

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No
Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado el
31 de diciembre de 2019**

DIEGO ZAMORA, S.A. y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE DIEGO ZAMORA, S.A. y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2019

A los Accionistas de Diego Zamora, 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 anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, de Diego Zamora, S.A. y sociedades dependientes (en adelante el Grupo), que forma parte del Informe de Gestión consolidado del Grupo.

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 el Anexo "Índice de Contenidos GRI" incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Diego Zamora, 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, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el anexo "Índice de contenidos GRI" 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 Diego Zamora, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

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

Nuestra firma aplica a 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, que se refiere exclusivamente al ejercicio 2019. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su 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 que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo 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 del Grupo 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 el Grupo y descrito en el apartado II del EINF, considerando 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.

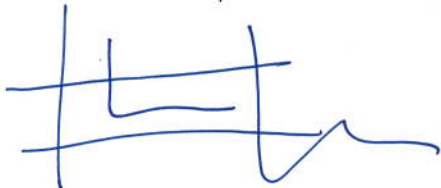
Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto adicional alguno que nos haga creer que el EINF de Diego Zamora, 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, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el anexo "índice de contenidos GRI" 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.

Grant Thornton, S.L.P. Sociedad Unipersonal



Antonio Marín Martínez

Murcia, 31 de Julio de 2020

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

GRANT THORNTON, S.L.P.

2020 Núm. 18/20/00329

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

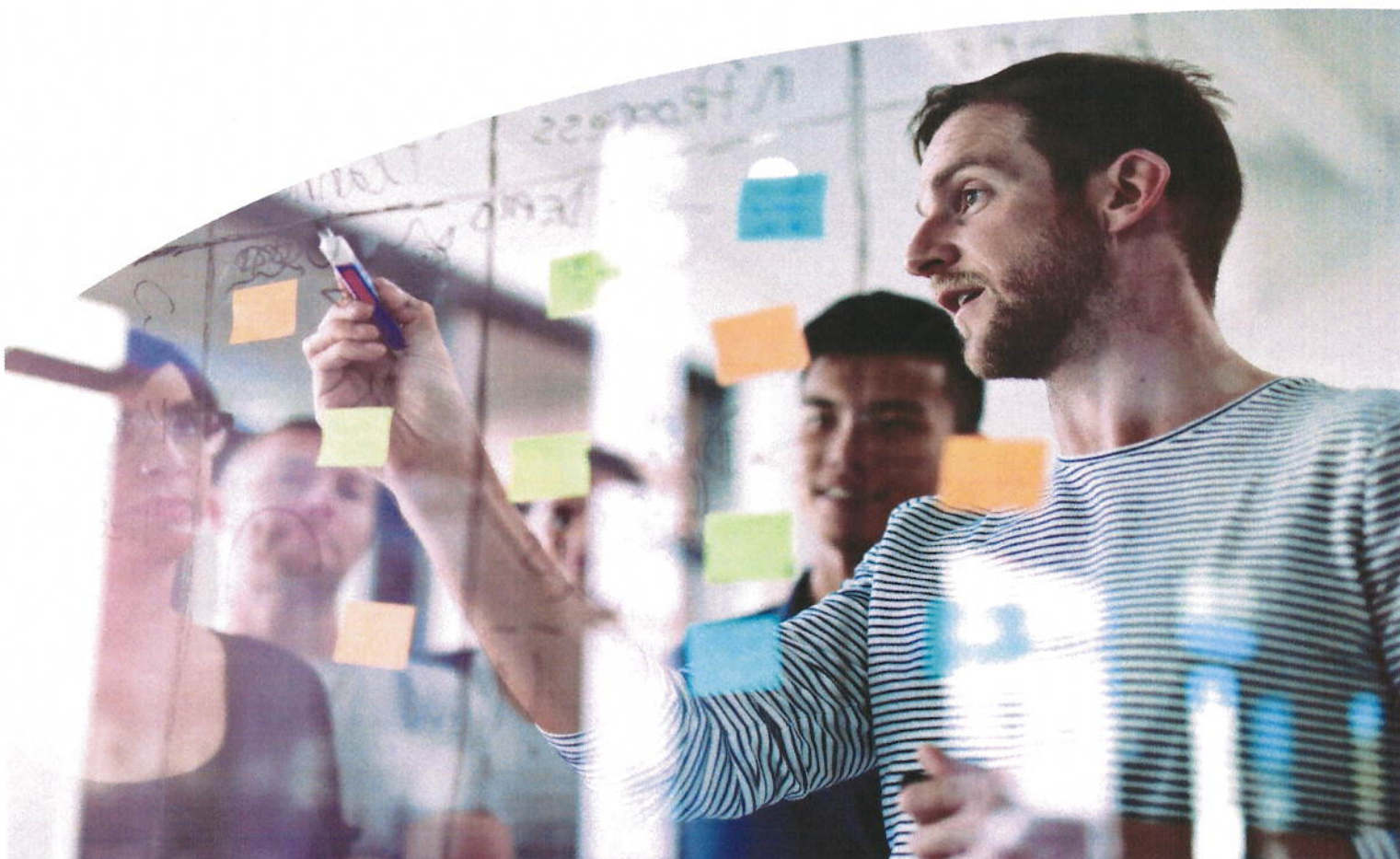
Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas



Estado de Información No Financiera Consolidado del ejercicio 2019

Diego Zamora S.A. y sociedades dependientes

9 de julio de 2020



Contenido

1.	Introducción	3
2.	Contexto y objetivos	5
2.1.	Alcance	5
2.2.	Materialidad	5
3.	Aspectos organizativos	8
3.1.	Descripción del modelo de negocio	8
3.2.	Organización y estructura	9
3.3.	Objetivos y Estrategias	12
3.4.	Descripción de las políticas que aplica el Grupo respecto a las cuestiones del informe	14
4.	Medio Ambiente	16
4.1.	Contaminación	16
4.2.	Economía circular y prevención y gestión de residuos	17
4.3.	Uso sostenible de los recursos	17
4.4.	Cambio climático	20
4.5.	Protección contra la biodiversidad	20
5.	Cuestiones Sociales y Relativas a los empleados	21
5.1.	Empleo	21
5.2.	Organización del trabajo	24
5.3.	Salud y seguridad	25
5.4.	Relaciones sociales	26
5.5.	Formación	27
5.6.	Contratación y Accesibilidad universal de personas con discapacidad	28
5.7.	Igualdad	29
6.	Anticorrupción y Antisoborno	31
6.1.	Medidas para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales	31
6.2.	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	33
7.	Derechos Humanos	35
8.	Información sobre el Grupo	37
8.1.	Compromisos con el desarrollo sostenible	37
8.2.	Subcontratación y proveedores	38
8.3.	Consumidores	38
8.4.	Información fiscal	40
	Anexo – Índice de Contenidos GRI	41

1. Introducción

Diego Zamora, S.A. (en adelante, la sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo o Zamora Company) se constituyó el tres de enero de mil novecientos setenta y siete (1977). Aunque el inicio de la actividad se remonta a 1946, no fue hasta los años 70 cuando se decidió dar lugar a la integración de las distintas organizaciones en una sola con el objetivo de que compartan una única visión de empresa familiar y cercana, orgullosa de sus fundadores, de sus raíces y de las personas que han formado parte de ella desde sus orígenes. Desde entonces, es una compañía reconocida a nivel mundial, con un portfolio de más de 15 marcas operando en más de 80 países en el mundo. Adicionalmente, el Grupo se encuentra en plena estrategia de expansión como parte de su Plan Estratégico 2017- 2020. En este sentido, fomenta e incentiva aquellas actividades que posibiliten la consolidación y el crecimiento de sus marcas, tanto en los mercados en los que ya están presentes, como en los nuevos que se puedan abrir.

Por otro lado, el domicilio social de la sociedad dominante se encuentra en calle Silicio nº 10 del Polígono Industrial de los Camachos, Cartagena (Murcia), desarrollando sus actividades en el domicilio anteriormente descrito. Su objeto social, coincidente con su actividad, es la tenencia de acciones, prestación de servicios de back-office y arrendamiento de inmuebles.

