastecimiento a la población, con especial fuerza durante los meses de confinamiento por su proximidad y cercanía para con la sociedad. En otras palabras, un contexto sin precedentes como el vivido ha servido para mostrar la relevancia y el valor del propósito que guía el día a día en la Sociedad: estar "Cada DIA más cerca" de sus grupos de interés.

Nuevas prioridades a las que se ha dado respuesta en el contexto de la pandemia	
Empleados	Proteger la salud de los empleados, responder a la alta rotación, favorecer la conciliación laboral, garantizar la seguridad informática del teletrabajo.
Franquiciados	Asegurar el abastecimiento de la red de tiendas y proteger la salud de los franquiciados.
Clientes	Garantizar el abastecimiento de toda la red de tiendas, proteger la salud de los clientes, dar respuesta al incremento de la demanda *online*.
Proveedores	Garantizar abastecimiento de toda la red de tiendas.
Medio Ambiente	Ciertos riesgos han ganado relevancia con la pandemia, como garantizar la sostenibilidad de la materia prima y en concreto, la deforestación. Todo esto se ha tenido en cuenta en el nuevo Plan de Sostenibilidad en el que se está trabajando en el momento de elaboración del presente informe.
Sociedad	Responder al incremento de la demanda de alimentos por parte de los colectivos más vulnerables a través de la donación de productos de primera necesidad, contribuir a minimizar la crisis económica y social (inclusión laboral).

Cuadro 1: nuevas prioridades a las que se ha dado respuesta en el contexto de pandemia. El detalle completo sobre las acciones puede encontrarse en cada uno de los capítulos dedicados a los principales grupos de interés a lo largo del informe.

Esta respuesta sin precedentes ha venido aparejada de la implementación inmediata de unas medidas de protección de la salud que, en muchos casos, han ido más allá de lo definido por las autoridades. Para ello, se han establecido protocolos y procedimientos de gestión *ad hoc* en tiendas, almacenes, centros regionales y oficinas de DIA, se ha facilitado material de protección para prevenir y evitar contagios entre empleados, franquiciados y clientes, y se han establecido planes de flexibilización laboral y para el trabajo en remoto. Todas estas medidas, que se detallarán más en los capítulos de Clientes, Empleados y Franquicias, han tenido una adaptación especial a colectivos más vulnerables, como enfermos crónicos, inmunodeprimidos o personas de edad más avanzada.

Junto con el aseguramiento de los procesos básicos de suministro, DIA ha reforzado en tiempo récord un servicio que se ha mostrado de gran valor para los clientes, especialmente en los momentos más duros de la pandemia, y entre ciertos colectivos vulnerables: la compra *online*. Sólo en España, y gracias a la alianza con otros operadores logísticos, DIA ha conseguido llegar a 500 poblaciones y 26 millones de clientes en tiempo récord, logrando entregar más de un millón de pedidos durante el primer confinamiento.

Con el fin de paliar los efectos negativos de la pandemia en la sociedad, el Grupo lanzó, en el mes de abril, el programa **DIAContribuye2020 en los cuatro países en los que opera**. Este programa puso en marcha diversas acciones e iniciativas, que se tradujeron en la donación de más de un millón de kilos de productos de primera necesidad (alimentos, mascarillas y productos de higiene) a entidades sin ánimo de lucro, administraciones públicas y hospitales, tratando de minimizar así el impacto socioeconómico en los colectivos afectados, especialmente los más vulnerables.

Por último, **la Sociedad quiere utilizar también la plataforma que le brinda este informe para volver a agradecer la dedicación y la profesionalidad de cada uno de sus 39.583[2] empleados** en los cuatro países donde está presente. El compromiso mostrado ha superado todas las expectativas, fiel imagen de la empresa que se está construyendo.

[2] En este dato no se incluye a los consejeros ni a los empleados de franquicias u otros externos.

Aunque asegurar la operativa para distribuir alimentos en cada uno de los barrios ha concentrado la mayor parte de los esfuerzos de la Sociedad, la excepcionalidad de este contexto no ha impedido que DIA siga avanzando en su hoja de ruta para convertirse en una de las empresas mejor valoradas por clientes, accionistas y el resto de grupos de interés de los que depende y a los que se debe.

A continuación, se destacan los hechos más relevantes a este respecto en la Sociedad en 2020, que serán convenientemente descritos en los diferentes capítulos del informe:

- **Nuevo surtido comercial:** se ha simplificado el surtido en las tiendas, mejorando el surtido local, basándolo en una oferta comercial más ajustada a la demanda de los clientes, especialmente en frescos, y haciendo más fácil la compra y el trabajo operativo de los equipos.

- **Renovación de la marca propia:** como parte del fortalecimiento de la propuesta comercial, la Sociedad está adaptando la marca propia DIA a las nuevas demandas de sus clientes, renovando tanto su calidad como su presentación.

- **Definición del nuevo concepto de tienda:** se ha realizado un test de los nuevos conceptos de tiendas adaptados a las realidades locales de los países en los que opera, con el fin de mejorar la experiencia de compra de los clientes.

- **Definición del nuevo modelo de gestión de franquicias:** se ha definido un nuevo modelo de gestión de franquicias, más transparente, más rentable para el franquiciado y más sostenible para las dos partes.

- **Expansión de la oferta *online*:** en un año tan complejo como 2020, para dar respuesta ágil a la demanda de sus clientes, la Sociedad ha activado su servicio *online* en Portugal y Brasil, mientras que en Argentina se ha potenciado el ya existente desde 2019. También se ha fortalecido la red de distribución en España con nuevos puntos de preparación de pedidos, convirtiendo tiendas en *dark stores* (pequeños almacenes en el centro de algunas ciudades) y se ha puesto en marcha el servicio exprés con envío de pedidos en menos de una hora.

- **Nueva estructura de capital:** tras llegar a un acuerdo con los acreedores sindicados y con el accionista de referencia, se ha dotado a la Sociedad de una estructura de capital óptima que le permita estar centrada única y exclusivamente en el negocio y los planes de transformación.

- **Mejora del gobierno corporativo:** 2020 ha servido también para mejorar aún más la claridad y simplicidad y los valores que gobiernan la gestión empresarial y la toma de decisiones. A este respecto destacan las nuevas normas de obligado cumplimiento (NOC) aprobadas para todo el Grupo y el perfeccionamiento de un sistema de denuncias anónimo gestionado por un tercero independiente.

- **Relaciones más transparentes:** DIA ha hecho un importante esfuerzo para reconstruir la relación de confianza con todos sus grupos de interés, como fundamento de una cultura de negocio orientada a la transparencia.

- En materia medioambiental, cabe destacar que **Grupo DIA ha sido incluida en el 2020 en la Lista A del *Carbon Disclosure Project* (CDP)**, siendo la única empresa de distribución alimentaria en España en lograrlo y demostrando así su compromiso para reducir sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero. El CDP es una organización independiente sin ánimo de lucro que integra la mayor base de datos mundial de información corporativa en materia de emisiones y cambio climático.

- **Nuevo propósito:** la Sociedad ha definido un propósito que engloba a todos los que forman parte de ella. “Cada DIA más cerca” representa el negocio de proximidad, la tienda de barrio, pero también nuevas formas de estar cada vez más cerca del cliente, del negocio *online*, y del resto de grupos de interés.

3. MODELO DE NEGOCIO

Grupo DIA es una Sociedad líder, dedicada a la distribución y a la venta al por menor de productos de alimentación y del hogar, que trata de ofrecer la mejor oferta de productos de calidad y al mejor precio a sus millones de clientes en España, Portugal, Brasil y Argentina.

DIA cuenta con una red de supermercados que, a cierre de 2020, estaba integrada por un total de 6.169 tiendas propias y franquicias. Precisamente, la proximidad y la cercanía son la base del modelo de negocio de la Sociedad en los cuatro países en los que opera. Sus múltiples puntos de venta física permiten a DIA atender las recurrentes demandas de sus clientes. Grupo DIA ofrece, igualmente, a todos sus clientes, el servicio de compra *online* en España, Portugal, Argentina y Brasil, a través de su propia página web o de acuerdos puntuales con terceros en donde la Sociedad cuenta con un *market place*. Además, DIA se ha asociado con empresas de reparto a domicilio exprés, lo que permite hacer llegar la compra a los hogares de los clientes en menos de una hora.

Con el compromiso y la pasión de sus más de 39.500 empleados en todo el mundo, DIA se esfuerza por estar "Cada DIA más cerca" de sus empleados, franquiciados, proveedores y, por supuesto, clientes, prestándoles el servicio y la propuesta de valor que demandan.

Su red de franquiciados, que representan el 43% del total de la red de tiendas (en 2019 era el 44%), convierte a Grupo DIA en la primera empresa franquiciadora en España por facturación y número de tiendas, y la sexta franquiciadora en Europa.[3] La franquicia de DIA se ha visto fortalecida a través de un nuevo modelo de gestión que trata de brindar una mayor seguridad e independencia financiera al franquiciado, con el objeto de conseguir un sistema más justo que sitúe a aquel como verdadero socio de negocio de DIA.

La oferta comercial de la Sociedad trata de compaginar una marca propia atractiva y de calidad, que cuenta con más de 30 años de historia, con un adecuado y equilibrado surtido de productos de marcas internacionales. La oferta de frescos resulta crucial en el modelo de negocio de DIA, en especial la de frutas y verduras que, además de ampliarse, ha mejorado su calidad y su frescura. Por su parte, Clarel es un concepto de tienda de barrio dedicada al cuidado personal, con productos de belleza y del hogar, y que, igualmente, cuenta con una limitada oferta de productos de alimentación.

Los proveedores de DIA, principalmente locales, son elegidos con exigentes criterios de calidad y seguridad alimentaria. Conjuntamente con ellos, y gracias a un sistema de distribución logística que cuenta con 31 almacenes en todo el mundo (31 almacenes también en 2019)[4], Grupo DIA logra abastecer diariamente su red de tiendas para que dispongan del mejor surtido en todo momento.

[3] Ránking Franchise Direct 2020.

[4] En el Estado de Información No Financiera Consolidado 2019 de Grupo DIA se menciona un total de 29 almacenes, ya que en el conteo no se incluían los dos almacenes de Clarel en España.

4. ESTRUCTURA Y GOBIERNO CORPORATIVO

4.1. Presentación de la Sociedad

Distribuidora Internacional de Alimentación S.A., junto con sus filiales es una empresa de distribución líder de supermercados de proximidad, con más de 16 millones de clientes en todo el mundo. Con sede en Las Rozas de Madrid y cotizada en España en las Bolsas de Valores de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia, Grupo DIA es el minorista de alimentación con la mayor red de tiendas, la tasa más alta de penetración en pequeños municipios y, al finalizar 2020, la cuarta mayor cuota de mercado en España[5].
A 31 de diciembre de 2020, Grupo DIA operaba con 6.169 tiendas en España, Portugal, Brasil y Argentina, e incluyendo franquicias y la enseña Clarel (el año 2019 cerró con 6.626 tiendas abiertas), y empleaba a 39.583 personas en todo el mundo (frente a 39.374 en 2019).

El Grupo está organizado en cuatro unidades de negocio: España, Portugal, Brasil y Argentina. A 31 de diciembre de 2020, España representaba el 65,5% de las ventas del Grupo (en 2019 fue el 60,8%), Portugal el 9,2% (en 2019 el 8,6%), Brasil el 13,5% (en 2019 el 17,2%) y Argentina el 11,8% (en 2019 el 13,4%).

a) Estructura societaria:

Nombre	Domicilio	Actividad	% participación 2020	% participación 2019
DIA Portugal Supermercados, S.A.	Lisboa	Distribución al por mayor y al por menor de productos de alimentación y gran consumo.	100,00	100,00
DIA Portugal II, S.A.	Lisboa	Distribución al por menor de productos de alimentación y gran consumo.	100,00	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	100,00
Distribuidora Internacional, S.A.	Buenos Aires	Consultoría de servicios.	100,00	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	100,00
DBZ Administração, Gestão de Ativos e Serviços Imobiliários, L.T.D.A.	Sao Paulo	Administración de los inmuebles propiedad de DIA Brasil.	100,00	100,00
DIA Retail España, S.A.U.	Las Rozas de Madrid	Distribución al por mayor y al por menor de productos de la alimentación y gran consumo.	100,00	100,00
Pe-Tra Servicios a la distribución, S.L.U.	Las Rozas de Madrid	Arrendamiento de locales de negocio.	100,00	100,00
DIA World Trade, S.A.	Ginebra	Prestación de servicios a proveedores de las sociedades de Grupo DIA.	100,00	100,00
Beauty by DIA, S.A.U.	Las Rozas de Madrid	Comercialización de productos de droguería y perfumería.	100,00	100,00
Grupo El Árbol, Distribución y Supermercados, S.A.U.	Las Rozas de Madrid	Distribución al por mayor y al por menor de productos de la alimentación y gran consumo.	100,00	100,00
Finandia, S.A.U.	Las Rozas de Madrid	Realización de operaciones de préstamo y crédito, incluyendo crédito al consumo y la financiación de transacciones comerciales.	100,00	100,00
DIA FINANCE, S.L.U.	Las Rozas de 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	100,00
Luxembourg Investment Company 317, S.A.R.L.[6]	Luxemburgo	Sociedad tenedora de acciones.	100,00	100,00
Luxembourg Investment Company 318, S.A.R.L.	Luxemburgo	Sociedad tenedora de acciones.	100,00	100,00

[5] Kantar Worldpanel.
[6] En el contexto del acuerdo de modificación y refundición de la deuda bancaria del Grupo DIA, la Junta General de Accionistas del 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 inició un proceso de varias transacciones y trámites legales durante los primeros meses de 2020 para transferir las principales unidades de negocio de la Sociedad a determinadas filiales, directa o indirectamente, participadas por distintas sociedades luxemburguesas, las cuales a su vez son filiales directas o indirectas de DIA, S.A.

