

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

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



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 2020, 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 de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.



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

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

Nuestra responsabilidad

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

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

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de 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 2020 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 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.



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 opinión de auditoría sobre el EINF correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019 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 las cuestiones descritas en el “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 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “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 abril de 2021

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

SELLO CORPORATIVO
2021 Num. 09/21/00288

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas
30,00 EUR

El presente estado de información no financiera (EINF), que forma parte del Informe de gestión consolidado del ejercicio 2020 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 2020. Queda excluida del alcance del presente EINF la sociedad multigrupo Lácteas 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 2020 y 2019:

Central Lechera Asturiana, S.A.T.	81,53%
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 2020 y 2019.



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 es el siguiente:

Cueva el Molín, S.L.	100%
Porlac Comercializadora de Lacticinios, L.D.A.	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 ha adquirido 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 seis 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 y Zarzalejo (Madrid), proporcionando empleo directo a más de 3.100 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 2020 a 25.126 miles de euros (2019: 23.123 miles de euros). El impuesto sobre beneficios pagados asciende a 4.747 miles de euros (2019: 4.664 miles de euros).

El total de subvenciones recibidas en el ejercicio asciende 593 a miles de euros (2019: 3.787 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.

El impacto de la pandemia en el empleo ha sido muy notable y también muy desigual tanto a nivel sectorial como geográfico, como consecuencia de las restricciones de movilidad y las limitaciones impuestas por los gobiernos a la hostelería y al turismo, con 622.000 personas menos trabajando y cerca de 700.000 en la nueva figura del ERTE. Ello ha provocado un importante crecimiento de la tasa de ahorro que puede convertirse en un impulsor de la demanda una vez se inicie la recuperación.

A nivel nacional el año 2020 ha sido 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 pese al adverso contexto, el sector agroalimentario se consolidó como el segundo sector exportador en importancia, hasta alcanzar el 18,3% de las exportaciones, frente al 15,6% de 2019.

Las restricciones a la movilidad impulsadas inicialmente por el confinamiento domiciliario han impulsado el crecimiento del consumo alimentario en un 6,7%, destacando:

- en Alimentación (+8,6%) destacan quesos, congelados y alimentación seca
- en Bebidas (+9,2%) despuntan cervezas
- comportamientos polarizados en Droguería/Perfumería (-1,1%): cuidado del hogar crece mientras que perfumería e higiene caen.

Respecto al sector lácteo, ha cerrado con un crecimiento del 5,1%, no visto en la última década. A destacar:

- brik, botella y sin lactosa, segmentos "tradicionales" en positivo. +4,8%, +14,1% y +7,6%, respectivamente, aupados por el creciente interés por productos naturales.
- calcio, resto de especiales y fresca, caen. Fresca, por la coyuntura (producto de corta vida útil + menor número de visitas a punto de venta por parte del consumidor).

Las categorías sustitutivas siguen creciendo: Bebidas Vegetales (+14,8% en volumen); *Ready to Drink* (+7,6% en vol.) o leche en polvo (+11,2%). Por el contrario, Batidos cae, muy penalizado por la corriente contraria al consumo de azúcar y el formato on the go (-6,8% en vol.).



Esta evolución positiva del consumo en canal retail tiene su otra cara en la caída del 42% en las ventas del canal foodservice, fruto de los cierres y restricciones de horario y aforo.

En este contexto cabe mencionar también en 2020 la continuidad en el crecimiento del precio de la leche de vaca en origen (+1,2% tras el +2% alcanzado en 2019, con un precio de € 0,332 vs € 0,328/litro en 2019), al tiempo que siguió creciendo la producción en España un +2,4% hasta alcanzar 7.405.2015 toneladas.

En este escenario complejo y volátil hay que destacar que el Grupo Corporación Alimentaria Peñasanta ha sido capaz de seguir creciendo, por sexto 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 escenario 2021 sigue profundamente alterado por la pandemia de la COVID 19, por lo que en este momento no consideramos prudente dibujar un escenario probable, aunque confiamos en la reapertura gradual de los establecimientos de hostelería a partir de la Semana Santa y en alcanzar una cierta normalización del consumo en relación a los años pre-pandemia en el último trimestre del año.

En este escenario complejo, el Grupo Corporación Alimentaria Peñasanta 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 período 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.

La puesta en marcha del macro proyecto Excelencia 2020 ha servido para dar respuesta a los retos de la compañía en el horizonte 2020, actuando sobre las principales palancas de mejora de la 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

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 establecido 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 2020 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 2020 y 2019 no se han producido materializaciones significativas de riesgos no financieros.

2. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

2.1. Gestión 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.

En el año 2020 la fábrica de Villagarcía ha obtenido la certificación ISO 14001 sumándose a las fábricas de Granda, Lugo y Zarzalejo que ya contaban con este certificado.

En el año 2020, se han invertido 2,5 millones de euros en instalaciones y equipos para optimizar la eficiencia energética y proteger el medio ambiente. (1,9 millones de euros en el ejercicio 2019).

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.

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 2020 se han incorporado 5 nuevos camiones de gas natural licuado a sus rutas de transporte (2019: 14 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.

Así, mismo, a través de Central Lechera Asturiana (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 la primera cisterna de GNL en España a la ruta este 2020; así como programas de formación y sensibilización en mejoras prácticas agrarias.

En el año 2020, el 74% del consumo de energía de nuestras ganaderías adheridas al programa CLAS Energía fue de origen renovable, con el objetivo de seguir aumentando hasta el 100%. CLAS ha firmado un acuerdo con EDP Solar para poner a disposición de sus más de 1.000 ganaderías familiares soluciones fotovoltaicas innovadoras, a fin de favorecer la sostenibilidad integral y el ahorro energético.

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. 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.**

A través de la estrategia de RSC, se contribuye 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



2.2. Residuos

En el ejercicio 2020 se han generado 16.595 toneladas de residuos (2019: 17.081 toneladas de residuos), consiguiendo reducir un 3% el impacto. Habiendo sido capaces de reciclar el 94,1% dándoles una nueva vida, de modo que han servido de materia prima para otros productos. Es importante destacar también que sólo el 0,4% de los residuos son considerados peligrosos (0,5% en 2019).

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

	Kg	
	2020	2019
Generación de Biogás	6.603.574	7.036.042
Nuevos fertilizantes (Compostaje)	6.321.700	7.391.487
Reciclado destinado a nuevos materiales	2.700.412	1.627.114
RNPs No reciclado	922.662	940.524
RPs	63.110	85.388
Total	16.611.458	17.080.555
	%	
	2020	2019
Generación de Biogás	39,80%	41,20%
Nuevos fertilizantes (Compostaje)	38,09%	43,30%
Reciclado destinado a nuevos materiales	16,17%	9,50%
RNPs No reciclado	5,56%	5,50%
RPs	0,38%	0,50%
Total	100%	100%

El aumento considerable que se produce en el reciclado destinado a nuevos materiales es debido a los residuos generados en las obras de ampliación del almacén automático de la fábrica de Granda (1.079.000 kg) que comenzaron en 2020.

