



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

Informe de verificación independiente
Estado de Información no Financiera
al 31 de diciembre de 2019

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 2019, 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 descritos 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.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., C/Fray Ceferino, nº2, 33201, Oviedo, España
Tel.: +34 985 208 550, Fax: +34 985 212 617, www.pwc.es



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

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

Nuestra responsabilidad

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

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

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de 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 2019 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 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la Dirección de la Sociedad dominante.

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.

Conclusión con salvedades

Basándonos en los procedimientos realizados 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 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “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

26 de junio de 2020

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

2020 Núm. 09/20/00756

SELLO CORPORATIVO 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas

El presente estado de información no financiera (EINF), que forma parte del Informe de gestión consolidado del ejercicio 2019 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.

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.

El EINF posee carácter anual y hace referencia a datos consolidados procedentes del conjunto de la Compañía para el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019. 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 2018.

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 2019 y 2018:

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 2019 y 2018.

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%
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.	90%

El Grupo cuenta, además de la central en Granda, con otros cinco centros de producción que son Cueva del Molín, Quiteiro de Rei, Villagarcía de Arosa, Menorca y Zarzalejo, distribuidos por toda la geografía española, proporcionando empleo directo a más de 3.264 incluyendo ganaderos y empleados de la compañía, (3.446 en 2018) 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, ATO, Larsa y Asana.

El beneficio obtenido en España ha ascendido en el ejercicio 2019 a 23.123 miles de euros (2018: 22.831 miles de euros). El impuesto sobre beneficios pagados asciende a 4.664 miles de euros (2018: 4.169 miles de euros).

El total de subvenciones recibidas en el ejercicio asciende a 3.787 miles de euros (2018: 1.492 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

A lo largo de todo este tiempo la industria láctea ha tenido que afrontar, además de la crisis de consumo, la reducción de precios, el aumento de competitividad y la entrada de nuevas marcas.

Desde 2015 el mercado se ha caracterizado por la bajada del precio de la materia prima a nivel mundial, el incremento de la producción, el decrecimiento del consumo, así como por el fin de las cuotas lácteas en Europa. Un escenario agravado más, si cabe, por la deflación en los mercados de gran consumo, provocada por la mayor concentración y competencia entre los distribuidores, lo que además ha supuesto un aumento de las dificultades para las explotaciones de los ganaderos.

El Grupo Corporación Alimentaria Peñasanta ha dado respuesta a las demandas del consumidor, ofreciendo productos que aporten salud, al mismo tiempo que se apuesta por la eficiencia, la innovación y la excelencia como herramientas de creación de valor.

En un entorno como el actual, cada vez más global y donde la "globalización" (think global – act local) y la transformación han pasado a ser la solución para la obtención de beneficios en las compañías, se considera que la apuesta por lo local garantiza un desarrollo sostenible en el tiempo. Se busca contribuir a la profesionalización del sector primario y a aumentar la productividad de las ganaderías, en definitiva, conseguir unas cabañas sostenibles donde haya una oferta estable y que ofrezca rentabilidad a los ganaderos.

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 2015-2019. 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 dado un gran impulso a la excelencia y la innovación, lo que ha representado la puesta en marcha en 2017 del Plan Estratégico 2015-2019 con el que se pretende conquistar nuevos espacios en el mercado lácteo, ofreciendo productos que cumplan cuatro premisas claras: naturalidad, facilidad de consumo y eficacia en sus propiedades nutricionales, partiendo siempre desde el mejor sabor.

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

Apuesta por la Excelencia

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

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

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

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

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



- Gestionar la organización sobre la base de sus procesos clave, tanto de negocio como de soporte y estratégicos.
- Desarrollar alianzas con partners (clientes, proveedores y otros socios) para maximizar nuestro valor añadido de cara a los grupos de interés.
- Medir, revisar y mejorar los resultados clave de la compañía, mejorando el propio Sistema de Gestión.

La puesta en marcha del macro proyecto Excelencia 2020 sirve 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 los Retos 2020, es el marco para el desarrollo de todas las actividades del Grupo. Los retos de la compañía para el futuro son:

- 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).

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 2019, 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, BRC, IFS, FSSC 22000, HALAL, KOSHER, EFQM, OHSAS 18001, EFR, SAE, UNE 166001, WELFARE QUALITY, LECHE DE PASTOREO, y EMPRESA SALUDABLE.

Durante los ejercicios 2019 y 2018 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.

Las fábricas de Granda, Lugo y Zarzalejo cuentan con el certificado ISO 14000. La fábrica de Villagarcía se encuentra en proceso de certificación, esperando alcanzarlo en el año 2020.

En el año 2019, se han invertido 1,9 millones de € en instalaciones y equipos para optimizar la eficiencia energética y proteger el medio ambiente. (1,87 millones de euros en el ejercicio 2018).

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 2019 se han incorporado 14 nuevos camiones de gas natural licuado a sus rutas de transporte (2018: 11 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; así como programas de formación y sensibilización en mejoras prácticas agrarias. Para el año 2020, nos hemos marcado como objetivo que la energía de las ganaderías adheridas al programa "Clas energía" sea 100% energía verde, es decir, certificado con garantías de origen renovable. Además, se calculará la huella ambiental de las mismas con el objetivo de poder reducirla. En el año 2019, el 75% del consumo de energía de nuestras ganaderías fue de origen renovable.

Uno de los objetivos estratégicos es 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 tratando de este modo de contribuir a un nuevo modo de hacer las cosas apostando por la economía circular. Por este motivo, CAPSA FOOD está comprometida en alcanzar el objetivo de Residuo Cero a lo largo de 2020.

Todo ello comienza con el diseño de los productos y procesos y finaliza en el mejor destino que se le puede dar a aquellos impactos que no se pueden disminuir. El objetivo es que el valor de los productos, los materiales y los recursos (agua, energía,) se mantenga en la economía durante el mayor tiempo posible, contribuyendo a la preservación del medio ambiente.

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

2.2. Economía circular y residuos

En el ejercicio 2019 se han generado 16.950 toneladas de residuos (2018: 18.488 toneladas de residuos), consiguiendo reducir un 8,32% el impacto. Habiendo sido capaces de reciclar el 94,7% dándoles una nueva vida, de modo que han servido de materia prima para otros productos. Es importante destacar también que sólo el 0,5% de los residuos son considerados peligrosos (0,6% en 2018).

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

	Kg	
	2019	2018
Generación de Biogás	7.035.208	8.144.880
Nuevos fertilizantes (Compostaje)	7.391.487	7.547.930
Reciclado de nuevos materiales	1.629.724	1.595.024
RNPs No reciclado	808.548	1.094.972
RPs	85.281	105.192
Total	16.950.248	18.487.998
	%	
	2019	2018
Generación de Biogás	41,5%	44,1%
Nuevos fertilizantes (Compostaje)	43,6%	40,8%
Reciclado de nuevos materiales	9,7%	8,6%
RNPs No reciclado	4,7%	5,9%
RPs	0,5%	0,6%
Total	100%	100%

Han sido varios los proyectos llevados a cabo para mejorar la segregación de los residuos a lo largo del 2019, consecuencia de ello se ha logrado reducir en un 26% los residuos con destino eliminación respecto al año 2018.

2.3. Uso sostenible de los recursos y cambio climático

- Agua

El ratio de consumo de agua en 2019 ha sido de 2,85 m3 agua/ton de producto (2018: 2,98 m3) lo que ha supuesto una reducción del 4,36% respecto a 2018. El total de m3 consumidos en los ejercicios 2019 y 2018 es el siguiente:

	M3	
	2019	2018
Rio	361.739	334.802
Pozos	351.460	350.607
Red	1.793.961	2.009.066
Total	2.507.160	2.694.475

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

	%	
	2019	2018
Rio	14,4%	12,4%
Pozos	14,0%	13%
Red	71,6%	74,6%
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. Destacando durante este 2019 la disminución del consumo de químicos en las depuradoras de Granda, Lugo y Villagarcía. En el año 2018 se finalizaron los proyectos de ampliación de las depuradoras de Lugo y Villagarcía.

Con ello, se consigue que los vertidos tengan una calidad superior a la autorizada, emitiendo únicamente el 22,6% de la contaminación autorizada en el año 2019 (40% en el ejercicio 2018) (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 2019 se han recogido 913 millones de litros de leche (914 millones de litros en el ejercicio 2018).