Nombre	Domicilio	Actividad	% participación 2020	% participación 2019
Luxembourg Investment Company 319, S.A.R.L.	Luxemburgo	Sociedad tenedora de acciones.	100,00	100,00
Luxembourg Investment Company 320, S.A.R.L.	Luxemburgo	Sociedad tenedora de acciones.	100,00	100,00
Luxembourg Investment Company 321, S.A.R.L.	Luxemburgo	Sociedad tenedora de acciones.	100,00	100,00
Luxembourg Investment Company 322, S.A.R.L.	Luxemburgo	Sociedad tenedora de acciones.	100,00	100,00
Luxembourg Investment Company 323, S.A.R.L.	Luxemburgo	Sociedad tenedora de acciones.	100,00	100,00
CD Supply Innovation, S.L., en liquidación	Madrid	Compra de los productos de marca propia de sus socios.	50,00	50,00
ICDC Services, S.A.R.L., en liquidación	Ginebra	Negociación con proveedores de marcas de distribuidor.	50,00	50,00
Horizon International Services, S.A.R.L.	Ginebra	Negociación con proveedores de marcas de distribuidor.	25,00	25,00

Tabla 1: lista de las empresas dependientes que, junto con DIA, S.A., componen Grupo DIA a 31 de diciembre de 2020, incluyendo nombre legal, domicilio social, actividad principal y participación directa e indirecta (en porcentaje) de la sociedad.

b) Estructura accionarial a cierre de año:

	Porcentaje de acciones 2020	Porcentaje de acciones 2019
Autocartera	0,015%	0,015%
Free Float	21,157%	25,166%
LETTERONE INVESTMENT HOLDINGS, S.A.	74,819%	74,819%
GRÈGOIRE AUGUSTIN BONTOUX HALLEY	4,009%	N/A

Tabla 2: participaciones significativas y autocartera a 31 de diciembre, según aparece en el Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC) disponible en www.diacorporate.com.

4.2. Gobierno Corporativo

Grupo DIA cuenta con un sistema de gobierno corporativo que trabaja para garantizar no solo el logro de las metas establecidas y el crecimiento de la Sociedad, sino también un adecuado clima de control y cumplimiento de las regulaciones tanto internas como externas.

La normativa interna de la empresa se ajusta a la Ley de Sociedades de Capital, a las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la CNMV y a las mejores prácticas de las empresas cotizadas. La normativa interna más importante a este respecto es la siguiente: los Estatutos Sociales, el Reglamento de la Junta General de Accionistas, el Reglamento del Consejo de Administración, el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores, el Código Ético y las políticas corporativas.

Con el objetivo de avanzar en materia de gobierno corporativo, y sin perjuicio de que ya se recogía específicamente en su reglamento de funcionamiento (que puede ser consultado en la web corporativa de DIA), el Consejo de Administración ha aprobado el 29 de octubre de 2020 una política específica sobre Gestión de Conflicto de Intereses y Operaciones Vinculadas que recoge la normativa aplicable en esta materia, apostando claramente por la transparencia, independencia y la orientación al cumplimiento del mejor estándar de buen gobierno corporativo.

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.

El 30 de agosto de 2019, la Junta General de Accionistas Extraordinaria fijó en ocho el número máximo de miembros del Consejo de Administración de la Sociedad. Los miembros del 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.

A 31 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración contaba con los siguientes miembros: Don Stephan DuCharme, Don Jaime García-Legaz, Don Sergio Ferreira Dias, Don José Wahnon Levy, Don Christian Couvreux y Doña Basola Vallés Cerezuela.

Con efectos de 1 de enero de 2021, Marcelo Maia Tavares, ex Presidente Ejecutivo de DIA Brasil, se incorpora como consejero con la categoría de otro externo.

El 15 de febrero de 2021, lamentablemente se produjo el fallecimiento de Don Christian Couvreux, presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y miembro de la Comisión de Finanzas y Estructura de Capital del Consejo de Administración. Desde su incorporación, Don Couvreux ha participado activamente en la transformación de DIA, aportando su gran conocimiento y experiencia en el sector del *food retail* internacional.

Además de los cambios en la composición del Consejo, el 21 de mayo de 2020 se nombró como nuevo Presidente Ejecutivo del Grupo, para liderar la transformación de la Sociedad, a Don Stephan DuCharme[7]. Junto con el Comité de Dirección, cuyos miembros cuentan con amplia experiencia en el sector minorista, Don DuCharme es responsable de la ejecución del nuevo plan de negocio, que tiene como objetivo principal estabilizar las operaciones y aprovechar las significativas fortalezas y oportunidades de la Sociedad para el cumplimiento de sus objetivos.

En líneas generales, la nueva estructura organizativa 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.

Comisiones del Consejo

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

<u>Comisión de Auditoría y Cumplimiento</u>
Don José Wahnon Levy (Presidente Consejero Independiente)
Don Sergio Ferreira Dias (Consejero Externo Dominical)
Don Jaime García-Legaz Ponce (Consejero Independiente)

<u>Comisión de Nombramientos y Retribuciones</u>
Don Christian Couvreux (Presidente Consejero Independiente)
Don Jaime García-Legaz Ponce (Consejero Independiente)
Doña Basola Vallés Cerezuela (Consejera Independiente)

<u>Comisión de Finanzas y Estructura de Capital</u>
Don Jaime García-Legaz Ponce (Presidente Consejero Independiente)

[7] Con efectos de 20 de mayo de 2020, Don Karl-Heinz Holland renunció a sus cargos de Consejero y Consejero Delegado de DIA.

Don Christian Couvreux (Consejero Independiente)
Don Sergio Ferreira Dias (Consejero Externo Dominical)

Retribución de los consejeros

De acuerdo con la Ley de Sociedades de Capital 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 Remuneraciones, que se someterá a su aprobación al menos cada tres años. La retribución de los consejeros, correspondiente a cada ejercicio, que se explica detalladamente en el Informe Anual sobre Remuneraciones, se compone de una asignación fija en dinero y una retribución diferida en acciones.

El 30 de agosto de 2019, la Junta General de Accionistas Extraordinaria aprobó una nueva Política de Remuneraciones de consejeros para 2020-2022, cuyas principales características son:

- Compromiso, atracción y retención de talento: el objetivo de la Política de Remuneraciones será recompensar la calidad, la dedicación, la responsabilidad, el conocimiento del negocio y el compromiso con la Sociedad 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 Sociedad y sus accionistas.
- Los consejeros dominicales no tendrán retribución como consejeros.

Miembros del Consejo	Desde	Hasta	Instrumentos financieros	Retribución fija	Indemnización	No Competencia	Otros (retr. especie)
D. Christian Couvreaux	01/01/2020	31/12/2020	-	170,00	-	-	-
D. José Wahnon	01/01/2020	31/12/2020	-	150,00	-	-	-
D. Jaime García-Legaz	01/01/2020	31/12/2020	-	183,00	-	-	-
Dña. Basola Vallés	01/01/2020	31/12/2020	-	114,00	-	-	-
D. Karl-Heinz Holland	01/01/2020	25/05/2020	-	1.167,00	2.850,00	300,00	20,10
D. Michael Casey	01/01/2020	14/01/2020	-	-	-	-	-
D. Stephan DuCharme	01/01/2020	31/12/2020	-	-	-	-	-
D. Sergio Ferreira Dias	01/01/2020	31/12/2020	-	-	-	-	-
TOTAL			**-**	**1.784,00**	**2.850,00**	**300,00**	**20,10**

	Remuneraciones medias pagadas (miles de euros)			
	2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Consejeros	585,32	114,00	680,84	123,21

Tabla 3a y 3b. Remuneraciones totales y remuneraciones medias pagadas a los consejeros por todos los conceptos retributivos, considerando en el cálculo de las remuneraciones medias el tiempo real que ha ejercido cada uno como consejero durante 2020, en miles de euros. El Consejero Ejecutivo Karl-Heinz Holland recibió una indemnización de 2.850.000 euros en 2020 que no se ha incluido en este cálculo, aunque sí se ha incluido su remuneración como ejecutivo. Puesto que los consejeros dominicales no reciben ninguna retribución por su labor en el Consejo, no se han tenido en cuenta para el cálculo de las remuneraciones medias. Más información al respecto en la nota 21 de las Cuentas Anuales Consolidadas y en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio social 2020.

4.3. Sistema de control interno

El sistema de control interno en DIA, basado en el Marco Integrado de Control Interno COSO, tiene como finalidad proporcionar un grado de aseguramiento razonable en la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, a la información y al cumplimiento. Se trata de un sistema transversal y homogéneo para todo el Grupo que aporta una visión integral sobre todos los ámbitos de control de la empresa:

- Control operacional: se focaliza en la eficacia y la eficiencia de las operaciones, entre otros, en tienda y almacén, cadena de suministro o compras. También incluye a la organización en sí, sus objetivos de desempeño y la protección de los activos de la Sociedad frente a pérdidas.

- Control de la información: hace referencia a la información financiera y no financiera y puede abarcar aspectos de fiabilidad, transparencia y otros conceptos establecidos por reguladores, organismos de normalización externos o por políticas del Grupo.

- Cumplimiento: asegura el cumplimiento de los compromisos voluntarios, los valores y las normativas internas y externas a las que está sujeto Grupo DIA en cada uno de los países en los que se encuentra presente.

La mejora y consolidación del modelo de control interno ha sido uno de los proyectos prioritarios en la Sociedad en los últimos dos años. Destacan dos hitos principales:

a) La creación de un Comité de Control Interno de Grupo, integrado por un coordinador y representantes de los distintos ámbitos de control (operacional, de información y de cumplimiento).

b) El perfeccionamiento del sistema normativo de la Sociedad a través de la creación de un marco estable que se adapte al entorno operativo y de negocio de Grupo DIA. Este sistema está integrado por distintas normas:

   - Código Ético: formaliza el modelo de ética y cumplimiento de Grupo DIA.

   - Políticas corporativas[8]: establecen los principios generales que deben regir en todo ámbito de la Sociedad, siguiendo las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas. Son aprobadas, cuando procede, por el Consejo de Administración.

   - Normas de obligado cumplimiento (NOC): regulan aspectos de alto impacto y criticidad para el Grupo, incluyendo además controles de su cumplimiento. Este tipo de normas se han

[8] Aquellas políticas que por Ley, los Estatutos de la Sociedad o recomendación del Código de Buen Gobierno sean competencia indelegable del Consejo de Administración están disponibles en www.diacorporate.com.

introducido en el sistema normativo en 2020. El Comité de Control Interno ha aprobado un conjunto de veintinueve NOC que cubren riesgos clave en los tres ámbitos de control y son de aplicación en todo Grupo DIA.

- Normas de desarrollo y procedimiento: el resto de normas de funcionamiento de la empresa, algunas con carácter corporativo y otras específicas de los distintos países.

El control interno es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de la entidad. En los capítulos que figuran a continuación, se ofrecen más detalles sobre la implementación del sistema normativo de la empresa.

4.3.1 Cumplimiento y gestión ética

Grupo DIA ha desarrollado su modelo de gestión de *Compliance* (o cumplimiento) para alinearse con las mejoras prácticas de gobierno corporativo con el fin de lograr un modelo de negocio sostenible, ético y transparente, en beneficio de todos sus grupos de interés. En particular, en materia de *Compliance*, Grupo DIA se guía por los siguientes principios básicos:

a) Los riesgos de cumplimiento se analizan periódicamente.

b) Los comportamientos esperados se definen cuidadosamente en diferentes políticas y sistemas internos, que se comparten y se comunican activamente a todos los empleados. En este sentido, cabe señalar la aprobación y difusión en 2020 de las siguientes políticas relacionadas con la mejora del marco de cumplimiento:

- La Política Corporativa de Marco Normativo Interno, que sienta las bases para la producción, aprobación y publicación de la normativa elaborada por Grupo DIA.