El Grupo sigue manteniendo su fuerte compromiso con la Cultura, su desarrollo y difusión, especialmente en sectores estratégicos como el cine, conciertos musicales, espectáculos en vivo y festivales musicales. El apoyo se materializa en una inversión creciente y en la participación en la producción de cine español y festivales musicales, principalmente a través de las Agrupaciones de Interés Económico (AIE).

Mencionar que la totalidad de las sociedades del Grupo tienen ejercicio anual y han cerrado su contabilidad el 31 de diciembre de 2019. Estas sociedades se han incluido en la consolidación aplicando el método de integración global, excepto las AIE que han sido integradas por el método de puesta en equivalencia.

En cuanto al apartado de I+D+i se ha continuado trabajando con diferentes proyectos a través de Innovations Zamora, S.L.U. Se sigue investigando en la innovación tecnológica que aporte mejoras en los procesos y mayor calidad a los productos, tanto en la división de vinos como de licores.

Dentro del marco de Gobierno Corporativo, el Grupo sigue apostando por la institucionalización del gobierno corporativo, la gestión integral de los riesgos y los programas de cumplimiento. En este sentido, dispone de una política de riesgos que establece las directrices para asegurar que los riesgos relevantes que pudieran afectar a los objetivos y actividades del Grupo sean identificados, evaluados y controlados de forma sistemática, con criterios uniformes y dentro de los niveles de riesgos fijados.

El Grupo dispone de Código Ético y el correspondiente sistema de gestión establecido en las compañías, que constituyen un mecanismo eficaz para detectar y tratar los posibles casos de corrupción y fraude.

Por otro lado, los procesos de las sociedades del Grupo están integrados en sistemas estructurados según estándares internacionales de Referencia (ISO 9001, ISO 14001, BRC e IFS), que son sometidos a auditorías sistemáticas, tanto internas como externas.

En conclusión, el Grupo tiene claro que la responsabilidad frente a la sociedad engloba no solo a todos los empleados y organizaciones de la compañía sino también a los clientes, proveedores y colaboradores en todo el mundo. Zamora Company estructura su compromiso en 6 ejes de actuación:

- o Promover un consumo responsable.
- o Garantizar la plena satisfacción del cliente.
- o Implicación social.
- o Proteger nuestro planeta.
- o Involucrar a los colaboradores.
- o Motivar a los empleados.

Por último, en cada línea de actuación, el Grupo mantiene compromisos que aseguran la contribución al objetivo común global de proteger el planeta, asegurar la prosperidad y erradicar la pobreza. Para ello se revisa y monitorizan los objetivos fijados para asegurar el progreso adecuado de los mismos. En este sentido el Grupo ha creado una estrategia de sostenibilidad en 2019 con KPIs, englobada y monitorizada dentro del modelo creado de Conscious Company.

Os invitamos a conocer nuestro desempeño y a compartir nuestro compromiso en elaborar marcas únicas, de la mano de personas apasionadas por lo que hacen.

2. Contexto y objetivos

2.1. Alcance

A finales del 2018, entró en vigor la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018) que sustituye el Real Decreto Ley 18/2017, de 24 de noviembre, por el que se traspuso al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad.

Mediante el presente documento, y en base a lo establecido en la Ley 11/2018, el Grupo tiene el objetivo de informar sobre cuestiones:

- o Organizativas.
- o Medioambientales.
- o Sociales y relativas al personal.
- o Derechos humanos.
- o Lucha contra corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.

Para la elaboración de este informe, se han considerado las Directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE y todo aquello establecido en los Estándares de Global Reporting Initiative (Estándares GRI). Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción *Esencial* de los Estándares GRI.

El Grupo ha seleccionado a Grant Thornton, S.L.P. (Sociedad Unipersonal) para que elabore el informe de verificación independiente de seguridad limitada, dicha verificación ha sido realizada por Grant Thornton S.L.P, en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, de conformidad con la nueva redacción dada por la Ley 11/2018 al artículo 49 del Código de Comercio.