El 100% de los bricks 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 98% de los plásticos usados en nuestros envases son reciclables. El 96% del cartón de los embalajes de los productos es de origen reciclado.

A lo largo del ejercicio 2018, se incorporaron a los envases los logotipos voluntarios "RECICLA" que ECOEMBES pone a disposición de los envasadores con el objetivo de facilitar los procesos de recogida, selección y reciclado del residuo.

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 los ejercicios 2019 y 2018 un 30 % se destinó para generar energía eléctrica y frío industrial en un proceso de trigeneración de alta eficiencia. En 2019 se generaron 82.196 MWh de energía eléctrica certificada con garantía de origen de alta eficiencia por la CNMC. (2018 se generaron 81.314 MWh).

El total de gas consumido en 2019 asciende a 450.057 MWh (2018:476.898 Mwh). Los ratios de generación eléctrica/kwh gas consumido fueron:

	KWh gas TOTAL/tn producto final*MWh EE exportada	
	2019	2018
Gas	0,0062	0,0065
Total	0,0062	0,0065

En 2018 se finalizó el proyecto "RECUPERA" en la instalación fabril más grande. Se trataba de un proyecto de economía circular en el ámbito de la energía, ya que la energía que hasta el momento se disipaba a la atmósfera y, por tanto, no se aprovechaba, ahora se recupera como una nueva fuente de energía en otro proceso; disminuyendo de este modo el consumo de combustibles fósiles.

Con este proyecto se consigue maximizar la eficiencia energética de todo el proceso de generación de vapor disminuyendo los consumos de gas para generar el vapor demandado por el proceso productivo a través de un proyecto innovador de recuperación de calor residual.

El ratio de consumo de gas natural fue:

	MWh gas natural a producto/ton producto	
	2019	2018
Gas natural	0,36	0,38
Total	0,36	0,38

- **Energía eléctrica**

El total megawattios consumidos en el ejercicio 2019 ha sido de 83.646 (2018: 82.452). El 100% del consumo de energía eléctrica tiene certificado de origen renovable; lo que contribuye a disminuir las emisiones de CO₂ y luchar contra el cambio climático.

El ratio de consumo de energía eléctrica de 2019 ha sido de 0,095MWh energía eléctrica/ ton de producto final (2018: 0,091 MWh energía eléctrica/tn prodcto final).

A pesar de haber realizado varios proyectos destinados a disminuir el consumo de energía eléctrica, el ratio ha aumentado debido a la instalación de una nueva línea de botella en la fábrica de Lugo. Se destaca el proyecto de sustitución de las luminarias por una instalación de iluminación eficiente (LED) en las zonas de mayor consumo energético, llevado a cabo en la fábrica de Granda.

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

Actualmente, no se ha establecido una meta concreta para la reducción de CO₂, pero la reducción de los consumos de los anteriores recursos se puede traducir en una disminución de la huella de carbono de un 4% respecto a 2018 ya que el ratio de emisión de toneladas de CO₂ emitidas por tonelada de producto final es de 0,00116 en el ejercicio 2019 y de un 0,00120 en el ejercicio 2018.

Los ratios que se muestran en los apartados anteriores, se han calculado en base a tonelada de producto final, lo que supone una ligera diferencia respecto al año pasado en el que el cálculo se hacía en base a tonelada de producto de entrada. Esto es debido a que se realizan proyectos de mejora para evitar mermas, y, por tanto, entendemos que deben de ser contemplados en los indicadores de mejora ambiental.

2.4. Protección de la biodiversidad

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

La fábrica está certificada ISO 14000 y se 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.

Innovación ambiental

Los principales proyectos que el Grupo ha llevado a cabo en materia medioambiental durante el ejercicio 2019, son los siguientes:

- **Entorno 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.

- **Participación en la "Semana Europea de Prevención de Residuos"**

En este ejercicio, CAPSA FOOD ha participado en la Semana Europea de Prevención de Residuos, cuyo tema principal era la comunicación y sensibilización de los empleados en materia de residuos. Para ello, desde el grupo se ha comunicado a los trabajadores los logros conseguidos a través de comunicados en el portal del empleado, pantallas de información, roll up en las entradas a las fábricas, entre otros.

Además, se ha querido involucrar no sólo a los empleados, sino también a sus familiares, haciéndoles entrega de imán para fomentar el reciclaje y la participación en una jornada informativa en COGERSA para aquellos empleados cuyo centro de trabajo se encuentra en Asturias.

- **Participación proyecto Libera**

Los trabajadores del Grupo y sus familiares han colaborado en la iniciativa 1m2 por la naturaleza del Proyecto LIBERA. Este proyecto persigue la concienciación y movilización de la sociedad para mantener los espacios naturales liberados de residuos. Este proyecto se ha materializado, mediante la limpieza del área natural La Acebera-El Carbayu (Lugones) y colaborando de este modo en la correcta segregación de los residuos encontrados y posterior reciclado, mejorando el impacto sobre el Medio Ambiente.

- **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 2019, el Grupo ha entrado a formar parte del Cluster de empresas alimentarias de Galicia (Clusaga) ocupando este año la presidencia de la comisión de sostenibilidad.

Además, el Grupo ha participado como ponente en los siguientes foros:

- Jornada los retos para un futuro sostenible en el sector alimentario gallego – CLUSAGA
- Hacia una gestión sostenible en la industria agroalimentaria: Innovación en el tratamiento y valorización de corrientes residuales – LIFE SEACAN

Los principales proyectos que el Grupo ha llevado a cabo en materia medioambiental durante el ejercicio 2018, son los siguientes:

• **Proyecto Life – Siamec**

Este proyecto fue co-financiado por la Comisión Europea en el marco del programa LIFE. Además de CAPSA FOOD, este proyecto liderado por Cetaqua Galicia con la colaboración de la Universidad de Santiago de Compostela, contando con otros socios como EMUASA, ESAMUR e HIDROGEA.

Con este prototipo se depurará el agua residual generada en la factoría de Outeiro de Rei a través de un proceso con tecnología SIAM (Sistema Integrado Anaerobio de Membranas), obteniéndose un efluente de calidad, el cual, a través de un tratamiento terciario posterior, permita su reutilización como agua de baldeo, riego, etc.

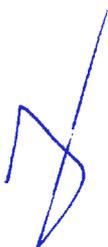
Al tratarse de un proceso anaerobio, se producirá energía en forma de biogás rico en metano y se reducirá considerablemente la generación de lodos en comparación con una planta convencional.

El Grupo colaboró en el diseño de este prototipo aportando su experiencia y conocimiento en la caracterización y tratamiento de aguas residuales de industria láctea.

Durante el año 2018 se trabajó en el prototipo instalado en nuestra fábrica de Outeiro de Rei y se elaboraron los planes de control analítico necesarios para el control operacional del proceso.

Desde nuestro laboratorio se realiza los análisis necesarios para la evaluación y validación de los rendimientos de depuración obtenidos, para que, en colaboración con la Universidad de Santiago se realicen los cambios necesarios para la optimización del proceso

• **Proyecto colaboración Carrefour**



En 2018 a través de la marca Central Lechera Asturiana el Grupo participó en un proyecto piloto de economía circular con el objetivo de contribuir al reciclaje a través de la concienciación al consumidor.

El proyecto fue desarrollado por una gran empresa de distribución que desarrolló una App que permite saber cómo reciclar los productos, al escanear el ticket de compra, convirtiendo los productos en objetos "inteligentes" mediante un sistema digital que garantice su trazabilidad hasta destino final incentivando el reciclado.

- **Participación en el proyecto "La hora del Planeta"**

El Grupo fue partícipe en la iniciativa la hora del planeta promovida por WWF, iniciativa simbólica para llamar la atención sobre el problema del cambio climático.

3. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

3.1. Recursos Humanos

Grupo Capsa cuenta con una plantilla media de 1.104 empleados en el ejercicio 2019 (1.098 empleados a cierre de 2018), 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	
	2019	2018
Alta Dirección	9	10
Administración y otros servicios centrales	241	237
Comerciales	82	81
Producción, logística, almacenes y delegaciones	772	770
Total	1.104	1.098

- *Número de plantilla a cierre*

	Número de empleados			
	Hombres		Mujeres	
	2019	2018	2019	2018
Alta Dirección	7	7	2	2
Administración y otros servicios centrales	122	117	121	116
Comerciales	74	74	7	7
Producción, logística, almacenes y delegaciones	618	618	154	149
Total	821	816	284	274

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

2019:

	Número	%
Eventuales	112	10%
Indefinidos más jubilaciones parciales	993	90%
Total	1.105	100%

2018:

	Número	%
Eventuales	91	7,91%
Indefinidos más jubilaciones parciales	998	92%
Contrato a tiempo parcial	1	0,09%
Total	1.090	100%




2019:

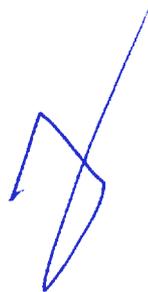
	Fijos		Eventuales		Jubilaciones parciales		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 30 años	11	4	20	17	-	-	31	21
31 a 45 años	340	134	36	19	-	-	376	153
46 a 60 años	307	74	13	7	-	-	320	81
> 60 años	22	10	-	-	72	19	94	29
Total	680	222	69	43	72	19	821	284

	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

2018:

	Fijos		Eventuales		Jubilaciones parciales		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 30 años	21	3	19	14	-	-	40	17
31 a 45 años	360	148	31	17	-	-	391	165
46 a 60 años	266	62	8	2	-	-	274	64
> 60 años	26	5	-	-	89	19	115	24
Total	673	218	58	33	89	19	820	270

	Fijos		Eventuales		Jubilaciones parciales		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Alta dirección	7	2	-	-	-	-	7	2
Administración y servicios centrales	99	100	6	8	9	7	114	115
Comerciales	68	6	4	1	8	-	80	7
Producción/logística/almacenes y delegaciones	499	110	48	24	72	12	619	146
Total	673	218	58	33	89	19	820	270




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

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

2018

	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	-	-	-	-	-	-	4	6	4	6
46 a 60 años	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2
> 60 años	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-
Total	-	-	-	1	-	-	6	7	6	8

3.3. Remuneraciones*Remuneración de los consejeros y directivos*

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

Remuneración media y brecha salarial

- Remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional

2019:

	Administración y servicios centrales		Comerciales		Producción/ Logística/ Almacenes/Delegaciones	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 30 años	20.161	19.693	-	18.400	14.290	13.822
31 a 45 años	33.972	29.977	29.661	23.267	24.107	20.527
46 a 60 años	48.509	34.331	30.487	25.540	26.072	21.960
>60 años	44.062	34.331	30.124	-	24.837	14.661
Brecha Salarial	34%		21%		30%	

2018:

	Administración y servicios centrales		Comerciales		Producción/ Logística/ Almacenes/Delegaciones	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
< 30 años	29.090	21.586	-	-	26.613	34.693
31 a 45 años	44.215	35.839	43.192	36.406	34.340	28.972
46 a 60 años	58.192	44.971	43.559	37.266	38.587	30.433
>60 años	62.903	-	46.523	-	40.092	41.415
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 existe 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/ Log/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).

En cuanto a los puestos de libre designación, se ha comparado aquellos puestos que están ocupados tanto por hombres como por mujeres, los datos que resultan son (media ponderada):

Hay que tener 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 (ver nº de hombres/mujeres en plan de desarrollo por cada posición).

3.4. Empleados con discapacidad

Durante 2019, Grupo Capsa tiene en su plantilla un total de 16 empleados que habían comunicado su discapacidad. 17 empleados en el ejercicio 2018.

La Empresa dispone de certificado de excepcionalidad (renovado 2017-2019) 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. 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.

- **Número de horas de absentismo**

2019:

	Horas absentismo	% Absentismo
Total causa	113.292	7,48%

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

2018:

	Horas absentismo	% Absentismo
Total causa	124.654	8,28%

	Horas absentismo	% Absentismo
Enfermedad	68.580	4,56%
Accidente laboral	10.112	0,67%

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 Grupo es el primero del sector lácteo español certificado como Empresa Saludable, que acredita un ambiente de trabajo saludable en el que prima la conciliación de la vida laboral con la familiar, la igualdad y la mejora de hábitos saludables relativos a la alimentación y a la actividad física tanto dentro de la empresa como fuera de él.

Este modelo desarrollado por AENOR está inspirado en el de ambientes de trabajo saludables de la OMS. Así, establece los requisitos de un Sistema de Gestión de Empresa Saludable (SIGES) para organizaciones comprometidas con los principios y recomendaciones existentes a este respecto y que quieren promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores, así como la sostenibilidad del ambiente de trabajo de manera continuada.

El modelo concibe una empresa saludable como aquella en la que sus integrantes colaboran para proteger y promover la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad del espacio de trabajo, dentro de un proceso de mejora continua considerando los siguientes aspectos: la salud y la seguridad dependen del entorno físico del trabajo; la salud, seguridad y bienestar dependen del entorno psicosocial del trabajo, incluyendo la organización del trabajo, riesgos emergentes y la cultura empresarial; los recursos de salud en el espacio laboral; y las formas de participar en la comunidad para mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y los otros miembros de la comunidad.

Desde Grupo CAPSA se considera la promoción de la salud como una estrategia empresarial moderna que aspira a la prevención de los riesgos profesionales (incluyendo enfermedades relacionadas con el trabajo, accidentes, lesiones, enfermedades profesionales y estrés) y a aumentar la capacidad individual de la población trabajadora para mantener su salud y calidad de vida.

Para ello, se pone a disposición de los empleados y sus familiares una serie de actividades de promoción de salud destinadas a mejorar la salud y el bienestar de las personas en el lugar de trabajo, mejorar la organización y las condiciones de trabajo, promover la participación activa y fomentar el desarrollo individual. Durante el 2019, el Grupo ha incorporado actividades saludables en todos los centros de trabajo, todas ellas con un fin social.

En 2019 se ha potenciado el uso de CAPSA LIFE, una plataforma corporativa que tiene como finalidad el fomento de la salud y el bienestar. En el caso de Granda, el centro de trabajo con mayor número de trabajadores, se ha puesto en marcha una senda saludable en las instalaciones. Además, han sido varias las campañas de comunicación que se han realizado para fomentar entre los empleados y sus familiares y amigos hábitos más saludables.

Se desarrollan múltiples iniciativas entorno a 4 ejes: Alimentación Saludables, Bienestar Emocional, Salud y Actividad Física, ofreciendo a los empleados y a sus familiares la oportunidad de participar en ellos. Se adoptan medidas de seguimiento para valorar la participación, satisfacción y eficacia de las acciones.

Tipos de accidentes y enfermedades profesionales

El número de accidentes laborales durante el ejercicio 2019 ha sido de 23 (18 hombres y 5 mujeres) En el ejercicio 2018 fue de 28, (8 mujeres y 20 en hombres). El 100% de los accidentes han sido calificados como leves y no ha habido ninguna muerte por accidente laboral en 2019 y en 2018. El índice Frecuencia: para el ejercicio 2019 ha sido de 13,58 y el índice de Gravedad del 0,26 En el ejercicio 2018, el índice de Frecuencia fue de 13,43 y el Índice Gravedad: 0,79. Durante el ejercicio 2019 se ha detectado 1 enfermedad profesional declarada, no habiendo existido ninguna en el ejercicio 2018.

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:

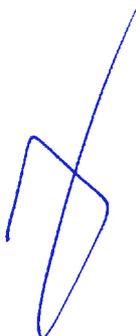
- Granda--> Convenio Colectivo CAPSA, CLAS, ASA y GEOMER, centro de Granda.
- Lugo--> Convenio colectivo CAPSA Lugo.
- Villagarcía--> Convenio Colectivo CAPSA Villagarcía.
- Zarzalejo --> Convenio colectivo estatal de industrias Lácteas.
- Delegaciones Comerciales y Menorca Llet --> convenio colectivo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



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.