A lo largo de 2020 se continúa mejorando la segregación de los residuos, por ejemplo, se comenzó a separar los residuos orgánicos que se generan en el comedor de la fábrica de Granda y en las oficinas se adecuaron zonas de residuos comunes y se eliminaron las papeleras individuales viéndose un aumento en la recogida selectiva de estas zonas.

Consecuencia de las distintas mejoras realizadas en la segregación de residuos tanto en oficinas como en las fábricas, se ha logrado reducir en un 1,3% los residuos con destino eliminación respecto al año 2019.

2.3. Uso sostenible de los recursos y cambio climático

- Agua

El ratio de consumo de agua en 2020 ha sido de 2,63 m³ agua/ton de producto (2019: 2,85 m³) lo que ha supuesto una reducción del 7,7% respecto a 2019. El total de m³ consumidos en los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	m ³	
	2020	2019
Río	338.116	361.739
Pozos	333.027	351.460
Red	1.620.333	1.793.961
Total	2.291.476	2.507.160

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

	%	
	2020	2019
Rio	14,8%	14,4%
Pozos	14,5%	14,0%
Red	70,7%	71,6%
Total	100%	100%

Del mismo modo que se trabaja con otros recursos en alargar su ciclo de vida de modo que estén el mayor tiempo posible en la cadena de suministro; se trabaja también con los recursos hídricos en una economía circular, 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 23% de la contaminación autorizada en el año 2020 (26% en el ejercicio 2019) (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. Es por ello que su principal materia prima es la leche. Durante el ejercicio 2020 se han recogido 892 millones de litros de leche (913 millones de litros en el ejercicio 2019).

El 100% de los briks están certificados FSC, lo que implica que el cartón viene de bosques sostenibles utilizando un recurso renovable y adecuadamente gestionado:

- La gestión forestal ambientalmente apropiada garantiza que la forma en que se realice el aprovechamiento de la madera y productos no maderables contribuya a mantener la biodiversidad, la productividad y los procesos ecológicos del bosque.
- La gestión forestal socialmente beneficiosa contribuye a que tanto las poblaciones locales como la sociedad en su conjunto, disfruten de los beneficios a largo plazo, a la vez que proporciona grandes incentivos para que las comunidades gestionen los recursos locales y se involucren en los planes de gestión a largo plazo.
- La gestión forestal económicamente viable implica que los planes de gestión forestal sean lo suficientemente rentables, sin que generen ganancias económicas a expensas del recurso forestal, del ecosistema o de la población u otras partes afectadas. La confrontación entre la necesidad de generar una rentabilidad financiera adecuada y los principios de gestión forestal responsables puede reducirse mediante la realización de esfuerzos por comercializar toda la gama de productos y servicios forestales a un precio mejor que tenga en cuenta su valor.

El 99% de los plásticos usados en nuestros envases son reciclables. El 96% del cartón de los embalajes de nuestros productos procede de material reciclado.

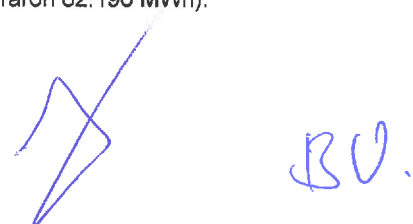
A medida que la tecnología vaya avanzando y seguridad alimentaria lo permita se irá incorporando plástico reciclado, en 2021 se tiene como objetivo incorporar un 50% de plásticos reciclados en los films de agrupación.

Se trabaja en el ecodiseño de los envases realizando proyectos de disminución de gramajes, eliminando elementos no necesarios y eligiendo materiales de modo que se mejore la reciclabilidad de los envases que se ponen en el mercado.

- **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 2020 un 36 % se destinó para generar energía eléctrica en un proceso de trigeneración de alta eficiencia. En 2020 se generaron 79.787 MWh de energía eléctrica certificada con garantía de origen de alta eficiencia por la CNMC. (2019 se generaron 82.196 MWh).



El total de gas consumido en 2020 asciende a 436.379 MWh (2019: 446.886 Mwh). Los ratios de generación eléctrica/kWh gas consumido fueron:

	kWh gas TOTAL/tn producto final*MWh EE exportada	
	2020	2019
Gas	0,0063	0,0062
Total	0,0063	0,0062

El ratio de consumo de gas natural a producto fue:

	MWh gas natural a producto/ton producto	
	2020	2019
Gas natural	0,31	0,33
Total	0,31	0,33

En el año 2020 se ha optimizado el proceso de esterilización de leche en la fábrica de Lugo y Zorzalejo reduciendo el consumo de vapor y en consecuencia el consumo de gas natural empleado para la generación de este.

- **Energía eléctrica**

El total megawattios consumidos en el ejercicio 2020 ha sido de 80.840 (2019: 83.646). El 100% del consumo de energía eléctrica tiene certificado de origen renovable; evitando las emisiones a la atmosfera de 18.593 tn de CO₂ y contribuyendo así a luchar contra el cambio climático.

El ratio de consumo de energía eléctrica de 2020 ha sido de 0,093 MWh energía eléctrica/ton de producto final (2019: 0,095 MWh energía eléctrica/tn producto final), habiéndose reducido un 3% en ratio.

El proyecto de sustitución de las luminarias por una instalación de iluminación eficiente (LED) en las zonas de mayor consumo energético en la fábrica de Granda se finalizó en diciembre de 2019 y se seguirán implantando estas medidas de mejora de eficiencia energética en el resto de fábricas.

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

En 2020 CAPSA ha sido la primera empresa española en conseguir ser 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.

Además de reducir la huella de carbono de los alcances 1 y 2 a través de proyectos de eficiencia energética (optimización de consumos energéticos en procesos, apostando por las energías renovables...), se ha trabajado en mejoras de la movilidad sostenible para reducir las emisiones asociadas al transporte.

Esta certificación es además una prueba del compromiso de la organización con la descarbonización y la neutralización de impacto a través del respaldo a proyectos medioambientales, como ha sido el caso de la instalación de un parque eólico para la generación de energía verde en la zona oriental de Luotuo Quanzi (ciudad de Hami, región autónoma de Xinjiang Uygur, República Popular China) donde además de colaborar en la reducción de emisiones y el uso de combustibles fósiles, se ayuda en la creación de empleo local y transferencia tecnológica.

2.4. Protección de la biodiversidad

La fábrica de Zorzalejo, 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 realizan 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

Vehículo de inversión para contribuir al desarrollo de la alimentación de futuro, saludable, personalizada y sostenible. A través de este nuevo proyecto, Capsa VIDA, que 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.

Los principales proyectos que el Grupo comenzados en el año 2020 en materia de innovación ambiental, son los siguientes:

- Entomo Agroindustrial

CAPSA FOOD, además de tomar una participación accionarial, desarrollará junto a Entomo un proyecto tecnológico e industrial, 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.