El presente documento relativo al Estado de Información No Financiera Consolidado incluye información referente al ejercicio 2019. La periodicidad de publicación de este documento será anual. El alcance del presente documento se centrará en Diego Zamora, S.A. y sociedades dependientes.

2.2. Materialidad

Se ha realizado un análisis de materialidad con el objetivo de identificar los aspectos más relevantes en el desempeño de la actividad empresarial.

El análisis de la materialidad, que supone una investigación de los temas relevantes para el negocio y los grupos de interés, es clave en el Grupo, tanto para el reporting como para la definición de las estrategias, iniciativas y relaciones con los grupos de interés.

Tal y como define el estándar GRI, la materialidad es el umbral que determina los aspectos que son suficientemente relevantes para los grupos de interés y sobre los que se debe informar, dado que influyen sustancialmente en su toma de decisiones. Los resultados del análisis se presentan en la Matriz de Materialidad.

EL Grupo establece los siguientes temas de relevancia:

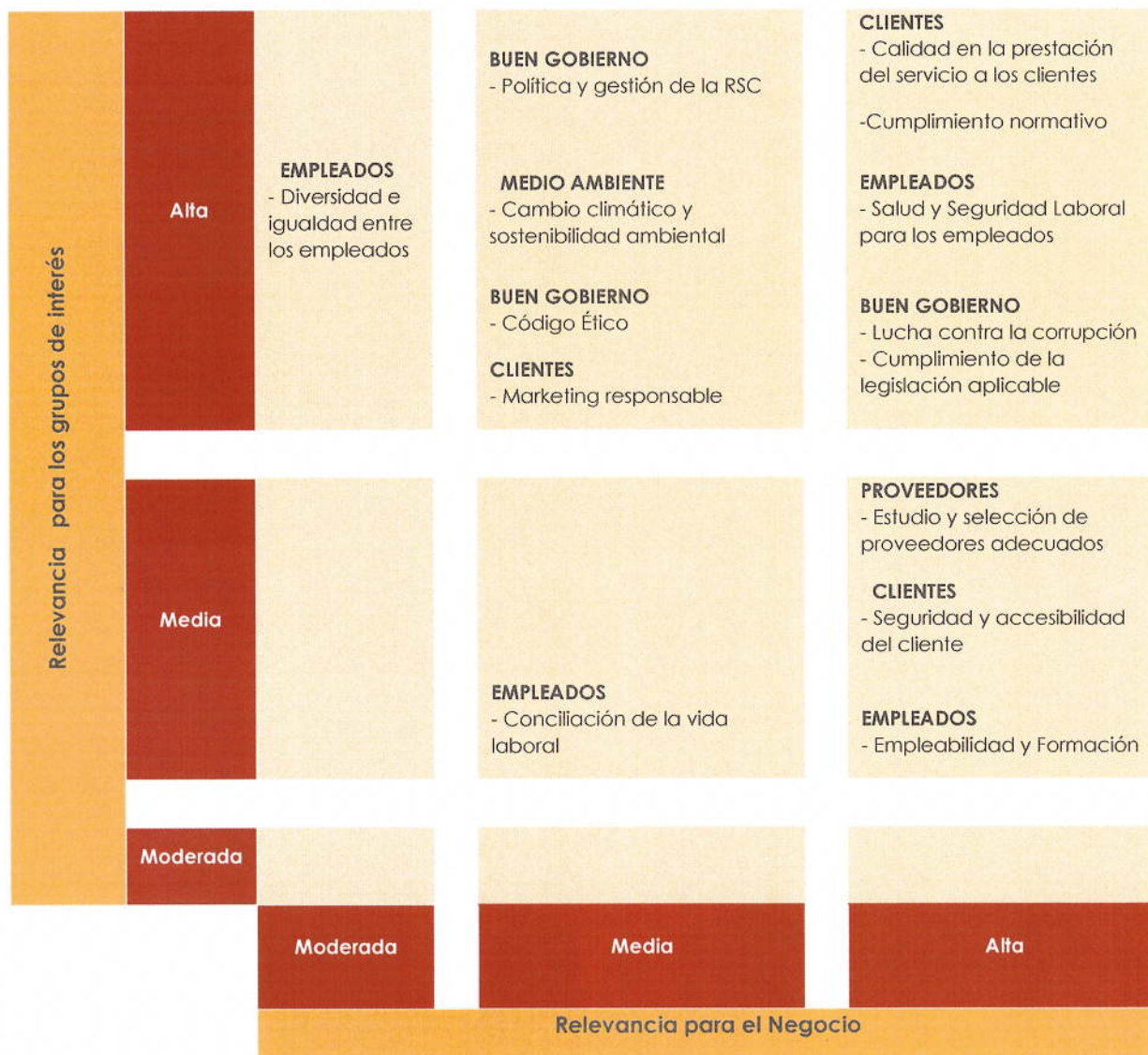
Áreas	Temas Relevantes Genéricos
Empleados	Salud y Seguridad Laboral
	Empleabilidad y Formación
	Conciliación de la vida laboral
	Diversidad e igualdad
Buen Gobierno	Cumplimiento de la legislación aplicable
	Lucha contra la corrupción
	Código Ético
	Política y gestión de la RSC
Clientes	Marketing responsable
	Calidad en la prestación del servicio
	Seguridad y accesibilidad del cliente
	Cumplimiento normativo
Medio Ambiente	Cambio climático y sostenibilidad ambiental
Proveedores	Estudio y selección de proveedores adecuados