Entre los objetivos fijados en 2019 están la realización de formar al 80% de la plantilla, cobertura de un 80% del plan de formación y satisfacción igual o mayor a 3 sobre 4. Mensualmente con toda la formación realizada, se hace seguimiento del Plan y se actualiza los indicadores de seguimiento. Durante el ejercicio 2019 se han impartido 27.874 horas de formación (alrededor de 24.104 en el ejercicio 2018), que se desglosan por categorías de la siguiente forma:

- Alta Dirección: 473 horas (2018:540 horas).
- Administración y Servicios Generales: 9.109 horas (2018:9.988 horas).
- Comercial: 2.334 horas (2018:4.154 horas)
- Producción/logística/almacenes y delegaciones: 15.958 horas (2018:9.422 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. 3
- 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.

4. ÉTICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

4.1. Ética y derechos humanos

El comportamiento ético es uno de los pilares fundamentales del Grupo y tiene como estandarte principal el Código Ético de la compañía aprobado por el Comité de Dirección el 16 de febrero de 2015, que regula el comportamiento de todos los miembros de la compañía, entendiéndose por tales, desde quienes integran el Consejo de Administración, a los representantes de cualquier índole y empleados de toda la compañía.

Asimismo, el respeto a los derechos humanos forma parte de los compromisos de Capsa con sus colaboradores. Dentro del Código ético del Grupo se recogen los principios esenciales que son 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.

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).

El mencionado Código Ético es la base sobre la que, como consecuencia de las sucesivas modificaciones operadas en la Ley Orgánica 10/1995 del Código Penal, primero a través de la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio y posteriormente con la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, se articulaba el Modelo de Prevención y Detección de Delitos implementado en la compañía desde 2015, Modelo que en el año 2019 y con intención de adaptarlo a la sistemática de las normas UNE ha empezado a reformarse para evolucionar hacia un Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal (SGCP) que permita a la compañía, no solo estructurar de una forma más uniforme y normalizada todos los riesgos y controles que afectan al cumplimiento penal, sino también obtener la certificación oficial que refrende públicamente nuestro compromiso con la ética profesional y el cumplimiento de toda la normativa de aplicación a nuestra actividad.

Como consecuencia de las mencionadas reformas, el Grupo procedió a revisar la numerosa relación de controles existentes en las distintas áreas de la organización, así como a realizar las adaptaciones oportunas al contenido de la reforma penal y a los nuevos tipos delictivos que se introducen, con la finalidad de configurar e implementar lo que, según la norma y la posterior jurisprudencia que la interpreta, se entiende como un adecuado modelo de prevención y detección de delitos.

Se inició el trabajo de implantación con la determinación de un mapa de riesgos penales que a través del desarrollo posterior del Modelo de Prevención ha marcado el objetivo de contar con un Sistema Integrado de Gestión de Riesgos para todos los niveles de la compañía, extendiendo así los dictados del Código Ético, no exclusivamente a lo relacionado con la adaptación a la reforma del Código Penal, y la lucha contra actividades como la corrupción y el soborno, sino a todos los niveles de cumplimiento a los cuales el Grupo está obligado, precisamente debido a las interacciones con todos sus grupos de interés.

4.2. Medidas para la lucha contra corrupción y soborno

El Código Ético de la compañía, como base del sistema de cumplimiento normativo, cuenta con un epígrafe dedicado al compromiso del Grupo 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.

- En este sentido, asumiendo la capacidad de dichas prácticas para perjudicar al entorno tanto social como empresarial e incluso laboral, a través del Código Ético, se asume 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 la empresa incluye dentro de su Modelo de Prevención y Detección de Delitos.
- Dicho control y más específicamente el compromiso asumido por la compañía, se traslada a los empleados a través de la formación, con la cual, y previa adaptación de los contenidos en función del tipo de puesto al que se impartiera, se ha hecho llegar a todos los empleados, desde el Comité de Dirección a las fábricas, a través de formación tanto presencial como por videoconferencia, en aquellos casos en los que era menos operativo desplazarse. Igualmente, todos estos conocimientos se refuerzan de manera continua a través de diversas iniciativas como: la colocación del Código Ético en el acceso principal a las oficinas, así como otro 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; así como la facilidad de acceso al texto del Código en cualquier momento a través del Portal del Empleado, así como de la página web corporativa, lo que permite tanto a los integrantes de la compañía como a aquellos agentes que se relacionan con ella el conocimiento de los compromisos.
- Igualmente, este compromiso con las buenas prácticas empresariales y contra la corrupción y el soborno se traslada también a todos los aliados, incluyendo la necesaria aceptación expresa del Código Ético en las licitaciones a proveedores, así como el establecimiento de una política interna de proveedores que incluye controles formales periódicos y documentados y un procedimiento diferenciado de autorizaciones para la contratación y el pago (segregación de funciones), que queda igualmente reflejado en el procedimiento de compras vigente que está recogido en el Sistema de Gestión Documental que da soporte a la actividad diaria de la compañía, y también al Modelo de Prevención y Detección de Delitos.
- Atendiendo al específico mercado en el que opera el Grupo, se dispone también de un procedimiento de "Aprovisionamiento de materia prima", donde se describe el sistema de compra de materia prima seguido para asegurar el cumplimiento de los compromisos de producción y venta, así como las gestiones y registros realizados en la descarga de cisternas en las diferentes fábricas.
- Además, todos estos controles que se podrían entender necesarios para dar inicio a una relación con el proveedor, desde las bases del cumplimiento ético al que se supeditan la actividad, no serían nada sino se controla igualmente el resto de la vida de esa relación con el proveedor. De esta forma, mientras un proveedor o aliado continúa prestando servicios para el Grupo, está supeditado a la superación de evaluaciones periódicas que miden el desempeño de su actividad, así como la incidencia de las posibles disconformidades que puedan surgir en ese desempeño, asegurando de esta forma los más altos estándares de calidad y cumplimiento de todos los proveedores.
- Y no solo los proveedores y resto de aliados quedan sujetos a los compromisos del Código Ético, sino que también todos aquellos miembros de CAPSA que deben relacionarse con ellos deben igualmente dar cumplimiento a dichos compromisos, estableciéndose dentro de la compañía los mecanismos necesarios para controlar y evidenciar

que dicha actividad cumple con las normas éticas y por consiguiente queda fuera de toda actividad delictiva. Para tal fin, tenemos implementado en la compañía un modelo de gestión para supervisar la actividad de todos aquellos empleados que tienen encomendadas tareas de venta a clientes, debiendo documentar su actividad comercial diaria, visitas a clientes realizadas, acuerdos comerciales formalizados, promociones aplicadas, etc, lo que da la posibilidad de vigilar constantemente que dicha actividad está en línea con la estrategia de la empresa y que cumple además con las normas éticas a las cuales se supedita la actividad, favoreciendo también la detección de hechos que pudieran ser contrarios al Código Ético o susceptibles de generar actividades delictivas cercanas a los tipos penales de corrupción y/o soborno.

- Aplicando los controles preceptivos en todas las fases del proceso a través del cual da lugar al desempeño del objeto social, es sin embargo necesario dar especial importancia a la parte de administración y contabilidad de la empresa, la cual está igualmente sometida a controles tanto genéricos como específicos destinados a la lucha contra la corrupción y el soborno, más si cabe teniendo en cuenta la obligada fiscalización por los organismos públicos de Hacienda y Seguridad Social. Igualmente, en el Código Ético, y respecto a esta actividad básica de toda empresa, se establece el compromiso 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".

De esta forma dentro de la compañía existen controles evidentes como auditorías externas encargadas a un tercero independiente para revisar que los estados financieros del Grupo representen en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la compañía, así como de los resultados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha; así como otro tipo de controles más específicos como 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 y el calendario mensual de operaciones de cierre, entre otros muchos procedimientos establecidos en la compañía y que son revisados periódicamente para la posible detección y en su caso prevención de actividades relacionadas con los delitos de corrupción y soborno.

- La forma que se ha establecido dentro del Modelo de Prevención y Detección de Delitos para revisar y controlar toda esta actividad es a través de un programa informático adaptado a las características del Grupo, en el cual están incluidos todos los controles antes mencionados, junto con otros controles necesarios para prevenir y detectar el resto de conductas susceptibles de generar responsabilidad de las personas jurídicas. Esos controles tienen establecida una periodicidad en función de factores previamente establecidos, remitiendo a las personas encargadas de llevarlo a cabo, a modo de tarea pendiente, la necesidad de cumplimiento y evidencia de dicho control, estableciendo la necesidad de que una segunda persona, distinta a la que da cumplimiento y deja evidencia de ese control, confirme y valide tanto el cumplimiento en sí, como la evidencia.