- 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.

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.

- **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

- **Alianza con Naturgy y Transportes Sandoval para la construcción de una gasinera**

Naturgy y Transportes Sandoval firman un acuerdo, apoyado también por CAPSA, para la construcción y puesta en servicio de una gasinera pública que facilitará la transformación de la flota de Central Lechera Asturiana.

La construcción de esta gasinera dará competitividad al sector del transporte del Principado y cubrirá con iniciativa privada la carencia de infraestructuras de GNL en el corredor cantábrico, ya que la A-8 no está incluida en los proyectos de desarrollo de transporte europeo.

El objetivo de CAPSA es potenciar la utilización del gas natural como combustible como la mejor alternativa sostenible frente a los combustibles fósiles derivados del petróleo.

- **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, cuyo temática principal era los residuos invisibles. Para ello, desde el grupo se ha llevado a cabo el proyecto "No desperdices lo importante. Actúa diferente" buscando concienciar y sensibilizar sobre el desperdicio alimentario a los trabajadores y consumidores. Para hacer hincapié en la Reducción del Desperdicio Alimentario se llevaron a cabo varias acciones como la elaboración del decálogo "CAPSA FOOD contra el desperdicio alimentario", se lanzaron dos retos para involucrar a los empleados, se comunicaron la reducción de mermas de las fábricas y nuevas acciones llevadas a cabo para seguir mejorando, entre otros. Además de la alianza con Too Good To Go como Marca Waste Warrior, comentada en el punto anterior.

- **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.

- **Participación en foros**

Durante el ejercicio 2020, el Grupo ha participado como ponente en los siguientes foros:

- Liderazgo hacia un futuro sostenible, 2º Congreso Sostenibilidad AECOC - El Gran Consumo como motor del cambio
- Nuevas políticas y sostenibilidad en la industria alimentaria - CIUSAGA
- Taller de eco-innovación y economía circular - CETAQUA

- Premios

- Premio en los Premios de la Semana Europea de Prevención de Residuos 2019 en la categoría empresas.
- Premio Nacional de Energía en la categoría Mejor actuación en materia de eficiencia energética y/o movilidad sostenible 2020, que otorga la Asociación de Agencias Españolas de Gestión de la Energía, por nuestra central térmica de cogeneración.
- Accésit en los Premios Europeos de Medio Ambiente a la Empresa (EBAE) 2019/2020 otorgado por la fundación Biodiversidad del Ministerio de transición ecológica.

3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

3.1. Recursos Humanos

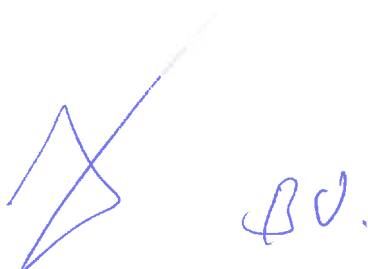
Grupo Capsa cuenta con una plantilla media de 1.094 empleados en el ejercicio 2020 (1.104 empleados en 2019), distribuidos en su totalidad en España.

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	
	2020	2019
Alta Dirección	9	9
Administración y otros servicios centrales	246	241
Comerciales	80	82
Producción, logística, almacenes y delegaciones	759	772
Total	1.094	1.104

- **Número de plantilla a cierre**

	Número de empleados			
	Hombres		Mujeres	
	2020	2019	2020	2019
Alta Dirección	7	7	2	2
Administración y otros servicios centrales	129	122	118	121
Comerciales	74	74	7	7
Producción, logística, almacenes y delegaciones	592	618	152	154
Total	802	821	279	284

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

2020:

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

2019:

	Número	%
Eventuales	112	10%
Indefinidos más jubilaciones parciales	993	90%
Contrato a tiempo parcial	0	0%
Total	1.105	100%

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	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
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

2019:

	Fijos		Eventuales		Jubilaciones parciales		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 30 años	11	4	20	17	-	-	31	21
31 a 45 años	340	134	36	19	-	-	376	153
46 a 60 años	307	74	13	7	-	-	320	81
> 60 años	22	10	-	-	72	19	94	29
Total	680	222	69	43	72	19	821	284

	Fijos		Eventuales		Jubilaciones parciales		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	7	2	-	-	-	-	7	2
Administración y servicios centrales	102	94	11	20	9	7	122	121
Comerciales	59	5	8	2	7	-	74	7
Producción/logística/ almacenes y delegaciones	512	121	50	21	56	12	618	154
Total	680	222	69	43	72	19	821	284

- *Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional*

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

2019

	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	-	1	-	2
46 a 60 años	-	-	1	-	2	-	3	1	6	1
> 60 años	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	1	-	2	1	3	2	6	3

3.3. Remuneraciones

Remuneración media y brecha salarial

Remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional

- 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%	

- 2019:

	Administración y servicios centrales		Comerciales		Producción/ Logística/ Almacenes/Delegaciones	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 30 años	19.664	22.718	-	23.259	22.249	24.213
31 a 45 años	41.170	36.279	39.815	37.045	34.644	27.731
46 a 60 años	61.373	44.053	44.159	38.694	38.788	32.202
>60 años	56.362	38.711	41.315	-	33.005	24.117
Brecha Salarial	34%		19%		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 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.

3.4. Empleados con discapacidad

Durante 2020, Grupo Capsa tiene en su plantilla un total de 15 empleados que habían comunicado su discapacidad (16 empleados en el ejercicio 2019).

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-teletrabajo), modalidad que ha sido adoptada como medida de contención sanitaria por la pandemia generada por la COVID-19.

Se han establecido diferentes modalidades de trabajo flexible con carácter temporal y mientras dure esta situación, que incluye 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.

2020:

	Horas absentismo	% Absentismo
Total causa	121.392	7,94%

	Horas absentismo	% Absentismo
Enfermedad	71.768	4,7%



Accidente laboral	13.596	0,89%
-------------------	--------	-------

2019:

	Horas absentismo	% Absentismo
Total causa	113.292	7,48%

	Horas absentismo	% Absentismo
Enfermedad	75.487	4,99%
Accidente laboral	5.211	0,34%

3.6. Seguridad y Salud Laboral

Se dispone de:

- Servicio de prevención mancomunado
- Sistema de Gestión certificado y auditado en OHSAS 18001
- 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 2020 ha sido de 15 (12 hombres y 3 mujeres) En el ejercicio 2019 fue de 23 (18 mujeres y 5 en hombres). El 100% de los accidentes han sido calificados como leves y no ha habido ninguna muerte por accidente laboral en 2020 y en 2019. El índice Frecuencia: para el ejercicio 2020 ha sido de 13,92 y el índice de Gravedad del 0,22 En el ejercicio 2019, el índice de Frecuencia fue de 13,58 y el Índice Gravedad: 0,26. Durante el ejercicio 2020 no se han detectado enfermedades profesionales (1 enfermedad profesional declarada en 2019).

