

**Corporación Alimentaria Peñasanta, S.A. y
sociedades dependientes**

Informe de verificación independiente
Estado de Información No Financiera Consolidado
31 de diciembre de 2021



Informe de verificación independiente

A los accionistas de Corporación Alimentaria Peñasanta, 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 2021, de Corporación Alimentaria Peñasanta, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante CAPSA o el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado de CAPSA.

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 "ANEXO I. Tabla de referencia a los requisitos de la Ley 11/2018" 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 CAPSA, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Corporación Alimentaria Peñasanta, 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 "ANEXO I. Tabla de referencia a los requisitos de la Ley 11/2018" del citado Estado.

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 Corporación Alimentaria Peñasanta, 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 Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

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

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.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., C/ Fray Ceferino, 2, 33001 Oviedo, España
Tel.: +34 985 208 550 / +34 902 021 111, Fax: +34 985 272 547, www.pwc.es



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 o 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 CAPSA 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 CAPSA 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 2021 en función del análisis de materialidad realizado por CAPSA, 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 2021.
- 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 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 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.

Fundamento de la conclusión con salvedades

El Grupo no ha incluido en el EINF la información requerida por el artículo 49 del Código de Comercio en relación con la remuneración media y su evolución desagregada por sexo y edad para la categoría profesional Alta Dirección ni, por tanto, la brecha salarial para esta misma categoría profesional, ni la remuneración media de los consejeros desagregada por sexo. Nuestra conclusión en nuestro informe de verificación sobre el EINF correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 contenía una salvedad al respecto.



Conclusión con salvedades

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, excepto por los efectos de la cuestión descrita en la sección “Fundamento de la conclusión con salvedades”, no se ha puesto de manifiesto aspecto adicional alguno que nos haga creer que el EINF de Corporación Alimentaria Peñasanta, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 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 “ANEXO I. Tabla de referencia a los requisitos de la Ley 11/2018” del citado Estado.

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.

Margarita de Rosselló Carril

13 de mayo de 2022



El presente estado de información no financiera (EINF), que forma parte del Informe de gestión consolidado del ejercicio 2021 del Grupo CAPSA, se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y Diversidad por la que se modifican 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 (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre). En la elaboración del EINF, se ha tomado como referencia los estándares del Global Reporting Initiative (Estándares GRI), los cuales se relacionan en el Anexo I del presente EINF.

En este contexto, a través del EINF CAPSA tiene el objetivo de informar sobre cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal, sobre el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno, y sobre la sociedad, relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

Alcance del informe

El EINF posee carácter anual y hace referencia a datos consolidados procedentes del conjunto del Grupo para el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2021. Queda excluida del alcance del presente EINF la sociedad multigrupo Lácteos Flor de Burgos, S.L., dado que CAPSA no posee en su totalidad el control de la gestión operativa de la misma y no se considera significativa para reflejar la información no financiera del Grupo.

A los efectos de la obligación establecida en el artículo 35.6 del Código de Comercio, y a los efectos derivados del requisito de comparabilidad, en el presente estado de información no financiera, se expresan tanto los datos del ejercicio actual como las correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2020.

Análisis de materialidad

Para diseñar los contenidos de este informe, CAPSA ha llevado a cabo un análisis de materialidad que le ha permitido identificar los aspectos más relevantes sobre los que informar a sus grupos de interés, así como dar respuesta a los requerimientos de información no financiera en base a la regulación vigente.

1. MODELO DE NEGOCIO

1.1. Situación de la entidad

Estructura societaria y accionarial

El Grupo Corporación Alimentaria Peñasanta (CAPSA) nació en 1997 de la suma de fuerzas entre tres marcas del mismo sector, líderes en sus mercados y complementarias entre sí (Central Lechera Asturiana, Larsa y ATO) para convertirse en el primer grupo lácteo español, y con ello asumir el liderazgo en el mercado.

La estructura accionarial del Grupo CAPSA es la siguiente al cierre de los ejercicios 2021 y 2020:

Central Lechera Asturiana, S.A.T.	81,53%
Unicaja Banco, S.A. (anteriormente Liberbank, S.A.)	10,90%
Caja Rural, S.A.	6,87%
Otros minoritarios	0,7%
Total	100%

Las principales instalaciones industriales del Grupo se encuentran en el polígono de Granda, Siero, Asturias. El Grupo está controlado por Central Lechera Asturiana, S.A.T. constituida el 15 de junio de 1982, que posee el 81,53% de las acciones de CAPSA al 31 de diciembre de 2021 y 2020.




El Grupo Capsa posee centros de producción y/o filiales que se dedican a la producción láctea para Capsa, en Asturias, Galicia, Madrid y Baleares. El detalle de las filiales del Grupo a 31 de diciembre de 2021 es el siguiente:

Cueva el Molín, S.L.	100%
Deinasvel, S.L.	100%
Menorca, S.L.	68,69%
Deinasvel México, S.A. de C. V	100%
Gestión y Optimización de Flujos de Mercancía, S.L.	100%
Instituto Español de Nutrición Personalizada, S.A.	100%

Adicionalmente, durante el ejercicio 2020 el Grupo adquirió el 50% del capital social de Lácteas Flor de Burgos, S.L. (sociedad multigrupo). El objetivo de este acuerdo es desarrollar un proyecto conjunto de marca sumando las sinergias de ambas compañías para crear valor compartido y que sirva de plataforma para el crecimiento futuro en el mercado nacional e internacional.

Corporación Alimentaria Peñasanta, S.A, sociedad dominante del Grupo, es la compañía líder del mercado lácteo español que cuenta con siete centros de producción distribuidos por toda la geografía española; Granda (Principado de Asturias), Cueva del Molín (Principado de Asturias), Outeiro de Rei (Galicia), Villagarcía de Arosa (Galicia), Menorca, Burgos y Zarzalejo (Madrid), proporcionando empleo directo a más de 3.000 personas incluyendo ganaderos y empleados de la compañía, y generando de forma indirecta 16.500 empleos.

Se ofrece a los consumidores una amplia gama de productos lácteos (leche, yogures, batidos, mantequillas, quesos, salsas, postres e ingredientes lácteos) de gran calidad imprescindibles para llevar una alimentación sana y equilibrada. Por otro lado, se pone a disposición del profesional hostelero soluciones que aportan calidad y diferenciación a su establecimiento: diversas gamas de leche, nata, mantequilla, confitura, leche condensada y quesos, con las cualidades que requieren y con formatos que satisfagan las expectativas del canal. Los productos comercializados por el Grupo son vendidos en el mercado nacional.

Los productos comercializados son vendidos en su mayoría a las grandes cadenas de distribución para hacerlos llegar al consumidor final. Aunque el cliente más importante para la compañía es el consumidor final, sus principales clientes son las grandes cadenas de distribución, tales como Carrefour, Lidl, DIA, El Corte Inglés, etc. La compañía mantiene acuerdos comerciales con dichas compañías para su distribución. La función del distribuidor es clave, por lo que la compañía lleva a cabo acciones de trade marketing en el punto de venta.

Las marcas del Grupo son: Central Lechera Asturiana, Central Lechera Asturiana – Flor de Burgos, Central Lechera Asturiana – Larsa, ATO, Larsa y Asana.

El beneficio obtenido en España ha ascendido en el ejercicio 2021 a 19.044 miles de euros (2020: 25.126 miles de euros). El impuesto sobre beneficios pagados asciende a 2.214 miles de euros (2020: 4.747 miles de euros).

El total de subvenciones recibidas en el ejercicio asciende 8.249 a miles de euros (2020: 593 miles de euros).

El proceso de desarrollo y despliegue de la estrategia es utilizado para que el equipo directivo establezca la visión de la compañía y convierta sistemáticamente el conjunto de información existente sobre cada uno de los grupos de interés en requisitos, necesidades y expectativas claros y equilibrados.

El marco estratégico que el Grupo ha definido consta de cuatro ejes fundamentales:

- Apoyar al sector primario y al mundo rural.
- Promover la salud a través de la nutrición y los hábitos de vida saludables.
- Proteger nuestro entorno natural y respetar el medio ambiente.
- Seguir siendo el empleador ejemplar.

Además de fijar estos ejes estratégicos, este proceso ha servido para reforzar organizativamente la gestión de la responsabilidad social dentro de la compañía desde el Comité de Dirección, que es el órgano responsable del despliegue del plan estratégico de responsabilidad social en el que participan los máximos responsables de todas las áreas funcionales de la empresa.




Los órganos de gobierno del Grupo son los siguientes:

Consejo de Administración

El Consejo de Administración se halla investido de las más amplias facultades para todo lo referente a la administración, representación y gestión del Grupo, así como para la administración y disposición de su patrimonio, correspondiéndoles todas las facultades no atribuidas por la Ley o por estos Estatutos a la Junta General de Accionistas.

Comité de Dirección

El Comité de Dirección es el órgano superior de dirección, comunicación y coordinación a nivel de Grupo CAPSA, y sus funciones son la potenciación, coordinación y aprovechamiento de las estrategias y sinergias empresariales, así como la discusión de temas estructurales y organizativos generales y de índole estatutaria, y el tratamiento de temas de carácter general relativos a recursos humanos y política de personal.

Comités especiales

Adicionalmente, existen otros comités transversales para orquestar el desarrollo operativo en temas de especial relevancia para la estrategia de la compañía, así como de diferentes Comités Departamentales (Planificación, Exportación, Seguridad de la Información, ...)

Entorno de Mercado

El año 2020 se recordará como el año del coronavirus, cuando la pandemia paralizó la economía interrumpiendo la recuperación de la economía española. El PIB se contrajo un 9,1%, con distinta afectación sectorial, aumentando de forma muy notable la carga de deuda de la economía española, el número de desempleados y los trabajadores en ERTE.

Y aunque todos confiábamos en el 2021 para recuperar lo perdido, las olas sucesivas del coronavirus frenaron la recuperación, con especial afectación al turismo internacional y la hostelería, y el PIB creció solo un 5,2%, insuficiente para recuperar la riqueza previa al covid.

El mercado laboral terminó 2021 con 840.700 empleos creados y 615.900 parados menos, lo que deja la tasa de desempleo en el 13,3 %, el nivel más bajo desde 2008, gracias a la figura del ERTE, que si bien amortigua las cifras de paro engrosa la deuda acumulada y condicionará el futuro cuando los tipos de interés se normalicen y se retome la consolidación fiscal a nivel UE.

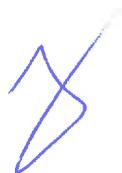
A nivel nacional el año 2020 fue también un año malo para las exportaciones por los cierres de fronteras y trabas administrativas surgidas como respuesta a la pandemia, con una caída del 10,2%, tras el récord alcanzado en 2019. Pero en 2021 se retomó la senda alcista y las exportaciones crecieron un 20,68% respecto al año anterior. Las ventas al exterior representan el 27,04% de su PIB, por lo que se encuentra en el puesto 70 de 191 países del ranking de exportaciones respecto al PIB con una cifra de 325.263,6 millones de euros. Poniendo el foco en el sector agroalimentario español, éstas registraron en 2021 un valor de 60.118 millones de euros, cifra que supone un récord en la serie histórica y que representa un incremento del 11% con respecto a 2020.

La Restauración recupera el 78% de su valor en 2021 vs 2019. Evolución 20 vs 19: -36,7% y 21 vs 20 +23,4%.

El mercado de gran consumo cierra 2021 con un +0,2% vs 2020, consolidando el crecimiento generado por el cierre parcial de la hostelería durante las olas de pandemia.

- Alimentación +1,2%, destacan platos preparados y alimentación seca en positivo. Leches, batidos y conservas, en negativo.
- Bebidas -0,7%, gracias a Bebidas refrescantes y Aguas.
- Droguería/Perfumería +1,9%. Perfumería e Higiene cierra en positivo, cuidado personal, en negativo.

Desafortunadamente el sector lácteo no ha podido defender el volumen del año pasado, cediendo volumen incluso vs 2019.



El precio de la leche de vaca, ha cerrado 2021 con un aumento de un 3% frente a 2020 pasando de los 0,332 euros por litro a los 0,342 promedio año respectivamente; así como en lo que se refiere a la producción que ha crecido un 0,9% hasta sumar 7.477.000 toneladas.

En este escenario complejo hay que destacar que CAPSA FOOD ha sido capaz de seguir creciendo, por séptimo año consecutivo, en volumen y cuota de mercado en los mercados de leche líquida, nata y mantequilla, bebidas vegetales y quesos, afianzando su liderazgo y ampliando el mismo en relación a sus competidores.

El ejercicio 2022 sigue alterado por la pandemia de la COVID 19, pero al que se suma la inflación creciente por los desequilibrios en las cadenas de suministro globales y ahora la guerra en Ucrania, por lo que en este momento no consideramos prudente dibujar un escenario probable. La incertidumbre presidirá un ejercicio que puede venir marcado por una contracción del consumo y un movimiento de downtrading para optimizar la renta disponible dañada por la inflación.

Un año más y pese a la dificultad, CAPSA FOOD trabajará con ahínco para cumplir con su propósito de dar futuro al ganadero y ofrecer productos sanos y auténticos a los consumidores, y seguiremos fortaleciendo el valor de nuestras marcas como pilares del crecimiento tanto en el mercado doméstico como en los mercados de exportación, así como en aquellos canales o negocios donde la tecnología en el marco de la globalización nos permita entrar aportando valor a consumidores o clientes, con el objetivo de liderar el sector lácteo español creando valor compartido.

1.2. Estrategia de negocio

Para hacer frente a los cambios que el entorno mercado en el que opera el Grupo ha experimentado, se ha puesto en marcha el Plan Estratégico 2020-2025. Un Plan que permite crecer con rentabilidad a través de la diversificación de negocios y geográfica, desde la visión de un líder lácteo generalista que gestiona de manera especializada cada uno de los negocios.

La innovación como motor de crecimiento

Se ha continuado con el impulso a la excelencia y la innovación, lo que ha representado la puesta en marcha del Plan Estratégico 2020-2025 con el que se pretende conquistar nuevos espacios en el mercado lácteo, ofreciendo productos que cumplan cuatro premisas claras: naturalidad, facilidad de consumo y eficacia en sus propiedades nutricionales, partiendo siempre desde el mejor sabor.

Los últimos lanzamientos han tenido una gran acogida en el mercado, han recibido múltiples reconocimientos y ofrecen una excelente evolución.

Apuesta por la Excelencia

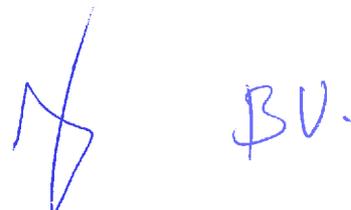
En un escenario fuertemente competitivo, dinámico y en continua evolución es necesario reinventarse día a día, siendo imprescindible cambiar los modelos de gestión previamente existentes.

Es por ello que, desde los inicios se ha apostado decididamente por la calidad, la excelencia y la innovación con la implantación de los principios fundamentales del modelo EFQM en todas las áreas de la Compañía.

A lo largo de este periodo se ha continuado avanzando en los planes de mejora. El modelo permite medir y potenciar el nivel de excelencia constituyendo una herramienta de gestión que aporta valor añadido al Grupo, a los consumidores y a la sociedad en general.

El hecho de gestionar la compañía en base a este modelo de excelencia, que constituye un marco integrador que da coherencia y consistencia a todas las actividades que realiza el Grupo, permite asegurar la mejora continua y el aprendizaje a lo largo de toda la organización, ayudando a:

- Identificar la situación actual y las tendencias de los diferentes segmentos de mercado y grupos de interés (accionistas, clientes, empleados y entorno social).
- Desarrollar, revisar y mejorar la estrategia de la compañía, con una clara orientación al mercado y a los grupos de interés.
- Adecuar la organización, tanto a nivel de estructura como de líderes y colaboradores, para hacer realidad la estrategia de la compañía.
- Gestionar la organización sobre la base de sus procesos clave, tanto de negocio como de soporte y estratégicos.



- Desarrollar alianzas con partners (clientes, proveedores y otros socios) para maximizar nuestro valor añadido de cara a los grupos de interés.
- Medir, revisar y mejorar los resultados clave de la compañía, mejorando el propio Sistema de Gestión.