Todo este sistema informático y los resultados de los controles están supervisados por el Responsable de Cumplimiento de la compañía, con el apoyo interno del Departamento encargado del Sistema de Gestión documental, que lleva a cabo las actualizaciones de la normativa tanto interna, como externa, que está en la base de las obligaciones y que, en su caso, puede dar lugar a la actualización, modificación e incluso creación de nuevos controles, permitiendo así una alimentación continua del Modelo de Prevención y Detección de Delitos, en línea con el desarrollo de la compañía y del entorno en que actúa.

- Por último, como una parte fundamental que cierra el círculo de toda la 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, que permitiría a la compañía, pese a los controles y medidas establecidos, conocer la comisión de una posible actividad ilícita y adoptar las medidas oportunas, manteniendo en todo momento la confidencialidad del denunciante.

Al igual que el Código Ético está disponible para todos los que forman parte de del Grupo a través del Portal del Empleado. Igualmente, para el resto de grupos de interés que en su caso pudieran 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 Responsable de Cumplimiento, para que así pueda iniciarse el específico procedimiento establecido para el tratamiento de este tipo de denuncias. Durante los ejercicios 2019 y 2018, no se ha registrado ninguna denuncia.

5. SOCIEDAD

5.1. Protección de los consumidores

La misión del departamento de Atención al Consumidor y cliente es atender satisfactoriamente a los clientes y consumidores 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 de 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 por las siguientes vías:

- A través de las webs de las tres marcas principales (LARSA, ATO, Central Lechera Asturiana), 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 en un formulario de registro, incluido en la aplicación Gestión Atención al Consumidor.

Cada formulario generado es identificado automáticamente con un código de expediente que puede registrar 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 el envío de una muestra del producto objeto de reclamación.

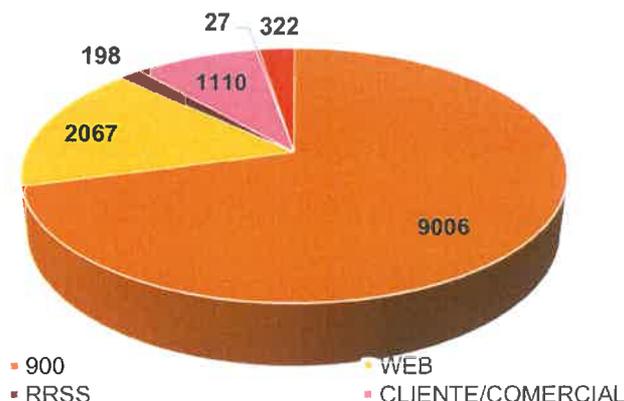
En caso necesario, y siempre en el caso de que se trate de una reclamación se procede a solicitar información a los departamentos que puedan estar implicados en el proceso (calidad, producción, logística, marketing, SIAC, I+D+i, etc.) la información relevante sobre el lote de producción, las características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

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.

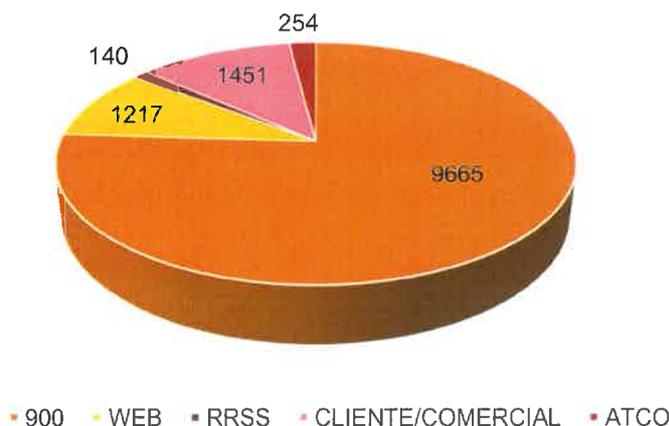
Durante 2019 se registraron un total de 12.730 casos, y de todos ellos recogidos en la base de datos, que incluyen reclamaciones, consultas y consultas nutricionales, el 70,7 % fue a través del Servicio telefónico de atención al consumidor y el 16,2 % a través de las web de la Corporación, siendo ambas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

2019: EXPEDIENTES BBDD ATCO según CANAL DE ENTRADA



Durante 2018 se registraron un total de 12.727 expedientes, y de todos los expedientes recogidos en la base de datos, que incluyen reclamaciones, consultas y consultas nutricionales, el 76% fue a través del Servicio telefónico de atención al consumidor. Dentro de los expedientes que se registraron 3.586 se correspondían con reclamaciones, 8.175 con consultas y 966 nutricional.

2018: EXPEDIENTES BBDD ATCO según CANAL DE ENTRADA



Por otro lado, para 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 periodo 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 ha sido 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.

La evolución era positiva en el período 2018 con una valoración sostenida en el tiempo mayor o igual a 9 sobre 10. El objetivo para 2018 se situaba en una valoración media anual mínima de 9,42 y el resultado ha sido de 9,64, alcanzando claramente el objetivo anual y consiguiendo ese objetivo también mensualmente, con una valoración mínima de 9,44 en el mes de julio.

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 2019 se define 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.

El objetivo para este indicador en 2018 se definía como tiempo medio acumulado y era de 3,00 días. El resultado fue de 3,11 con un cumplimiento superior al 95%. Por tipos de contacto, el resultado para consultas fue de 0,46 días, mientras que para reclamaciones fue de 9,81 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, se debe señalar que el tiempo máximo de respuesta inicial no supera las 48 horas y, en general, se realiza dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la notificación.

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. Así mismo, y para poder validar el correcto funcionamiento de este procedimiento en una situación real, se realizan simulacros de crisis de producto fabricado en todas las plantas propias.

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.

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 2019, se realizaron auditoría de seguimiento a 4 proveedores siendo el resultado apto para todas ellas (5 proveedores en el ejercicio 2018, todas ellas con resultado positivo). Se realizaron, también, auditorías de homologación a 22 proveedores siendo 2 de ellas no aptas (2018: 20 proveedores, siendo solo 3 no aptas).

5.3. Calidad y seguridad alimentaria

El grupo ofrece productos naturales y está comprometido con los grupos de interés. Para materializar dichos principios han llevado a cabo las siguientes acciones:

- El 99% de los productos no tiene E-s; ni aditivos artificiales, ni conservantes artificiales, ningún estabilizante. (98% en 2018). La máxima del Grupo es ofrecer productos 100% naturales.
- El grupo continúa trabajando para adaptar los productos que no podían hacer sin ser el 100% naturales.
- En las etiquetas se han rediseñado todos los envases mostrando los ingredientes en el frontal del pack y hablando de los ingredientes en un idioma fácil de entender.



5.4. Otros compromisos con la Sociedad y el Desarrollo Sostenible

El compromiso de Grupo Grupo Corporación Alimentaria Peñasanta con la sociedad, como el de cualquier empresa, solo puede construirse a partir del respeto de la legalidad en cada una de las operaciones emprendidas. Por ello, es importante la generación de riqueza que genera a través del comercio y el desarrollo de proveedores.

Dentro de los compromisos con la sociedad también se incluye la colaboración con diversas instituciones y acciones sociales durante los ejercicios 2019 y 2018 como son:

- Banco de alimentos: se ha constituido una colaboración anual con el Banco de Alimentos de Asturias.
- Carrera de la mujer: 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.

Desde Grupo Corporación Alimentaria Peñasanta y como marca, Central Lechera Asturiana, se defiende el origen, eminentemente ganadero y la propia naturaleza, así como un producto saludable como la leche, y base de la alimentación del hombre desde que dejó de ser nómada. Se cuida del sector y el entorno con el firme compromiso de ofrecer la mejor leche para elaborar productos lácteos de la máxima calidad.

Se cree que respetando el origen natural de lo que comemos, las personas podrán tener una mejor alimentación y mejor calidad de vida. Es por ello que desde el Área de Nutrición y Salud se continúa focalizando los esfuerzos en el desarrollo de estrategias que ayuden a mejorar la salud de las personas.