- La Política de *Compliance*, que define los principios en materia de *Compliance* y las bases de funcionamiento y desarrollo de la Función de *Compliance* del Grupo DIA.

- La Política sobre Sanciones Internacionales, que tiene por objeto establecer un marco reglamentario en materia de Sanciones Internacionales para todos los escenarios en los que Grupo DIA pueda estar involucrado en el desempeño de sus actividades comerciales y establecer un procedimiento de autorización que permita a DIA mantener el control de todas las relaciones establecidas con terceros.

- La Política Antisoborno, que pretende decretar las normas de cumplimiento para la supervisión y salvaguarda de la posición de DIA ante el soborno, y establecer mecanismos eficaces de comunicación y concienciación entre las personas obligadas a fin de prevenir, detectar y reaccionar ante cuestiones relacionadas con el soborno.

- La Política de Gestión de Conflicto de Intereses y Operaciones Vinculadas, que tiene por objeto establecer y regular el procedimiento aplicable respecto de aquellas situaciones en las que entren en colisión, de forma directa o indirecta, el interés de DIA o de las sociedades del Grupo DIA y el interés personal de los miembros de los órganos de administración de las sociedades del Grupo DIA y sus representantes.

c) Existen órganos independientes para la prevención y el cumplimiento, el Comité de Control Interno y el Comité Ético, que reportan de manera independiente directamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y al Consejo de Administración.

d) Existe un Canal Ético habilitado para denunciar cualquier irregularidad, de forma anónima y confidencial, el cual es facilitado por un tercero externo y gestionado internamente, y garantiza la indemnidad del denunciante con un período máximo de instrucción y resolución.

Cabe destacar que Grupo DIA cuenta también con un programa Antifraude y Anticorrupción, que identifica y evalúa estos riesgos, en cada una de las jurisdicciones donde opera, donde se ha designado un

responsable. Los riesgos identificados por este programa comprenden soborno, pagos de facilitación, blanqueo de capitales[9], conflictos de interés, alteración de la competencia del mercado, financiación de partidos políticos, sus candidatos o sus fundaciones, o tráfico de influencias. La correcta aplicación de controles ante los mismos forma parte de los planes anuales de auditoría interna.

De manera adicional, DIA España ha puesto en práctica un Modelo de Prevención de Delitos que identifica y evalúa el riesgo de comisión de los delitos que podrían dar lugar a responsabilidad penal para la persona jurídica, así como las normas, procedimientos y controles correspondientes para evitar que se puedan llegar a cometer esos delitos. Internamente, se ha nombrado en la Sociedad 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.

Código Ético

El Código Ético constituye la piedra angular no sólo del sistema de cumplimiento, sino también los cimientos a partir de los cuales se desarrollan el resto de políticas y normas que rigen en la empresa. Este Código formaliza el modelo de ética y cumplimiento de Grupo DIA y las pautas de comportamiento de obligado cumplimiento para empleados, directivos y administradores del Grupo, incluyendo a la sociedad matriz y a sus filiales. Los proveedores, franquiciados y contratistas están informados sobre la existencia del Código Ético y tienen a su disposición el Canal Ético y de 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.

	ARGENTINA		BRASIL		ESPAÑA		PORTUGAL	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Nº. Denuncias internas	51	13	44	41	18	12	7	8
Nº. Denuncias externas	11	4	0	0	4	8	1	0
Nº. Denuncias anónimas	34	5	82	25	38	6	11	1
Nº. Total denuncias	96	22	126	66	60	26	19	9
Nº. Total denuncias resueltas	72	19	104	37	34	12	14	7
Nº. Total denuncias en curso	24	3	22	29	26	14	5	2
Nº. Consultas internas	0	2	13	27	0	2	0	17
Nº. Consultas externas	0	5	4	4	0	0	0	0
Nº. Consultas anónimas	0	1	16	6	4	0	2	1
Nº. Total consultas	0	8	33	37	4	2	2	18
Nº. Consultas resueltas	0	8	31	35	4	2	2	17
Nº. Consultas en curso	0	0	2	2	0	0	0	1

Tabla 4: actividad del Canal Ético en 2019 y 2020. España incluye comunicaciones que se gestionan desde la División del Grupo.

[9] En términos de blanqueo de capitales, dado que DIA no está incluida en el ámbito subjetivo de aplicación 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 Sociedad 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 Sociedad (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.

Durante 2020, se han recibido 340 comunicaciones admitidas a trámite a través del Canal Ético, de las cuales 301 son denuncias por incumplimiento (en comparación con las 123 del año anterior) y 39 son consultas (en comparación con las 65 del año anterior). Este incremento de las denuncias puede tener su razón en la inversión que la Sociedad ha realizado en la mejora de las líneas de denuncia, siendo ahora comunicadas a través de una plataforma web facilitada por un tercero independiente para reforzar la confianza en el sistema de los empleados y otros grupos de interés.

Tras la investigación de las denuncias, de las 224 cerradas en 2020, dos de ellas han sido confirmadas como acoso sexual/vulneración de derechos humanos (en comparación con un caso de acoso sexual en 2019), lo que ha llevado al despido de dos empleados involucrados. No se han confirmado denuncias de corrupción o discriminación (en 2019 tampoco hubo ningún caso confirmado de estas tipologías). El Comité Ético ha confirmado un total de 15 denuncias que han terminado en despidos de empleados por vulnerar alguno de los principios del Código Ético (relacionados con asuntos de conflictos de interés, faltas de respeto o incumplimiento de procedimientos internos o regulación externa). El resto de denuncias, o bien se han desestimado tras la investigación (181), o bien se han confirmado y se han aplicado otras medidas correctoras (como formación, cambio de funciones o baja provisional).

Fortalecimiento de una cultura empresarial ética

Como parte esencial de la mejora del modelo de cumplimiento y ética, la Sociedad ha seguido transmitiendo su política de tolerancia cero hacia comportamientos que no se rijan por el Código Ético Corporativo. El compromiso de la Sociedad con este valor ha sido difundido a través de un mensaje corporativo por el propio Presidente Ejecutivo y los altos cargos del Grupo.

En 2020, un total de 17.733 empleados de la Sociedad recibieron formación en políticas anticorrupción, Código Ético u otros (siendo 135 de ellos directores), frente a 3.388 empleados formados en esta área en 2019.

	ARGENTINA		BRASIL		ESPAÑA		PORTUGAL	
Formación en políticas anticorrupción/ Código Ético/ otros	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Consejeros	0	0	0	0	0	0	0	0
Directores	21	7	25	9	85	140	4	1
Managers	471	3	626	58	653	336	12	3
Empleados	1.235	0	5.038	0	9.212	367	351	2.464
TOTAL	**1.727**	**10**	**5.689**	**67**	**9.950**	**843**	**367**	**2.468**

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

4.4. Gestión de Riesgos en Grupo DIA

Sistemas de Control y Gestión de Riesgos

El proceso de gestión de riesgos empresariales de Grupo DIA está basado en el estándar metodológico "Gestión del Riesgo Empresarial - Integrando Estrategia y Desempeño", publicado por COSO[10]. Dicho estándar, generalmente aceptado en el mercado, ha sido adaptado a las necesidades de Grupo DIA 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 de Dirección, y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento son responsables del diseño y funcionamiento adecuado del Modelo de Gestión de Riesgos:

[10] Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

- El Consejo de Administración es responsable de aprobar la Política de Gestión de Riesgos Empresariales y de aprobar los niveles de tolerancia al riesgo que son propuestos por el Comité de Dirección.

- La Comisión de Auditoría y Cumplimiento (CAC) 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, así como de verificar la adecuación e integridad de los mismos.

- El Comité de Dirección de DIA es responsable del diseño, implementación y establecimiento de la estrategia, cultura, recursos y proceso que conforman el Modelo de Gestión de Riesgos.

Para gestionar el Modelo de Gestión de Riesgos, el Grupo ha establecido un Comité de Gestión de Riesgos integrado por los Consejeros Delegados de los cuatro países en los que DIA tiene presencia, el Consejero Delegado de Clarel y el Director Corporativo del Grupo.

Las principales responsabilidades del Comité de Gestión 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). Como mínimo una vez al año se realiza una revisión de los riesgos financieros y no financieros incluidos en el mapa de riesgos.

Los directores de área son responsables de prevenir y gestionar los riesgos de manera adecuada, así como de implementar los mecanismos necesarios para minimizar su impacto negativo.

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.

Materialización de los riesgos no financieros

Los riesgos no financieros específicos para DIA y sus principales grupos de interés[11] se especifican en los correspondientes capítulos del presente informe.

Todos estos riesgos han sido debidamente analizados y se han puesto en marcha diversos planes de acción para combatirlos.

[11] 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 este EINF.

5. GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN DIA

Gobierno de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

La gestión de la RSC es, 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 Sociedad abordan sus riesgos no financieros y cumplen las expectativas de sus grupos de interés, así como de aprobar y evaluar el nivel de cumplimiento de la Política General de Responsabilidad Social Corporativa.

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.

El Departamento de RSC se encuadra dentro de la Dirección Corporativa, encargada de gestionar proactivamente la reputación de la Sociedad. Las funciones básicas del departamento de RSC, como la identificación de riesgos y tendencias en base a la realidad del negocio y al diálogo con los grupos de interés, así como la supervisión del buen funcionamiento de los sistemas de reporte de la información no financiera, corresponden a esta Dirección.

Por último, como se detalla en el apartado “4.3.1. Cumplimiento y gestión ética” del presente informe, existe 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 de la Política de Responsabilidad Social Corporativa.

Diálogo con los grupos de interés

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

Además, el Departamento de Comunicación y Relaciones Externas y el Departamento de RSC identifican, consultan y responden a otras partes interesadas que también son relevantes para la empresa (reguladores y administraciones públicas, asociaciones sectoriales y profesionales, medios de comunicación, entidades sin ánimo de lucro o miembros de la comunidad local, entre otros). La línea de reporte directa de la Dirección Corporativa con el Presidente Ejecutivo garantiza que los órganos de gobierno de la Sociedad conozcan los asuntos relevantes que puedan ser identificados en este proceso de interacción con los grupos de interés.

Asuntos materiales en RSC

La matriz de materialidad de DIA fue desarrollada en 2016 por la dirección de la Sociedad y fue revisada en años posteriores. 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 CNMV, 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 quince empresas del sector). Este análisis se complementó con la inclusión de un factor de relevancia interna para cada tema, obtenido a partir de entrevistas con los principales responsables.

Los indicadores y la información a reportar sobre el desempeño en materia no financiera se han definido teniendo en cuenta tanto este análisis de materialidad como los requisitos legalmente exigibles.

Asuntos materiales de Grupo DIA	
Sistema de gobierno	Seguridad y salud
Ética y cumplimiento	Calidad y seguridad alimentaria
Transparencia y relación con inversores	Relación con franquiciados

Asuntos materiales de Grupo DIA	
Prácticas fiscales	Transformación digital
Desarrollo del capital humano	Ecoeficiencia
Prácticas laborales	Desperdicio alimentario
Igualdad de género	Información y protección del consumidor

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

Los asuntos requeridos por la ley y no materiales para DIA, para los que no se aporta información en este informe, son:

- 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 Sociedad 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 escasa entidad, puesto que las luces en las tiendas se encuentran completamente apagadas cuando están cerradas y los centros logísticos no están ubicados en áreas residenciales. En todo caso, DIA España ha mejorado aún más la gestión de ruido de las descargas al cambiar el transporte de la mercancía de combis de metal a pallets de madera.

- 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 al 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 de Dirección. A este respecto se están revisando las prioridades y objetivos en materia de RSC para aprobar un Plan Director de Sostenibilidad a tres años en 2021. El objetivo de este plan será identificar los riesgos de RSC clave para la Sociedad, integrando su gestión en la operativa diaria y mejorando el sistema de control y reporte de los mismos.

6. CLIENTES

Con el propósito de estar "Cada DIA más cerca" de sus clientes, este año, más que nunca, todos y cada uno de los empleados (desde los equipos de tienda, hasta la alta dirección), así como los franquiciados, proveedores y resto de socios de la cadena de suministro, se han implicado excepcionalmente para permitir que Grupo DIA pudiera dar respuesta a las necesidades de sus miles de clientes diarios ante un contexto sin precedentes.

Dado lo especial de la situación, Grupo DIA se ha volcado por una parte en garantizar el abastecimiento, y por otra, en implementar las medidas de seguridad en tienda que propiciaran un entorno seguro para clientes, empleados y franquiciados.