Apuesta por las personas

Invertir en las personas del Grupo es afianzar su porvenir y, por ello, se realizan acciones dirigidas a fomentar el crecimiento personal, la creatividad, el trabajo en equipo, la conciliación y la igualdad de oportunidades.

Conscientes del valor diferencial que supone contar con un equipo de personas capacitadas, motivadas y comprometidas, se trabaja de forma continua en el desarrollo de políticas para la creación de un entorno motivador que permita gestionar el talento de todas y cada una de las personas de la Compañía.

Aunque el futuro se presenta más complicado, la buena actuación durante los últimos años (CAPSA FOOD es líder nacional en leches básicas, nata y mantequilla) sitúa al Grupo en una posición favorable para afrontarlo. Y para ello, se ha desarrollado la gestión como la manera de crear valor también para las personas que viven en el entorno en el que operan, es decir: los clientes, los aliados, los proveedores, los ganaderos, los empleados, los consumidores, las comunidades en las que se trabaja y otras empresas colaboradoras.

La estrategia de futuro está focalizada en:

- Ser la mejor compañía del sector lácteo de España
- Controlar la cadena de suministro
- Diferenciación en productos y servicios innovadores
- Profesionales desarrollados

El reflejo por esta apuesta por las personas se materializa con las certificaciones ISO 45001 y Top Employer.

Aplicación y desarrollo de las Políticas corporativas

La política de gestión de riesgos es de aplicación para todo el Grupo y su correcta aplicación requiere la implicación de todo el personal de la organización.

El proceso de desarrollo y despliegue de la estrategia es utilizado para que el equipo directivo establezca la visión del Grupo y convierta el conjunto de información existente sobre cada uno de los grupos de interés en requisitos, necesidades y expectativas claros y equilibrados. Asimismo, utiliza esta información para establecer los elementos clave (factores de éxito), los objetivos estratégicos y su despliegue en objetivos anuales (planes, proyectos y procesos), y para realizar su seguimiento periódico. Este proceso se ha revisado y mejorado en varias ocasiones (2009-2012-2014-2017-2020).

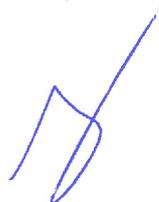
El Grupo está en comunicación continua y directa con los accionistas, a través de la Dirección General y el Consejo de Administración, en relación con sus expectativas, requisitos y necesidades, que se concretan anualmente en objetivos de crecimiento, rentabilidad y participación de mercado, tanto a corto como a medio y largo plazo.

Gestión de riesgos

El Grupo tiene establecida una política de gestión riesgos que tiene por objeto asegurar que los riesgos que pudieran afectar a las estrategias y objetivos sean identificados, evaluados, valorados y gestionados de forma adecuada, con la finalidad de facilitar el cumplimiento de las estrategias y objetivos del Grupo. La política de gestión de riesgos es de aplicación para todo el Grupo y su correcta aplicación requiere la implicación de todo el personal de la organización.

El sistema de gestión de riesgos se engloba en tres líneas de defensa para la gestión integral de riesgos:

- Primera línea - Operativa: en esta primera fase se identifican los riesgos vinculados al proceso y se desarrolla un plan de acción que puede ser predictivo, preventivo o correctivo.
- Segunda línea - Supervisión: la segunda línea es de supervisión mediante los comités de riesgos que se celebran de manera mensual, bimestral o trimestral. Los comités de riesgos están formados por 12 responsables de todas las categorías.
- Tercera línea - Auditoría: esta fase consiste en la evaluación independiente del sistema para garantizar que cumple su objetivo. Preparación para eventuales auditorías externas.



El Grupo ha realizado un análisis de los riesgos a los que se encuentra expuestos. Los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo son los riesgos económicos y financieros, los cuales se detallan en la nota 4 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2021 así como los riesgos operativos, medioambientales, de mercado y producto, legales, cuestiones laborales y de recursos humanos que incluye salud y seguridad en el trabajo, tecnológicos y sistemas de la información, fraude, así como los reputacionales.

Los riesgos identificados han sido incluidos en una base de datos interna en la que se incluyen los riesgos identificados en una matriz de riesgos/procesos con el análisis de cada uno de los riesgos sobre la base de los siguientes criterios de evaluación:

- Categorización del riesgo
- Potencial impacto considerando de la materialización de la amenaza
- Probabilidad de ocurrencia de la amenaza
- Necesidad de medidas de protección en base a las que actualmente están implantadas y revisadas

El Grupo cuenta además con las certificaciones ISO 9001, ISO 14001, RESIDUO CERO, NEUTRALIDAD EN CARBONO (ALCANCE 1+2), ESTRATEGIA DE ECONOMÍA CIRCULAR, BRC, IFS, FSSC 22000, HALAL, KOSHER, EFQM, OHSAS 18001, EFR, SAE, UNE 166001, WELFARE QUALITY, LECHE DE PASTOREO, GARANTÍA GANADERA, EMPRESA SALUDABLE, UNE 19601, EMPRESA PRODUCTO ECOLÓGICO CERTIFICADO ASANA Y ATO, ISO 45001, TOP EMPLOYERS, B-CORP y PLAN DE CONTINGENCIA ANTICOVID CERTIFICADO.

Durante los ejercicios 2021 y 2020 no se han producido materializaciones significativas de riesgos no financieros.

2. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

2.1. Gestion Ambiental

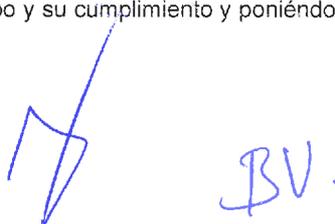
La política del sistema de gestión ambiental se apoya en la visión, misión y valores que ha definido la organización y que forman parte del marco estratégico definido por la compañía y que se sustenta en:

- Apoyar el sector primario y al mundo rural.
- Promover la salud a través de la nutrición y hábitos de vida saludables.
- Proteger el entorno natural y respetar el medio ambiente.
- Seguir siendo el empleador ejemplar.

CAPSA FOOD incorpora la sostenibilidad a lo largo de toda la cadena de suministro como uno de los pilares básicos de futuro en su desarrollo empresarial, comprometiéndose a optimizar su productividad minimizando los impactos sobre el entorno y las personas y dando respuesta a las necesidades de todos nuestros grupos de interés.

La Política de Sostenibilidad de CAPSA FOOD resalta este compromiso, concretándose en las siguientes directrices:

- 1) Conocer y cumplir en todo momento la legislación y reglamentación, así como, todos los requisitos suscritos por la Organización en materia de protección ambiental y Energética.
- 2) Desarrollar, a través de la formación, la sensibilización y la comunicación interna, la cultura corporativa que permita que todos los empleados ejerzan sus actividades, dentro y fuera de la empresa, con el máximo respeto por el medio ambiente.
- 3) Implantar un modelo energético y ambiental basado en la prevención de la contaminación y la optimización de consumos de recursos integrados en la gestión general, que permita establecer y revisar continuamente los objetivos de mejora, anticipándonos a los retos futuros.
- 4) Fomentar la Innovación desde el diseño de productos y procesos que minimicen el impacto sobre el medio ambiente partiendo del consumo eficiente de energía y de recursos renovables y cuyos efluentes ambientales serán reutilizados, reciclados o eliminados con la mínima afección al entorno.
- 5) Definir un plan de comunicación y colaboración con nuestros grupos de interés que permita dar respuesta a sus necesidades, promoviendo la adopción de políticas de sostenibilidad similares a la expuesta.
- 6) Proporcionar a los grupos de interés la información disponible sobre los aspectos e impactos ambientales y energéticos de los procesos, difundiendo la política del Grupo y su cumplimiento y poniéndola a disposición del público.



Todas las fábricas de CAPSA FOOD se rigen por un sistema de gestión ambiental certificado según la norma ISO 14001, en el que se basa la optimización de sus procesos para desarrollar su actividad protegiendo y cuidando el medio ambiente.

En el año 2021, se han invertido 4,4 millones de euros en instalaciones y equipos para optimizar la eficiencia energética y proteger el medio ambiente. (2,5 millones de euros en el ejercicio 2020). Adicionalmente, la compañía dispone de un seguro de responsabilidad ambiental.

El Grupo dispone de un procedimiento de homologación de proveedores. Entre los criterios de evaluación existe un cuestionario de RSE que los proveedores cumplimentan obteniendo una puntuación en función de la cual se da un valor que se considera en la fórmula final.

La economía circular es un pilar estratégico dentro del Plan de Sostenibilidad Integral de CAPSA FOOD, siendo la primera en empresa española en certificar su "Estrategia de Economía Circular" con AENOR, modelo en el que basa su gestión empresarial en toda la cadena de valor.

CAPSA FOOD tiene como objetivo minimizar el impacto en el entorno, para ello a lo largo de los años se han realizado múltiples proyectos para reducir el consumo de los recursos y sus impactos ambientales asociados y para que las emisiones y residuos se conviertan en nuevos recursos, bien incorporándolos al propio proceso, o bien como nuevas materias para otros procesos. Contribuyendo a través de la estrategia de RSC a la consecución de algunos de los ODS adoptados por Naciones Unidas y, en concreto:

- ODS 6.- Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7.- Energía asequible y no contaminante.
- ODS 12.- Producción y consumo responsable.
- ODS 13.- Acción por el clima.
- ODS 14.- Vida submarina.
- ODS 15.- Vida de ecosistemas.
- ODS 17.- Alianzas para lograr los objetivos

Prueba de este compromiso con el medioambiente y el cuidado del entorno, es que ha sido la primera empresa española en conseguir la certificación de Neutralidad en Carbono (alcance 1 y 2) y la primera empresa láctea en obtener la certificación Residuo Cero de AENOR en todas sus fábricas en el año 2020.

- Ganaderías sostenibles

Así, mismo, a través de Central Lechera Asturiana SAT (CLAS SAT), accionista mayoritario, los ganaderos disponen de servicios de asesoría y colaboración para la mejora ambiental de sus explotaciones, encaminados a la reducción del consumo energético en las ganaderías y sus costes derivados (programa CLAS Energía), la reducción de combustibles en las rutas de recogida de leche a través de la optimización de las mismas y se destaca la incorporación de dos cisternas de GNL; así como programas de formación y sensibilización en mejoras prácticas agrarias.

En el año 2021, el 72% de nuestras ganaderías están adheridas al programa CLAS Energía, consumiendo estas el 100% de energías renovables evitando la emisión de 2.005 tn de CO₂. Además, CLAS SAT mantiene un acuerdo con EDP Solar para poner a disposición de sus ganaderías familiares soluciones fotovoltaicas innovadoras, con el objetivo de favorecer la sostenibilidad integral y el ahorro energético. Actualmente siete ganaderías ya tienen hecha la instalación de fotovoltaica con una potencia total de 84kW y otras 45 ganaderías están pendientes de instalación.

Además de formar alianzas estratégicas para contribuir a mitigar el cambio climático y a proteger la biodiversidad cuidando el patrimonio natural. En este sentido, se ha realizado un primer análisis exhaustivo de las huellas de carbono e hídrica de una muestra representativa de las ganaderías de CLAS SAT en colaboración con el Centro de excelencia BC3 (Basque Center for Climate Change) para estudiar las posibles medidas de reducción en el corto, medio y largo plazo. Dicho análisis se ampliará a más ganaderías a lo largo de 2022.

A mayores, se ha realizado un primer estudio con la Fundación Global Nature para sentar la base de ir implementando las mejores prácticas agroambientales en nuestros procesos pues aspectos como la fertilización, la biodiversidad, el paisaje agrícola y ganadero o la energía, son elementos clave para la diferenciación de nuestra leche y para crear valor en nuestras ganaderías.

Durante el año 2021 se desarrolló un proyecto en colaboración con el grupo de investigación "Producción agrícola sostenible" del Departamento de Biología de Organismos y Sistemas de la Universidad de Oviedo para evaluar la



salud del suelo en prados y en la rotación anual de cultivos forrajeros invernales-maíz forrajero, con el fin de evaluar el efecto del manejo en los mismos sobre la salud del suelo.

Como parte de su estrategia de descarbonización, Central Lechera Asturiana SAT (CLAS SAT), ha firmado un convenio con la Consejería de Medio Rural del Principado de Asturias y el Centro tecnológico de los bosques y la madera CETEMAS, para poner en valor la importante labor de sus ganaderos, como gestores de sumideros de carbono.

A través de Biogastur, planta de biogás agroindustrial que tiene la capacidad para gestionar 300.000 toneladas de purines al año, CLAS SAT gestiona parte de sus residuos orgánicos transformándolos en biogás y en biofertilizantes.

CAPSA FOOD contribuye a impulsar la ganadería sostenible del futuro a través de la LaGranja, un laboratorio para la innovación alimentaria, en colaboración con el Centro Europeo de Empresas e Innovación del Principado de Asturias y el SERIDA para implementar las mejores prácticas agroganaderas y participar en varios consorcios de investigación para alcanzar la neutralidad en carbono en su cadena de valor.

CAPSA FOOD forma parte del Consorcio Agroalimentación Cero Emisiones: Misiones Científicas de Asturias, cuyo objetivo es la coordinación y orientación de las capacidades de I+D+i agroalimentaria hacia la circularidad y la sostenibilidad. A través de este Consorcio se persiguen tres grandes objetivos: reducir la huella ambiental en la cadena de valor, mejorar el equilibrio ecosistémico y la sostenibilidad de la producción agroalimentaria y aplicar las tecnologías digitales que permitan ser más eficientes y avanzar en la lucha contra el cambio climático.

A través de un convenio establecido con el LIGAL (Laboratorio Interprofesional Gallego de Análisis de Leche), CAPSA FOOD forma parte del proyecto LEME con el objetivo de tratar de desarrollar una tecnología de análisis de emisiones de metano para poder tomar las mejores soluciones en el futuro.

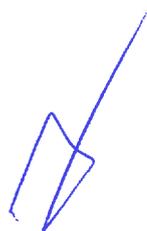
También CAPSA FOOD participa mediante una colaboración con AGACAL (Agencia Gallega de Calidad Alimentaria) en el proyecto Horizon 2020 Cliefarms- Climate Neutral Farms, que tiene como objetivo desarrollar e implementar soluciones para lograr la neutralidad de emisiones en las producciones agrarias europeas. Combinando técnicas que reduzcan las emisiones junto con otras que incrementen el secuestro de carbono que serán clave para alcanzar los objetivos de la Agenda Europea 2030 de desarrollo sostenible.

2.2. Residuos

En el ejercicio 2021 se han generado 17.550 toneladas de residuos (2020: 16.611 toneladas de residuos), habiendo sido capaces de reciclar el 96% dándoles una nueva vida, de modo que han servido de materia prima para otros productos.

A continuación, se indican los usos que se le han dado a los residuos, tanto en kg como en %.

	Kg	
	2021	2020
Generación de Biogás	8.321.374	6.603.574
Nuevos fertilizantes (Compostaje)	6.985.740	6.321.700
Reciclado destinado a nuevos materiales	1.608.513	2.700.412
RNPs No reciclado	525.961	922.662
RPs	107.936	63.110
Total	17.549.524	16.611.458



30.

	%	
	2021	2020
Generación de Biogás	47,40%	39,80%
Nuevos fertilizantes (Compostaje)	39,80%	38,09%
Reciclado destinado a nuevos materiales	9,20%	16,17%
RNPs No reciclado	3,00%	5,56%
RPs	0,60%	0,38%
Total	100%	100%

Los residuos peligrosos sólo representan el 0,6% de total (0,4% en 2020), si bien su cantidad se ha visto incrementado respecto al 2020 esto se ha debido a limpiezas puntuales de depósitos de productos químicos que fue necesario realizar a lo largo del año 2021.

Destacamos que se ha reducido en un 43% la cantidad de residuos destinados a eliminación, esta reducción se debe a que se continúa mejorando la segregación de los residuos en las diferentes plantas lo que ha permitido valorizar mayor cantidad de residuos dándoles una segunda oportunidad.