5.5. Fomento de hábitos saludables, nutrición y actividad física

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 2019 y 2018 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 2019 y 2018 alcanzó aproximadamente los 440 niños. En la misma línea, el Grupo colabora con varios colegios de Asturias impartiendo las siguientes actividades:

- 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**

En esta misma línea, y dentro del circuito de España de la "Carreras de la Mujer", en la Feria de la Corredora, previa a la propia carrera, ha contado con un stand de Atención Nutricional, en el que las participantes recibían consejos de Nutrición, además de ser, evaluadas desde el punto de vista nutricional. El número de mujeres atendidas ascendió en 2019 a 1.115 (2018: 900 mujeres).

Por otro lado, de cara a la promoción nutricional de la línea de productos BIO ASANA, Laura Sánchez-Dietista-Nutricionista CLAS, participó en las distintas Ferias de BIOCULTURA, impartiendo el taller: "*Etiquetado Nutricional*" en distintas ciudades: Madrid, A Coruña, Barcelona, Bilbao y Valencia.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2019, participamos en un evento en Gijón denominado "30 días en bici", con el objetivo de promover dos hábitos muy saludables: la movilidad activa y el desayuno saludable.

Durante el ejercicio 2018, el Grupo colaboró con la Sociedad Española de Dietética y Ciencias de la Alimentación (SEDCA) en las "Jornadas de la Alimentación Inteligente", celebradas en Madrid. La actividad didáctica propuesta




facilitó información fiable y contrastada a los ciudadanos interesados, así como a los pacientes, sus familiares y cuidadores.

En colaboración, también, con la Cofradía del Colesterol se desarrollaron durante el 2018, Jornadas "Vida saludable" para el Grupo DAORJE, grupo de empresas cuya actividad se desarrolla en los sectores industrial y medioambiental. Estas jornadas constaron de desayunos cardiosaludables, junto con una charla hábitos saludables impartida por especialistas en Nutrición. Llegando a un total de 320 adultos.

- **Programas ámbito interno/empleados**

- "Cuida tu salud aprendiendo a alimentarte".

Un año más se ha desarrollado el programa para empleados y familiares "Cuida tu salud aprendiendo a alimentarte". En los ejercicios 2019 y 2018, se llevó a cabo en las factorías de Granda, Lugo y Villagarcía.

Se trata de un programa de cuatro meses de duración desarrollado dentro de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa de la empresa, en el cual se fomentan hábitos de vida saludables entre los empleados de la compañía y sus familiares.

El objetivo principal es dotar a los trabajadores y/o a sus familiares de las herramientas y conocimientos necesarios que les permitan elegir su alimentación en base a las recomendaciones de los profesionales.

Un año más continúa la práctica de Pilates en las propias instalaciones de la fábrica de Granda, como complemento a una alimentación saludable.

Este año ha participado 160 trabajadores y familiares en el programa para el cuidado de la salud de empleados. (2018: 152) incrementando la participación respecto al ejercicio anterior en un 5,26%. Alrededor del 80% de los participantes han mejorado en positivo sus hábitos alimentarios, mejorando el dato del ejercicio 2018 que era del 60%.

- "Carnaval saludable"

En los ejercicios 2019 y 2018, dentro de las actividades de "CAPSA, Generadora de Salud", y con la colaboración del Departamento de Personas y Desarrollo, los hijos de los trabajadores de la fábrica de Granda disfrutaron de un desayuno y comida saludable con un menú supervisado por el departamento de Nutrición, a la vez que se les impartió una pequeña charla y un taller de cocina sobre conceptos básicos de nutrición.

- Día de la Nutrición

Con el objetivo apoyar todas las acciones encaminadas al fomento de hábitos saludables en la población, colaboramos con la FESNAD en el Día Nacional de la Nutrición. Desde el Área de Nutrición y Salud resaltamos la importancia de llevar a cabo un estilo de vida saludable para lograr así una mejora de la calidad de vida a través de distintas actividades en todas las fábricas de la compañía. Este año el lema fue "Lácteos, tenlo claro", por lo que aprovechamos para hacer un pequeño "guiño" a las distintas formas de consumir lácteos: batidos saludables, yogur natural con distintos toppings (fruta, frutos secos, etc.), queso, etc. Todo ello, se puso a disposición de los empleados en las distintas fábricas de la compañía.

Además, ese mismo día y con motivo del Día de la Nutrición, tuvo lugar en la "Nueva España" una mesa redonda en la que participaron los siguientes profesionales:

- Juan José Díaz, gastroenterólogo pediátrico del HUCA
 - Marta Hernández Cabria, Directora de Nutrición y Calidad de CAPSA.
 - Sonia González, profesora del departamento de Fisiología y Nutrición de la Universidad de Oviedo
 - María Fernández, directora del Instituto de Productos Lácteos de Asturias (IPLA)
- Día europeo para la prevención del riesgo cardiovascular

En marzo se celebró el Día Europeo para la Prevención del Riesgo Cardiovascular con el objetivo de sensibilizar a la población sobre la importancia de la prevención de las enfermedades cardiovasculares.

Los hábitos de vida saludables relacionados con la dieta, la actividad física, el mantenimiento del peso adecuado, el abandono del tabaco y la reducción del estrés, son fundamentales para la prevención y control de los factores de riesgo cardiovascular.

Dentro de nuestro eje de RSC, se obsequió a los trabajadores con un tentempié saludable, que tiene como base frutos rojos y frutos secos.

- Semana de la Seguridad, la Salud y el Bienestar

En septiembre de 2019 se celebró la 3ª Semana de la Seguridad, Salud y Bienestar con distintas actividades enmarcadas dentro del compromiso de CAPSA con la salud y bienestar de nuestros empleados y sus familias. El Departamento de Nutrición y Salud colaboró a través de distintas actividades tales como "Desayunos Saludables" para todos los participantes.

- Nuevo servicio de consultas nutricionales para empleados

A finales de año se puso en marcha el Servicio de Consultas Nutricionales dirigido a empleados, que persigue como objetivo, ayudarlos a resolver las dudas nutricionales y de alimentación, para alcanzar un estilo de vida saludable.

El Servicio de Consultas Nutricionales está disponible desde el Portal del Empleado MI CAPSA, a través de un sencillo formulario. Todas las dudas son atendidas y contestadas de manera personalizada por nuestras nutricionistas.

Información y Divulgación

- "Visitas a Profesionales de la salud".

Estas visitas tienen como objetivo que los profesionales de la salud conozcan los productos y sus beneficios, sensibilicen a sus pacientes y fomenten la necesidad de llevar una dieta saludable para prevenir enfermedades. Además, también se abordan otros temas relacionados con los últimos avances en el campo de la nutrición.

En la visita médica se ha dado a conocer al colectivo de profesionales, el lanzamiento del año 2019, leche con bifidus y, además, recordar las propiedades de Suprema y Fibra. El site creado para esta actividad tuvo en este ejercicio 424 registros (2018: 476 registros) por parte de profesionales de la salud.

El número de visitas ha aumentado un 6,12% con respecto a los años anteriores. En el ejercicio 2019 han sido 10.912 visitas por las 10.283 visitas del ejercicio 2018. Todas ellas en el ámbito de Atención Primaria (centros de salud). La distribución de profesionales visitados ha sido: 55% Médicos de familia y 45% Enfermeras.

Con el fin de conocer la acogida entre los participantes, se realizaron una serie de encuestas sobre el grado de satisfacción del profesional de la salud ante la visita realizada. El grado medio de satisfacción (0-10) realizada fue de: 8,94. con un objetivo inicial del 8,80, es decir, se cumplió el objetivo con un 101,60%.

- Servicios nutricionales: web, teléfono, redes sociales.

- ✓ "Site" lecheynutricion:

El site de Nutrición sigue incluido dentro de la web corporativa. Se dispone de un espacio dinámico en constante actualización y dedicado a las noticias de mayor interés tanto a nivel de consumidor como de profesional. Se actualizan mensualmente las recetas y menús en función de la edad o necesidades específicas. También cuenta con un espacio íntegro dedicado a los lácteos donde se pone de manifiesto los beneficios que aportan los lácteos para cuidar la salud a través de estudios científicos constatados. Los profesionales cuentan con un acceso privado y con la herramienta Nutrición en Consulta pueden configurar para sus pacientes dietas equilibradas de una forma rápida y sencilla.