- **Garantizar el abastecimiento** ha sido prioritario, especialmente durante el periodo de confinamiento. Para ello:
  - Se ha realizado un especial esfuerzo por parte de DIA, sus proveedores y resto de socios de la cadena para asegurar el suministro y volumen de producto requerido en la nueva situación.
  - Se han reforzado los equipos de tienda y almacén para garantizar la operación y la apertura al público de todos los puntos de venta.
  - Se ha incrementado sustancialmente el servicio de venta *online* mediante la apertura de nuevos puntos de preparación de pedidos (*dark stores*) y mediante acuerdos con nuevos socios logísticos.
  - Se ha puesto a disposición de aquellos clientes que no tenían posibilidad de desplazarse a la tienda ni de gestionar pedidos *online* un servicio de venta telefónica a través del servicio de atención al cliente.

Todas estas medidas han permitido atender las necesidades de más de 20 millones de familias durante el confinamiento derivado del estado de alarma en España.

- **Propiciar un entorno seguro para clientes y empleados** ha sido, y sigue siendo, uno de los puntos más importantes para Grupo DIA durante la pandemia. Por eso, la actividad de sus más de 6.000 tiendas está sometida a unas medidas de protección al cliente y al empleado que van más allá de lo legalmente establecido, incluyendo:
  - Refuerzo de la limpieza y desinfección de tiendas y especialmente de las superficies de contacto.
  - Ventilación adecuada de los locales.
  - Desinfección de tiendas con ozono.
  - Distancia de seguridad mínima entre personas.
  - Limitación de aforo.
  - Horario preferente para mayores de 65 años.
  - Instalación de mamparas en línea de caja.
  - Utilización de mascarillas, pantallas faciales, guantes de vinilo y geles desinfectantes por parte de los empleados.
  - Puesta a disposición de los clientes de guantes y geles desinfectantes.
  - Cartelería específica informando a los clientes de los protocolos a seguir durante su estancia en tienda (uso de mascarilla, uso de guantes o distancia de seguridad, entre otros).
  - Refuerzo por megafonía de las medidas de seguridad.
  - Favorecer el pago con tarjeta frente al pago en efectivo.
  - Protocolo de entrega a domicilio sin contacto (pedidos *online*).
  - Procedimiento de actuación ante posibles casos de COVID-19 en tienda.

Estos protocolos y su efectividad han sido auditados regularmente por el servicio de prevención de riesgos laborales, adecuándolos cuando ha sido necesario para garantizar la seguridad de todos.

Principales canales de comunicación con los clientes

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 aplicación ClubDIA, desde donde el cliente puede valorar de manera voluntaria su experiencia de compra, la propia aplicación o contactar directamente con Grupo DIA para transmitirle sus consultas, sugerencias y quejas.

- Las páginas web de compra *online* y sus correspondientes aplicaciones (DIA *online*) donde el cliente puede valorar los productos y rellenar el formulario de contacto con el servicio de atención al cliente.

- Las redes sociales para las comunicaciones 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): en 2020, 497.146 consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias relacionadas con tiendas, productos, horarios de apertura o servicios en línea (frente a unas 250.000 en 2019) han sido debidamente atendidas y analizadas para poder dar una respuesta óptima al cliente.

Principales riesgos asociados a este grupo de interés

La principal razón de ser de DIA, es poner a disposición de sus clientes aquellos productos que satisfagan sus necesidades de surtido, calidad y precio, en un entorno (ya sea en tienda u *online*) que les proporcione un nivel de servicio y una experiencia de compra adecuadas.

No satisfacer las necesidades de los clientes (a nivel de surtido, calidad, precio, servicio o experiencia de compra) podría suponer un riesgo de pérdida de clientes e incluso tener impacto reputacional o sobre el valor de marca. Otro principal riesgo identificado es el de incumplimiento de los requisitos y normas internas de seguridad alimentaria que pudieran afectar al cliente.

Principales políticas que rigen las relaciones con los clientes 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 una producción, procesamiento y gestión adecuados de todos los productos que ofrece la Sociedad.

  De acuerdo con esta política, la Sociedad:

  - Establece los requisitos que deben de cumplir los proveedores y productos para su homologación (previa a su puesta en el mercado): en España y Portugal es requisito que todos los proveedores cuenten con certificado IFS o BRC en todas las plantas en las que fabriquen productos de marca propia para DIA. En Brasil y Argentina, dicho certificado puede sustituirse por un informe equivalente de auditoría realizado por DIA.

  - Define y lleva a cabo un plan de control analítico de la mercancía recibida en sus plataformas, con el que garantiza que el producto está de acuerdo a las especificaciones establecidas en la fase de desarrollo: durante 2020, Grupo DIA ha

realizado un total de 348.485 análisis de producto como parte de su plan de control (frente a 624.718 del año pasado). En este proceso, la Sociedad trabaja con una herramienta de *machine learning* que permite optimizar el control interno de manera que con un menor número de análisis se garantice la detección del producto no conforme.

- Mantiene el control de la calidad y seguridad del producto en toda la cadena de suministro, monitorizando los procesos de almacenamiento, transporte y venta, mediante la realización de auditorías en almacén y tienda: en dichas auditorías se supervisan y evalúan aspectos como el orden y la limpieza, la cadena de frío, la trazabilidad, las buenas prácticas higiénicas o la correcta rotación de productos. Durante 2020, se han realizado 8.872 auditorías (frente a 3.474 el año anterior).

- Política de Marketing y Comunicación con el Cliente: 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 Sociedad 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: su objetivo 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 Sociedad. Aunque esta política aplica a todos los grupos de interés, se menciona aquí por el especial impacto que tiene en la protección del derecho a los clientes.

Además del especial esfuerzo realizado para aportar soluciones a los clientes ante el reto de la pandemia, en 2020 Grupo DIA ha seguido trabajando en diversos proyectos para mejorar la satisfacción del cliente que merece la pena destacar:

- Culminación de la implementación de un nuevo Modelo Operativo de Tienda (MOT) que está en constante adaptación para que el cliente tenga la mejor experiencia de compra gracias a:
  - Mayor frescura en los productos.
  - Mejor atención al cliente.
  - Tiendas más ordenadas.
  - Reducción de faltas de productos.
  - Reducción de colas de espera.

- Implementación de un nuevo Modelo Operativo Logístico (MOL) que permita hacer realidad el propósito de estar "cada DIA más cerca" de los clientes. Para construirlo, se han analizado todos los procesos que intervienen en la logística, desde la recepción de la mercancía hasta su entrega en las tiendas. Grupo DIA ha creado con un modelo de trabajo más simple y eficiente donde cada tarea tiene sentido y contribuye a un mejor servicio basado en:
  - Calidad en el servicio a tienda: velar por que la mercancía sea entregada en tiempo y forma en nuestras tiendas.
  - Disponibilidad de mercancía: lograr que no haya faltas en los almacenes para garantizar el correcto suministro a las tiendas.
  - Correcta ubicación: tener trazabilidad completa de toda nuestra mercancía, desde que entra al almacén hasta que llega a destino.
  - Orden y limpieza: cumplir con el orden y la limpieza en cada uno de los rincones del almacén y del transporte.
  - Normativa: cumplir con todas las normativas, como cadena frío o caducidades, entre otros, es fundamental para respetar la calidad del servicio.
  - Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales: alineamiento con los criterios de seguridad y PRL.
  - Mantenimiento: contar con un correcto mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, de instalaciones y maquinaria.

- Eficiencia en los procesos de cadena de suministros: conseguir la excelencia del todo, a partir de la excelencia de cada una de las partes del almacén.

Ambos modelos, MOT y MOL, se han probado satisfactoriamente en España y está previsto que se implementen en el resto de los países en los próximos meses.

Bajo el principio de simplificación, y con el objetivo de estandarizar la oferta comercial para los clientes e impulsar la venta, se ha diseñado un nuevo surtido, que ha permitido unificar los numerosos surtidos existentes en un solo surtido comercial para todas las tiendas con cuatro variaciones según el tamaño de la superficie de venta.

Por otra parte, durante 2020 se ha trabajado intensamente en la renovación de los productos de marca propia con el objetivo de convertir a las diferentes marcas del Grupo en referentes de surtido, calidad y precio en el mercado. La nueva calidad de las marcas DIA, basada en la adecuación de la formulación de cada producto a los gustos y demandas actuales de los clientes, aporta además un cambio de imagen a través de un *packaging* renovado.

De forma paralela, Grupo DIA sigue trabajando para cumplir con los compromisos adoptados voluntariamente en el Plan Nacional para la Mejora de la Composición de los Alimentos, enmarcado dentro de la estrategia NAOS (Nutrición, Actividad Física y Prevención de la Obesidad) de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN), con el objetivo de poner a disposición de sus clientes las mejores opciones desde el punto de vista nutricional.

Por último, como ya se ha indicado, 2020 ha sido testigo de una importante expansión del comercio *online* poniendo el foco en hacer llegar los pedidos al mayor número de clientes en el menor tiempo posible. La Sociedad ha activado este servicio *online* en Brasil y Portugal y ha mejorado el ya ofrecido en España y Argentina. Para ello, se han transformado tiendas en pequeños almacenes llamados *dark stores* y se ha llegado a acuerdos con empresas de reparto para cubrir la última milla. Como resultado de todo ello, las ventas *online* se han duplicado en 2020.

7. EMPLEADOS

Grupo DIA tiene una estructura laboral diversa formada por 39.583 empleados a cierre de 2020. De todos los empleados que trabajan en DIA, el 73% lo hace en Europa (España y Portugal) y el 27% en Iberoamérica (Argentina y Brasil), frente a un 72% y un 28% en 2019, respectivamente.

Más allá de las cifras, este año los empleados de DIA han demostrado más que nunca su compromiso con la sociedad y el servicio esencial que desempeñan. El reconocimiento de la población a su trabajo diario ha compensado el enorme esfuerzo que han realizado tanto para tiendas como en almacenes con el objetivo de poder satisfacer los picos de demanda que se han producido.

Este año, la Sociedad ha puesto el foco en la prevención de la salud de los empleados, en el reconocimiento por su esfuerzo y contribución a la sociedad, y en mantenerlos constantemente informados sobre cómo afectaba en su día a día la evolución de la situación epidemiológica. Se estima que el impacto económico de la pandemia asciende, sólo durante el primer semestre del año, a 26 millones de euros, incluyendo costes de horas extras de mano de obra adicional, el pago de un bonus extraordinario a empleados propios y a personal de franquiciados, así como el material de protección para empleados y clientes.

			Plantilla laboral por país a 31 de diciembre					
			Directores		Managers		Empleados	
			2020	2019	2020	2019	2020	2019
ARGENTINA	Hombres	<30 años	N/A	N/A	27	31	795	997
		30-50 años	13	10	254	293	1.172	1.119
		>50 años	4	1	28	27	25	20
	Mujeres	<30 años	N/A	N/A	27	29	449	555
		30-50 años	4	1	108	127	836	804
		>50 años	N/A	N/A	5	5	22	20
	TOTAL		**21**	**12**	**449**	**512**	**3.299**	**3.515**
BRASIL	Hombres	<30 años	N/A	N/A	4	9	1.670	1.716
		30-50 años	18	15	98	98	1.168	1.072
		>50 años	4	N/A	10	9	67	69
	Mujeres	<30 años	N/A	N/A	2	4	1.967	2.143
		30-50 años	4	3	52	63	1.922	1.832
		>50 años	N/A	N/A	1	3	51	52
	TOTAL		**26**	**18**	**167**	**186**	**6.845**	**6.884**
ESPAÑA	Hombres	<30 años	1	N/A	13	12	1.550	1.618
		30-50 años	56	52	259	260	3.759	3.732
		>50 años	12	25	94	97	1.079	979
	Mujeres	<30 años	N/A	N/A	5	10	2.624	2.331
		30-50 años	21	19	263	246	12.233	12.342
		>50 años	20	20	78	77	3.142	2.929
	TOTAL		**110**	**116**	**712**	**702**	**24.387**	**23.931**
PORTUGAL	Hombres	<30 años	N/A	N/A	N/A	N/A	382	401
		30-50 años	3	4	17	25	659	634
		>50 años	1	1	15	17	89	94
	Mujeres	<30 años	N/A	N/A	N/A	N/A	742	702
		30-50 años	5	6	35	40	1.460	1.443
		>50 años	N/A	N/A	3	2	156	129
	TOTAL		**9**	**11**	**70**	**84**	**3.488**	**3.403**

Tabla 7: número total y distribución de empleados por género, edad, país y categoría profesional[12]. No se ha incluido en este desglose a los consejeros, franquiciados u otros externos.

[12] Directores incluye las cinco categorías más altas de la organización; Managers incluye las siguientes tres categorías en la jerarquía organizativa; Empleados hace referencia al resto de categorías. No se ha incluido en este desglose a los consejeros.

Principales canales de comunicación con los empleados

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 conocer la opinión 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.