Además, CAPSA FOOD impulsa y fomenta la economía circular del futuro a través de alianzas estratégicas y proyectos de innovación, se destacan los proyectos:

- Waste4Value

CAPSA se embarca en un proyecto de investigación para desarrollar nuevos procesos avanzados de valorización de biorresiduos de la industria láctea empleando tecnologías sostenibles y de bajo impacto medioambiental, fomentando así la economía circular.

- Proyecto de valorización de efluentes residuales con la fundación CETAQUA

CAPSA FOOD en colaboración con la fundación CETAQUA, llevará a cabo un proyecto de investigación de economía circular con el objetivo de valorizar uno de los subproductos del proceso de elaboración de yogur y queso. Obteniendo ácidos grasos volátiles (AGVs) siendo estos un producto de alto valor añadido y con grandes expectativas de mercado.

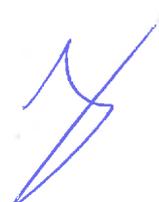
2.3. Uso sostenible de los recursos y cambio climático

Han sido múltiples los proyectos realizados durante los últimos años para reducir y optimizar el consumo de agua, el consumo de combustible, el consumo de energía eléctrica, y también, reducir sus impactos ambientales en todas nuestras fábricas.

- Agua

El ratio de consumo de agua en 2021 ha sido de 2,48 m³ agua/ton de producto (2020: 2,62 m³) lo que ha supuesto una reducción del 5,3% respecto al año anterior. El total de m³ consumidos en los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	m ³	
	2021	2020
Rio	387.640	338.116
Pozos	343.784	333.027
Red	1.419.411	1.620.333
Total	2.150.835	2.291.476




En cuanto a la procedencia de nuestras aguas se indica en la siguiente tabla en porcentaje.

	%	
	2021	2020
Rio	18,0%	14,8%
Pozos	16,0%	14,5%
Red	66,0%	70,7%
Total	100%	100%

Se trabaja también con los recursos hídricos en una economía circular para alargar su ciclo de vida de modo que estén el mayor tiempo posible en la cadena de suministro; disminuyendo su consumo y optimizando los procesos de depuración de modo que se consiga devolver un agua de mayor calidad al entorno.

El objetivo es mejorar la homogenización del vertido, reducir los consumos de productos químicos y disminuir riesgos potenciales de vertidos incontrolados maximizando la seguridad del proceso de depuración.

Con ello, se consigue que los vertidos tengan una calidad superior a la autorizada, emitiendo únicamente el 22,4% de la contaminación autorizada en el año 2021 (23% en el ejercicio 2020) (expresado en kg DQO vertida/kg DQO autorizada).

- Materias primas

Dentro de la Responsabilidad Social Corporativa, el Grupo continúa apoyando al sector primario y mundo rural, primero de los ejes de su estrategia. El aprovisionamiento de leche durante el ejercicio 2021 se han recogido 877 millones de litros de leche (892 millones de litros en el ejercicio 2020).

Se trabaja en el ecodiseño de los envases de sus productos para que sean más sostenibles, reduciendo el consumo de recursos, introduciendo materiales más respetuosos con el medio ambiente y para que sean 100% reciclables.

Todos los films para agrupar los productos cuentan con un 50% de plásticos reciclados y el 95% del cartón de los embalajes de sus productos procede de material reciclado, incorporando así materiales reciclados siempre que la seguridad alimentaria lo permita.

Introducen materiales más sostenibles, por ejemplo, sus nuevos briks de leche contienen materiales de origen vegetal, lo que implica que el plástico del tapón y el de parte de las capas que aseguran su conservación se elaboran a partir de la caña de azúcar. Además, el 100% del cartón de los briks procede de fuentes sostenibles y están acreditados por FSC, lo que implica que proceden de bosques sostenibles, gestionados para garantizar la biodiversidad, la rentabilidad y el bienestar de las comunidades locales implicadas en su producción y mantenimiento.

CAPSA FOOD impulsa su modelo de gestión basado en la economía circular de forma transparente al consumidor para que juntos los envases puedan tener una segunda vida.

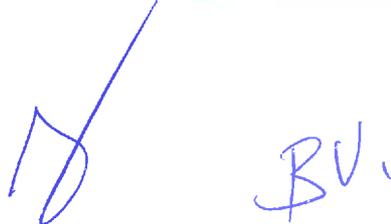
- Consumo de combustible

La energía térmica que es requerida para estos procesos industriales se genera en un 100% con el combustible fósil más limpio que hay: gas natural.

Del 100% del gas natural que se consume, en el ejercicio 2021 un 35 % se destinó para generar energía eléctrica en un proceso de trigeneración de alta eficiencia. En 2021 se generaron 78.453 MWh de energía eléctrica certificada con garantía de origen de alta eficiencia por la CNMC (2020 se generaron 79.787 MWh).

El total de gas consumido en 2021 asciende a 420.264 MWh (2020: 436.379 MWh). El ratio de consumo de gas total en 2021 fue de 0,0063 kWh gas TOTAL/tn producto final*MWh EE exportada, se mantiene igual respecto al año pasado.

	kWh gas TOTAL/tn producto final*MWh EE exportada	
	2021	2020
Gas	0,0063	0,0063
Total	0,0063	0,0063



El ratio de consumo de gas natural a producto se redujo un 6,5% respecto al año anterior. Los ratios de consumo de gas natural destinado al proceso de productivo de productos lácteos son los siguientes:

	MWh gas natural a producto/ton producto	
	2021	2020
Gas natural	0,29	0,31
Total	0,29	0,31

En el año 2021 se sigue optimizado el proceso de esterilización de leche en la fábrica de Lugo y Zarzalejo reduciendo el consumo de vapor y en consecuencia el consumo de gas natural empleado para la generación de este. Además, en la fábrica de Granda se comenzó a desarrollar la segunda fase del proyecto de economía circular "NO ENERGY WASTE" que está basado en la mejora del modelo energético, la prevención de la contaminación y la optimización de recursos, y consiste en la implementación de un sistema de recuperación y aprovechamiento de la energía térmica residual

- **Energía eléctrica**

El total megavatios consumidos en el ejercicio 2021 ha sido de 77.723 (2020: 80.840). El 100% del consumo de energía eléctrica tiene certificado de origen renovable; evitando las emisiones a la atmosfera de 16.322 tn de CO₂ y contribuyendo así a luchar contra el cambio climático.

El ratio de consumo de energía eléctrica de 2021 ha sido de 0,092 MWh energía eléctrica/ton de producto final (2020: 0,093 MWh energía eléctrica/tn producto final), habiéndose reducido un 1% en ratio.

El proyecto de sustitución de las luminarias por una instalación de iluminación eficiente (LED) en las zonas de mayor consumo energético se ha continuado implantando en las fábricas de Zarzalejo y Villagarcía. Además, CAPSA FOOD en su apuesta por impulsar las energías renovables va a llevar a cabo una primera instalación de paneles fotovoltaicos en cubierta para la autogeneración de energía eléctrica en su fábrica de Villagarcía.

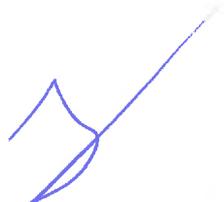
- **Huella de carbono (alcance 1 y 2)**

En cuanto a la lucha contra el cambio climático, CAPSA se ha marcado el objetivo de ser neutral en carbono. En este sentido, en 2021 CAPSA sigue siendo neutral en sus emisiones directas (alcance 1 y 2) en todas sus plantas, obteniendo la certificación "Neutros en Carbono" de AENOR, habiendo calculado y verificado su Huella de Carbono (alcance 1 y 2) en base al GHG Protocol, desarrollando programas de reducción de emisiones y compensado las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) según la norma PAS 2060 que no se han podido reducir, respaldando proyectos de descarbonización que impulsan el uso de energías renovables.

En sus plantas, son múltiples los proyectos de eficiencia energética desarrollados que contribuyen a reducir las emisiones directas (optimización de consumos energéticos en procesos, apostando por las energías renovables...). Habiéndose reducido en un 3,8% las emisiones en valor absoluto respecto al año anterior, lo que ha supuesto que se ha evitado la emisión de 3050 t CO₂e a la atmosfera. El total de emisiones en 2021 asciende a 77.864 t CO₂e (2020: 80.917 t CO₂e). El ratio de emisiones de CO₂e asociadas a la producción de productos lácteos en 2021 es de 0,0600 tCO₂e/tn producto (2020: 0,0602 tCO₂e/tn producto).

En 2021 CAPSA FOOD mantiene su apuesta por el cuidado y respeto con el medio ambiente extendiendo la neutralidad en carbono también a sus envases, lanzando al mercado la primera botella Cero Emisiones Netas con el certificado de AENOR Envase Carbono Neutro. Para ello, se ha calculado la huella de carbono del envase siguiendo las directrices del GHG Protocol, incluyendo todos sus elementos (primario, secundario y terciario) con un alcance de "cuna a la puerta", implantando medidas para reducir el impacto del envase y asumiendo el compromiso de compensar las emisiones que no se han podido evitar.

También se trabaja en mejoras de la movilidad sostenible para reducir las emisiones asociadas al transporte. Dentro de su estrategia de proteger el entorno natural cuidando del medio ambiente, y reafirmando su lucha contra el cambio climático, en la política de Logística, el Grupo, potencia que sus proveedores utilicen combustibles menos contaminantes. A lo largo de 2021 se han incorporado 4 nuevos camiones de gas natural licuado a sus rutas de transporte (2020: 19 camiones). Este combustible permite reducir la emisión de partículas sólidas en su totalidad y disminuir las emisiones de CO₂ y NO_x hasta un 20% y 60% respectivamente, contribuyendo a mantener un aire más




limpio para todos. También, creamos alianzas y colaboraciones para optimizar las rutas de transporte y compartir flujos de carga en mega camiones haciendo el transporte más eficiente y eliminando kilómetros en vacío.

2.4. Protección de la biodiversidad

La fábrica de Zarzalejo, de acuerdo a la Declaración de Impacto Ambiental, está en una finca clasificada como "suelo no urbanizable especialmente protegido por interés agropecuario". Sin embargo, no está dentro de ningún espacio protegido, y se encuentra a 400 metros de la ZEPA "encinares del río Alberche y río Cofio".

La fábrica está certificada ISO 14000 y se realiza un control de sus aspectos ambientales para minimizar su impacto en el entorno. Además, a lo largo de los años, se han llevado a cabo inversiones importantes para mejorar la calidad de sus vertidos y minimizar el impacto acústico y odorífero en el entorno.

2.5. Innovación Ambiental

CAPSA VIDA es el vehículo de inversión para contribuir al desarrollo de la alimentación de futuro, saludable, personalizada y sostenible. A través de este nuevo proyecto, se contará con la colaboración de grupos de investigación, tecnólogos, inversores especializados y de otro tipo de alianzas corporativas, se inicia un camino de búsqueda a través de la ciencia y la tecnología creando una plataforma que ayude a la compañía a construir una mejor alimentación para todas las personas, optimizando los recursos empleados para reducir su impacto ambiental.

Uno de los proyectos llevados a cabo en materia de innovación ambiental, sería el desarrollado junto a Entomo Agroindustrial. Se trata de un proyecto tecnológico e industrial comenzado en 2020, único en el sector lácteo español, que le permitirá transformar sus residuos orgánicos en productos de alto valor añadido. De esta forma vuelven a ser integrados en la economía, revalorizándose y disminuyendo el impacto ambiental.

2.6. Alianzas para lograr los ODS

Alianza StepBywater

CAPSA FOOD se une a la primera alianza española entorno al Decenio de Naciones Unidas, agua para el desarrollo sostenible, que le ayudará a seguir avanzando para afrontar las metas y desafíos que plantea relativa a los recursos hídricos. Esta alianza tiene como compromiso, desarrollar acciones encaminadas a preservar el agua como derecho humano, a impulsar acciones para hacer óptima su gestión, a mejorar su calidad reduciendo la contaminación, a impulsar el apoyo y la cooperación.

Las entidades se comprometen a:

1. Impulsar y promover los principios y objetivos del Decenio del Agua para la Acción como adalid del progreso y del desarrollo sostenible.
2. Impulsar, concienciar, formar y educar acerca de la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y en particular, del ODS 6 como objetivo transversal para la consecución del resto de objetivos.
3. Favorecer espacios de cooperación y diálogo para promover la búsqueda de soluciones globales a los retos del agua y la crisis climática, en un entorno de sinergias y alianzas con todos los agentes implicados.
4. Interpelar a las Administraciones Públicas, entes supranacionales, empresas, asociaciones y sociedad civil en general a unirse a la "Revolución Cultural del Agua" y pasar a la acción por el clima con actividades de difusión, comunicación y divulgación.
5. Apoyar a los gobiernos municipales y provinciales en la consolidación de planes tendentes a la consecución de los objetivos y metas de la Agenda 2030.
6. Actuar con una perspectiva global sobre lo local.
7. Proveer de espacios de reflexión y transferencia de conocimiento e investigación sobre el ODS6 y la óptima gestión del agua como elemento vital en el desarrollo sostenible, facilitando el intercambio de buenas prácticas.
8. Apoyar procesos de innovación tendentes al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y especialmente los relacionados con el agua y la acción por el clima.

9. Promover en su cadena de valor el conocimiento del Decenio del Agua para la Acción, los principios de este Manifiesto y su adhesión, así como el impulso de las acciones que puedan desarrollarse.

10. Trabajar para que los objetivos propuestos por Naciones Unidas se conviertan en una auténtica realidad, paso a paso, incluso más allá del horizonte temporal fijado por la ONU.

- Forética

CAPSA FOOD forma parte de los más de 200 socios que componen Forética, siendo esta la organización referente en sostenibilidad y responsabilidad social empresarial en España. Su misión es integrar los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de empresas y organizaciones. Actualmente está formada por más de 200 socios.

- Marca Waste Warrior

CAPSA FOOD se ha unido a 'Marcas Waste Warrior' de Too Good To Go, una comunidad de grandes marcas reunidas bajo el compromiso de dar un paso más en la lucha contra el desperdicio alimentario, creando conciencia en la sociedad, tomando acciones y buscando soluciones para evitarlo.

Cuyos objetivos principales son:

1. Inspirar y sensibilizar sobre el problema del desperdicio alimentario
2. Formar y empoderar para lograr un cambio
3. Tomar acción para evitar el desperdicio de forma directa
4. Sumar esfuerzos para multiplicar el impacto

- Participación en la “Semana Europea de Prevención de Residuos”

En este ejercicio, CAPSA FOOD ha vuelto a participar en la Semana Europea de Prevención de Residuos, cuya temática principal era las comunidades circulares. Para ello, desde el grupo se ha llevado a cabo el proyecto “El poder de las segundas oportunidades” buscando concienciar y sensibilizar sobre un consumo responsable a los trabajadores y consumidores con el objetivo de impulsar la minimización, reutilización y reciclaje de los residuos.

Se llevaron a cabo varias acciones como la elaboración de una infografía para su difusión “Buenas Prácticas de Consumo Responsable”, se lanzó una campaña de recogida de ropa y juguetes para darles donarlos y darles una segunda oportunidad. Además de comunicar a sus empleados las diferentes acciones realizadas por CAPSA en materia de economía circular en la cadena de valor.

- Participación en el proyecto “La hora del Planeta”

Un año más el Grupo ha participado en la iniciativa la hora del planeta promovida por WWF, iniciativa simbólica para la concienciación social sobre el problema del cambio climático.

- Alianza Comunidad #Porelclima

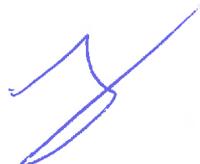
CAPSA FOOD forma parte de la alianza de empresas líderes, innovadoras e inspiradoras que actúan “Por el clima”. La alianza ha sido impulsada por Organizaciones Líderes en la lucha contra el cambio climático de la talla del Pacto Mundial de Naciones Unidas, Fundación Biodiversidad, FORÉTICA, ECODES o el propio Ministerio de transición ecológica y cuenta con la colaboración de empresas comprometidas. Nuestro objetivo es contribuir decisivamente a la implementación ambiciosa del Acuerdo de París en España, contribuyendo con sus acciones al proceso de transición hacia una economía baja en carbono y lucha contra el Cambio Climático.