Las visitas realizadas al "site" de Nutrición durante el 2019 han sido 147.439. Es decir, se han mejorado un 61% con respecto al año 2018.

- ✓ "Site" Nutrición:

Durante el año 2019, con este servicio se ha dado respuesta aproximadamente a 1.015 consultas sobre temas generales o más específicos relacionados con la salud y la nutrición. Cabe destacar las consultas sobre alérgenos contenidos en los productos, que son cada vez más frecuentes. También el proceso de

deslactosado de la leche es un tema de mucho interés para nuestros consumidores. Otro tema de interés, es el tratamiento térmico de la leche de cara a la seguridad enfocada a las embarazadas.

La satisfacción de los consumidores 2019 con respecto al Servicio de Atención Nutricional fue de 9.62 puntos, obteniéndose un 101,25% de cumplimiento sobre el objetivo inicial. El tiempo medio de respuesta en el 2019 fue de 2,62 días, obteniéndose un 107,28 % de cumplimiento del objetivo inicialmente marcado.

- Congresos y Jornadas en el ámbito de la Salud

Durante los ejercicios 2019 y 2018, el Grupo ha participado en distintos congresos de sociedades médicas y nutricionales y en varias jornadas científicas. Dada la importancia y el número de profesionales asistentes (7.000 médicos en 2019 y 5.000 en el ejercicio 2018), destacamos el 41º Congreso Nacional de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN) celebrado en Gijón.

Congresos 2019:

- ✓ 14 º Congreso Autonómico de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN). *Febrero 2019, Cantabria*
- ✓ 4º Congreso Autonómico de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN). *Febrero 2019, Murcia.*
- ✓ 19º Encuentro Nacional de Salud y Medicina de la Mujer (SAMEN). *Febrero 2019, Madrid.*
- ✓ XXIII Jornadas Internacionales de Nutrición Práctica. *Abril 2019, Madrid.*
- ✓ XI Congreso Nacional FAECAP *XI Congreso Nacional de la Federación de Asociaciones de Enfermería Comunitaria y Atención Primaria (FAECAP).* Abril 2019, Vitoria.
- ✓ VII Congreso Nacional de Pacientes Crónicos de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN). *Mayo 2019, Murcia.*
- ✓ 41 º Congreso Autonómico SEMERGEN Cataluña. *Junio 2019, Barcelona*
- ✓ 41º Congreso Nacional de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN). *Octubre 2019, Gijón.*
- ✓ VII Congreso Autonómico de Aragón de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN). *Noviembre 2019, Zaragoza.*
- ✓ XXXVIII Congreso de la AEMN "Salud y Cronobiología". *Noviembre 2019, Madrid*

Congresos: 2018

- ✓ III Congreso Autonómico de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN). *Febrero 2018, Murcia.*
- ✓ SAMEM 18, Encuentro Nacional de Salud y Medicina de la Mujer. *Febrero 2018, Madrid.*
- ✓ XXII Jornadas Internacionales de Nutrición Práctica. *Abril 2018, Madrid.*
- ✓ XXI Congreso Autonómico de la Comunidad Valenciana de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN). *Abril 2018, Castellón.*

- ✓ V Congreso Nacional de Pacientes Crónicos de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN). *Abril 2018, Córdoba*
- ✓ 5º Congreso Autonómico SEMERGEN Castilla y León. *Mayo 2018, León.*
- ✓ 4º Congreso Autonómico de Cataluña de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN). *Junio 2018, Barcelona*
- ✓ 27º Congreso de la Sociedad Andaluza de Medicina Familiar y Comunitaria. *Octubre 2018, Jaén.*
- ✓ NUTRIMAD: XII Congreso de la Sociedad Española de Nutrición Comunitaria (SENC) y IV World Congress Public Health Nutrition. *Octubre 2018, Madrid.*
- ✓ 32º Congreso Nacional de la Sociedad Española de Pediatría Extrahospitalaria y Atención Primaria - SEPEAP. *Octubre 2018, Málaga.*
- ✓ 40º Congreso Nacional de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN). *Octubre 2018, Palma de Mallorca.*
- ✓ IX Congreso de la Sociedad de Enfermería Familiar y Comunitaria de Asturias " (SEAPA). *Octubre 2018, Gijón.*
- ✓ VI Congreso Autonómico de Aragón de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN). *Diciembre 2018, Zaragoza.*

Las jornadas celebradas en el ámbito de la nutrición celebradas durante los ejercicios 2010 y 2018 son las siguientes:

Jornadas/ Reuniones 2019:

- ✓ XVII Curso Internacional de Inmunonutrición en la salud y el bienestar. *Febrero 2019, Madrid.*
- ✓ 7ª Jornadas Residentes y Tutores SEMERGEN. *Marzo 2019, Pontevedra.*
- ✓ 24ª Reunión Nacional de la SEH-LELH. *Marzo 2018, Madrid.*
- ✓ I Jornada de Colexio Oficial de Dietistas-Nutricionistas de Galicia. *Marzo 2019, Pontevedra.*
- ✓ 7º Encuentro Multidisciplinar Andaluz para el Manejo del Paciente en Riesgo Cardiovascular. *Abril 2019, Jerez*
- ✓ 3ªs Jornadas Nacionales de Digestivo SEMERGEN. *Abril 2019, Castellón.*
- ✓ 11ªs Jornadas Cardiovasculares SEMERGEN. *Abril 2019, Cuenca*
- ✓ 4ªs Jornadas Multidisciplinares Andaluzas de Prevención y Rehabilitación Cardíaca. *Junio 2019, Granada.*
- ✓ 2ª Jornadas de Residentes y Médicos de Familia SEMERGEN País Vasco. *Noviembre 2019, Vitoria*
- ✓ 2ª Jornadas de Residentes y III Jornadas Autonómicas de SEMERGEN-ILLES BALEARS. *Noviembre 2019, Palma de Mallorca*
- ✓ IV Jornadas de Residentes SEMERGEN Canarias. *Noviembre 2019, Santa Cruz de Tenerife*

Jornadas/ Reuniones 2018:

- ✓ IX Workshop Sociedad Española de Probióticos y Prebióticos SEPyP. *Febrero 2018, Zaragoza.*

- ✓ 6ª Jornadas Residentes y Tutores SEMERGEN. *Marzo 2018, Toledo.*
- ✓ 23ª Reunión Nacional de la SEH-LELH. *Marzo 2018, Zaragoza.*
- ✓ 6º Encuentro Multidisciplinar Andalucía para el Manejo del Paciente en Riesgo Cardiovascular. *Abril 2018, Cádiz.*
- ✓ II Jornadas de Patología Digestiva en Atención Primaria. *Abril 2018, Santander.*
- ✓ Reunión anual de la Sección de Cardiología de la Sociedad Española de Cardiología (SEC). *Abril 2018, Pontevedra.*
- ✓ XXII Jornadas Internacionales de Nutrición Práctica. *Abril 2018, Madrid.*
- ✓ 10º Jornadas Nacionales Cardiovasculares de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN). *Abril 2018, Vitoria.*
- ✓ Reunión Anual Sección Riesgo Vascular y Rehabilitación Cardíaca. *Mayo 2018, San Sebastián.*
- ✓ 2ª Jornadas de Residentes y Médicos de Familia SEMERGEN País Vasco. *Noviembre 2018, Vitoria.*

Investigación nutricional

La Cátedra Extraordinaria Universidad Complutense de Madrid-Central Lechera Asturiana en Investigación y Formación en Nutrición y Educación para la Salud ha desarrollado un papel fundamental dando lugar a varias mesas redondas en Congresos a nivel nacional como el 41º Congreso Nacional de la Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN), XI Congreso Nacional FAECAP XI Congreso Nacional de la Federación de Asociaciones de Enfermería Comunitaria y Atención Primaria (FAECAP) y las XXV Jornadas de Nutrición Práctica dentro del XI Congreso internacional de alimentación, nutrición y dietética (SEDCA).

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". En el año 2019 el premio ha recaído en María Yolanda Sanz Herranz, investigadora del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) del Instituto de Agroquímica y Tecnología de los Alimentos: 'Efectos de un producto lácteo suplementado con inulina y maltodextrina sobre la pérdida de peso y marcadores de riesgo de enfermedades cardiometabólicas en el contexto de una dieta con restricción calórica. Intervención aleatoria, dobleciego y controlada. Central Lechera Asturiana como patrocinador de este premio muestra 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.