- Nuevos canales regulares de comunicación entre la alta dirección y los empleados para acercar el liderazgo y compartir la evolución del negocio y los avances del proceso de transformación.

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.

Principales políticas que rigen las relaciones con los empleados y sus funciones

- Política Corporativa de Recursos Humanos: incluye el compromiso de Grupo DIA de crear puestos de trabajo y desarrollar a profesionales dentro del contexto de los valores corporativos de la Sociedad. Esta política también tiene como objetivo promover el compromiso a largo plazo de la Sociedad 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 con 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.

7.1. Empleo y diálogo social

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

Cabe mencionar que la Sociedad no ha realizado ningún expediente de regulación temporal de empleo en el contexto de la pandemia.

	Total empleados por tipos de contrato y tipo de jornada, a 31 de diciembre	
	2020	2019
Indefinidos	35.380	35.057
Temporales	4.203	4.317
TOTAL	**39.583**	**39.374**
Tiempo completo	31.218	31.209
Tiempo parcial	8.365	8.165
TOTAL	**39.583**	**39.374**

Tabla 8: número total y la distribución de empleados según tipo de contrato y tipo de jornada. No se ha incluido en este desglose a los consejeros, franquiciados u otros externos.

	Promedio anual de contratos por género (número)			
	2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Indefinidos	12.290	23.419	12.869	24.106
Temporales	1.791	3.682	1.837	3.371
Tiempo completo	13.071	19.495	13.715	19.667
Tiempo parcial	1.010	7.606	991	7.811

	Promedio anual de contratos por edad (número)					
	2020			2019		
	<30 años	30-50 años	>50 años	<30 años	30-50 años	>50 años
Indefinidos	9.150	22.714	4.576	9.150	23.641	4.183
Temporales	2.795	2.342	271	2.795	2.108	305
Tiempo completo	10.005	5.512	1.047	10.005	19.934	3.442
Tiempo parcial	1.941	19.544	3.800	1.941	5.815	1.046

	Promedio anual de contratos por categoría profesional (número)					
	2020			2019		
	Directores	Managers	Empleados	Directores	Managers	Empleados
Indefinidos	164	1.446	34.099	171	1.601	35.203
Temporales	2	8	5.463	1	9	5.198
Tiempo completo	165	1.421	30.981	172	1.569	31.640
Tiempo parcial	0	34	8.582	0	41	8.760

Tablas 9, 10, 11: número medio anual de empleados por tipo de contrato, género, edad y categoría profesional. No se ha incluido en estos desgloses a los consejeros, franquiciados u otros externos.

En 2020, al igual que en 2019, 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 71% de la fuerza laboral, frente al 69% del año pasado), y la Sociedad tiene 1.057 representantes sindicales en todo el mundo (en 2019 eran 1.176). 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 y el Canal Ético del Grupo se crearon para ayudar a salvaguardar el compromiso de Grupo DIA con el respeto a estos valores, entre otros.

Aunque se constituye siempre una comisión de seguimiento para supervisar cualquier acuerdo que se alcance, el diálogo sindical en España se ha visto reforzado en 2020 a través de los siguientes hitos:

a) La Sociedad y los sindicatos han llegado a un acuerdo para la firma del Convenio Colectivo 2019-2021 para empleados, así como para la introducción de una nueva cultura basada en los resultados.

b) En el proceso de transformación de la Sociedad, se ha abierto una mesa de diálogo con los sindicatos para la negociación sobre la modificación sustancial de las condiciones ligadas al nuevo modelo organizativo.

c) La gestión de la crisis de la COVID-19 se ha supervisado conjuntamente con los sindicatos a través de subcomisiones de información, para así poder ofrecer un mayor seguimiento del impacto de la pandemia en los empleados.

Con respecto a la política remunerativa, 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 colectivo. En las oficinas, los objetivos individuales se centran en el desempeño individual y se alinean con los resultados de la Sociedad.

En este contexto de pandemia, cabe destacar el pago del sueldo íntegro a todos los empleados que han tenido que confinarse, así como el pago del bonus extraordinario para todos los empleados del Grupo y sus franquiciados como reconocimiento a su compromiso y dedicación.

		Remuneraciones medias pagadas (euros)					
		<30 años		30-50 años		>50 años	
		2020	2019	2020	2019	2020	2019
Directores	Hombres	N/A	N/A	184.329,05	151.437,85	147.088,21	179.959,82
	Mujeres	N/A	N/A	114.139,54	115.417,88	129.976,54	80.305,65
Managers	Hombres	24.742,01	23.199,15	33.574,23	33.582,27	43.158,97	40.775,24
	Mujeres	19.828,97	20.529,71	34.450,65	33.515,13	49.877,84	44.966,90
Empleados	Hombres	10.116,23	10.322,89	15.445,31	16.152,44	22.261,16	18.914,79
	Mujeres	9.748,33	9.379,70	15.285,44	15.682,78	18.446,75	15.520,54

Tabla 12: remuneración media pagada[13] por categoría, género y tramo de edad (euros).

En relación con los despidos, éstos han descendido en comparación con 2019 (ver tabla 13), coincidiendo con una mayor madurez del nuevo modelo organizativo que acompaña al proceso de transformación en el que aún está inmersa la empresa.

		Número de despidos							
		2020				2019			
		<30 años	30-50 años	>50 años	**TOTAL**	<30 años	30-50 años	>50 años	**TOTAL**
Directores	Hombres	N/A	19	16	35	N/A	24	30	54
	Mujeres	N/A	3	3	6	N/A	6	11	17
Managers	Hombres	3	39	14	56	8	151	29	188
	Mujeres	N/A	20	8	28	6	63	3	72
Empleados	Hombres	631	535	45	1.211	1.012	1.040	94	2.146
	Mujeres	732	808	126	1.666	1.094	1.851	94	3.039
TOTAL		**1.366**	**1.424**	**212**	**3.002**	**2.120**	**3.135**	**261**	**5.516**

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

7.2. Salud y seguridad en el lugar de trabajo

Garantizar la seguridad de los empleados en relación con la pandemia ha concentrado la mayor parte de los esfuerzos de la empresa en materia de seguridad y salud. A este respecto, cabe resaltar dos tipos de acciones en contexto de la crisis de la COVID-19: la aprobación de protocolos, que se desarrolla bajo este epígrafe, y las medidas adoptadas para mejorar la flexibilización y la conciliación personal, desarrolladas en el apartado 7.3.

[13] Se considera todo lo percibido por los empleados durante 2020, 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. No se reporta el salario correspondiente al único director menor de 30 años en respeto de la legislación vigente en materia de protección de datos.

- **Procedimiento de Gestión COVID:** rige para todos y especifica cómo gestionar los casos confirmados, probables o sospechosos, así como los contactos estrechos o no, por cada ámbito de trabajo (tienda, almacén u oficinas).

  Destaca en este procedimiento la aplicación de protocolos específicos para colectivos especialmente sensibles, como embarazadas, personas con cáncer o inmunodeprimidas, entre otros factores de riesgo. Aplicando el principio de precaución, todas estas personas fueron retiradas de su puesto de trabajo con un permiso retribuido desde los momentos iniciales de la pandemia y adelantándose DIA a la aplicación de los protocolos exigidos por las autoridades sanitarias al respecto.

- **Medidas de protección a disposición de todos los trabajadores y franquiciados:**

  - Geles desinfectantes: su uso está indicado en la línea de caja (por si los empleados no pueden ausentarse a lavarse las manos) siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

  - Guantes de vinilo: si bien se recuerda a través de formación e información la importancia de continuar con la higiene de manos.

  - Mascarillas desechables a disposición de los empleados.

  - Mamparas de protección: las mamparas de metacrilato se ubican en las cajas principales de las tiendas, actuando como separador frontal entre la caja y los clientes.

  - Pantallas faciales: como un elemento de protección prioritario con el fin de seguir reforzando su protección.

  - Productos de limpieza adicionales: para la desinfección y limpieza de las zonas de trabajo.

  Asimismo, se han aumentado también los trabajos en tienda a puerta cerrada para disminuir en la medida de lo posible la exposición entre los empleados y el cliente.

- **Formación e información sobre la COVID-19:**

  - Formación obligatoria: teletrabajo (riesgos y medidas preventivas), curso de cuidados psicosociales durante el teletrabajo, formación COVID-19 en oficinas, formación COVID-19 en almacén y formación COVID-19 en tiendas.

  - Información constante y actualizada a través del Portal del Empleo y el Boletín Informativo Diario.

  - Vídeos: desarrollados por equipos médicos para resolver dudas sobre la COVID-19 y cómo protegerse.

- **Asistencia médica:** servicio gratuito de teleasistencia médica para empleados y franquiciados para resolver sus consultas médicas y las de sus familias. En el caso de Argentina, ha existido también un servicio de equipos médicos itinerantes a lo largo de la red de tiendas.

7.3. Organización del trabajo y medidas de conciliación

a) Además de nuevas medidas de protección, ante el cierre de colegios y con el objetivo de minimizar al máximo los potenciales contagios, en 2020 se aprobaron diferentes planes para el fomento de la flexibilización y la conciliación personal, familiar y profesional:

- Teletrabajo permanente para el personal de oficinas centrales desde el mes de marzo (continuando en la actualidad) y extensión al resto de oficinas regionales[14]. Si bien, a pesar de la implantación generalizada de esta medida, las oficinas se han mantenido disponibles y desinfectadas para el personal que, en atención a sus funciones o a su situación personal, no pudiera teletrabajar.

- Tiendas y almacenes: se ha ofrecido a los empleados la posibilidad de solicitar hasta 3 días de vacaciones consecutivos fuera del calendario ya programado. Asimismo, se ha ofrecido la posibilidad de acogerse a una excedencia por cuidado de menor durante 7 días o más. Cabe destacar la reducción de las horas de apertura de cara al público, que permitió una mayor conciliación sin que los empleados de España y Portugal vieran reducida su jornada en ningún momento.

- Permiso retribuido específico para personal especialmente sensible (embarazadas, personas en tratamiento de cáncer, radio o quimioterapia, enfermos/as con tratamiento inmunosupresores o biológicos -psoriasis, enfermedad de Crohn, artritis reumatoide y esclerosis múltiple-), implantado desde el mes de marzo. El permiso se otorga mientras dure la situación de pandemia o hasta que se le concediese la baja médica al empleado.

- Plan MECUIDA en España: en aplicación del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, se refuerzan las medidas de conciliación permitiéndose la reducción (de hasta un 100%) de la jornada, además de la adaptación de la misma que ya se venía aplicando. Se contabilizaron 153 solicitudes de adaptación o reducción de jornada por motivo de la COVID-19. De ellas, el 87% fueron aceptadas (133), el 9 % fueron denegadas por no acreditarse los motivos de especial protección (14) y el 4% restante desistieron de su petición inicial.

- En Argentina: permiso remunerado por el cuidado de hijos (en aplicación de la legislación).

	Absentismo y principales indicadores de seguridad y salud			
	Hombres		Mujeres	
	2020	2019	2020	2019
Horas de absentismo	1.845.492,0	1.494.227,6	4.504.923,3	3.971.606,8
Número de accidentes	841,0	1.127,0	1.221,0	1.442,0
Índice de frecuencia de accidentabilidad	31,7	38,8	28,0	30,6
Número de accidentes graves	25,0	36,0	6,0	22,0
Índice de gravedad	0,6	0,7	0,6	0,6
Enfermedades profesionales	16,0	2,0	27,0	22,0
Fallecimientos	0	0	0	0

Tabla 14: absentismo y principales indicadores de seguridad y salud. El absentismo refleja horas de ausencia por enfermedad, accidente o ausencia no justificada (incluyendo el motivo COVID-19); los datos de 2019 se han reexpresado para seguir este criterio, puesto que antes incluían todas las posibles causas. El índice de frecuencia de accidentabilidad representa el número de lesiones por cada 1.000.000 de horas trabajadas de empleados. El índice de gravedad representa el número de jornadas perdidas por accidente con baja, en miles, entre el número de horas trabajadas. En 2020, en Argentina se dispuso por Decreto Nacional que, mientras se estuviese en aislamiento preventivo, las bajas por COVID-19 fueran tratadas como enfermedades profesionales.

[14] Como respuesta al paso de trabajar remotamente de manera masiva, se reforzaron los sistemas informáticos y de seguridad de la información a través de la actualización de la Política de Seguridad (incluyendo una sección de ciberseguridad), aumentando las tareas de formación y concienciación en esta materia, contratando casos extra de mitigación para el servicio de vigilancia digital o creando reglas de correo adicionales para bloquear correos sospechosos, entre otras medidas.