Medidas frente al Covid

Con el fin de afrontar la grave incidencia de la pandemia y asegurar la continuidad del negocio, CAPSA pone en marcha en el mes de marzo 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 parte de un análisis del contexto en el que se identifican 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....).

El Grupo ha procedido a realizar un análisis de riesgos derivados del COVID-19, en donde se establecen los riesgos de seguridad respecto a la situación sanitaria derivada de la pandemia, determinando la probabilidad del riesgo y su impacto en el desarrollo de negocio de CAPSA; definiéndose un nivel de riesgo en base al producto de ambas variables (nivel de riesgo significativo si se iguala o supera el valor de 4). El análisis de riesgos identifica las medidas a aplicar que puedan mitigar el impacto o la probabilidad de ocurrencia.

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 ha realizado la Fase I correspondiente a la Auditoría 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 han evaluado las condiciones específicas de los emplazamientos y se ha intercambiado 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.

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 2020 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.

3.7. Formación de los trabajadores

La misión de la Formación es "organizar y facilitar las acciones formativas que garanticen que las personas dispongan de los conocimientos y habilidades necesarios para el correcto desempeño de su puesto de trabajo actual, así como promover las acciones necesarias para que puedan alcanzar su máximo desarrollo profesional y personal".

Anualmente, se elabora un plan de formación dando participación a Mandos y a RLT, en el que tienen cabida tanto acciones de formación de carácter técnico, como de habilidades, así como aquellas otras institucionales (políticas, procedimientos... etc.). El plan de formación es comunicado a principios de año para comenzar a organizar y planificar su ejecución a lo largo de todo el año.

Durante el ejercicio 2020 se han impartido 22.932 horas de formación (alrededor de 27.874 en el ejercicio 2019), que se desglosan por categorías de la siguiente forma:

- Alta Dirección: 464 horas (2019: 473 horas).
- Administración y Servicios Generales: 9.280 horas (2019: 9.109 horas).
- Comercial: 3.930 horas (2019: 2.334 horas)
- Producción/logística/almacenes y delegaciones: 9.258 horas (2018: 15.958 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.

3.8. Respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades

El Grupo Capsa está comprometido con la Igualdad de Oportunidades, la No Discriminación y la Conciliación de la Vida Profesional, Personal y Familiar. En el Grupo se constituyó en 2007 la 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. Se dispone de un Plan de Igualdad que fue refrendado por el Consejo de Administración y se dispone de un Protocolo de Prevención del Acoso. Por este motivo en 2008, el Comité de Dirección de CAPSA refrendó la Política de Igualdad y asumió el compromiso de implantar el Modelo de Empresa Familiarmente Responsable. Este modelo, se basa en la mejora en materia de igualdad y conciliación en las organizaciones, es propiedad de la fundación Más Familia, si bien cede a un tercero el proceso de certificación y otorgamiento del sello acreditativo correspondiente. En nuestro caso, todos nuestros centros están certificados por AENOR. Disponer de este sello, les obliga a mejorar, pues cada año y medio deben pasar por una auditoría de seguimiento y cada tres, por una de renovación.

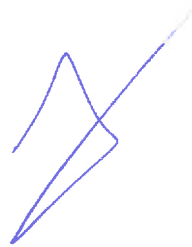
Entre los compromisos asumidos en la implantación del modelo en 2009, estaba la realización de un diagnóstico inicial de situación en materia de Igualdad y Conciliación. Sobre sus resultados, se fijaron unos objetivos de mejora, y para conseguirlos, se desplegaron planes, acciones, políticas y procedimientos, se asignaron recursos y responsables y se dispuso de indicadores de resultado, que permitieron ir viendo la evolución del modelo.

Entre los objetivos en materia de Igualdad y Conciliación están entre otros:

- Mantener cero resoluciones sancionadoras por discriminación sexual o por razón de sexo (para lo que se ha diseñado y aprobado un Protocolo de Prevención del Acoso, el cual se ha comunicado a toda la organización y está disponible en el portal del empleado.
- Incrementar la presencia de mujeres en aquellas posiciones con menor representación (puestos de fábrica y posiciones directivas), incorporar nuevas medidas de conciliación, incrementar el conocimiento y la satisfacción de las medidas de conciliación...

Para conseguir estos objetivos y metas, se desplegaron diferentes planes de acción a los que se asignan recursos y responsables, así como políticas de referencia, entre otras: cumplimiento de requisitos legales, identificación y evaluación de necesidades, análisis y evaluación de las expectativas de los empleados... etc.

Dentro del Modelo EFR se dispone de un amplio abanico de Medidas. Se entiende como medida EFR todo aquello que mejora la Ley o el Convenio Sectorial en las materias a las que hace relación el Modelo: calidad en el empleo, flexibilidad temporal y espacial, apoyo a la familia de los empleados, desarrollo personal y profesional, igualdad de oportunidades y liderazgo y estilos de Dirección. Actualmente se dispone de 96 medidas EFR, algunas son comunes a toda la plantilla y otras específicas por centros o colectivos.



BO.

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), el cual ha permitido a la compañía, además de una necesaria actualización del Código Ético, estructurar de una forma más uniforme y normalizada todos los riesgos y controles que afectan al cumplimiento penal, además de refrendar públicamente nuestro compromiso con la ética profesional y el cumplimiento de toda la normativa de aplicación a nuestra actividad.

Como consecuencia de esta lógica evolución de nuestro Sistema, y siguiendo la estructura marcada por la mencionada Norma UNE, CAPSA procedió a revisar, desde su mapa de procesos, todos los riesgos penales que afectaban a las actividades desarrolladas en cada uno de los procesos de la compañía, estructurando cada uno de ellos de acuerdo con criterios de impacto y probabilidad que dan una primera clasificación en base al riesgo inherente, para luego aplicar a cada riesgo, y de forma inicial, todos aquellos controles de los que ya disponíamos y que constaban tanto en nuestro Código Ético como en nuestros procedimientos, disponiendo así del riesgo residual (riesgo residual es el riesgo que queda tras evaluar la probabilidad, impacto y los controles ya existentes para minorizarlo) de cada uno de ellos, que será el punto de partida para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal.

Tras este análisis se han identificado y evaluado 184 riesgos en 39 procesos y subprocesos de CAPSA. De esos 184 riesgos, un 87% son riesgos residuales categorizados como bajos y el 13% restante se corresponde con riesgos residuales moderados, sobre los cuales se debe trabajar, implementando planes de acción que procuren la reducción del nivel de riesgo a bajo y eviten así posibles daños económicos, reputacionales y de otra índole.

La implantación de la Norma UNE también nos ha permitido reforzar el compromiso del Código Ético con la publicación de la Política de Cumplimiento, que recoge la prohibición expresa dentro del seno de la compañía de la comisión de delitos en cualquier forma, así como cualquier tipo de incumplimiento que pueda suponer una violación de la legalidad vigente.