El proceso de conceptualización y elaboración del presente documento ha seguido las recomendaciones y principios del GRI para la recopilación del contenido y establecimiento de los temas relevantes anteriores, que son los siguientes:

- o **Participación de los grupos de interés:** El Grupo tiene establecidos para cada uno de sus grupos de interés los canales adecuados de comunicación. De este modo, ejerce una escucha activa de sus inquietudes.
- o **Contexto de sostenibilidad:** El presente informe amplía el reporte sobre el desempeño del Grupo desde la perspectiva económica hacia las otras dos dimensiones de la sostenibilidad: social y ambiental. Lo cual está bajo el paraguas del proyecto denominado Conscious Company.
- o **Materialidad:** El documento da una respuesta amplia y comprensible a los temas que han resultado de relevancia crítica y alta para el Grupo y sus grupos de interés.
- o **Exhaustividad:** Gracias al análisis de materialidad, se ha podido definir el grado de cobertura de cada uno de los temas. De todos ellos se presenta información necesaria, suficiente y oportuna para que los grupos de interés puedan llevar a cabo una correcta evaluación.

Además, se ha tenido en consideración la "Materiality Map" del SASB (Sustainability Accounting Standards Board) así como el estudio de RobecoSAM, donde se identifican temas significativos por cada una de las industrias y sectores a las que pertenecen las empresas.

Teniendo en cuenta el análisis realizado, se presenta a continuación la matriz de Materialidad (relevancia) del Grupo:



3. Aspectos organizativos

3.1. Descripción del modelo de negocio

Objeto Social

El objeto social de Diego Zamora, S.A., sociedad dominante del Grupo, es la tenencia de acciones, prestación de servicios de back-office y arrendamiento de inmuebles. El Grupo está clasificado dentro de la lista de actividades económicas como comercio y distribución al por mayor de bebidas, actividad que realiza gracias al conjunto de sociedades dependientes.

Propiedad y forma jurídica

La Sociedad Diego Zamora, S.A., tiene como forma jurídica, como su nombre indica, el de una sociedad anónima.

Ubicaciones del Grupo

El Grupo tiene el domicilio social de la sociedad dominante en calle Silicio nº 10 del Polígono Industrial de los Camachos, Cartagena (Murcia). Las principales instalaciones industriales del Grupo se encuentran situadas en dicha localidad, en Haro (La Rioja) y en Madrid.

Dispone de instalaciones y almacenes de distribución en Haro, Cartagena, Barcelona, Zaragoza, Galicia, Navarra, Italia, Estados Unidos, Francia, Reino Unido y República Dominicana, principalmente.