A través de su perfil climático, comunican las acciones y proyectos que realizan en línea con su compromiso y contribución a la consecución del ODS 13, promoviendo la difusión de la Agenda 2030 y liderando la transformación de su sector empresarial.

- Extendiendo nuestro compromiso a otras industrias y organizaciones

Durante el ejercicio 2021, el Grupo ha participado en varios foros, entre ellos a destacar:

- La reducción del desperdicio en entornos productivos, Congreso Alimentando soluciones contra el desperdicio alimentario – AECOC



- Estrategia de Economía Circular: un nuevo modelo para la certificación de tu empresa. Factor CO2 y AENOR
- Los retos para un futuro sostenible en el sector alimentario gallego. – CLUSAGA
- Sostenibilidad en la cadena valor - LaGranda

Premios

En 2021, como reconocimiento a su compromiso con el cuidado del medio ambiente, CAPSA FOOD ha sido galardonada con los siguientes premios:

- Premio en los Premios de la Semana Europea de Prevención de Residuos 2020 en la categoría empresas.
- Premio a la Innovación en el sector alimentario en la categoría de sostenibilidad, convocados por la Cátedra Caja Rural de Industrias y Procesos Agroalimentarios (Cátedra IPA) de la Universidad de Oviedo, con la colaboración de LA NUEVA ESPAÑA y el Instituto de Desarrollo Económico del Principado (IDEPA).
- VI Edición de Premios Cantábrico Excelente en la categoría sostenibilidad.

3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

3.1. Recursos Humanos

Grupo Capsa cuenta con una plantilla media de 1.076 empleados en el ejercicio 2021 (1.094 empleados en 2020), distribuidos en su totalidad en España.

A través de la Estrategia de Recursos Humanos, la Dirección de la compañía manifiesta de forma explícita su compromiso con los colaboradores, consciente de que las personas excelentes son la base para asegurar el éxito. Por ello, se fomenta el compromiso y la diversidad como fuente de talento, creatividad y experiencia, y se integra el compromiso con el desarrollo sostenible en los sistemas de selección, integración, desarrollo, comunicación, participación, promoción y retribución de los colaboradores. El respeto a los derechos humanos y a la dignidad de la persona, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, así como un entorno de trabajo adecuado son principios esenciales en su actividad.

Se han definido el propósito y los valores corporativos, y se ha construido un negocio sobre pilares estratégicos que permiten no solo generar crecimiento rentable sino también crear valor para todos. Estos principios se utilizan como marco para el desarrollo de las personas en la organización a través del Sistema de Gestión de Personas.

Las políticas, procesos y sistemas que desarrolla capital humano provienen de un intenso dialogo interno y del interés del equipo directivo por incorporar continuamente mejoras. En estas políticas se contempla:

- ✓ La creación de empleo directo e indirecto
- ✓ Las medidas formativas para asegurar la adaptación al puesto
- ✓ El mantenimiento de un alto porcentaje de contratación indefinida
- ✓ La opinión de los empleados
- ✓ El fomento de la igualdad de oportunidades
- ✓ El desarrollo de la formación como mejor inversión
- ✓ La formación específica para la incorporación de nuevas personas o cambio de actividad
- ✓ Una comunicación ágil, abierta y cercana a lo largo de toda la línea jerárquica
- ✓ El mantenimiento de un alto nivel de convenios de cooperación educativa
- ✓ El desarrollo de mecanismos para la implicación en las actividades de mejora
- ✓ El fomento del empleo juvenil
- ✓ La integración de nuevas incorporaciones
- ✓ La promoción de la "Cultura emprendedora"
- ✓ El desarrollo del talent
- ✓ El establecimiento de objetivos y la evaluación continua del desempeño
- ✓ La promoción de beneficios sociales
- ✓ La conciliación de la vida laboral y familiar
- ✓ La promoción de la salud y bienestar entre los empleados
- ✓ Una política de compensación basada en criterios de equidad interna y de competitividad externa, en línea con las mejores prácticas retributivas del mercado



3.2 Plantilla y contratos de trabajo

- *Número medio de empleados del ejercicio*

	Número de empleados	
	2021	2020
Alta Dirección	9	9
Administración y otros servicios centrales	245	246
Comerciales	82	80
Producción, logística, almacenes y delegaciones	740	759
Total	1.076	1.094

- *Número de plantilla a cierre*

	Número de empleados			
	Hombres		Mujeres	
	2021	2020	2021	2020
Alta Dirección	7	7	2	2
Administración y otros servicios centrales	126	129	117	118
Comerciales	70	74	9	7
Producción, logística, almacenes y delegaciones	580	592	154	152
Total	783	802	282	279

- *Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo a cierre*

2021:

	Número	%
Eventuales	104	10%
Indefinidos más jubilaciones parciales	959	90%
Contrato a tiempo parcial	2	0%
Total	1.065	100%

2020:

	Número	%
Eventuales	124	11%
Indefinidos más jubilaciones parciales	955	89%
Contrato a tiempo parcial	2	0%
Total	1.081	100%

2021:

	Fijos		Eventuales		Jubilaciones parciales		tiempo parcial		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 30 años	13	11	23	18	-	-	1	-	37	29
31 a 45 años	318	132	39	18	-	-	1	0	358	150
46 a 60 años	311	78	6	2	-	-	-	-	317	80
> 60 años	34	5	-	-	37	18	-	-	71	23
Total	676	226	68	38	37	18	2	0	783	282




ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021



	Fijos		Eventuales		Jubilaciones parciales		Tiempo parcial		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	7	2	-	-	-	-	-	-	7	2
Administración y servicios centrales	121	114	1	2	-	-	-	-	126	117
Comerciales	59	8	6	1	4	1	-	-	70	9
Producción/logística/almacenes y delegaciones	489	102	61	35	5	-	2	0	580	154
Total	676	226	68	38	28	17	2	0	783	282

2020:

	Fijos		Eventuales		Jubilaciones parciales		Tiempo parcial		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 30 años	9	7	26	19	-	-	-	-	35	26
31 a 45 años	300	122	50	20	-	-	2	-	352	142
46 a 60 años	318	79	6	3	-	-	-	-	324	82
> 60 años	40	7	1	-	51	21	-	-	92	28
Total	667	215	83	42	51	21	2	-	803	278

	Fijos		Eventuales		Jubilaciones parciales		Tiempo parcial		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Alta dirección	7	2	-	-	-	-	-	-	7	2
Administración y servicios centrales	112	102	16	17	6	4	-	-	134	123
Comerciales	64	6	8	3	8	-	-	-	80	9
Producción/logística/almacenes y delegaciones	484	105	59	22	37	17	2	-	582	144
Total	667	215	83	42	51	21	2	-	803	278

- Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

2021

	Alta dirección (CODI)		Administración y servicios centrales		Comerciales		Producción/ Logística/ Almacenes/Delegaciones		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 30 años	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31 a 45 años	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46 a 60 años	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
> 60 años	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-

2020

	Alta dirección (CODI)		Administración y servicios centrales		Comerciales		Producción/ Logística/ Almacenes/Delegaciones		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 30 años	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31 a 45 años	-	-	1	-	-	-	5	2	6	2
46 a 60 años	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-
> 60 años	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	1	-	-	-	7	2	8	2

3.3. Remuneraciones

Remuneración de los consejeros y directivos

No se facilita la remuneración media desglosada por género, tanto del Consejo de Administración como de los directivos no Consejo de Administración, dado que supondría la publicación del salario individualizado de las mujeres que forman parte de ambos órganos de dirección.

Remuneración media y brecha salarial

Remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional

- 2021:

	Administración y servicios centrales		Comerciales		Producción/ Logística/ Almacenes/Delegaciones	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 30 años	24.411	23.646	-	32.115	22.915	22.623
31 a 45 años	38.795	33.682	42.557	26.276	33.643	28.958
46 a 60 años	62.421	48.422	44.641	34.460	39.200	34.315
>60 años	46.110	46.804	26.195	-	25.008	13.952
Brecha Salarial	30%		42%		26%	

- 2020:

	Administración y servicios centrales		Comerciales		Producción/ Logística/ Almacenes/Delegaciones	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 30 años	18.987	21.255	-	29.291	22.910	23.307
31 a 45 años	39.324	34.618	38.135	31.320	34.365	30.385
46 a 60 años	60.560	47.152	44.703	39.329	40.161	34.916
>60 años	35.245	17.306	31.883	-	21.242	17.129
Brecha Salarial	28%		26%		20%	

La brecha salarial se ha obtenido realizando una ponderación de la remuneración media en función del número de trabajadores de cada categoría. Aunque haya diferencias salariales siguiendo el criterio de la Norma, la política retributiva de CAPSA no establece diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a remuneraciones, por lo que no existiría brecha salarial, si realmente comparamos datos homogéneos, es decir puestos iguales, en centros iguales, bien afectados por Convenio Colectivo o respecto del personal de Servicios Centrales.

No obstante, de acuerdo con la Norma establecida, la brecha salarial que aparece en el cuadro superior, resulta al aplicar un criterio de comparación dispar, es decir, no se comparan los mismos puestos, ni las mismas categorías, ni el mismo porcentaje de jornada o tiempo trabajado en el año, ni los mismos convenios.

Al hacer así la comparativa entre hombres y mujeres agregando los colectivos por tramos de edad e incluyendo en una misma clasificación profesional a jefes de área, de sección, técnicos y administrativos de distintos centros de trabajo, que son afectados por diferentes pluses y antigüedades; la horquilla de porcentaje de la brecha salarial que resulte puede tener una gran amplitud, como así ocurre y el dato acaba estando muy distorsionado.




Por otra parte, el salario total de las personas de Producción/Logística/Almacenes/Delegaciones, varía en función del régimen de turnos al que estén sujetos que puede ser diferente según la sección donde presten servicios, así hay personas que trabajan a 1,2,3 turnos, de lunes a viernes, lunes a sábado o lunes a domingo, percibiendo los pluses correspondientes.

En Capsa se aplica a cada centro de trabajo su convenio colectivo propio pactado con la representación social. Las personas están clasificadas en grupos/categorías profesionales percibiendo el salario y resto de complementos previstos en tabla salarial para cada categoría y en función del calendario de trabajo que realicen (que puede ser diferente según la sección donde presten servicios).

Hay que tener asimismo en cuenta que la empresa ha apostado en los últimos años por la incorporación de mujeres y que, en base a la política retributiva definida, el personal técnico pasa por un plan de desarrollo formativo y retributivo que explicaría en su caso diferencias salariales en el mismo puesto.

Capsa ha firmado en diciembre de 2021 el plan de igualdad para las sociedades radicadas en Asturias y con este alcance territorial, habiendo realizado el diagnóstico y auditoría retributiva con ayuda de una consultora externa especializada y que evidencian que no se aprecian elementos discriminatorios en la medida en que, mayoritariamente, el ámbito de aplicación es toda la plantilla y, para los que determinan algún tipo de distinción, ésta se hace en función del puesto del trabajo, responsabilidad exigida y no en función del género o de la persona que lo ocupe.

Los porcentajes de diferencia salarial del registro retributivo desarrollado, tanto por categorías como por niveles, se encuentran dentro de lo razonable y de las dispersiones típicas del mercado, no presentando en ningún caso diferencias porcentuales superiores a las estipuladas en el R.D. 902/2020, que requieran de una explicación.

La construcción del registro retributivo en su doble vertiente, tanto por categorías de convenio con el PLD en dos líneas de agrupación en función de la naturaleza de los puestos (técnicos/mandos intermedios y Equipo Directivo), como en la desagregación por niveles de responsabilidad, ha mostrado una fuerte equidad interna con diferencias del 4% en media en el primer caso (7% y 8% en mediana) y del -6% al 10% en el segundo caso (-3% al 19% en mediana); siendo estos umbrales más que razonables y en cualquier caso inferiores al 25%.

Por otra parte, las políticas retributivas de la compañía se aplican de forma indistinta al género, estando basadas tanto en la teoría como en la práctica, en cuestiones objetivas relativas al propio puesto de trabajo.

3.4. Empleados con discapacidad

Durante 2021, Grupo Capsa tiene en su plantilla un total de 13 empleados que habían comunicado su discapacidad (15 empleados en el ejercicio 2020).

La Empresa dispone de certificado de excepcionalidad y acredita ante el SPE de forma anual, la facturación con Empresas de Integración Social.

3.5. Organización del trabajo y políticas de flexibilidad

La organización del trabajo está estipulada en cada convenio colectivo, donde se regula el tiempo de trabajo, la distribución de la jornada y las vacaciones entre otros. Por otro lado, el Grupo respeta el derecho de todas las personas a sindicarse libremente.

En lo que respecta a la desconexión laboral el Grupo no tiene regulado nada al respecto, puesto que el planteamiento choca frontalmente con el enfoque en materia de conciliación. No obstante, se menciona este aspecto (al objeto de potenciar el tiempo de descanso), dentro del documento que recoge las condiciones de trabajo flexible (presencial-trabajo en remoto), modalidad que ha sido adoptada como medida de contención sanitaria por la pandemia generada por la COVID-19, y que se mantiene en la actualidad con un ratio del 20% de la jornada.

Se mantiene la flexibilidad de horario de entrada y salida como medida adicional para favorecer la conciliación familiar/personal.

El Grupo basa su relación con los empleados en una cuestión de confianza y responsabilidad, dando libertad al empleado para la gestión de sus tareas y funciones. Medidas como la flexibilidad temporal (Flexibilidad en el horario de entrada o salida) o espacial (teletrabajo) hacen que sea el empleado el que gestione su tiempo. Por este motivo,

encorsetar a un horario determinado resulta difícil de comprender y creen que va en contra de la flexibilidad y conciliación y que es más efectivo que sea el empleado el que dentro de sus responsabilidades se pueda organizar.

En lo que se refiere a las medidas implantadas para contribuir a una mayor flexibilidad laboral del empleado y a un mayor bienestar destacan las siguientes:

- posibilidad de ausentarse del puesto de trabajo, horario de trabajo, jornada intensiva en verano, disposición de días de reducción de jornada, reducción de jornada, días sin cole, consultas nutricionales, fomento del cuidado medioambiental mediante la puesta a disposición de parking para bicicletas y para vehículos eléctricos, campañas de salud y bienestar, cesta de navidad...

Se pone a disposición de los empleados diferentes canales para solicitar medidas, así como mecanismos formales para canalizar quejas, reclamaciones o incidencias, tanto a nivel interno, como elevadas a la Fundación Más Familia cuando se dan los requisitos para utilizar este cauce.

2021:

	Horas absentismo	% Absentismo
Total causa	148.681	9,4%

	Horas absentismo	% Absentismo
Enfermedad	91.762	5,8%
Accidente laboral	12.855	0,81%

2020:

	Horas absentismo	% Absentismo
Total causa	121.392	7,94%

	Horas absentismo	% Absentismo
Enfermedad	71.768	4,7%
Accidente laboral	13.596	0,89%

3.6. Seguridad y Salud Laboral

Se dispone de:

- Servicio de prevención mancomunado
- Sistema de Gestión certificado y auditado en ISO 45001 (auditado por TÜV)
- Sistema de gestión EMPRESA SALUDABLE (modelo auditado AENOR)

El Servicio de Prevención Propio se constituye como una unidad organizativa específica, y sus componentes en el seno de la Empresa, estarán dedicados exclusivamente a la realización de actividades preventivas. Proporcionará el asesoramiento y la asistencia necesaria a las distintas direcciones de la empresa, a los trabajadores, a los Delegados de Prevención y a los Comités de Seguridad y Salud.

El Servicio de Prevención, asume las actividades preventivas correspondientes a las especialidades o disciplinas de: Seguridad en el Trabajo y Ergonomía y Psicología aplicada y contrata los Servicios de CUALTIS, sociedad acreditada como Servicio de Prevención Ajeno para el desempeño del concierto en las especialidades de medicina en el trabajo.

CAPSA FOOD con el objeto de alcanzar los niveles más altos de Seguridad y Salud declara los siguientes principios básicos de su política:

- Está al servicio de nuestros clientes, comprometida con la sociedad, el medio ambiente y la salud de sus trabajadores, respetando el marco legal y normativo establecido en cada caso.
- Asume la necesidad de una mejora continua en la calidad de sus servicios, procesos y condiciones de trabajo, asegurando que ninguna tarea sea realizada sin las medidas de seguridad.