El desarrollo de las actividades y operaciones es acorde con la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, cuyo objetivo es la adopción de principios universales en los ámbitos de los derechos humanos, normas laborales y medio ambiente, así como al Manifiesto por la Corresponsabilidad, cuyos principales ejes se centran en el desarrollo sostenible, la lucha contra la pobreza o la precariedad laboral, la equidad social y de género, el respeto a la diversidad cultural, la defensa de los derechos humanos y laborales y la inserción laboral de colectivos desfavorecidos.

Asimismo, el Grupo tiene como referentes en la actuación ética la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas y los instrumentos derivados de esta, la Declaración Tripartita de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y las Líneas Directivas para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Durante los ejercicios 2020 y 2019 no se ha recibido denuncia alguna por casos relacionados con la vulneración de los Derechos Humanos, ni se detectan 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 quedarán convenientemente documentadas y evidenciadas en el plan de control de riesgos incluido en el Gestor Documental de Riesgos, asegurando igualmente que sea conocidos y comunicados de forma adecuada a las diferentes categorías de puestos de CAPSA.

- 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, desde el Comité de Dirección a las fábricas, tanto presencial como por videoconferencia, además de mantener 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 en este año 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.
- La implantación del nuevo SGCP no ha supuesto el desmerecimiento o la sustitución de los antiguos controles y procedimientos que, considerándolos igualmente válidos, han sido integrados en el Sistema. De esta forma, mantienen su validez 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, integrado ahora en el Sistema, 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.

Tampoco el SGCP ha dejado de lado los controles que deben aplicarse después de dar inicio a una relación con un nuevo aliado, es decir, mientras ese aliado continúa prestando servicios para CAPSA, ya que está sujeto a la superación de evaluaciones periódicas que miden el desempeño de su actividad, así como la incidencia 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 implantación del SGCP y la evolución de nuestra actividad hacia nuevos mercados internacionales, ha cobrado especial relevancia en nuestra identificación y evaluación de riesgos la exportación, para lo cual se ha incluido un nuevo procedimiento denominado de control de gestión comercial de la exportación, precisamente orientado a la prevención de riesgos penales derivados de las relaciones comerciales realizadas por CAPSA para entrar y consolidar su presencia en nuevos mercados. Con una estructura de identificación y análisis muy similar al de organizaciones y socios de negocio, se comienza definiendo las diferentes partes intervinientes en esta específica relación, con el componente internacional como punto a destacar, para luego, una vez identificados formalmente y verificados los datos obtenidos del tercero, calificarlo como de riesgo moderado o alto en función de las circunstancias aplicables al supuesto, lo que nos posibilita aplicar las diferentes medidas de diligencia debida general o reforzada necesarias para mitigar los riesgos identificados previamente en el proceso.
- Por supuesto en el SGCP no hemos dejado de lado 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 ha sido ampliamente reforzado en el SGCP, estructurando a través del Procedimiento de Controles Financieros 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, el establecimiento de una matriz de poderes, 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.

- La actividad del SGCP se revisa y controla a través de una aplicación informática en la que, a través de una estructura en árbol, puede visualizarse tanto la identificación de los riesgos de cada proceso, como su evaluación, constanding relacionados para cada uno de ellos los controles existentes, lo que nos permite en todo momento disponer de una imagen del nivel de riesgo tanto global como de cada proceso de la compañía, junto con los planes de acción implantados para reducir los niveles de riesgo que hayan sido calificados por encima de bajo, conforme a los objetivos establecidos para el período concreto.

Estas tareas de revisión y supervisión del nivel de riesgo quedan encomendadas al Comité de Cumplimiento, cuya constitución fue aprobada por el Consejo de Administración celebrado el 29 de mayo de 2020 y que cuenta con una función adicional de Coordinación que le da soporte para llevar a cabo las tareas diarias propias del Sistema, reportando directamente a este Comité y en caso de que sea necesario al Consejo de Administración que decide sobre aquellos puntos en los que se solicite la valoración de actividades con alto o crítico nivel de riesgo o en aquellos casos en los que exista un conflicto de intereses.

- Por último como una parte fundamental que entendemos cierra el círculo de toda nuestra actividad orientada al cumplimiento, prevención y detección de actividades tendentes a generar conductas delictivas que pudieran incluirse dentro de los tipos penales de corrupción y soborno, se encuentra implantado dentro de la compañía, desde el mismo momento en que se aprobó el Código Ético, el Canal Ético, el cual desde la implantación del SGCP ha desdoblado su actividad, permitiendo a través de dos vías diferentes plantear dudas o preguntas sobre el sistema de cumplimiento o bien plantear denuncias o incumplimientos. La primera vía es respondida directamente por los miembros del Comité de Cumplimiento, los cuales son los únicos que dispones de acceso a ese canal para preservar la confidencial del usuario; mientras que la presentación de denuncias se gestiona de forma externa a través de una aplicación independiente que, además de reforzar las necesarias garantías de confidencialidad, permite igualmente la valoración inicial de los hechos con plena objetividad, reportando al Comité de cumplimiento solo aquellas que hayan sido previamente analizadas.



estableciéndose que revisten la condición de hechos susceptibles de generar responsabilidad penal de la compañía.

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 es atender satisfactoriamente a los consumidores y clientes que lo requieran en sus demandas (reclamaciones, consultas, 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.

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 englobado en la Dirección de Calidad y Nutrición.

El procedimiento de registro y gestión de una notificación cualquiera se describe a continuación:

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 de Alpro, 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 Gestión Atención al Consumidor.

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 y que 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 el envío de una muestra del producto objeto de reclamación para su estudio.

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.

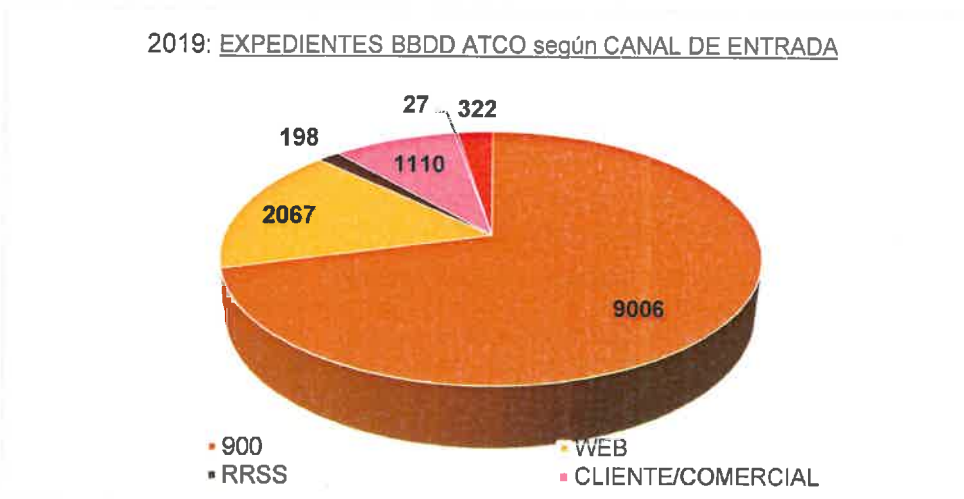
Durante 2020 se registraron un total de 15.063 casos, todos ellos recogidos en la base de datos y que incluyen reclamaciones, consultas y consultas nutricionales. Las vías de entrada más importantes según volumen han sido a



través del servicio telefónico de atención del consumidor – recibidas un 63,7% - y a través de las webs de la Corporación – recibidas un 20,4%-.