A pesar de todas las medidas puestas en marcha para proteger la salud de los empleados, es inevitable que una pandemia como la vivida no tenga un reflejo en un incremento de las horas de absentismo en una plantilla global de 39.500 empleados. Esto es precisamente lo que se observa en 2020. Cabe de nuevo destacar la labor del equipo de prevención de riesgos laborales a la hora de concienciar, cuidar y aplicar las cuarentenas preventivas de forma rigurosa, trabajo sin el cual este dato sería más significativo. Además, el absentismo adicional reportado incluye los permisos otorgados en relación a la COVID-19, no solo bajas médicas por enfermedad.

7.4. 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, orientación sexual, estado civil, edad, raza, estado social, religión, afiliación política, o cualquier otra condición personal. La Política General de Recursos Humanos y el Código Ético son los instrumentos que garantizan el cumplimiento de este principio.

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 Sociedad y selección; contratación y promoción; formación; remuneración; conciliación del tiempo personal, familiar 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 mujeres-hombres	
	2020	2019
Directores	66,45	61,81
Managers	103,26	100,81
Empleados	101,11	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, se tienen en cuenta para el cálculo.

Grupo DIA también trabaja para integrar a personas con discapacidad en todos los países en los que opera. En total, entre la fuerza laboral de DIA a finales de 2020 había 464 empleados con algún tipo de discapacidad física o intelectual (frente a 497 en 2019).

		Discapacitados en plantilla a 31 de diciembre					
		<30 años		30-50 años		>50 años	
		2020	2019	2020	2019	2020	2019
Directores	Hombres	0	0	1	1	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	0	0
Managers	Hombres	1	1	0	0	1	1
	Mujeres	0	0	3	2	0	0
Empleados	Hombres	64	76	155	164	30	26
	Mujeres	34	41	128	138	47	47
TOTAL		**99**	**118**	**287**	**305**	**78**	**74**

Tabla 16: empleados con algún tipo de discapacidad en la fuerza laboral de Grupo DIA, por categoría profesional, género y edad, a 31 de diciembre.

7.5 Formación de empleados

Grupo DIA mantiene una actitud proactiva en términos de retención y formación del talento. Además de la formación que subcontrata a proveedores externos, Grupo DIA cuenta con más de 30 centros de capacitación propios para empleados y franquiciados. Estos centros forman a empleados 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 Sociedad también ejecuta programas de capacitación específicos en sus centros logísticos.

En 2020, la necesidad de respuesta inmediata a un entorno completamente nuevo y cambiante ha conducido a un descenso en horas totales de la formación de los equipos (204.773 en 2020 frente a 246.058 en 2019). Pese a ello, hay dos prioridades formativas que se han mantenido en el calendario:

- Salud y seguridad de los empleados por la situación de la pandemia.
- Formación e información sobre el marco normativo interno que establece los procesos y las normas de obligado cumplimiento en todas las áreas de negocio y en los países en los que la Sociedad está presente.

		Formación					
		Directores		Managers		Empleados	
		2020	2019	2020	2019	2020	2019
Hombres	Horas de formación	549,9	1.102,0	5.817,7	7.947,0	57.698,6	87.476,5
	Promedio horas de formación	4,9	9,4	6,8	8,3	4,3	6,4
Mujeres	Horas de formación	351,9	436,0	3.233,9	5.469,0	137.121,3	143.628,0
	Promedio horas de formación	6,7	8,0	5,4	8,5	5,1	5,4
TOTAL horas formación		**901,8**	**1.538,0**	**9.051,6**	**13.416,0**	**194.819,9**	**231.104,5**

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

8. FRANQUICIAS

Con más de 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 sexto de Europa, 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 2020 con 2.682 tiendas franquiciadas, lo que supone el 43% de todos sus establecimientos, mientras que en 2019 suponía el 44%.

La Sociedad 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 2020, el negocio de franquicias de DIA generó aproximadamente 17.700 empleos directos.

	Tiendas franquiciadas		Número de empleos bajo franquicia	
	2020	2019	2020	2019
ARGENTINA	621	611	4.123	4.147
BRASIL	317	347	4.907	5.611
ESPAÑA	1.477	1.665	6.768	6.793
PORTUGAL	267	278	1.920	1.969
TOTAL	**2.682**	**2.901**	**17.718**	**18.520**

Tabla 18: franquicias y el número estimado de empleados de la red de franquicias. Los datos de 2019 se han reexpresado para incluir las tiendas franquiciadas de Clarel y sus empleados.

Principales canales de comunicación con los franquiciados

- 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 respecto a 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.

- El Primer Encuentro Nacional de Franquiciados en España, en Portugal y en Argentina en el que han participado alrededor de 1.000 socios estratégicos, con la presencia de la alta dirección de la empresa, incluido el Presidente Ejecutivo del Grupo, Don Stephan DuCharme.

- 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.

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.

- Norma de Obligado Cumplimiento para la Selección y Relación con franquiciados: tiene como objetivo garantizar la correcta selección, relación y gestión con los franquiciados del Grupo DIA.

Uno de los objetivos estratégicos de la nueva dirección es crear un modelo de franquicia sostenible a largo plazo. Con este propósito, en 2020 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 hasta convertirlo en el modelo más competitivo en el sector de la distribución de alimentación. Para ello, se han llevado a cabo los siguientes cambios:

- **Nuevo método de pago de la mercancía** por parte del franquiciado que garantice el correcto abastecimiento de la tienda. Hasta el momento, Grupo DIA entregaba el pedido a sus franquiciados una vez que la mercancía había sido abonada. Con la Franquicia DIA 2020, el franquiciado pagará la mercancía cuando ya la haya vendido y no antes, favoreciendo así la tesorería de la tienda.

- **Simplificación de los costes para el franquiciado**: con la Franquicia DIA 2020, el franquiciado paga un porcentaje sobre su facturación mensual que cubre la mayor parte de los costes de funcionamiento de la tienda. Esta tarifa le facilita al franquiciado conocer con antelación sus gastos mensuales mejorando el control de su tesorería.

- **Sistema de incentivos por venta**: la Sociedad recompensa económicamente a los franquiciados por el incremento de la facturación como método de motivación y reconocimiento.

- **Facilidades de pago**: DIA entrega la totalidad del stock del establecimiento y el franquiciado constituye una garantía de al menos el 50% del valor de este.

- **Acompañamiento**: la Sociedad ha formado un equipo sólido de franquicias, compuesto por una dirección regional de nueva creación y por managers regionales de franquicias que se incorporan a la Sociedad con la misión de acompañar a los franquiciados en todo momento dándoles el soporte necesario.

- **Formación Escuela de Franquiciados**: la Sociedad hace extensible su programa de formación a los empleados de sus franquiciados, con el objetivo de contar con los mejores profesionales en su red de tiendas y brindar la mejor atención a sus clientes.

En España se ha creado la Escuela de Franquicias DIA, inspirándose en la Academia que ya existía en Argentina. Esta escuela ofrece un plan de desarrollo y formación desde el inicio de la franquicia para los franquiciados internos, los multifranquiciados y los nuevos socios que se incorporen a la Sociedad, con una oferta formativa presencial y *online* que responde a las necesidades del comercio actual. Ofrece un plan de acogida para los socios de DIA, un completo plan de formación inicial que se adapta al perfil de sus franquiciados (externos, multifranquiciados, personal interno que quiera abrir una franquicia en DIA) y un plan de formación continua para mantenerse completamente actualizados.

El plan de formación inicial se caracteriza por ser mucho más práctico y completo. Tiene una duración de 12 semanas de las cuales seis son prácticas antes de la apertura de su tienda DIA. Para el resto de semanas se combina metodología presencial con un servicio de seguimiento y auditorias formativas que permitirán al franquiciado reforzar todos los procedimientos operativos. Y para conseguirlo, son claves los formadores de franquicias.

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.

Para seguir fortaleciendo el vínculo con los franquiciados e incorporar su visión en las decisiones diarias de la Sociedad, DIA Portugal ha creado un comité comercial y uno de operaciones en los que, junto con los principales responsables, participan 12 franquiciados y masterfranquiciados. En 2020, se han celebrado cuatro de estas reuniones, con un resultado muy satisfactorio para todas las partes.

Cabe señalar que todos los cambios realizados a nivel operativo y comercial para mejorar el modelo comercial de la Sociedad 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.

Todos estos planes de acción han permitido mejorar un 30% la satisfacción de los franquiciados con Grupo DIA como empresa franquiciadora en 2020, según los resultados del último barómetro realizado.

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.

Principales canales de comunicación con los proveedores

- 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.
- Convención de proveedores en España, Portugal y Argentina donde se presentaron las principales líneas estratégicas sobre las que la Sociedad está trabajando para el presente y el futuro de DIA.
- Equipo comercial y de soporte.
- Canal web para nuevos potenciales proveedores.

Principales riesgos asociados con este grupo de interés

El principal riesgo, en relación con este grupo de interés, es el incumplimiento de la normativa aplicable y/o una conducta no ética por parte de los proveedores.

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 Sociedad 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.

	Número de proveedores locales		Proporción de gasto en proveedores locales (%)	
	2020	2019	2020	2019
ARGENTINA	472	456	97,17	96,68
BRASIL	631	397	80,38	99,83
ESPAÑA	1.187	1.415	95,63	95,35
PORTUGAL	438	431	83,96	83,25
TOTAL	**2.728**	**2.699**		

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

Junto con el objetivo compartido de garantizar la seguridad y la calidad del producto (ya explicado en el capítulo Cliente), la Sociedad 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 un 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.

Uno de los hitos más importantes en línea con esta nueva forma de entender la relación con los proveedores ha sido la revisión y actualización de los términos contractuales para hacerlos más transparentes y fortalecer así una relación de confianza y a largo plazo.

Además, en 2020 se ha invertido también en mejorar la comunicación con los proveedores, tal y como se muestra a continuación:

- Se han celebrado tres convenciones con proveedores en España, Portugal y Argentina donde se les ha explicado la evolución de los planes de transformación y el nuevo modelo de gestión de franquicias.

- Se han sistematizado las comunicaciones con los proveedores, de manera que se garantice un acceso a la información más eficaz e igualitaria.

- Se han destinado más recursos desde el equipo de soporte para atender dudas y quejas, de manera que ninguna quede sin resolver.

- Se ha mejorado la comunicación en relación con el diseño y ejecución de las promociones.

- Se ha creado una nueva herramienta de *packaging* compartida con los proveedores con el objetivo de agilizar todo este proceso.

- Se ha creado un canal web para nuevos proveedores interesados en trabajar con DIA.

Esta nueva filosofía de trabajo se plasma también en el proyecto llevado a cabo en Portugal, donde la empresa ha construido un plan conjunto a tres años con proveedores de marca propia, marca nacional y pequeños proveedores. Este plan tiene como objetivo identificar y desarrollar acciones concretas para mejorar las ventas, las promociones, la rentabilidad y la sostenibilidad de los productos. Además, se ha constituido un grupo de trabajo para ayudar a los proveedores más pequeños a que su producto pueda venderse en el lineal DIA.

En relación con la selección de proveedores y los sistemas de cumplimiento asociados a esta relación, cabe destacar que 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 aún una política de compras 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 Ético y de 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. Adicionalmente, en febrero de 2020 se aprobó una Política de Cumplimiento de Sanciones Internacionales para asegurar que la Sociedad 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 como la ONU o la Unión Europea. El cumplimiento de esta política es un requisito indispensable para el comienzo de cualquier relación comercial con DIA.

En 2020, en la cadena de suministro no se han detectado incumplimientos de derechos humanos o laborales a través de los canales comerciales o éticos.

10. COMUNIDAD INVERSORA

La comunidad inversora es un grupo de interés fundamental para el desarrollo y evolución de la Sociedad.

En 2020, tras la consecución de dos ofertas de adquisición sobre los bonos de la Sociedad por parte de la sociedad DEA Finance S.à.r.l., la Sociedad anunciaba que, tras las negociaciones mantenidas entre su principal accionista L1R Invest1 Holdings S.à.r.l. ("L1R"), DEA Finance S.à.r.l. ("DEA Finance") y sus acreedores sindicados ("Acreedores Sindicados"), DIA ha llegado a un acuerdo con todo los Acreedores Sindicados que proporciona una vía para una operación de capitalización y refinanciación global que permitirá implementar una estructura de capital y financiera estable a largo plazo para Grupo DIA.

Principales canales de comunicación con los accionistas

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 Sociedad, 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 organiza diversas actividades informativas a través de distintas plataformas, entre las que se incluyen reuniones *one to one*, *webcasts* y conferencias telefónicas. Todas ellas se llevan a cabo 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 cotizadas 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; la capacidad del Grupo para pagar dividendos a sus accionistas es incierta y puede estar restringida.

Principales políticas que rigen las relaciones con los accionistas y sus funciones

- 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 legislación aplicable, con el Código Ético y el resto de la normativa interna de la Sociedad. Los responsables de las relaciones con inversores basan sus acciones en estos principios, 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 Sociedad.