- Los accidentes de trabajo o cualquier lesión generada en el mismo son fundamentalmente fallos de gestión y por lo tanto son evitables mediante una gestión adecuada que permita adoptar las medidas para la identificación, evaluación y control continuo de los posibles peligros.
- Las personas constituyen el valor más importante que garantiza el futuro de CAPSA FOOD. Todas las actividades se realizan sin comprometer los aspectos de Seguridad y Salud por consideraciones económicas o de productividad.

Para llevar a cabo estos principios se asumen los siguientes compromisos:

- Todo el personal con mando asegura unas correctas condiciones de los trabajadores a su cargo. Para ello, muestra interés y da ejemplo como parte de su función.
- CAPSA FOOD promueve y establece los medios necesarios para que la comunicación de deficiencias y/o sugerencias de mejora sean analizadas y, de ser posibles aplicadas. El espíritu de innovación y mejora continua es fundamental para el futuro de la empresa.
- Formar e informar a los trabajadores sobre los riesgos inherentes a su trabajo, así como de los medios y las medidas a adoptar para su prevención. Para ello, se dispone de los procedimientos necesarios en el desarrollo de las diferentes acciones preventivas.
- Asesorar al personal para el cumplimiento de la normativa y legislación vigente relacionada con la Prevención de Riesgos Laborales, siendo referente el estándar ISO 45001.
- Involucrar en la Política de Prevención a empresas externas que desempeñen labores para la Compañía.
- Mantener un permanente control, seguimiento y desarrollo de los objetivos marcados.
- Analizar todos los accidentes con potencial de daño y proceder a su corrección de inmediato.

CAPSA FOOD facilita los medios humanos y materiales necesarios para una adecuada prevención de los riesgos laborales en sus centros de trabajo. Asume lo expuesto anteriormente como garantía de continuidad y crecimiento de la misma. La política y sus principios serán revisados y adaptados a la experiencia de CAPSA y a los nuevos condicionantes en Seguridad y Salud Laboral, para asegurar su continua adecuación y efectividad de acuerdo con el compromiso de Mejora Continua.

Tipos de accidentes y enfermedades profesionales

El número de accidentes laborales durante el ejercicio 2021 ha sido de 29 (21 hombres y 8 mujeres) En el ejercicio 2020 fue de 15 (12 hombres y 3 mujeres). El 100% de los accidentes han sido calificados como leves y no ha habido ninguna muerte por accidente laboral en 2021 y en 2020. El índice Frecuencia para el ejercicio 2021 ha sido de 15,65 y el índice de Gravedad del 0,43. En el ejercicio 2020, el índice de Frecuencia fue de 13,92 y el Índice Gravedad: 0,22. Durante los ejercicios 2021 y 2020 no se han detectado enfermedades profesionales.

Medidas frente al Covid

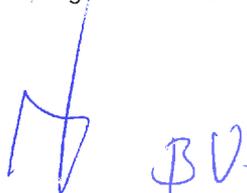
Con el fin de afrontar la grave incidencia de la pandemia y asegurar la continuidad del negocio, CAPSA puso en marcha en el mes de marzo de 2020 un Plan General de actuación en Capsa Food frente al Covid-19 de Corporación Alimentaria Peñasanta, S.A. para sus centros de trabajo.

Para la elaboración del Plan General la organización partió de un análisis del contexto en el que se identificaron los procesos y centros objeto del alcance del protocolo, así como la distribución de la plantilla en los distintos puestos y la organización de los mismos (trabajo a turnos para puestos de producción, mantenimiento, logística, calidad...).

Del análisis de riesgos se obtienen aquellos considerados como significativos para los que se establece el correspondiente cuadro de gestión con la medida actual, la vigilancia del riesgo, el límite crítico, frecuencia, responsable y medidas correctoras.

Se establecen en el Plan General:

- Medidas de higiene: Generales que incluyen lavado frecuente de manos, etiqueta respiratoria y distancia interpersonal; así como específicas de instalaciones y zonas comunes.
- Medidas de prevención en instalaciones y puestos de trabajo: entre otras, toma de temperatura a personal externo, uso de EPI's por determinados colectivos etc.
- Medidas organizativas: prohibición de viajes profesionales, reuniones por videollamada, teletrabajo, limitaciones de acceso a comedores, cafeterías y salas de café, organización de turnos de descanso,



modificación de turnos de trabajo, toma de temperatura en el acceso a centros, medidas para contratistas, etc.

- Medidas de Información, comunicación y formación a través de diferentes canales de comunicación y uso de cartelería; así como formación a través de curso relativo al colectivo en el que trabajen (planta, oficinas, comercial...) tras bajas, vacaciones, reincorporación tras periodo de teletrabajo, etc.
- Medidas de carácter sanitario: pruebas analíticas y rastreo de contactos en caso de detectarse un caso positivo.

En el mes de Mayo de 2020 se realizó la Fase I correspondiente a la Auditoria Inicial del Protocolo de Actuación ante el COVID-19 por parte de la entidad AENOR (Plan General de actuación en Capsa Food frente al Covid-19 en revisión 5 de marzo de 2020). En dicho proceso de auditoría (con seguimientos de forma trimestral hasta la fecha) se evaluaron las condiciones específicas de los emplazamientos y se intercambiaron información con la organización determinando un grado adecuado de cumplimiento de las medidas establecidas tanto en el propio protocolo de CAPSA (más de 90 medidas) como en aquellas establecidas a nivel general a través de las publicaciones del Ministerio de Sanidad.

Hasta junio de 2021 CAPSA mantiene su certificación de Protocolo de Actuación ante el COVID-19. A partir de esa fecha mantiene el protocolo y las medidas adaptadas de forma continua a la situación pandémica.

Relaciones sociales

Capsa dispone de convenios colectivos propios para 3 de los centros de trabajo que posee y aplica el convenio sectorial en el resto de centros:

- Granda--> Convenio Colectivo CAPSA, CLAS, ASA y GEOMER, centro de Granda.
- Lugo--> Convenio colectivo CAPSA Lugo.
- Villagarcía--> Convenio Colectivo CAPSA Villagarcía.
- Zarzalejo --> Convenio colectivo estatal de industrias Lácteas.
- Delegaciones Comerciales y Menorca Llet --> convenio colectivo estatal de industrias Lácteas.

Existe una amplia regulación del alcance y funciones y derechos de la representación social en cada convenio. Dentro del Grupo existen secciones sindicales, y comité de empresas con sus funciones asignadas.

Para la resolución de conflictos de trabajo, serán sometidos a los órganos y procedimientos establecidos en convenio.

Del total plantilla Capsa, aproximadamente el 75% están sujetos a convenio colectivo. El personal de libre designación y personal comercial tienen condiciones diferentes y personalizadas (25% restante).

El Grupo dispone en todos sus centros de Comité de seguridad y Salud. Este órgano es un órgano no paritario de representación en materia de seguridad y salud y realizan reuniones trimestrales. Los convenios colectivos de los centros de trabajo disponen en su articulado de referencias a Seguridad y Salud laboral.

A lo largo de 2021 como consecuencia del impacto de la COVID19, se han mantenido numerosas reuniones y negociado diferentes medidas de carácter organizativo (cambios de turnos, horarios, grupos de trabajo, etc...) en aras a minimizar la posibilidad de contagio entre los empleados y asegurar la continuidad de la producción como empresa esencial.

En relación a los mecanismos y procedimientos con los que cuenta el Grupo para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía en términos de información, consulta y participación, éstos están cubiertos con los canales de comunicación definidos por el Grupo actualmente.



3.7. Formación de los trabajadores

En CAPSA FOOD elaboramos un Plan de Formación anual. Para construirlo, tenemos en cuenta aquellas formaciones que son requisito legal, las solicitudes realizadas por los Jefes de Área, las peticiones de la RLT, así como otras formaciones propuestas por la Dirección de RR.HH. y el área de Formación.

En CAPSA FOOD seguimos entendiendo la formación como una inversión y por este motivo, pese a que 2021 ha seguido siendo un año atípico por la pandemia del COVID, hemos mantenido la intensidad formativa en línea con los años anteriores.

Impartimos un total de 24.745 horas de formación (22.932 en el ejercicio 2020), formando al 85% de la plantilla. En cuanto a la metodología, hemos limitado la formación presencial a aquella imprescindible, y hemos trasladado al remoto y a la modalidad e-learning aquellas otras formaciones que afectaban fundamentalmente a los colectivos de oficinas y del área comercial.

- Alta Dirección: 270 horas (2020: 464 horas).
- Administración y Servicios Generales: 8.625 horas (2020: 9.280 horas).
- Comercial: 2.762 horas (2020: 3.930 horas)
- Producción/logística/almacenes y delegaciones: 13.078 horas (2020: 9.258 horas).

Los objetivos de formación de los trabajadores son los siguientes:

- a. Capacitar a las personas para desempeñar su puesto actual en los máximos niveles de eficacia y eficiencia, facilitándoles la adquisición de los conocimientos técnicos y habilidades necesarias.
- b. Desarrollar las habilidades requeridas en aquellas personas con mayor potencial, para que puedan desempeñar puestos de posiciones superiores.
- c. Plena implicación de los mandos en la identificación de necesidades formativas técnicas y directivas, y en el desarrollo de las mismas. Desde la Dirección de Recursos Humanos y Excelencia, les ayudan en la definición de la estrategia de desarrollo de sus colaboradores, y se garantiza su desarrollo profesional y personal, a través del Plan Anual de Formación y de los Planes de Desarrollo Individual.
- d. Calidad e idoneidad de la formación. La Dirección de Recursos Humanos y Excelencia garantizará la calidad de la formación, trabajando con las áreas solicitantes de la misma en la definición de contenidos, diseño de metodologías y elección de los proveedores más adecuados.
- e. Información de la evolución del Plan de formación. Es responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos y Excelencia mantener informados a los mandos y a los Representantes Legales de los Trabajadores de la formación planificada y realizada.
- f. Innovación permanente en materia de formación. Desde la Dirección de Recursos Humanos y Excelencia se busca constantemente la forma de innovar en formación garantizando siempre la calidad de la misma, y para ello, se comparten buenas prácticas y proyectos con otras empresas e instituciones. Igualmente se va incorporando nuevas metodologías y tecnologías que permitan la formación en cualquier tiempo y lugar.
- g. Eficacia de la formación. Es responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos en colaboración con los mandos evaluar, con carácter anual, la eficacia de la formación impartida, con un objetivo claro de mejora continua.
- h. Respeto al principio de igualdad de oportunidades: el Grupo garantiza el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades.

En 2021, pusimos en marcha CAMPUS CAPSA, la plataforma digital de aprendizaje y conocimiento corporativo, donde disponemos de un Catálogo con más de 170 cursos organizados en diferentes temáticas: Seguridad Alimentaria, Prevención de Riesgos Laborales, Sostenibilidad, Ciberseguridad, Compliance, Habilidades etc. Además, fomentamos los aprendizajes breves y de impacto a través de contenidos gamificados que invitan a la participación.

3.8. Respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades

La Igualdad y la conciliación forman parte del ADN de CAPSA FOOD. Así se proclamaba ya en el Marco Ético de 2005, que posteriormente se plasmó en el Código Ético de 2015.



En 2007 constituimos nuestra primera Comisión de Igualdad, que fue la encargada de participar en las diferentes reuniones de diagnóstico inicial en materia de igualdad y conciliación, así como en las posteriores reuniones de negociación, y que nos permitió disponer de Plan de Igualdad refrendado por el Consejo de Administración.

Desde el año 2009 CAPSA FOOD está certificada por AENOR como Empresa Familiarmente Responsable (EFR). Dicho modelo de mejora continua en materia de igualdad y conciliación, es cada vez es más transversal y afecta a otras áreas como la sostenibilidad, la diversidad... etc. Contamos con un programa de objetivos que es auditado cada año y medio, y que se concreta en planes y acciones con responsables, recursos e indicadores. Dentro del modelo EFR cobran especial relevancia las medidas efr, aquellas que mejoran lo establecido en la ley, y en el convenio sectorial, en distintas temáticas (apoyo a la familia, desarrollo, flexibilidad temporal y espacial...). En CAPSA FOOD contamos con más de 100 medidas, algunas aplicables a todos los empleados y otras específicas por centro de trabajo y/o colectivo.

En 2021, para dar cumplimiento a los RD 901 y 902/2020 de 13 de octubre, constituimos nueva Comisión de Igualdad, y comenzamos con la negociación del Plan de Igualdad de CAPSA. Uno, para las sociedades afectadas por el Convenio Colectivo de Granda (CLAS, ASA, GEOMER y CAPSA FOOD Granda) y otro para el resto de centros de trabajo de CAPSA FOOD.

En cuanto al primero, la Parte Social acordó por mayoría la aprobación del Plan de Igualdad, con un porcentaje de representatividad por los sindicatos firmantes del 71,39%. Hemos procedido a su registro y está pendiente de resolución por la autoridad laboral en la que ha sido presentado.

Respecto del segundo, la Comisión se ha constituido, se ha elaborado el diagnóstico, se han fijado objetivos, medidas e indicadores de seguimiento y estamos pendientes de su registro, a tenor de la resolución de la autoridad laboral antes mencionada.

El Plan de Igualdad consolida y amplía el compromiso que ya existía en CAPSA FOOD en materia de igualdad y conciliación. Incorpora más de 50 medidas que ampliarán las del modelo EFR. Hemos procedido a la revisión y actualización del Protocolo de Prevención de Acoso del año 2009.

En CAPSA FOOD promovemos el talento a través de una cultura de desarrollo continuo, en la que generamos entornos de trabajo saludables, orientados a la innovación, mejora y agilidad. Acompañamos a la plantilla en todos los momentos de la trayectoria profesional y vital, favoreciendo una Experiencia de Empleado integral. Trabajamos para crear las mejores condiciones laborales, a través de políticas, procedimientos y planes, que permitan a las personas alcanzar su máximo desarrollo profesional y personal. En definitiva para que todo contribuyamos a la consecución del Propósito "Dar futuro al socio ganadero, ofreciendo productos naturales y servicios que mejoren la salud y la calidad de vida de las personas en un entorno sostenible"

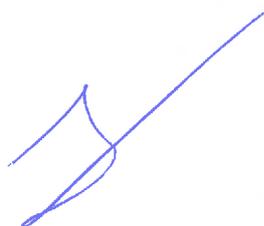
Un año más, nuestras Políticas de Recursos Humanos y a las condiciones de trabajo que ofrecemos, que refrenda nuestro compromiso como Empleador Ejemplar, nos han hecho merecedores del reconocimiento Top Employers.

4. ÉTICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

4.1. Ética y derechos humanos

Desde que en 2015 se decidió adaptar los procedimientos de Corporación Alimentaria Peñasanta, S.A. (en adelante CAPSA) a las modificaciones operadas entre los años 2010 y 2015 en la Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal respecto a la nueva determinación de la responsabilidad penal también para las personas jurídicas, el cumplimiento de la norma y el respeto por los más altos estándares de ética en nuestra actividad, ha sido un pilar fundamental, iniciado con la aprobación de nuestro Código Ético el 16 de febrero de ese mismo año por el Comité de Dirección y desde el cual hemos ido avanzando y progresando a la vez que nutríamos al sistema de todas las novedades que los sistemas normativos, así como las interpretaciones doctrinales y jurisprudenciales, iban incorporando.

Desde nuestro inicial Modelo de Prevención y Detección de Delitos y tras intensas sesiones de trabajo durante el año 2019, en 2020 finalizamos la adaptación del anterior modelo a la sistemática establecida por la Norma UNE 19601:2017, implantando definitivamente, tras la certificación obtenido el 29 de junio de 2020, el Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP).



Esta certificación, renovada el 5 de julio de 2021, recoge en su estructura todos los riesgos y controles que afectan al cumplimiento penal, una vez llevada a cabo la necesaria revisión tras su primer año de implantación, a la vez que da continuidad al refrendo público de nuestro compromiso con la ética profesional y el cumplimiento de toda la normativa de aplicación a nuestra actividad.