Mercados

A partir de los años 60, el Grupo empieza a exportar su producto "Licor 43" a mercados internacionales. Fue en 1989 cuando se funda una de las sociedades dependientes Zamora International, S.L.U., que servirá como vehículo entre las empresas productoras del Grupo y los distribuidores en cada uno de los mercados de exportación. En esta línea, en el ejercicio 2019 las ventas nacionales e internacionales se empiezan a aproximar, siendo la tendencia a alcanzar un mayor peso de las ventas en los mercados internacionales.

3.2. Organización y estructura

Tamaño de la organización

Como ya hemos mencionado, Zamora Company es uno de los principales productores y distribuidores de vinos y espirituosos/licores premium a nivel global, con más de 15 marcas operando en 80 países. El Grupo cuenta con el Plan Estratégico 2017-20, a través del cual contempla las inversiones en mercados extranjeros como gran palanca del crecimiento organizativo.

Si medimos el tamaño del Grupo en niveles de ventas, el desglose de la cifra de negocios del ejercicio 2019 (de acuerdo con las Cuentas Anuales Consolidadas de 2019) por área geográfica se detalla en la siguiente tabla:

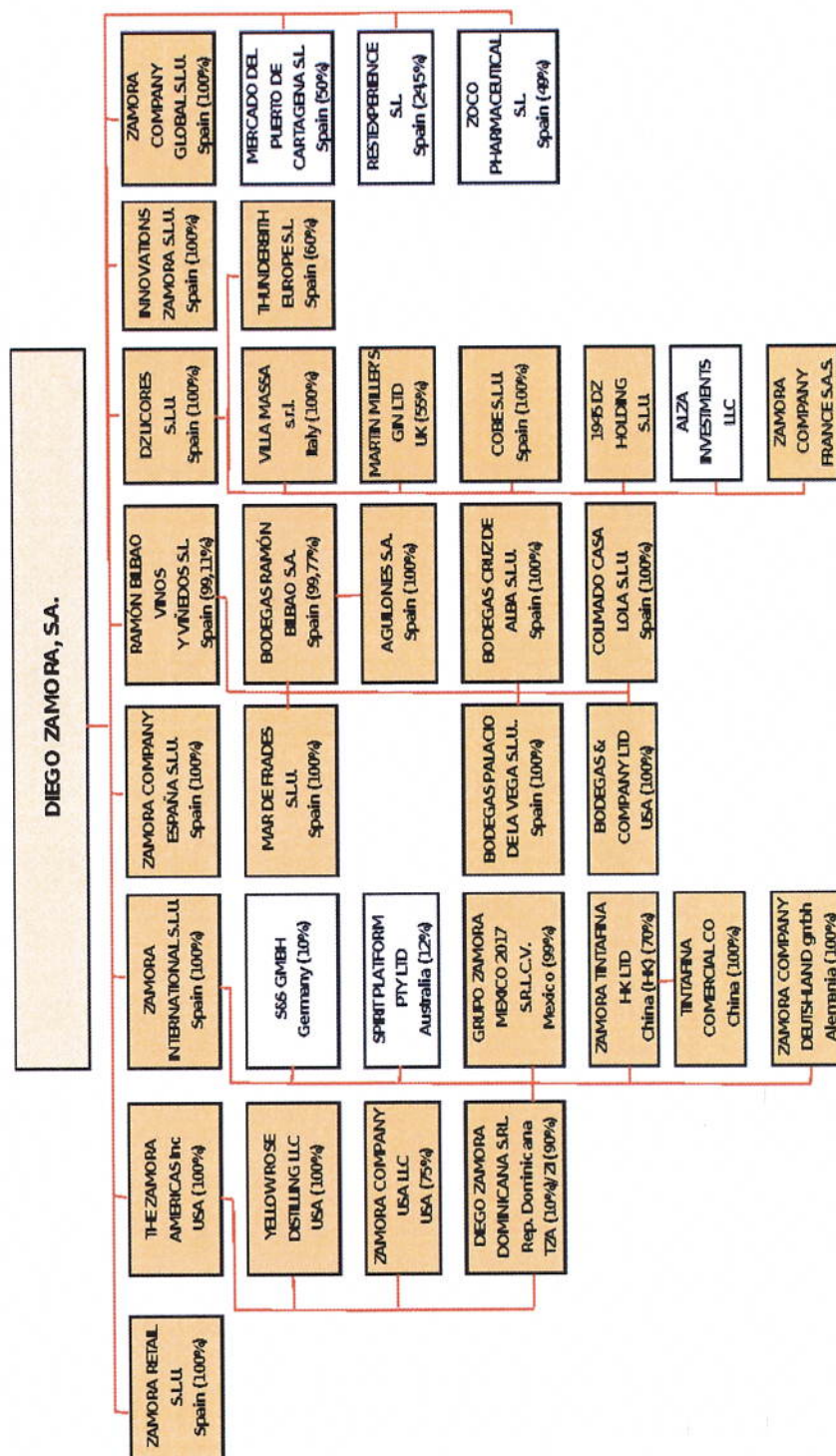
Países	Cifra de Negocio (euros)
Nacional	129.867.933,43
Intracomunitario	44.909.918,89
Resto del Mundo	33.776.005,11
Total	208.553.857,42