- Política Corporativa del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF): establece los principios y directrices que sientan las bases y las responsabilidades para mantener un sistema de control interno de la información financiera efectivo, siendo de aplicación a todas las sociedades del Grupo DIA. Esta política establece que el Consejo de Administración es el responsable de la existencia del SCIIF; que la alta dirección tiene la responsabilidad de su diseño, implantación y funcionamiento; y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, a través de la función de Auditoría Interna, de su supervisión.

Grupo DIA desarrolla prácticas para el diseño y mantenimiento de un sistema de control interno que permite proporcionar seguridad razonable respecto a la fiabilidad de la información financiera regulada, que incluye el proceso de identificación de riesgos de error o fraude en la información financiera de acuerdo al marco de trabajo COSO.

Otro instrumento clave para el control de la información financiera es el Manual SCIIF, cuyo objeto es concretar y desarrollar las funciones atribuidas a los diferentes responsables identificados en la Política anterior, definiendo las actividades que integran el ciclo del SCIIF y que aseguran su cumplimiento adecuado por parte de las personas involucradas en el mismo. Adicionalmente, se ha creado un nuevo Comité de Control Interno con el objetivo de propiciar un ámbito común para el conocimiento y análisis conjunto de las cuestiones relativas al funcionamiento del sistema de control interno de DIA, para encauzar soluciones a potenciales contingencias.

Los elementos del SCIIF de DIA operan de manera conjunta con la responsabilidad de prevenir, detectar, compensar, mitigar o corregir errores, con impacto material, o fraudes en la información financiera. Más detalle a este respecto puede encontrarse en el apartado F del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

11. MEDIO AMBIENTE

El medio ambiente es considerado por Grupo DIA como una materia prioritaria en tanto en cuanto puede afectar y también 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 holístico a dicho proceso.

Principales canales de comunicación con grupos de interés ligados al medio ambiente

Las reuniones individuales con entidades sin ánimo de lucro de carácter medioambiental 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 Sociedad pertenece.

Principales riesgos asociados al medio ambiente

Los riesgos más relevantes en materia de medio ambiente son el inadecuado cumplimiento de la legislación ambiental y el riesgo de desastres naturales (los riesgos asociados al cambio climático se desarrollan en el apartado 11.4).

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 ella.

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[15]. La Sociedad 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 significativo, los incidentes que pueden surgir en este sentido son identificados y potencialmente 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, estandarizando la oferta de bolsas reutilizables compuestas por hasta un 70% de plástico reciclado e implementando distintas alternativas de papel FSC y de plástico compostable, tanto para bolsas de caja como de sección. De hecho, durante 2020 se ha ultimado la sustitución de las bolsas ligeras (de sección) de plástico tradicional por bolsas de plástico compostable, de forma que, a 1 de enero de 2021, no quedan bolsas de sección de plástico en ninguno de los establecimientos en España.

Por otra parte, y como continuación del proyecto iniciado en 2019, durante 2020 DIA ha seguido apostando por el granel en su sección de frutería, contribuyendo así al objetivo de disminución del impacto de sus envases (especialmente los de plástico) sobre el medio ambiente.

La siguiente tabla resume el consumo de materiales en Grupo DIA (el dato no incluye envases). En 2020 se observa cierto aumento del consumo de materiales (papel y cartón principalmente) debido principalmente a la incorporación de datos relativos a folletos y revistas correspondientes a la enseña

[15] 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.

Clarel en España que no fueron reportados en ejercicios anteriores. El porcentaje de papel/cartón reciclado empleado se ha mantenido sin cambios significativos.

	Principales materiales consumidos, por grandes grupos (Kg)	
	2020	2019
Papel y cartón	12.581.315,3	9.481.420,3
De los cuales son de origen reciclado	7.149.748,0	5.764.690,8
Film	1.726.880,8	1.530.919,2
De los cuales son de origen reciclado	0,0	0,0
Otros	11.353,2	0,0
De los cuales son de origen reciclado	9.741,2	0,0
TOTAL	**14.319.549,4**	**11.012.339,5**

Tabla 20: principales materiales consumidos, por grandes grupos (Kg), en todas las operaciones de la empresa (incluyendo franquicias). El grupo "Otros" en 2020 incluye bolsas para usos particulares en Brasil y precintos plásticos para camiones en Portugal. Los datos reportados incluyen la contribución de la red de franquicias.

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 y evitando su eliminación en vertedero cuando sea posible.

Concretamente en España, durante 2020 se han puesto en marcha medidas para mejorar la gestión de la frescura y la vida útil de los productos lo que ha permitido reducir la cantidad de residuos generados (prevención). Por otra parte, se ha abordado un proyecto de mejora de la segregación de los residuos en tienda, que ha permitido aumentar de forma significativa el total de residuos cuyo destino es la reutilización, el reciclaje o la valorización, evitando su depósito en vertedero. Además, a finales de 2020 arrancó en una de las plataformas logísticas un piloto de proyecto de residuo cero, con el objetivo de poder extenderlo a más plataformas posteriormente.

En la siguiente tabla se muestran los residuos generados por Grupo DIA, donde en el caso de residuos no peligrosos se han disminuido cerca de 5.000 toneladas con respecto al año anterior.

	Residuos no peligrosos (Kg)	
	2020	2019
Tóner	1.701,0	1.847,7
Materia orgánica[16]	10.621.705,0	8.411.637,0
Chatarra	838.270,0	2.942.471,8
Plástico	4.874.174,0	4.732.532,0
Madera	885.320,0	2.066.833,0
Papel/cartón	59.562.824,0	59.473.253,0
RAEE	22.400,0	23.473,0
Resto	40.941.569,0	44.929.791,0
TOTAL	**117.747.963,0**	**122.581.838,5**

[16] En Argentina se trata de líquidos cloacales, pero se han convertido a kg con el factor de densidad = 1kg/L.

Destino de los residuos no peligrosos (%)					
% Reciclado		% Reutilizado		% Vertedero/Incineración	
2020	2019	2020	2019	2020	2019
58,77	**59,67**	**0,56**	**1,55**	**40,67**	**38,78**

Tablas 21 y 22: residuos no peligrosos (Kg) y su destino de procesamiento. Se ha reexpresado el dato de algunos residuos en 2019 para asemejarlos a los criterios de reporte de 2020.

	Residuos peligrosos generados (Kg)	
	2020	2019
Pilas/baterías[17]	227.073,2	665.333,9
Fluorescentes	0,0	237,0
TOTAL	**227.073,2**	**665.570,9**

Destino de los residuos peligrosos (%)					
% Reciclado[18]		% Reutilizado		% Vertedero/Incineración	
2020	2019	2020	2019	2020	2019
31,6	**10,8**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**

Tablas 23 y 24: residuos peligrosos (Kg) y su destino de procesamiento. Se han reexpresado los datos de 2019 de Pilas/baterías generadas y recicladas en España y Portugal acorde al criterio que marca la legislación europea.

Asimismo, durante el año 2020, Grupo DIA ha continuado trabajando para minimizar el desperdicio alimentario[19]. Para ello, la Sociedad ha concentrado 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 el surtido de productos, reduciendo así 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 casi 2.000 toneladas en 2020 en España (junto a las 7.000 toneladas ya reducidas en 2019).

- Racionalización de la gestión de la vida útil de los productos optimizando el periodo de venta y liquidación de productos próximos a caducar: importante reducción de precio de aquellos productos que tienen que ser consumidos rápidamente.

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

- Donación de excedentes aptos para el consumo humano a diferentes colectivos y entidades sociales: durante 2020 se ha trabajado para extender esta práctica, la cual normalmente se hacía desde almacén, a las *dark stores* y las tiendas, todo ello a través de socios autorizados. Este año, el volumen de alimentos donados que contribuye a la lucha contra el desperdicio de alimentos asciende a 543.192 kg solamente en España (frente a 475.097 kg en 2019).

[17] Las pilas/baterías generadas son aquellas puestas en el mercado por DIA.
[18] Las pilas/baterías recicladas son aquellas recogidas por DIA en los contenedores puestos a disposición de clientes y empleados en tiendas, almacenes y oficinas, y que posteriormente son recogidas por un gestor autorizado para su gestión conforme a la normativa de aplicación.
[19] El dato de desperdicio alimentario al que se hace alusión en este apartado corresponde únicamente a España. Se entiende por desperdicio alimentario el total de producto alimentario recepcionado que no llega a ser comercializado y acaba en vertedero.

- 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 destinarlos a la fabricación de piensos para alimentación animal: los siguientes destinos son la elaboración de compost y, en última instancia, la producción de biogás.

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

La actividad de distribución y venta de productos de alimentación, a pesar de no ser considerada como un sector prioritario para la mitigación del cambio climático, lleva aparejada emisiones de gases de efecto invernadero a lo largo de toda su cadena de valor (ver tabla 25).

A su vez, el cambio climático puede interferir con el normal funcionamiento de las operaciones y la consecución de los objetivos, tanto en el corto como en el largo plazo, por lo que el seguimiento de estos riesgos está incorporado dentro de la gestión global de riesgos que hace la empresa.

Como ocurre para el resto de riesgos empresariales, DIA los prioriza en función de la probabilidad de su ocurrencia, su potencial impacto en las operaciones y objetivos de la Sociedad y el grado de gestión y control que Grupo DIA tiene sobre ellos. Con base en estos criterios, elabora un Mapa de Riesgos y define las estadísticas y controles para monitorear su seguimiento y definir las acciones necesarias para su adecuado control.

Categorías de riesgos evaluados en relación al cambio climático y riesgos más relevantes					
Categoría	Relevancia	Explicación	Horizonte	Probabilidad	Impacto
Regulación emergente	Relevante	El procedimiento de DIA para la definición de factores de riesgo contempla la aprobación de nuevas regulaciones que probablemente generarán más presión legal para lograr su cumplimiento. A este respecto, el desarrollo de la legislación en materia de gases refrigerantes en Argentina y Brasil, para asemejarse a la legislación europea (que restringe el uso de refrigerantes que dañan la capa de ozono y con alto potencial de calentamiento global), supondría un coste de adaptación importante para la empresa.	Corto plazo	Alta	Alto
Reputación	No relevante	La estrategia corporativa respecto al cambio climático puede influenciar las decisiones de inversores y clientes y tener un impacto potencial sobre el valor de la acción, el volumen de ventas y la reputación de la Compañía. No se considera relevante ya que la actividad del Grupo DIA no se percibe por parte de los grupos de interés como una actividad con un nivel de influencia alto sobre las emisiones de carbono ni sobre el cambio climático.	Corto plazo	Alta	Medio-alto

Categorías de riesgos evaluados en relación al cambio climático y riesgos más relevantes					
Categoría	Relevancia	Explicación	Horizonte	Probabilidad	Impacto
Física agudo	No relevante	La productividad de los proveedores puede verse afectada, cualitativa y cuantitativamente, por fenómenos meteorológicos extremos (inundaciones, sequías a gran escala, etc.). Dicho riesgo no es considerado relevante por Grupo DIA teniendo en cuenta la diversificación de sus proveedores, especialmente en lo que respecta a Marca Propia.	Medio-largo plazo	Baja	Bajo
Física crónica	Relevante	El aumento de las temperaturas medias en las zonas donde opera DIA podría suponer un riesgo derivado del incremento directo de los costes de funcionamiento provocado por los sistemas de refrigeración y AC/Calefacción de las instalaciones para garantizar la seguridad de los productos, así como el confort térmico de empleados y clientes. Grupo DIA ha estimado que por cada grado que suba la temperatura ambiente, se requerirá un 7% más de energía en AC y murales refrigeradas para mantener la temperatura deseada en las tiendas y los almacenes DIA.	Largo plazo	Baja	Medio

Cuadro 2: categorías de riesgos evaluados en relación al cambio climático y riesgos más relevantes.

Tal y como se viene haciendo en los últimos años, la tabla 25 muestra la huella energética y de emisiones de la empresa. De hecho, la transparencia y el enfoque integrado de gestión de Grupo DIA con respecto al cambio climático han sido reconocidos con una A, la máxima puntuación posible, en el *Carbon Disclosure Project* (organización internacional que mantiene la mayor base de datos mundial de información corporativa sobre cambio climático). Grupo DIA ha sido la única empresa de distribución alimentaria en España en conseguirlo en 2020.

		Consumo energético (GJ) y de gases refrigerantes (Kg)		Emisiones CO_2 (t CO_2 eq)	
		2020	2019	2020	2019
Scope 1	Fuentes fijas	5.988,0	8.196,6	372,3	513,2
	Logística	1.876.806,0	2.033.779,8	140.159,2	151.882,0
	Coches de empresa	33.703,8	44.519,4	2.441,7	3.284,7
	Gases refrigerantes	112.452,6	81.786,2	206.525,4	171.426,0
Scope 2	Consumo eléctrico	3.550.616,8	3.801.029,6	270.861,2	291.903,7
Scope 3	Viajes de negocios	N/A	N/A	6.604,3	9.453,4
TOTAL Grupo				**626.964,1**	**628.463,0**

Tabla 25: consumo de energía (GJ), gases refrigerantes (Kg) y emisiones de CO_2 (t eq) en Grupo DIA[20]. En el caso de logística, los datos reportados incluyen la contribución de la red de franquicias; respecto a electricidad y gases refrigerantes, sólo incluyen una parte de la red de franquicias.