Tras su primer año de implantación, y para que fuera posible la renovación, CAPSA procedió a revisar de nuevo, desde su mapa de procesos, todos los riesgos penales que afectaban a las actividades desarrolladas en cada uno de los procesos de la compañía, con objeto de reevaluar si los criterios de impacto y probabilidad utilizados en la inicial clasificación para obtener el riesgo inherente, así como los controles que se habían estado aplicando y tras los cuales se obtenía el riesgo residual (riesgo residual es el riesgo que queda tras evaluar la probabilidad, impacto y los controles ya existentes para minorizarlo), podían seguir vigentes y estaban dando el resultado establecido como objetivo, tras haber igualmente valorado el contexto y, en su caso, los posibles cambios experimentados en cualquiera de los procesos de la compañía.

Tras esta nueva evaluación se han identificado y evaluado 186 riesgos en 39 procesos y subprocesos de CAPSA. De esos 186 riesgos, un 89% son riesgos residuales categorizados como bajos y el 11% restante se corresponde con riesgos residuales moderados, sobre los cuales se continúa trabajando para implementar planes de acción que procuren la reducción del nivel de riesgo a bajo y eviten así posibles daños económicos, reputacionales y de otra índole, en relación con los objetivos del sistema.

Durante los ejercicios 2021 y 2020 no se ha recibido denuncia alguna por casos relacionados con la vulneración de los Derechos Humanos, ni se han detectado riesgos significativos relacionados con el incumplimiento de los Derechos Humanos.

4.2. Medidas para la lucha contra corrupción y soborno

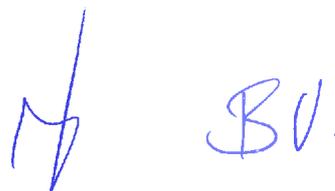
La base del compromiso de CAPSA contra la realización de prácticas empresariales que pudieran dar lugar a alguno de los tipos delictivos relativos a las actividades de corrupción (en todas sus formas) y/o soborno, está, desde su publicación en el Código Ético de la compañía, como base del SGCP, pero tras la certificación de la UNE, todos los procedimientos que se han añadido al sistema están orientados igualmente a este compromiso, destacando entre otras muchas medidas las siguientes:

- Desde el código ético, teniendo en cuenta la capacidad de dichas prácticas para perjudicar a nuestro entorno tanto social como empresarial e incluso laboral, ya se asumía el compromiso de *“actuar con lealtad, profesionalidad y transparencia en el mercado, y aspirar a que los demás operadores económicos se comporten de igual manera, con el fin de erradicar la corrupción en la sociedad”*, entendiendo este compromiso como el principal control, que se ve reforzado ahora en el SGCP con el procedimiento de Control Operacional y Diligencia Debida cuyo objeto es definir las actividades de control y diligencia debida que contribuyan a la mitigación de los riesgos a niveles aceptables, procurando así el logro de los objetivos establecidos en la política y en el programa de cumplimiento.

Esas actividades de control convenientemente documentadas en el plan de control de riesgos incluido en el Gestor Documental de Riesgos, dejan evidencia de todas las medidas de diligencia debida específicas llevadas a cabo en cuanto a personal, transacciones, proyectos y actividades, organizaciones y socios de negocios, tanto controlados como no controlados, así como, en su caso, comunicación de inquietudes y denuncias, investigaciones y similares según lo establecido en el sistema de gestión de compliance penal.

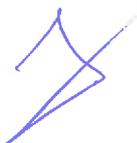
- Precisamente, otro de los modos de trasladar el compromiso de actuación ética asumido por la compañía a nuestros empleados, es a través de la formación, que en la norma UNE cobra un papel protagonista como vehículo principal que además de formación procura un adecuado crecimiento y desarrollo de la cultura ética de todos sus miembros, adaptando los contenidos en función del tipo de puesto al que se imparte, incluyendo por supuesto el contenido de la norma UNE, para llegar a todos los empleados, y en 2021 también se han iniciado necesarias acciones formativas con el Consejo de Administración para que conozcan, de una forma muy ilustrativa, el contenido de la norma y en que consiste la certificación.

Se mantienen igualmente las técnicas de formación que han venido demostrando buena eficacia, como la colocación del Código Ético en el acceso principal a las oficinas, así como otro totem exactamente igual que rota por las diferentes fábricas y delegaciones de la compañía; la comunicación cercana y amena, a través de videos explicativos emitidos en las pantallas de las salas de café y la cafetería y en los correos internos del Departamento de Comunicación; así como la facilidad de acceso al texto de nuestra Política y Códigos



en cualquier momento a través del Portal del Empleado, y de la página web corporativa, ampliando también a la publicidad de los procedimientos y riesgos de cada proceso a través de las herramientas de trabajo colaborativo que tanto protagonismo han cobrado desde 2020 permitiendo, tanto a los integrantes de la compañía como a aquellos agentes que se relacionan con ella, el conocimiento de los compromisos asumidos, así como de los riesgos.

- Igualmente, este compromiso con las buenas prácticas empresariales y contra la corrupción y el soborno se traslada también a todos nuestros aliados, incluyendo la necesaria aceptación expresa del Código Ético en las licitaciones a proveedores y del nuevo Código de Conducta de Socios de Negocio, como texto a través del cual exigimos a nuestros aliados patrones transparentes de actuación en el cumplimiento de lo dispuesto en las diversas legislaciones en las que podemos llegar a operar, garantizando la competitividad y el juego limpio en el mercado. Nuestras habituales medidas, que incluían controles formales, periódicos y documentados, así como un procedimiento diferenciado de autorizaciones para la contratación y el pago (segregación de funciones), han quedado reforzadas dentro del SGCP con el Procedimiento de control de organizaciones y socios de negocio el cual después de definir la condición de cada una de las entidades y socios de negocio con los que CAPSA se relaciona, se establecen las previsiones necesarias para obtener una evaluación inicial del riesgo de cada uno de ellos, calificándolos como de riesgo alto, medio o bajo en función de las circunstancias pre-establecidas y aplicando en función de esa calificación los controles o medidas de diligencia debida que en su caso resulten adicionales para mitigar tales riesgos.
- El SGCP, tras haber integrado en el mismo los controles y procedimientos existentes antes de su implantación, mantiene y refrenda la validez de procedimientos específicos, en función de nuestra actividad, como el de "Aprovisionamiento de materia prima", para describir el sistema de compra de materia prima seguido por CAPSA y que asegura el cumplimiento de los compromisos de producción y venta, así como la adecuación a la legalidad de las gestiones y registros realizados en la descarga de cisternas en las diferentes fábricas.
- De igual forma se mantiene vigente la superación de evaluaciones periódicas que miden el desempeño de actividad de los Proveedores, mientras continúen prestando servicios para CAPSA, así como el registro y evaluación de las posibles disconformidades, tratadas conforme al Procedimiento de Gestión de no Conformidades que puedan surgir en ese desempeño, asegurando de esta forma los más altos estándares de calidad y cumplimiento de todos nuestros proveedores.
- Con la continua evolución de nuestra actividad hacia nuevos mercados internacionales, la cual ha continuado en altos niveles durante 2021, la exportación mantiene especial relevancia en nuestra identificación y evaluación de riesgos, y de hecho ha sido necesario actualizar el procedimiento de control de gestión comercial de la exportación, para ampliar los controles, realizados conjuntamente por los miembros del Departamento de Exportación y la Coordinación del Comité de Cumplimiento, sobre las ventas anuales de exportación respecto de clientes seleccionados en atención a criterios previamente establecidos en el propio procedimiento.
- Continúan activos, y con un resultado de efectividad completamente positivo en el SGCP, los controles orientados a la mitigación de riesgos en la parte de administración y contabilidad de la empresa, la cual está habitualmente sometida a controles tanto internos como externos destinados a la lucha contra la corrupción y el soborno, habida cuenta de la obligada fiscalización por los organismos públicos de Hacienda y Seguridad Social, y que ya constituía una parte fundamental en el anterior modelo, con el compromiso incluido en el Código Ético de "realizar un uso adecuado del patrimonio de la empresa, así como a procurar su debida conservación. Asimismo, limitar el uso de los recursos de CAPSA al desempeño de sus funciones profesionales". Dicho compromiso se vertebra en el SGCP a través del Procedimiento de Controles Financieros, recopilando todas aquellas normas internas de efectiva aplicación en la compañía que ahora vienen a establecer de un modo claro y ordenado los controles y criterios de manejo de los recursos financieros, para contribuir a la prevención, detección y gestión de riesgos penales de manera temprana.
- Sirva como pequeño resumen de los controles incluidos en el mencionado procedimiento, la realización de auditorías externas encargadas a un tercero independiente para revisar los estados financieros, la revisión de las actividades con asociaciones y fundaciones en base a su procedimiento de diligencia debida específico, la restricción solo a usuarios autorizados del uso de claves bancarias y firma digital, así como control de accesos a los sistemas de contabilidad, la revisión periódica del nivel de endeudamiento de la compañía o el calendario mensual de operaciones de cierre.



- En lo que se refiere a la implantación dentro de la compañía del Canal Ético, el cual desde la implantación del SGCP ha desdoblado su actividad, permite a los usuarios la comunicación con la compañía a través de dos vías diferentes, por un lado, planteando dudas o preguntas sobre el sistema de cumplimiento; y por otro, disponen de la posibilidad de plantear denuncias o incumplimientos. En lo que se refiere al planteamiento de dudas o preguntas se ha utilizado por varios empleados, siendo respondidas las mismas por los miembros del Comité de Cumplimiento en el plazo de tiempo establecido al efecto. Por otro lado, si bien no se ha registrado la presentación de denuncias en el canal, la aplicación independiente que lo gestiona de forma externa sí que ha evidenciado visitas al mismo, lo que indica que la comunicación llevada a cabo, al menos, genera el interés de nuestros interlocutores en conocer cómo se presentan esos canales de comunicación.
- Ambos canales, permiten a la compañía, además de medir el calado de los fundamentos del Código Ético y del sistema entre los empleados, conocer, pese a los controles y medidas establecidos, la posible comisión de una actividad ilícita y adoptar las medidas oportunas, manteniendo en todo momento la confidencialidad del denunciante. Ambos canales tienen establecido su procedimiento de actuación conforme a los procedimientos de comunicación e investigación de incumplimiento e irregularidades integrados en SGCP.
- Al igual que nuestro Código Ético, el Canal, en sus dos vertientes, está disponible para todos los que forman parte de CAPSA a través del Portal del Empleado. Igualmente, para el resto de los grupos de interés que en su caso pudieran plantearse la necesidad de alguna duda o consulta o apreciar alguna conducta contraria a los dictados del Código Ético, el Canal Ético está accesible en la página web corporativa.
- En ambos casos a través de un formulario básico que únicamente requiere un nombre y una dirección electrónica de contacto, así como un resumen de los hechos que tiene intención de poner en conocimiento del Comité de Cumplimiento, para que así pueda iniciarse el específico procedimiento establecido para el tratamiento de denuncias.

5. SOCIEDAD

5.1. Protección de los consumidores

La misión del departamento de Atención al Consumidor y cliente, enmarcado dentro de la Dirección de Calidad y Nutrición de la Compañía, es atender satisfactoriamente a los consumidores y clientes que lo requieran en sus solicitudes, ya sean reclamaciones, consultas sobre productos o procesos, información nutricional, solicitud de documentación, etc. sobre los productos comercializados a lo largo de su vida comercial, así como el traslado de información en tiempo y forma a los procesos de la organización correspondiente como inputs de información de estos grupos de interés.

Las consultas sobre productos (información de mercado, promociones, información nutricional y calidad de productos) y las reclamaciones y/o quejas respecto a la calidad de los productos y/o servicios de transporte y distribución, pueden proceder de clientes, consumidores, distribuidores o delegaciones comerciales propias son recibidas en el Departamento de Atención al Consumidor.

El procedimiento de registro y gestión de una notificación cualquiera se inicia con la recepción de un caso.

Los casos se reciben, principalmente, a través de las llamadas a las líneas de atención telefónica cuyos números de contacto vienen impresos a tal efecto en los productos de CAPSA FOOD y están disponibles en las páginas web del Grupo. Las llamadas a los 900 se gestionan en primer contacto a través de un Call Center subcontratado para este servicio. Pero, además de vía 900, se reciben comunicaciones a través de las siguientes vías:

- A través de las webs de las cuatro marcas principales (Larsa, Ato, Central Lechera Asturiana, Central Lechera Asturiana-Flor de Burgos), de la web del Club Central Lechera Asturiana, web sites específicos de producto, etc.
- Redes sociales
- Comunicaciones directas de clientes principales (directamente a ATCO o bien a través de su KAM, del SIAC, etc.)
- Delegaciones comerciales / GPV's
- Departamento de Exportaciones
- Food Service
- Llamadas directas o correo postal enviado directamente a la sede central del Grupo.



En cualquier caso, toda esta información es registrada informáticamente a través de un formulario de registro, incluido en la aplicación Salesforce que es la herramienta utilizada para tal fin.

Cada formulario generado se identifica automáticamente con un código de caso. Los casos pueden ser registrados por el personal del Call Center o directamente por el equipo del Departamento de Atención al Consumidor y del Servicio Nutricional de CAPSA. Dicho caso es comunicado al consumidor en el momento de ser registrado cuando se hace a través de la web y también a través de un SMS cuando se contacta al 900 y se trata de una reclamación. Este número de caso sirve para su trazabilidad.

En el caso de que la solicitud sea de tipo reclamación es fundamental recabar información sobre la caducidad, lote y cantidad de producto sobre el que se reclama. Estos datos son muy importantes para poder identificar posteriormente planta envasadora del producto y efectuar el análisis de trazabilidad.

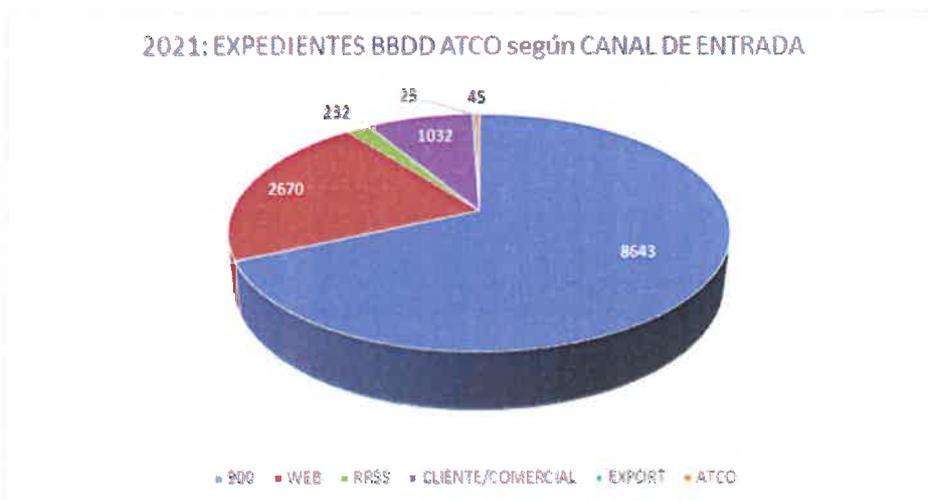
Además, si se considera necesario se solicitará al consumidor o cliente que nos proporcione muestras del producto objeto de reclamación para su estudio. La gestión de recogida de las muestras se realiza desde el Dpto de Atención al Consumidor a través de una empresa de mensajería y siguiendo las indicaciones del consumidor que las facilita.

En caso necesario, y siempre en el caso de que se trate de una reclamación se procede a solicitar información a los departamentos que puedan estar implicados en el proceso (calidad, producción, logística, marketing, SIAC, I+D+i, etc.) la información relevante sobre el lote de producción, las características del envasado, incidencias registradas, etc.

Con toda la información ya disponible y el análisis de muestras ya efectuado se remite respuesta al consumidor por la vía indicada en cada caso. Así mismo, se adjuntan unos vales regalo canjeables por producto con el propósito de reafirmar la confianza en la marca del consumidor que ha reclamado. Dichos vales están asociados a cada una de las marcas del Grupo y son remitidos al consumidor a través del correo postal.