Estas cantidades recogen la cifra de negocio agregada de las sociedades que se encuentran bajo el perímetro de consolidación del Grupo.

En términos de personal, la plantilla al finalizar el ejercicio 2019 era de 512 personas poseyendo datos a efectos de este informe de **481** personas, ubicándose un **87,94%** en territorio nacional y un **12,06%** en territorio internacional.

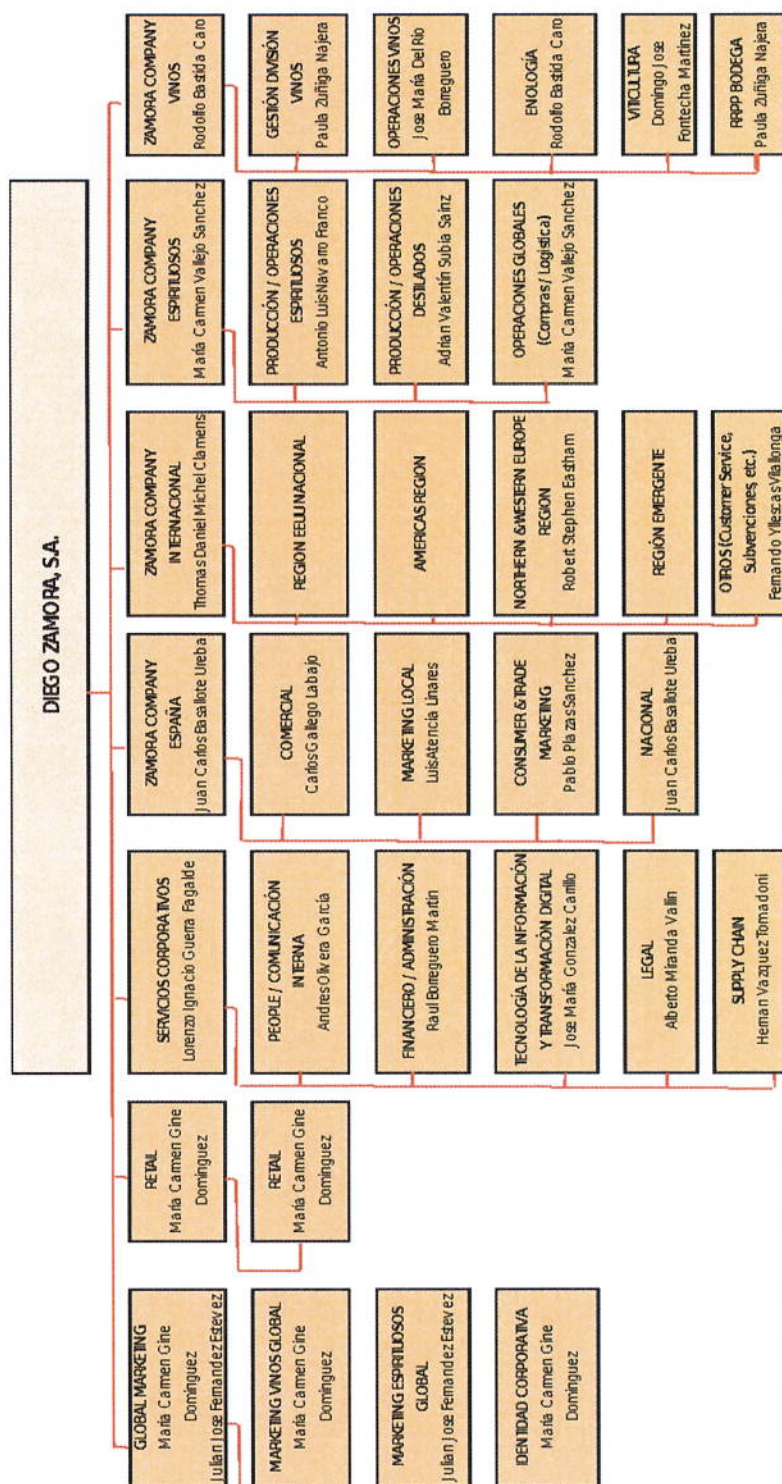
Participaciones en empresas del Grupo

A continuación, se detalla la participación (%) y la estructura de gobernanza de la sociedad dominante en las sociedades dependientes (coloreadas las que entran dentro del **perímetro de consolidación**):



Estructura de Gobierno

A continuación, se detalla la estructura de gobierno (por unidades de negocio) del Grupo. Se muestran las diferentes **unidades de negocio** y sus correspondientes **áreas**:



Principales líneas de Negocio

La organización del Grupo se basa en 3 pilares:

- o **Producción de vinos:** bajo el sub-holding de Ramón Bilbao Vinos y Viñedos, S.L., se agrupan las bodegas o productores de vino.
- o **Producción de Espirituosos:** bajo DZ Licores, S.L.U., se agrupa la actividad de fabricación y las participaciones en compañías de licores/espirituosos.
- o **Distribución:** la distribución se estructura por mercados, algunos de los cuales son atendidos por rutas al mercado propias del grupo, y a través de Zamora Company Global, S.L.U. para los mercados donde no hay presencia propia.