[20] El dato de coches de empresa no incluye Brasil, donde el tipo de combustible utilizado depende del precio de mercado de las diferentes opciones disponibles. La logística, los gases refrigerantes y el consumo eléctrico incluye la

- La huella de carbono del Grupo en 2020, resultante en 626.964,1 toneladas de CO_2 equivalentes, ha sufrido un ligero descenso con respecto a la del año anterior.

- Si bien en algunos países la huella logística se ha incrementado durante 2020 debido al importante aumento de la frecuencia de distribución para abastecer a la población, y la cual además persigue mejorar la gestión del surtido y ofrecer productos más frescos al cliente, el balance a nivel Grupo ha sido positivo con una disminución global de casi un 8%.

- En contraposición, la huella de los sistemas de refrigeración ha aumentado en 2020 un 20% respecto al año anterior, mayoritariamente en España.

- Por otro lado, la disminución del uso de energías renovables en 2020 (pasando de aproximadamente 35 millones de kWh utilizados en 2019 a más de 33,7 millones de kWh en 2020) se ha visto contrarrestada por la reducción del consumo de electricidad debido a la implementación de medidas de eficiencia energética. Como resultado, las emisiones de alcance 2 debidas al consumo de electricidad se han reducido más de un 7% con respecto a 2019.

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.

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

En 2020 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 o film transparente, entre otros).

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

actividad de la red de franquicias. Detalle de gases refrigerantes reportados: R134A, R404A, R407A, R407C, R407F, R410A, R417A, R141B, R422D, R427A, R448A, R449A, R450A, R452A, R453A, R513A, R290, R452A, R401A, R507 y R22, que se corresponden con un total de 1,08 toneladas de CFC-11 equivalente procedentes sólo del gas R22. Las emisiones de alcance 3 solo se han reportado para España y Brasil, ya que los viajes de negocios en el resto de países representan menos del 5% en el cómputo global de este indicador.

12. SOCIEDAD

Grupo DIA ha sido y es plenamente consciente de la importancia y el impacto que tiene el sector de la distribución alimentaria en la sociedad, bien sea suministrando productos de alimentación que satisfagan la necesidad más básica de una persona, como es alimentarse y hacerlos accesibles para todos, o creando empleos de calidad, oportunidades de emprendimiento y generando riqueza a través del comercio. Es por eso que las secciones anteriores han querido detallar las relaciones de Grupo DIA con sus principales grupos de interés y cómo la Sociedad crea valor a través de 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, otros). La responsabilidad de la Sociedad 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[21] y b) la responsabilidad tributaria, entendida como procedimientos sólidos de gobierno y disciplina fiscal. En términos de responsabilidad fiscal, se incluye precisamente una sección específica (12.1) en este capítulo para describir la política y el desempeño de la Sociedad al respecto.

La crisis social y económica derivada de la pandemia hace que este año el apoyo a la comunidad y a los grupos más vulnerables haya ganado relevancia. Por ello, se le ha dedicado también un punto específico (12.2) dentro de este informe.

Principales canales de comunicación con la sociedad

Los canales de comunicación con la sociedad son muy diversos: desde un equipo responsable de gestionar las relaciones externas hasta la emisión de diferentes informes corporativos, pasando por 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 Sociedad estén cubiertos, siempre apoyando a la estrategia comercial de la Sociedad. 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: su objetivo 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 Sociedad descritos en su plan estratégico y en posicionar mejor a ésta en el mercado.

[21] Durante el año 2020 únicamente se ha tramitado un expediente sancionador superior al umbral significativo, motivado por incumplimiento del etiquetado de un producto concreto cuya denominación se especifica incorporando criterios subjetivos. Aunque la resolución de dicho expediente no ha supuesto impacto económico perjudicial para DIA, la Sociedad ha diseñado un plan de acción para mejorar los procedimientos de etiquetado aparejados.
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 el resto de 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 con fines tributarios. Asimismo, la empresa está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias[22]. 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 SAP GRC.
- 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 de euros)		Impuestos pagados (miles de euros)	
	2020	2019	2020	2019
ARGENTINA	-9.310	-34.513	353	-479
BRASIL	-176.667	-263.488	-1.183	-505
ESPAÑA	-157.633	-357.174	-6.052	328
PORTUGAL	-8.331	-21.782	-444	1.358
TOTAL	**-351.941**	**-676.957**	**-7.326**	**702**

Tabla 26: beneficios generados antes de impuestos e impuestos pagados en 2020, en miles de euros. Resultado antes de impuestos de Paraguay (76) incluidas como parte de Argentina; resultado antes de impuestos de Suiza y Luxemburgo (256 y -383, respectivamente) incluidas como parte de España.

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 2020.

[22] 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

Con respecto a otras transacciones con organismos públicos, en 2020 Grupo DIA no ha recibido subvenciones públicas en ninguno de los países en los que opera[23].

12.2 Acción social

El 17 de abril de 2020, Grupo DIA presentó su proyecto global **DIAContribuye2020**, con el que pretende contribuir en la lucha contra los efectos negativos de la COVID-19 en la sociedad. Además de la gestión del impacto de la pandemia en empleados, franquiciados y clientes (explicada en capítulos anteriores), el proyecto **DIAContribuye2020** ha permitido poner en marcha acciones e iniciativas sociales en los cuatro países en los que opera DIA con el objetivo de minimizar los efectos de la pandemia entre los más vulnerables.

Cuadro 3: resumen de la respuesta de Grupo DIA ante la pandemia.

En este contexto de apoyo a las comunidades más desfavorecidas, destacan las siguientes acciones:

a) Donaciones en especie:

La siguiente tabla resume las donaciones de alimentos y de productos higiénico-sanitarios de primera necesidad realizados por Grupo DIA tanto a asociaciones benéficas, como a hospitales y administraciones públicas. En total, en 2020 se donaron más de 1.000.000 de kilos de estos productos desde los cuatro países del Grupo.

ARGENTINA	BRASIL	ESPAÑA	PORTUGAL
• Más de 89.000 kg donados a bancos de alimentos, administraciones y hospitales.	• Más de 162.000 kg donados a bancos de alimentos. • Más de 98.000 productos y más de 14.000 cestas solidarias donados a entidades benéficas y hospitales.	• Más de 640.000 kg donados a bancos de alimentos, administraciones y hospitales.	• 148.000 kg donados a bancos de alimentos. • Más de 100.000 euros donados en alimentos a administraciones y entidades benéficas.

Cuadro 4: principales donaciones en especie en el Grupo en 2020.

[23] Las subvenciones públicas se definen como cualquier aportación económica pagada por un organismo público a la empresa para llevar a cabo una actividad específica en el año en curso. No se incluyen aquí las bonificaciones de la seguridad social recibidas por formación u otros conceptos.

b) Otras acciones a destacar:

Aunque ya mencionado en el capítulo 7.1., en un contexto de crisis social y económica como el presente merece la pena destacar el esfuerzo realizado por ofrecer oportunidades laborales a colectivos vulnerables y en riesgo de exclusión de la mano de diversas ONG. Aunque el programa se ha impulsado en el último trimestre del año, en 2020 se ha conseguido contratar a más de 60 personas procedentes de estos colectivos en España.

Por último, y dado que las mascarillas se han convertido en un bien de primera necesidad, DIA España fue el primer distribuidor de alimentos en ofrecer este producto a sus clientes a precio de coste.

12.3 Alianzas y acciones de patrocinio

Grupo DIA es consciente de que muchos de los desafíos globales a los que se enfrenta el sector y la sociedad en su conjunto requieren que diferentes actores actúen de manera coordinada. Con este espíritu, en las semanas previas a la publicación de este informe, la Sociedad ha firmado diferentes convenios de colaboración con socios que considera estratégicos para implantar su estrategia de sostenibilidad: Fundación Lealtad, World Vision, Cáritas y Cruz Roja. Además, DIA se ha unido a la Alianza contra la Pobreza Infantil promovida por el Alto Comisionado contra la Pobreza Infantil y ha firmado un acuerdo de colaboración con la Universidad de Zaragoza.

En favor de la transparencia, a continuación se detallan también las principales asociaciones del sector con las que 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).
- APED (Asociación Portuguesa de Empresas de Distribución).
- APF (Asociación de franquicias portuguesas).
- ASU (Asociación de Supermercados Unidos).

En 2020 no se han llevado a cabo acciones de patrocinio por parte del Grupo (en 2019 sí se realizaron algunas, como la Carrera UNICEF por la Educación en Argentina o la Carrera FEDER para la lucha contra enfermedades raras en España).

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

Requisitos de la Ley 11/2018	GRI	Material para DIA	Ámbito	Capítulo/Apartado EINF
INFORMACIÓN GENERAL				
Modelo de negocio				
Descripción del modelo de negocio, entorno empresarial, organización y estructura.	102-2; 102-5	Sí	Global	4.1. Presentación de la empresa; 3. Modelo de negocio;
Mercados en los que opera la Sociedad	102-6	Sí	Global	4.1. Presentación de la Sociedad
Objetivos y estrategias	102-15	Sí	Global	3. Modelo de negocio;
Factores y tendencias clave que pueden afectar el desarrollo futuro de la Sociedad	102-15	Sí	Global	3. Modelo de negocio;
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	4.3. Sistema de control interno; 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	4.4. 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 Sociedad 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/Apartado 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)	España	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	N/A	No se reporta el consumo de agua al no ser material. No obstante, se aporta justificación en el siguiente capítulo: 5.Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en 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 Sociedad, 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	N/A	No se reportan las medidas adoptadas al no considerarse un asunto material. No obstante, se aporta justificación en el siguiente capítulo: 5. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en Grupo DIA

Requisitos de la Ley 11/2018	GRI	Material para DIA	Ámbito	Capítulo/Apartado EINF
Impactos causados por actividades u operaciones en áreas protegidas.	no reportado	No material	N/A	No se reportan estos impactos al no considerarlos materiales. No obstante, se aporta justificación en el siguiente capítulo: 5. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en Grupo DIA
CUESTIONES SOCIALES Y DE EMPLEADOS				
Empleo				
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	7.4. 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	7.4. 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	7.3. Organización del trabajo y medidas de conciliación

Requisitos de la Ley 11/2018	GRI	Material para DIA	Ámbito	Capítulo/Apartado EINF
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	7.3 Organización del trabajo y medidas de conciliación
Relaciones sociales				
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	7.5. Formación de empleados
Accesibilidad universal para personas con discapacidad	GRI 103: Enfoque de diversidad e igualdad de oportunidades	Sí (Prácticas laborales)	Global	7.4. 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	7.4. 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	7.4. Igualdad de oportunidades
Medidas adoptadas para promover la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	405-1	Sí (Prácticas laborales)	Global	7.4. 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	7.4. 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	4.3.1. Cumplimiento y gestión ética; 7.1. Empleo y diálogo social; 9. Proveedores;

Requisitos de la Ley 11/2018	GRI	Material para DIA	Ámbito	Capítulo/Apartado EINF
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	4.3.1. Cumplimiento y gestión ética; 7.1. Empleo y diálogo social; 9. Proveedores;
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	4.3.1. Cumplimiento y gestión ética; 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	4.3.1. Cumplimiento y gestión ética; 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	4.3.1. Cumplimiento y gestión ética; 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	4.3.1. Cumplimiento y gestión ética; 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	4.3.1. Cumplimiento y gestión ética; 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	4.3.1. Cumplimiento y gestión ética
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	102-16; 205-2	No material	Global	4.3.1. Cumplimiento y gestión ética
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	102-12	No material	Global	12.2. Acción social
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

Requisitos de la Ley 11/2018	GRI	Material para DIA	Ámbito	Capítulo/Apartado EINF
Impacto social de la actividad de la Sociedad 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
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	12.3. 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. No obstante, se aporta justificación en el siguiente apartado: 12.1 Gobierno fiscal, Control y Gestión de Riesgos
INFORMACIÓN ADICIONAL				
Otra información sobre el perfil de la Sociedad	102-1 a 102-10	No material	Global	4.1. Presentación de la empresa; 7. Empleados; 9.Proveedores;
Gobierno corporativo	102-18	Sí (Sistema de gobierno)	Global	4.2. 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

Requisitos de la Ley 11/2018	GRI	Material para DIA	Ámbito	Capítulo/Apartado EINF
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 Grupo DIA