Por otra parte, las notificaciones procedentes de Delegación Comercial se registran igualmente en la base de datos, pero sólo se emite respuesta a petición del comercial o en el caso de que la notificación transmitida proceda de Cliente/Consumidor final.

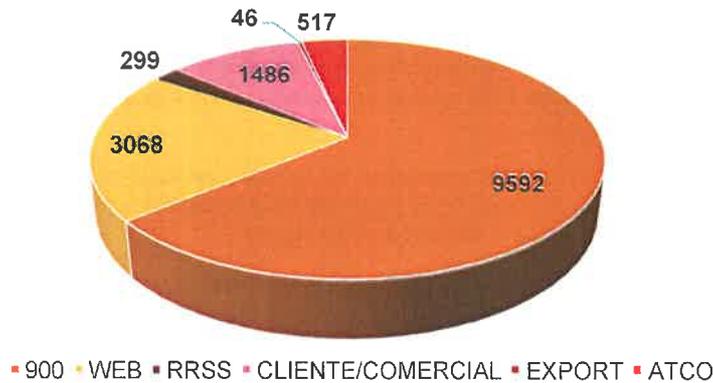
Durante 2021 se registraron un total de 12.647 casos, todos ellos recogidos en la base de datos y que incluyen reclamaciones, consultas y consultas nutricionales. Las vías de entrada más importantes según volumen han sido a través del servicio telefónico de atención del consumidor – recibidas un 68,3% - y a través de las webs de la Corporación – recibidas un 21,1%-. Entre ambas vías de entrada, supone el 90% de los casos recibidos.



Durante 2020 habían registrado un total de 15.063 casos, todos ellos recogidos en la base de datos y que incluían reclamaciones, consultas y consultas nutricionales. Las vías de entrada más importantes según volumen fueron a través del servicio telefónico de atención del consumidor – recibidas un 63,7% - y a través de las webs de la Corporación – recibidas un 20,4%-.




2020: EXPEDIENTES BBDD ATCO según CANAL DE ENTRADA



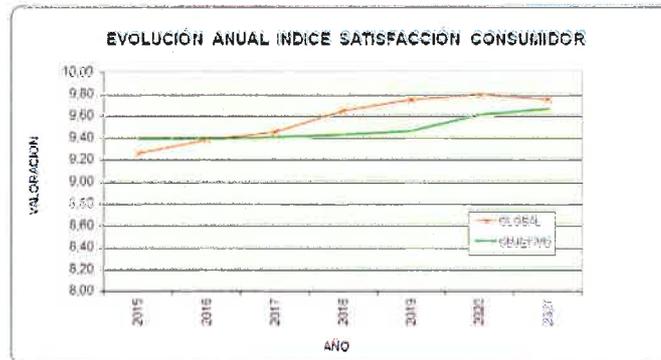
Por otro lado, con la finalidad de valorar la satisfacción del consumidor sobre la gestión recibida, se efectúa una encuesta telefónica a los consumidores que contactan a través de los cuatro teléfonos 900 de atención al consumidor (Central Lechera Asturiana, Larsa, ATO y CAPSA FOOD) constituyendo unos de los indicadores de proceso para la gestión de ATCO. El indicador es mensual y se construye con las encuestas realizadas a, al menos, el 50% de los consumidores que en ese mes aceptaron que se les encuestara. Esta encuesta telefónica es realizada por el mismo Call Center que presta el servicio.

Se encuesta sobre la base de datos de contactos realizados por consumidor final vía telefónica, pues continúa siendo el canal más importante.

El resultado es positivo en este período con una valoración sostenida en el tiempo mayor o igual a 9 sobre 10. El objetivo para 2021 se situaba en una valoración media anual mínima de 9,65 y el resultado ha sido de 9,74. Se ha alcanzando claramente el objetivo anual y se ha conseguido ese objetivo también mensualmente, con una valoración mínima de 9,65 en el mes de abril, coincidiendo con la implementación de una mejora sobre la aplicación Salesforce que ralentizó ligeramente la resolución de los casos.

Esta mejora consiste en el uso de Service Voice como gestor de voz, de modo que las llamadas se reciben directamente sobre Salesforce y es la propia herramienta la que crea los casos nuevos, anexa la grabación de la llamada en cada caso, así como la transcripción escrita de la propia llamada. Además, para contactar con un consumidor también se marca desde Salesforce, quedando la trazabilidad de las llamadas registradas en el propio caso.

Volviendo al indicador de satisfacción, si nos fijamos en los últimos años, se registra una mejora sostenida desde 2016.



Handwritten initials: M and BV

Además de la satisfacción, otro indicador importante es el tiempo de tramitación de los expedientes, tanto de reclamaciones como de consultas que se calcula mensualmente, una vez que se han cerrado todos los expedientes creados.

El objetivo para este indicador en 2021 se define como tiempo medio acumulado y era de 2.00 días. El resultado fue de 1,66. Por tipos de contacto, el resultado para consultas fue de 0,50 días, mientras que para reclamaciones fue de 3,97 días, pues en gran parte de las reclamaciones se incluye la gestión de recogida de muestra, análisis y remisión de resultados por carta postal, lo que aumenta el tiempo de respuesta final de cierre de expediente.

Al gestionar la recepción de las llamadas de los teléfonos gratuitos de Atención al Consumidor a través de un Call Center externo, es fundamental la monitorización y soporte continuo de los agentes que responden en nombre de las marcas de CAPSA. Por ello, el soporte a estos agentes es continuo y online por parte de los técnicos de ATCO y del Servicio Nutricional. Además, se les aporta toda la información y formación que pudiera ser necesaria para el correcto desempeño de su trabajo en cada momento.

Así mismo, y para poder valorar la correcta atención, se realizan sesiones de calibración en colaboración con el responsable del servicio en el Call Center, de las que se derivan mejoras en la atención telefónica.

Para ello, se seleccionan al azar varias llamadas de cada operadora que atiende el servicio y se escucha simultáneamente por el responsable del servicio del Call Center y por la responsable de atención al consumidor de CAPSA, valorando la atención según unos parámetros de evaluación, que tienen en cuenta tanto la parte de tratamiento de la llamada y correcta utilización del lenguaje, como la parte de conocimiento de producto y proceso y de los procedimientos de gestión.

Tan importante como la respuesta externa de los expedientes en tiempo y forma, es el análisis de la información que se extrae de la base de datos de atención al consumidor, tanto de consultas como de reclamaciones.

En el caso de consultas, se trata especialmente de trasladar a los departamentos de Marketing e I+d+i las sugerencias que nos llegan del mercado y que pueden llegar a materializarse en nuevos lanzamientos de productos o de formatos.

En el caso de las reclamaciones, se comparte cada caso recibido con la fábrica en la que se envasó para que los responsables tengan acceso en el momento en que se recibe la queja. Se le solicita el análisis de causas de las reclamaciones de las que se dispone de datos consistentes y que pudieran ayudar a la detección de posibles desviaciones en el proceso.

Asimismo, con frecuencia mensual se elabora un informe de las reclamaciones recibidas por producto y causa, que es enviado a los responsables de producción y calidad de cada planta y a la Dirección de Calidad y Producción. Este informe analiza cada reclamación y sitúa su origen en el día de fabricación, envasadora, etc. de modo que se puede detectar si las reclamaciones responden a una desviación del proceso.

Cuando además el número de reclamaciones acumulado sobre un mismo tema (o bien por la naturaleza de la reclamación o su especial gravedad) es indicativo de un posible problema se genera una No conformidad de Calidad en la aplicación de gestión de calidad, implicando a todos los departamentos responsables para estudiar en profundidad las causas que originaron la No conformidad y proponer e implantar las medidas correctoras que procedan.

Si del análisis de la información recibida se deriva la posibilidad de existencia de riesgos que desencadenen una crisis alimentaria se actuará conforme al procedimiento de Gestión de Crisis Alimentarias.

5.2. Sostenibilidad en la cadena de proveedores

Uno de los objetivos del Grupo consiste en la optimización de las relaciones que mantiene con sus proveedores y la globalización de las compras de sus diferentes áreas y fábricas. Con este motivo el Comité de dirección ha puesto en marcha una organización especializada (Compras) cuyo cometido es desarrollar e implantar la estrategia de compras de la compañía, así como de una política de compras y aprovisionamiento encaminada a una correcta evaluación, homologación y trabajo conjunto con los proveedores para intentar convertirlos en aliados con los que establecer acuerdos y objetivos compartidos. Esta área cuenta con sus propios procesos, estructura, objetivos, planes operativos, indicadores y planes de mejora.

El modelo de gestión abarca todas las operaciones relacionadas con el ciclo completo de la leche, desde el origen hasta el consumidor y para ello se cuenta con multitud de aliados y proveedores (de productos, de servicios, de

sistemas, de embalajes, de tecnología, de conocimiento, ...) con los que se mantienen relaciones sistemáticas que generan valor para todos.

Las relaciones con los proveedores se definen en contratos y acuerdos marco, estableciéndose los requisitos que deben ser satisfechos por ambas partes.

Semanalmente se hace una puesta en común de seguimiento operativo y mensualmente se analiza de forma exhaustiva la evolución del presupuesto de compras pormenorizado por familias y por gestores de compra, que es comparado con la evolución de mercado, a través de indicadores internacionales de reconocido prestigio: Platt's, ICIS, PPI, LME.

Se colabora con algunos proveedores estratégicos en el desarrollo de equipos para las líneas de producción. Se realizan sesiones de trabajo con proveedores, fabricantes y clientes para compartir experiencias y conocimientos acerca de las nuevas tecnologías, incorporando las novedades que aportan valor o negocio.

Se ha desarrollado un sistema de trazabilidad que permite seguir cualquier producto fabricado en las instalaciones, pudiendo recabar información relevante durante todo el proceso de recogida, producción, análisis, logística y destino.

Se han implantado proyectos interdepartamentales con el objeto de optimizar el consumo de materiales auxiliares (envases y embalajes), así como de reducir las mermas en materia prima (leche).

Se han implantado auditorías internas de cumplimiento de buenas prácticas de fabricación, y se han integrado los modelos de auditorías de clientes en la operativa habitual.

Se coordina la gestión de proveedores de servicios generales de apoyo a las infraestructuras y su mantenimiento, para la correcta conservación y cuidado de instalaciones, aparatos y equipos, así como para añadir más valor a los empleados.

Durante el ejercicio 2021, se han realizado auditorías de seguimiento a 21 proveedores con objeto de mejorar su sistema de seguridad alimentaria (12 proveedores en el ejercicio 2020). Se han realizado también, auditorías de homologación a 10 proveedores, todas ellas con resultado apto (2020: 7 proveedores con resultado apto).

5.3. Calidad y seguridad alimentaria

En CAPSA se sigue apostando e innovando por productos 100% naturales, sin aditivos artificiales, reduciendo el contenido en azúcares y ofreciendo productos adaptados a necesidades alimenticias especiales, con el objetivo también de ofrecer siempre un buen perfil nutricional. Actualmente el 99% de los productos en mercado no tiene E-s; no presentan aditivos artificiales, ni conservantes artificiales ni estabilizantes.

Al menos una vez al año, se llevan a cabo simulacros de crisis alimentaria de producto fabricado en todas las plantas propias del Grupo, para poder comprobar y validar el correcto funcionamiento de una retirada de producto en una situación real. Estos simulacros se realizan siguiendo un procedimiento preestablecido llegando a contactar con los clientes destinatarios del lote de producto objeto del simulacro y de dichos ejercicios se derivan también acciones correctoras y mejoras que ayudan a disminuir el tiempo del ejercicio, uno de los indicadores de su correcto funcionamiento.

Asimismo, en 2021 continúa la realización de auditorías de seguridad alimentaria a proveedores de ámbito nacional de ingredientes, de material de envasado y de producto comercial con el objetivo de asegurar su inocuidad y calidad. Estas auditorías tienen un enfoque hacia la mejora del proveedor y, por tanto, del producto suministrado a CAPSA. De entre todos los proveedores, la realización de auditorías se prioriza en los de producto comercial ya que envasan marcas de CAPSA y se ha de asegurar que son fabricados con todas las garantías de seguridad alimentaria. La selección de proveedores de material de envasado se realiza en función de que dicho material este en contacto directo con el producto, de la importancia de sus incidencias y también si hay requerimiento de cliente. En cuanto a la selección de los proveedores de ingredientes obedece fundamentalmente a si tienen incidencias de seguridad alimentaria y si se suministran a fábricas de CAPSA certificadas en BRC. Así mismo, se realizan auditorías a los nuevos proveedores de producto comercial, llevando a cabo su homologación analizando y evaluando diferentes aspectos. Las auditorías se realizan anualmente en base a un estándar propio de seguridad alimentaria que tiene como referente las normas de seguridad alimentaria IFS/BRC.



5.4. Sostenibilidad integral

En su apuesta por la sostenibilidad integral, CAPSA FOOD trabaja con el propósito de: "Dar futuro al socio ganadero, ofreciendo productos naturales y soluciones que mejoren la salud y calidad de vida de las personas en un ENTORNO SOSTENIBLE", apoyando al sector primario y al mundo rural, promoviendo la salud a través de la nutrición y los hábitos de vida saludables, protegiendo el entorno natural y siendo el empleador ejemplar que es desde su fundación.

En 2020 fue la primera empresa láctea española en formar parte del movimiento B CORP, por generar un impacto positivo en la sociedad y en el planeta a través de su actividad. Es reconocida como una de las empresas con mejor reputación de España según el estudio REPTRAK de Reputation Institute. Además, CAPSA FOOD es la primera empresa de alimentación española con el Sello de Excelencia Europea 500+ otorgado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y el Club de Excelencia en Gestión (CEG), lo que implica que es una compañía bien gestionada y un "modelo a seguir" a nivel nacional, que innova en el mercado con nuevos formatos y nuevos productos con beneficios funcionales, creando un ambiente de trabajo excelente para el desarrollo de los profesionales.

Dentro de los compromisos con la sociedad también se incluye la colaboración con diversas instituciones y asociaciones que durante el ejercicio 2021 han sido las siguientes:

- Banco de alimentos: continúa con la colaboración anual con el Banco de Alimentos de Asturias, además de llevar a cabo campañas puntuales con esta entidad a través de las cuales se realizan aportaciones extraordinarias para los más necesitados.
- Carrera de la mujer Central Lechera Asturiana: continúan ejerciendo de patrocinadores principales en la Carrera de la Mujer, apoyando a través de esta acción la lucha contra el cáncer y fomentando la práctica de deporte entre las mujeres unido a una alimentación sana, como pauta para mejorar su calidad de vida y salud.
- Deporte asturiano: el Grupo colabora con el Gobierno del Principado de Asturias y el Ayuntamiento de Gijón, patrocinando los Juegos Deportivos del Principado de Asturias y diferentes acciones deportivas que se organizan en la ciudad de Gijón
- Ningún niño sin cenar: a través de esta ONG, se muestra el apoyo a niños y familias para satisfacer sus necesidades alimentarias básicas, donando productos.
- Comedores sociales del Principado de Asturias, con los cuales colaboramos de forma periódica a lo largo del año.

Además, desde el Área de Nutrición y Salud se continúan focalizando los esfuerzos en el desarrollo de estrategias que ayuden a mejorar la salud de las personas promoviendo el conocimiento de una buena alimentación y la importancia de la actividad física como elementos fundamentales para una población más saludable. En este apartado se desarrollan diversas acciones:

- Actividades para la infancia.
- Programas dirigidos a adultos.
- Programas para empleados.
- Información y Divulgación Nutricional.
- Investigación Nutricional.

5.5. Fomento de hábitos saludables, nutrición y actividad física

Lejos de mejorar, el año 2021 no ha sido un año fácil. Ha estado marcado por la pandemia de la Covid-19 y por la vacunación masiva que ha permitido salvar miles de vidas. Todo ello, ha provocado, no solo consecuencias en la salud física de las personas, sino que ha tenido otras importantes también en los ámbitos social y económico, tanto a nivel mundial como local. España ha sufrido cuatro olas de contagios de coronavirus y finalizó el año con la esperanza de que después de la variante Ómicron, menos letal que las anteriores, pueda estar llegando el final de la pandemia.