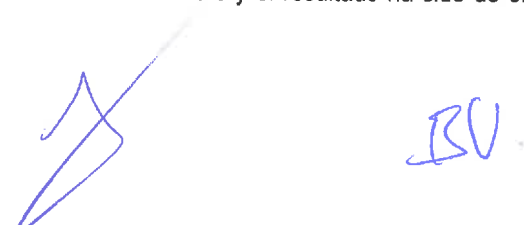
Durante 2019 se registraron un total de 12.730 casos, y de todos los casos recogidos en la base de datos, que incluyen reclamaciones, consultas y consultas nutricionales, el 70,7 % fue a través del Servicio telefónico de atención al consumidor y el 16,2 % a través de las webs de la Corporación, siendo ambas vías de entrada las más importantes según volumen.



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.

La evolución es positiva en este período con una valoración sostenida en el tiempo mayor o igual a 9 sobre 10. El objetivo para 2020 se situaba en una valoración media anual mínima de 9.6 y el resultado ha sido de 9.79. Se ha



alcanzando claramente el objetivo anual y se ha conseguido ese objetivo también mensualmente, con una valoración mínima de 9.66 en el mes de julio.

La evolución era también positiva en el período 2019 con una valoración sostenida en el tiempo mayor o igual a 9 sobre 10. El objetivo para 2019 se situaba en una valoración media anual mínima de 9.45 y el resultado fue de 9.74, alcanzando claramente el objetivo anual y consiguiendo ese objetivo también mensualmente, con una valoración mínima de 9.58 en el mes de marzo, coincidiendo con la puesta en marcha de la nueva herramienta.

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 2020 se define como tiempo medio acumulado y era de 2.00 días. El resultado fue de 1.96. Por tipos de contacto, el resultado para consultas fue de 0.59 días, mientras que para reclamaciones fue de 5.29 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. Así mismo, la baja presencia del personal en oficina a causa del covid-19 y sus consecuencias derivadas, ha tenido cierta influencia en el resultado final de este indicador.

El objetivo para este indicador en 2019 se definía como tiempo medio acumulado y era de 3.00 días. El resultado fue de 1.57 con un cumplimiento superior al 150%. Por tipos de contacto, el resultado para consultas fue de 0.64 días, mientras que para reclamaciones fue de 4.18 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. Sin embargo, es un resultado muy satisfactorio y que mejora de forma muy sustancial el resultado del año anterior en gran parte gracias a la nueva herramienta que nos ayuda a gestionar mejor los casos de forma individual, con un seguimiento más detallado lo que redundará en mejoras en la gestión global.

Al descargar la recepción de las llamadas de los teléfonos gratuitos de Atención al Consumidor en 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.

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, con frecuencia semanal y 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 o su naturaleza (por 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 2020, se han realizado auditorías de seguimiento a 12 proveedores con objeto de mejorar su sistema de seguridad alimentaria (22 proveedores en el ejercicio 2019). Se han realizado también, auditorías de homologación a 7 proveedores, todas ellas con resultado apto (2019: 4 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.



BO

Así mismo, en 2020 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 ha sido 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 2020 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.

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.



BO.

5.5. Fomento de hábitos saludables, nutrición y actividad física

Sin duda, el 2020 no pasará a la historia como un año más. La pandemia de la COVID-19, y el confinamiento de la pasada primavera, se ha traducido en algunos casos en un deterioro importante de la salud global.

Según un estudio realizado por la **Sociedad Española de Obesidad (SEEDO)**, prácticamente la mitad de los habitantes de España, sometidos durante varias semanas al confinamiento domiciliario, debido a la situación de alarma decretada por el gobierno con motivo de la pandemia de coronavirus, han experimentado un incremento de su peso medio durante este periodo de tiempo. En concreto, un 44,3% declara haber aumentado de peso en el confinamiento; y la mayoría de ellos, un 73%, sitúan el rango de elevación del peso entre 1 y 3 kilos.

Teniendo en cuenta esto, como Área de Nutrición y Salud de una gran empresa alimentaria, CAPSA FOOD y a pesar de que nuestra actividad se ha visto condicionada en muchos aspectos por la pandemia, no hemos dejado de lado nuestra labor de ayuda al necesario cuidado de la salud a través de nuevas actividades además de las que veníamos desarrollando transformadas la mayoría a formatos on line.

Una parte fundamental de nuestro trabajo consiste en potenciar los valores de la marca y dar a conocer los productos funcionales y su base científica en los Congresos y Jornadas de salud más importantes del país. En este tipo de actividades resulta clave la interacción física y, lógicamente, sin presencia física no hay eventos. De hecho, durante el año 2020 participamos físicamente en tan sólo 4 congresos de alrededor de los 20 planificados.

Está claro, ahora, si cabe más que antes, que la transformación va a pasar de ser una opción a ser una necesidad de muchas pequeñas y grandes empresas, de cara a poder afrontar la nueva realidad que nos dejará la Covid-19. La **transformación digital** se vislumbra como una de las piezas clave de las nuevas oportunidades que surgirán en el mundo que viene tras la pandemia. Es por ello, que durante este año 2020 hemos dedicado una parte muy importante de nuestros esfuerzos al desarrollo de una nueva web de Nutrición con el objetivo de reinventarnos y crear recursos digitales de calidad que nos permitan estar en contacto diario con los consumidores, y atender a sus dudas y necesidades. Además, nos hemos puesto a prueba lanzado retos on-line para nuestros empleados, hemos potenciado nuestro Instagram con contenido sencillo y saludable para todo el público, impartimos cápsulas de formación en formato on-line, etc.

A través de diversas actividades educativas se promueve el conocimiento de una buena alimentación, y la importancia de la actividad física como elementos fundamentales para una población más saludable.

- **Actividades en la infancia**

Durante los ejercicios 2020 y 2019 apoyamos las actividades dirigidas por la "Cofradía del Colesterol Bueno", se desarrollaron en distintos colegios de Avilés. Se trata de "desayunos saludables", cuya participación en los ejercicios 2020 y 2019 alcanzó aproximadamente los 200 niños (440 niños en el ejercicio 2019).

Y siguiendo con las actividades desarrolladas en la infancia, participamos, un año más, en la celebración del día "Sin cole. Navidad 2020" con el desayuno saludable. En colaboración con el área de Recursos Humanos, esta actividad se realizó en formato continuo con conexión en streaming para todos los asistentes.