En el ejercicio 2019 se han llevado a cabo diversas iniciativas y proyectos en el ámbito de la nutrición personalizada. El Instituto Español de Nutrición Personalizada, creado en el ejercicio 2018 pero cuya actividad ha comenzado a desarrollarse principalmente en el ejercicio 2019, nace con la misión de investigar y mejorar el estado de salud y bienestar del individuo a través de la nutrición de precisión, gracias a la colaboración de instituciones con una sólida reputación científica y con el aporte de los últimos avances tecnológicos. Entre los principales proyectos, destacamos:

1) Proyecto "39ytú"

En enero de 2019 nace "39ytú" es el 1º proyecto del IENP (nueva sociedad 100% CAPSA), basado en la recomendación nutricional de precisión tras la realización de un test del microbioma (secuenciación genética de la microbiota). Su nombre, hace alusión a los 39 billones de bacterias que colonizan el intestino y conforman la microbiota, y que desempeña funciones en la nutrición, el metabolismo y en la protección y desarrollo del organismo.

Con este test, realizado a partir de una muestra biológica, es posible conocer nuestro microbiota y detectar posibles alteraciones. Existen evidencias científicas que demuestran que una pérdida de la diversidad bacteriana, provocada por el estrés, la toma de antibióticos o una dieta baja en fibra puede acarrear consecuencias para la salud. Para ayudar a recuperar el equilibrio de la microbiota se pueden utilizar una serie de microorganismos "buenos", que la Organización Mundial de la Salud llama probióticos, que son bacterias vivas, que consumidas en las dosis adecuadas confieren un beneficio en la salud del consumidor.

En esta 1ª fase del proyecto, el equipo de nutricionistas, investigadores y médicos que colaboran con el Instituto han seleccionado siete problemas de salud: intolerancia al gluten, reducción del colesterol, control de glucosa, disconfort digestivo, disconfort intestinal, mejora de las defensas y regularidad intestinal. Existe una evidencia científica de que una dieta equilibrada y el aporte de soluciones nutricionales con probióticos y otros ingredientes bioactivos, pueden actuar y modificar la composición de la microbiota. A partir de los datos de análisis, se podrán realizar recomendaciones de hábitos de nutrición saludables, así como la "prescripción" de una solución individualizada de precisión.

Las soluciones bioactivas de 39ytú son complementos alimenticios en los que se combinan microorganismos vivos, o lo que es lo mismo: probióticos con ingredientes bioactivos. Cada solución contiene un probiótico específico e ingredientes bioactivos, que poseen efectos beneficiosos sobre la diana en concreto. Todos los ingredientes de los productos han sido estudiados mediante estudios clínicos, de estabilidad y de seguridad, lo que garantiza su eficacia e inocuidad.

La formulación exclusiva de los complementos de 39ytú junto a una dieta variada y equilibrada y un estilo de vida saludable ayuda a alcanzar una nutrición balanceada para favorecer un microbiota intestinal más saludable, pudiendo evitar el desarrollo de problemas relacionados.

Los complementos alimenticios están elaborados sin azúcares añadidos, sin lactosa (a excepción del destinado al control de glucosa), sin grasa, ya que están elaborados con leche desnatada, con proteína láctea, y todos tienen sabor fresa.

2) Proyecto "ESTUDIO MICROBIOMA ESPAÑOL"

En mayo de 2019, el Comité Ético de Investigación Clínica del Hospital Clínico San Carlos de Madrid, aprobó el inicio del "Proyecto del Microbioma Español". Un proyecto desarrollado por la Cátedra Central Lechera Asturiana de la Complutense, financiado por el Instituto Central Lechera Asturiana para la Nutrición Personalizada.

Se trata de un proyecto pionero, a la hora de determinar el mapa de la flora intestinal de la población española sana, y cuyos resultados ayudarán a determinar la existencia de un microbioma humano central y detallar su relación con distintas enfermedades y alteraciones de la salud. Es un estudio clínico descriptivo y observacional. El equipo investigador trata de medir y analizar los datos del microbioma intestinal de una muestra de población española sana.

Y es que la microbiota intestinal consta de billones de microorganismos bacterianos que sirven como un "órgano" importante que regula los procesos metabólicos, incluida la digestión y absorción de nutrientes, la síntesis de las vitaminas, la modulación de la inmunidad y la producción de toxinas y carcinógenos.

La muestra del estudio incluye a personas sanas, de ambos sexos y con edades entre 18-70 años, contando cada comunidad autónoma con una misma muestra representativa de la misma.

5.6. Aportaciones a Fundaciones y Organizaciones

A continuación, se describen las actividades de asociación y patrocinio que la empresa realiza en distintos ámbitos. Esta es una labor importante para que el Grupo corresponda a la sensibilidad de sus clientes y colaboradores apoyando causas sociales que les resulten importantes. El importe total asciende a 359 miles de euros (290 miles de euros en 2018) 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 y Club excelencia de gestión.

6. COVID-19

La aparición del Coronavirus COVID-19 en China en enero de 2020 y su reciente expansión global a un gran número de países, ha motivado que el brote vírico haya sido calificado como una pandemia por la Organización Mundial de la Salud desde el pasado 11 de marzo. Teniendo en consideración la complejidad de los mercados a causa de la globalización de los mismos y la ausencia, por el momento, de un tratamiento médico eficaz contra el virus, hacen pensar en que pudieran existir ciertos efectos en nuestra operativa.

Por todo ello, la fecha de formulación de este Estado de Información no financiera es prematuro realizar una valoración detallada o cuantificación de los posibles impactos que tendrá el COVID-19, que dependerá en gran medida de la evolución y extensión de la pandemia en los próximos meses, así como de la capacidad de reacción y adaptación de todos los agentes económicos.

No obstante, los Administradores y la Dirección del Grupo, han realizado una evaluación preliminar de la situación actual conforme a la mejor información disponible, y considerando el sector en el que operamos y que actualmente no se ha producido un descenso de la actividad de las fábricas, sino que las mismas operan con total normalidad, no estimamos impactos significativos a este nivel, ya que nuestra actividad productiva se enmarca en un sector estratégico, relacionado con el de la alimentación, y partiendo de la premisa de la transitoriedad de la situación. Asimismo, la solidez financiera del Grupo y la posición de liquidez servirá para hacer frente a esta situación excepcional.

Asimismo, de la evaluación preliminar realizada y sobre la base de lo anteriormente indicado, confirmamos que no hay ningún aspecto que tenga impacto sobre las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2019.

Finalmente, resaltar que los Administradores del Grupo están realizando una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que puedan producirse.



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

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 2019



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

430,

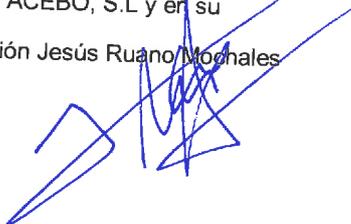
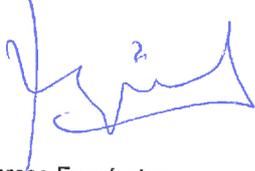
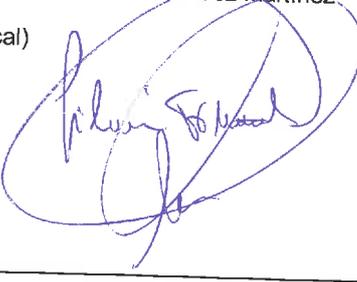
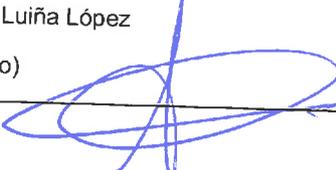
ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019



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;	103,102-9,308-1	5.2
* Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;		
Sistemas de supervisión y auditorias 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 del trabajo forzoso u obligatorio;	409-1	No aplica
La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	No aplica

Reunidos los administradores de Corporación Alimentaria Peñasanta, S.A. en fecha 29 de mayo de 2020 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 2019 el cual viene constituido por el documento que precede a este escrito, cuyas hojas se presentan ordenadas con los números 1 a 37.

FIRMANTES:

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

60