Nuestra actividad como Área de Nutrición se ha visto una vez más mermada en muchos aspectos. Pero, aun así, hemos conseguido adaptarnos, dentro de nuestras posibilidades, a la transformación digital tan necesaria para el desarrollo de mucha parte de nuestra actividad. Por otro lado, hemos retomado, discretamente, algunas de las actividades presenciales.

Pusimos todo nuestro empeño en la labor de ayuda para el cuidado de la salud de todos nuestros grupos de interés a través de las distintas actividades.




a) Sociedad:

Una de las actividades desarrolladas encaminadas al fomento de hábitos saludables, fue la "Campaña Actívate" en colaboración con la concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Oviedo. El objetivo fue concienciar a la población sobre la importancia de desarrollar un estilo de vida saludable, a través de la práctica deportiva y de una alimentación sana. El programa se presentó en un acto coincidiendo con el Día Mundial de la Actividad Física, en el que intervinieron: la concejala de Deportes, Concepción Méndez, acompañada por Laura Sánchez, dietista nutricionista de CAPSA; María Miranda, técnica de nutrición y calidad de CAPSA y José Ramón Villa, coordinador municipal de Deportes y Pedro Vega, gerente del campo de golf municipal de Las Caldas.

Esta campaña incluyó charlas sobre nutrición de diferentes temáticas de interés. Fueron llevadas a cabo por Laura Sánchez entre los meses de abril y mayo de 2021, distribuidas en dos bloques:

- **Abril (formación on-line):** se celebraron todos los martes del mes a través del Canal de Facebook Deportes Oviedo que cuenta con más de 4.000 seguidores. Para poder participar existían dos opciones: plataforma Zoom o la propia página de Facebook de la concejalía de Deportes. Los destinatarios fueron los usuarios de las actividades físico-deportivas que se organizan desde la concejalía de Deportes, que oscilan entre los 30 a 70 años.

- **Mayo (formación presencial):** este mes las charlas fueron dirigidas a los representantes de los Clubes Deportivos. Tuvieron lugar todos los miércoles del mes en la sala de Prensa del Palacio de los Deportes. Asistieron personas de más de 30 clubes diferentes. Hemos conseguido trasladar el mensaje, de la necesidad de adoptar unos hábitos saludables, a un número de deportistas, entre los 6 a los 18 años, muy superior a 10.000 y, también, a los cuerpos técnicos de cada uno de los clubes. A todos ellos, les entregamos material didáctico elaborado por el departamento.

Colaboramos con la Federación Española de Sociedades de Nutrición, Alimentación y Dietética (FESNAD) en la celebración del Día Nacional de la Nutrición, en mayo. El lema fue dedicado a la "Dieta Mediterránea en tiempos de pandemia", con el objetivo de promover una alimentación y un estilo de vida saludable en unos momentos más necesarios que nunca

b) Entorno científico:

Apoyamos la labor de investigación nutricional y divulgación de la evidencia científica con patrocinio del "Premio Internacional Hipócrates sobre Nutrición Humana", del Instituto Central Lechera Asturiana de Nutrición Personalizada. El premio se otorgó al trabajo titulado: "Efecto diferencial de la dieta de tipo occidental y mediterránea sobre la microbiota intestinal: Estudio metagenómico y metabolómico" representado en primera persona por D. Fernando Azpiroz Vidaur, perteneciente a la Unidad de Investigación del Aparato Digestivo, Hospital Universitario Vall d'Hebron, y al Centro de Investigación Biomédica en Red de Enfermedades Hepáticas y Digestivas (Ciberehd).

En noviembre de 2021, se publicó en la revista Nature (Latorre-Pérez A, Hernández M, Iglesias JR, Morán J, Pascual J, Porcar M, et al. The Spanish gut microbiome reveals links between microorganisms and Mediterranean diet. Sci Rep. 2021; 11:21602) el primer y único estudio del Mapa del Microbioma del Español sano. El estudio, realizado por el Instituto Central Lechera Asturiana de Nutrición Personalizada en colaboración con la Cátedra Central Lechera Asturiana de la Universidad Complutense de Madrid, proporciona información muy relevante. Sus resultados, suponen un gran paso en el conocimiento del papel de la microbiota de cada individuo.

c) Profesional sanitario:

Hemos podido retomar las visitas médicas realizadas a Profesionales de la Salud. Debido a la complicada situación en el ámbito de la sanidad primaria, ha sido un logro poder realizar estas visitas. Muchas de ellas se realizaron con grupos reducidos y, siempre, con las medidas de seguridad establecidas. Hemos aumentado los recursos para potenciar el proyecto de 39ytú. Nuestro objetivo fue dar a conocer al colectivo de Atención Primaria el Instituto Central Lechera Asturiana para la Nutrición Personalizada y, la gama de Soluciones Bioactivas: PROFIBRA, GASTRICPRO, COLESPRO, PROINTESTINO, PROINMUNO y GLUCOPRO y su impacto sobre la salud de la microbiota. Finalmente, hemos logrado visitar 9.260 profesionales de la salud en 23 provincias españolas. La satisfacción de los profesionales visitados con relación a la atención prestada y la exposición del contenido expuesto se midió a través de una encuesta, y el resultado promedio fue de 9,13 y 9,13 respectivamente.



Volvimos a asistir a congresos, participando en 8 a nivel nacional y autonómico. El más importante el 43º Congreso Nacional de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN), celebrado en Zaragoza con más de 3.000 asistentes. La Cátedra Extraordinaria Universidad Complutense de Madrid-Central Lechera Asturiana en Investigación y Formación en Nutrición y Educación para la Salud estuvo presente con la mesa redonda: "Microbioma Español: desvelando sus relaciones con la dieta y la salud en la población española" junto con el Instituto Central Lechera Asturiana de Nutrición Personalizada. Como ponentes participaron: el Dr. Luis Collado, director del Departamento de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid y director de la Cátedra UCM/CLAS de Formación e Investigación en Nutrición y Educación para la Salud. la Dra. Marta Hernández, directora de Calidad y Nutrición de Central Lechera Asturiana y el Dr. Adriell Latorre Pérez, director Departamento Genómica. Darwin Bioprospecting Excellence.

Realizamos un total de 22 formaciones técnicas en el ámbito médico-farmacéutico sobre el papel de la microbiota en la salud y las bondades de la gama de Soluciones activas de la marca 39ytú, apoyadas por la evidencia científica de los ingredientes que conforman los 6 productos.

d) Entorno laboral:

Celebramos el día Nacional de la Nutrición con nuestros empleados. El lema es esta campaña fue la dieta mediterránea, elaboramos un dossier, puesto a disposición de los empleados en el portal, para que todas las personas conocieran un poco más sobre las particularidades de esta dieta. A su vez, animamos a todos a participar en el reto del "Rosco de la Nutrición", un juego sencillo y divertido para poner en práctica los conocimientos adquiridos. Entre todas las personas que completaran el roscó (66 personas), se llevó a cabo el sorteo de 3 lotes de productos de nuestras marcas.

Siguiendo con las actividades a nivel interno, y a pesar de las dificultades provocadas por la pandemia, relativas a la presencialidad de personal de oficina en las fábricas, conseguimos desarrollar como novedad el "Programa de Nutrición para empleados y familiares- versión on-line".

Todas las actividades se desarrollaron a través de las plataformas digitales (Whatsapp o Teams) y tuvo una duración de dos meses y medio. Constó de las siguientes partes:

- Seguimiento nutricional personalizado: con periodicidad quincenal, en función del objetivo.
- Show-cooking (1,15 h): cada participante pudo realizarlo "in situ" desde sus casas, o verlo en diferido, ya que se realizó grabación del evento y fue compartido posteriormente a través del teams creado a tal efecto. El reto para este año fue realizar un batchcooking sencillo y conseguir reducir desperdicios de alimentos.
- Actividad física: las clases se realizaron on-line en directo, 1h/semana. Además, quedaron grabadas para que cada persona pudiera escoger en qué momento realizarlas.

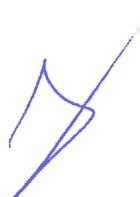
Un total de **97 personas** se registraron en algunas de las actividades comentadas anteriormente. En concreto, en la parte de seguimiento nutricional se contó con 86 personas y más del 70% lograron su objetivo de reconducir hábitos saludables.

El porcentaje de participación por procedencia fue el siguiente:

- 82,47% personal de oficinas/persona de fábrica.
- 3,09% comerciales.
- 14,43% familiares.

e) Consumidores:

Por otro lado, seguimos centrando gran parte de nuestro esfuerzo en el desarrollo digital, y en concreto, en el desarrollo de la nueva web de Nutrición. Estrenamos nueva imagen en febrero de 2021. Nuestro objetivo fue aumentar las visitas al site y, lo hemos conseguido cerrando 2021 con 227.702 visitas frente a las 87.096 del año 2020. Nuestro objetivo de cara al futuro es seguir mejorando y, lograr así, posicionarnos como web de referencia en materia de Nutrición. Para ello, durante el 2021 trabajamos en la creación de contenido de calidad: guías prácticas, noticias de actualidad, newsletters, etc. Todo ello enfocado para crear esa comunidad de suscriptores interesados por la salud. Lanzamos



dos newsletters para público general y una para empleados, para estar al día sobre cualquier novedad relacionada con la nutrición. Al final de año conseguimos captar 3.533 suscriptores.

En relación con las consultas externas por parte de nuestros consumidores gracias al Servicio de Atención Nutricional, durante el año 2021 aumentaron de manera significativa. Siendo este, el año de mayor número de consultas nutricionales desde la puesta en marcha del servicio. Hemos dado respuesta aproximadamente a 1.919 consumidores en relación a temas generales o más específicos relacionados con la salud y la nutrición. Sigue destacando el volumen de consultas recibidas acerca de alérgenos, en concreto, gluten y sobre el tratamiento térmico de la leche de cara a la seguridad enfocada a las embarazadas.

- La satisfacción de los consumidores 2021 con respecto al Servicio de Atención Nutricional fue de 9.75 sobre un total de 10 puntos.
- El tiempo medio de respuesta en el 2021 fue de 0,93 días mejorando el dato considerablemente con respecto al 2020.

5.6. Aportaciones a Fundaciones y Organizaciones

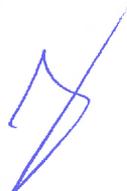
A continuación, se describen las actividades de asociación y mecenazgo vinculadas con su actividad bajo el paraguas de su propósito. El importe total del ejercicio 2021 asciende a 442 miles de euros (395 miles de euros en 2020) y se ha repartido, ambos ejercicios, entre las siguientes organizaciones y las fundaciones: FENIL, INLAC, AME, Promarca, Fundación Princesa de Asturias, Premio Hipócrates, Red Española Pacto Mundial Naciones Unidas, APD, Club Asturiano Calidad, AECOC, San Telmo, FIAB, FADE, Universidad Blanquerna, Club excelencia de gestión y Asociación Española de Anunciantes.

Adicionalmente, desde siempre hemos tenido un fuerte compromiso con la sociedad española, que, desde 2020, como consecuencia de la pandemia, se ha redoblado con aquellos colectivos más desfavorecidos. A lo largo de este año, se han hecho donaciones de productos a través de los Bancos de Alimentos y de la Asociación "Ningún niño sin cenar". Además, también hemos hecho llegar nuestros productos a diferentes hospitales españoles y organizaciones sociales que han tenido un papel relevante en la crisis del COVID 19. En total han sido cerca de trescientos mil KI de productos (300.000) los donados por CAPSA FOOD en 2021.



ANEXO I. Tabla de referencia a los requisitos de la Ley 11/2018

Contenidos	Estándares GRI relacionados	Referencia al EINF
1. MODELO DE NEGOCIO		
Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-1,102-2,102-3,102-4,102-6,102-7	1.1 y 1.2
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá:	103	1.1. y 1.2
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan: 1.) el seguimiento y evaluación de los progresos y 2.) que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	103	1.1. y 1.2
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	103,102-15	1.1 y 1.2
2. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		
Global Medio Ambiente		
1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	103, 102-11	2.1
Contaminación		
1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente;	103	2.1
2.) Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.		
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Economía circular	103	2.2



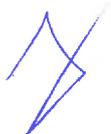

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021



Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	103, 306-2	2.2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	103	2.2
Uso sostenible de los recursos		
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	303-1	2.3
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	301-1	2.3
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	103, 302-1, 302-4	2.3
Cambio Climático		
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	103, 305-1, 305-2	2.3
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	103	2.3
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	103	2.3
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	103	2.4
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	304-2	2.4
3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	103,102-8,405-1	3.2
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	102-8	3.2
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	102-8,405-1	3.2
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	401-1	3.2
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	405-2	3.3
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	103,405-2	3.3

Handwritten signature and initials: BV.

La 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 sexo,	103	No se desglosa
Implantación de políticas de desconexión laboral,	103	3.5
Empleados con discapacidad.	405-1	3.4
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	103	3.5
Número de horas de absentismo	403-2	3.5
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103	3.5
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	103	3.6
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad,	403-2	3.6
Enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	403-3	3.6
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	103	3.6
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	102-41	3.6
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-1	3.6
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta el Grupo para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía en términos de información, consulta y participación	102-41, 103, 403-4	3.6
Formación		
Las políticas implementadas en el campo de la formación;	103	3.7
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	3.7
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103	3.7
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	103	3.8
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;		
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.		
4. ÉTICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	103, 102-16, 102-17	4.2
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	205-2	4.2
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	413-1	5.6
5. SOCIEDAD		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		



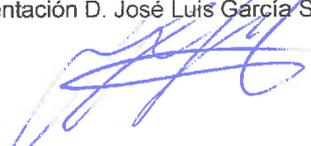
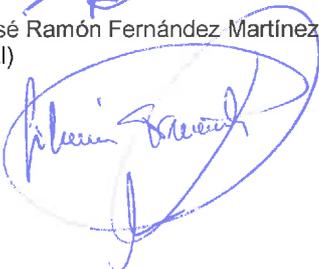

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2021



El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local:	103	5.4
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio:	103	5.4
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos:	102-43	5.4
Las acciones de asociación o patrocinio.	102-12,102-13	5.6
Subcontratación y proveedores		
* La 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;	103,102-9,308-1	5.2
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	103	5.2
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	103	5.1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103	5.1
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país	103	1.1
Impuestos sobre beneficios pagados	103	1.1
Subvenciones públicas recibidas	201-4	1.1
6. DERECHOS HUMANOS		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	103,102-16,103-17	4.1
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	4.1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios	407-1	4.1
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	103,406-1	4.1
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	409-1	No aplica
La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	No aplica

Reunidos los administradores de Corporación Alimentaria Peñasanta, S.A. en fecha 31 de marzo de 2022 y en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 253 de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 49 del Código de Comercio, proceden a formular el estado de información no financiera consolidado que forma parte del informe de gestión consolidado del ejercicio cerrado al 31 de diciembre de 2020 el cual viene constituido por el documento que precede a este escrito, cuyas hojas se presentan ordenadas con los números 1 a 38.

FIRMANTES:

<p>D. Bertino Velasco Torre (Presidente)</p> 	<p>SIERRA DEL ACEBO, S.L y en su representación Jesús Ruano Mochales (Secretario)</p> 
<p>D. Dámaso Alberto Álvarez Rodríguez (Vocal)</p> 	<p>D. Delfín Pérez García (Vocal)</p> 
<p>NORTEÑA PATRIMONIAL S.L y en su representación D. José Luis García Suárez (Vocal)</p> 	<p>Dña. María Ángeles González Cueto (Vocal)</p> 
<p>D. Javier Marcos Marcos (Vocal)</p> 	<p>D. Faustino Rodríguez Medina (Vocal)</p> 
<p>D. José Ramón Badiola García (Vocal)</p> 	<p>D. Guillermo Castaño Rodríguez (Vocal)</p> 
<p>D. José Ramón Fernández Martínez (Vocal)</p> 	<p>D. Luis Mariano García Alonso (Vocal)</p>  <p>D. Adolfo Luiña López (Vocal)</p> 