Las actividades llevadas a cabo durante el ejercicio 2019 fueron las siguientes:

- Charlas "**ALIMENTACIÓN SALUDABLE EN LA INFANCIA**", dirigida a niños de 1º, 2º y 3º de primaria con el objetivo de mejorar sus hábitos alimentarios.
- Charlas "**DEPORTE-NUTRICIÓN**", dirigidas tanto a padres como a niños, con el objetivo de mejorar sus hábitos de alimentación.

- **Programas dirigidos a adultos**

Un año más colaboramos con la FESNAD en el **Día Nacional de la Nutrición**. El lema del año 2020 fue "**Cereales. Vayamos al grano**" (el lema del 2019 fue "Lácteos, tenlo claro"). Dada la situación provocada por la pandemia, las actividades llevadas a cabo en años anteriores en los distintos centros de trabajo fueron canceladas. Desde el área de Nutrición de CAPSA, no quisimos dejar pasar la oportunidad de recordar la importancia de llevar a cabo un estilo de vida saludable. Es por ello por lo que, a través del portal del empleado lanzamos el reto on-line: "**Y TÚ, ¿CÓMO LOS COMBINAS?**" con el que buscábamos que nuestros empleados nos mostraran alguna de sus combinaciones favoritas lácteo - cereal. Los participantes sólo debían compartir una foto a través de nuestro Instagram: [@nutricapsafood](https://www.instagram.com/nutricapsafood) o en el correo electrónico consultasnutricion@capsa.es.




Además, elaboramos un dossier complementario en el que se resaltaron los siguientes aspectos:

- a) Importancia de los cereales en la alimentación.
- b) Recordatorio de la importancia de los lácteos para la salud.
- c) Recomendaciones relacionadas con la COVID-19, enfocadas al cuidado de la alimentación y a reforzar el sistema inmunitario.

Resultaron **5 ganadores del reto** y, el premio consistió, en **lotes de productos** compuestos por distintas leches funcionales y packs de barras de cereales de ASANA.

Dada la gran acogida de este reto on-line y, siguiendo en la línea de motivación y fomento de hábitos saludables entre los empleados de la compañía, dada la situación excepcional provocada por la pandemia de la COVID-19, se lanzaron otros dos a lo largo del año.

- ✓ En octubre se lanzó el reto "**MI COMPRA SALUDABLE y TÚ ¿QUÉ COMPRAS?**", con el objetivo de ayudar a los participantes a aprender a **planificar la compra**. Este es uno de los aspectos fundamentales a la hora de llevar a cabo una alimentación saludable y evitar desperdiciar comida. Se elaboró por parte del departamento una guía de consejos y, se propusieron una serie de recetas saludables. Los participantes solo tenían que compartir, a través de las redes sociales, una foto de **la cesta de la compra**, de un **alimento imprescindible** o de **su nevera** o **despensa** donde quedara reflejada la elección de alimentos para el cuidado de la salud.
Esta vez, resultaron **3 ganadores** y, el premio consistió, en **lotes de productos** compuestos por distintas leches funcionales y packs de barras de cereales de ASANA.
- ✓ En colaboración con el **Área de Sostenibilidad** y coincidiendo con la **Semana Europea de la Prevención de Residuos**, se lanzó el reto, "**Y TÚ ¿CÓMO ACTÚAS FRENTE AL DESPERDICIO ALIMENTARIO?**". A través de este, buscábamos que los participantes nos mostraran que tipo de acciones llevan a cabo en su vida diaria y cómo actúan para evitar el desperdicio alimentario. Para ello, como en los retos anteriores, debían de compartir o enviar una foto tipo "batch cooking" o de las recetas de una cocina de aprovechamiento. Además, desde el departamento, se elaboró material didáctico relacionado con el tema:
 - ✓ Guía de Buenas prácticas: "**No desperdices lo importante, actúa diferente**".
 - ✓ Decálogo frente al desperdicio alimentario.

Información y Divulgación

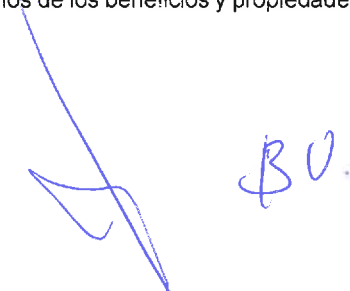
Como comentamos al inicio, durante este año 2020 centramos gran parte de nuestro esfuerzo al desarrollo de la **nueva web de Nutrición**. Nuestro objetivo es aumentar las visitas al site y posicionarnos como web de referencia en materia de Nutrición gracias a su contenido de calidad. Para ello, creamos nuevos apartados. La web se publicará y pondrá en funcionamiento a principios del 2021.

- **Etiquetado, alergias e Intolerancias**. Son dos de los aspectos que generan más dudas en las consultas recibidas a través del servicio de Atención nutricional.

- **Nutre tu conocimiento**. Se facilita información para profundizar en Nutrición y alimentación saludable. El consumidor tiene acceso a La biblioteca de publicaciones sobre productos, información científica, guías descargables actualizadas sobre distintos temas de nutrición, nuestros vídeos. Está elaborada con información rigurosa y contrastada, a partir de estudios científicos y literatura especializada.

- **Quiénes somos**. Tiene el objetivo de dar a conocer al consumidor el equipo humano real que está detrás del área de Nutrición de CAPSA, para crear un vínculo de cercanía y nuestras inquietudes.

- **Lácteos y salud**. La leche es uno de los alimentos más completos que existen. Su consumo está generalizado en todas las etapas de la vida, pero pese a ello, existen muchos mitos, y su consumo ha descendido en los últimos años. En esta sección desmontamos los más extendidos. Además, hablamos de los beneficios y propiedades de los lácteos, una recomendación para cada etapa.



- **Lácteos con un extra de nutrientes.** Se presentan las características nutricionales de nuestra gama de productos lácteos con un extra de nutrientes adaptados a las distintas necesidades.

- **Diseña tu menú saludable.** En esta sección el consumidor puede aprender a organizar un menú semanal. Todo ello gracias a consejos y a plantillas semanales con los grupos de alimentos. Además, se facilitan una serie de menús elaborados por dietistas-nutricionistas, adaptados a distintas necesidades: adultos, niños, embarazo y lactancia, etc.

- **Actualidad.** Aquí se ubican las últimas publicaciones en materia de Nutrición y salud, para estar al día de cualquier novedad en la materia.

- **Listado de alimentos.** Esta sección se actualizará con los alimentos de actualidad y más novedosos, con sus características y propiedades nutricionales.

- **Consulta a tu nutricionista.** Potenciamos esta sección con objeto de resaltar este servicio gratuito por el cual los consumidores pueden resolver cualquier duda nutricional.

- **Newsletter Nutrición.** Lanzamos la newsletter de nutrición para que los consumidores puedan suscribirse y estar al día sobre cualquier novedad relacionada con la nutrición.

En relación con el **Servicio de Atención Nutricional** externo, durante el año **2020 aumentaron el número de consultas con respecto al 2019.** Hemos dado respuesta aproximadamente a **1.041** consumidores en relación con 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** 2020 con respecto al Servicio de Atención Nutricional fue de **9,69** sobre un total de 10 puntos.
- El **tiempo medio de respuesta** en el 2020 fue de **1,58 días** mejorando el dato considerablemente con respecto al 2019.

Las **visitas médicas realizadas a Profesionales de la Salud** es otra de las actividades condicionadas por la situación de la pandemia y el estado de alarma, quedando canceladas en el mes de marzo. Hasta la fecha se habían realizado un total de **732** respecto de las aproximadamente 10.750 planificadas (mitad entre personal médico y mitad de enfermería). Además, el objetivo para este año era crear un colectivo de "super-target" específico de profesionales de la salud, con el que poder realizar acciones de promoción de la salud en un futuro. Los productos seleccionados para dar a conocer fueron **Suprema sabor vainilla** y, además, recodar las propiedades de **Fibra**. La **satisfacción de los profesionales visitados** con relación a la atención prestada y la exposición del contenido se midió a través de una encuesta, y el resultado promedio fue de **9,12 puntos** sobre 10.

Información y Divulgación

La **Cátedra Extraordinaria Universidad Complutense de Madrid-Central Lechera Asturiana** en Investigación y Formación en Nutrición y Educación para la Salud junto con el **Instituto Central Lechera Asturiana de Nutrición Personalizada**, participaron en el **42º Congreso Nacional de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN)**, celebrado en formato on-line. Con el objetivo de conocer mejor el proyecto iniciado en el 2019 "**Estudio del Microbioma Español**", se celebró la mesa redonda: "**Nutrición de precisión. Diseño del primer proyecto del Microbioma Español**". El acto fue moderado por 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. Como ponentes participaron la Dra. **Marta Hernández**, directora de Calidad y Nutrición de Central Lechera Asturiana y la Dra. **Cristina Vilanova**, directora científica de Darwin Bioprospecting Excellence.

El estudio del **MICROBIOMA ESPAÑOL** concluyó en el 2020 e incluyó un total de **530 pacientes**, seleccionados tras superar un elevado número de criterios de exclusión, con el propósito de conseguir una población lo más sana posible en el momento de entrar en el estudio. Cada participante cumplimentó cuestionarios de salud y enviaron una muestra de heces para el análisis de microbiota. El estudio ya ha obtenido el perfil taxonómico para todas las muestras y se ha realizado el cribado de las respuestas a los cuestionarios de salud y hábitos de vida. Actualmente, está en fase de análisis de las correlaciones estadísticas más esperables, y, sobre todo, de los aspectos relacionados con la dieta y hábitos de vida.



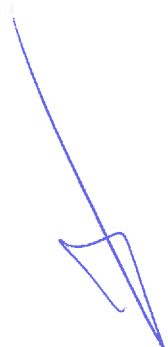
Un año más, apoyamos la **labor de investigación nutricional y divulgación de la evidencia científica** entre el colectivo profesional relacionado con la nutrición y la salud a través del **“Premio Internacional Hipócrates sobre Nutrición Humana”**. Este año, dadas las características especiales se optó por otorgar el premio a toda la vida profesional desarrollada por el profesor **Dr. D. Jesús Argente Oliver**. Universidad Autónoma de Madrid. Hospital Infantil Universitario Niño Jesús.

Un año más, como patrocinador de este premio mostramos el vínculo que la compañía mantiene con el mundo de la divulgación científica y, de su interés por apoyar a todos aquellos profesionales o instituciones comprometidos en establecer diferentes cuestiones relaciones con la nutrición humana.

5.6. Aportaciones a Fundaciones y Organizaciones

A continuación, se describe las describen las actividades de asociación y mecenazgo vinculadas con su actividad bajo el paraguas de su propósito. El importe total asciende a 395 miles de euros (359 miles de euros en 2019) 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.

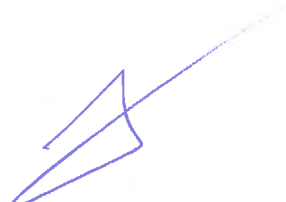
Adicionalmente, desde siempre hemos tenido un fuerte compromiso con la sociedad española que en 2020 que, como consecuencia de la pandemia, se ha redoblado con aquellos colectivos más desfavorecidos. A lo largo de este año, se han hecho donaciones de productos a través de los Bancos de Alimentos y de 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. La hostelería ha sido otro de los sectores que hemos apoyado, regalándoles más de un millón de litros de leche en su apertura. En total han sido cerca de tres millones de KI de productos (3.314.000) los donados por CAPSA FOOD en 2020.



BU.

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.	102-1,102-2,102-3,102-4,102-6,102-7,102-14	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 2020



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

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2020



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	3.7
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	102-41	3.7
El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-1	3.7
Formación		
Las políticas implementadas en el campo de la formación;	103	3.8
La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	3.8
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103	3.8
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	103	3.9
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		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	103	5.4


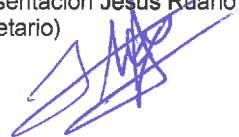

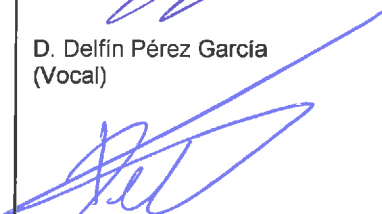


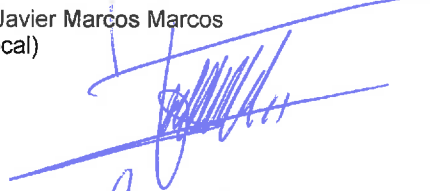
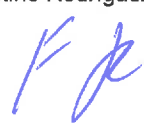
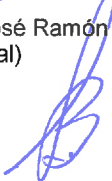

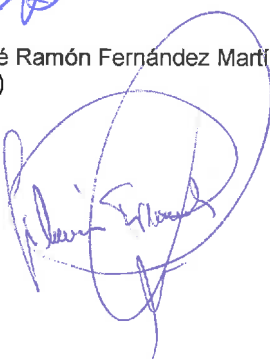
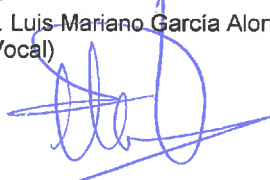
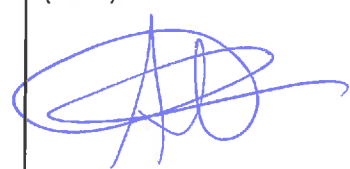
ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2020



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 fundamentales de la	407-1	4.1
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	103,406-1	4.1
La eliminación de: 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 26 de marzo de 2021 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. Delfin Pérez García (Vocal)</p> 
<p>NORTEÑA PATRIMONIAL S.L y en su representación D. José Manuel Agüera Sirgo (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. Lujs-Mariano García Alonso (Vocal)</p>  <p>D. Adolfo Luiña López (Vocal)</p> 

30.