Atendiendo a la actividad realizada, el Grupo tiene **dos líneas principales de negocio:** los **espirituosos** y el **vino**. Los espirituosos representan un mayor porcentaje sobre las ventas totales, estando, en cualquier caso, bastante niveladas las cifras de ventas de ambas líneas de negocio.

3.3. Objetivos y Estrategias

El Grupo dispone de un conjunto de valores que comparte con todos y cada uno de sus empleados con el objetivo de generar el ADN deseado de Zamora Company. Estos **valores** son los siguientes:

- o **Compromiso:** está en todas las operaciones de la compañía. En las relaciones con los compañeros, accionistas, clientes, consumidores y la sociedad. En Zamora Company hay un compromiso en la toma de cada decisión y en la ética de cada acción. Nuestro compromiso y responsabilidad son el éxito y garantía de nuestra relación con los grupos de interés de la compañía y la relevancia de las actuaciones ambientales y sociales que realizamos.
- o **Independencia:** todas las personas pertenecientes al Grupo tienen el control sobre sus decisiones y son responsables de los resultados alcanzados.
- o **Innovación:** desde el Grupo se tiene la premisa de que el futuro se inventa cada día. En este sentido, la innovación es un reto constante a la que nos aproximamos sin descuidar la máxima calidad y responsabilidad que gozan nuestras acciones, productos y su esencia

Estos valores recogen la forma de ser del Grupo y sus empleados, en definitiva, su ADN. El Grupo puede sintetizar su modo de hacer en el siguiente **lema**:

"Unique Brands, Passionate People"

- o **Unique Brands:** el objetivo del Grupo es crear y desarrollar marcas únicas que puedan ser altamente deseadas por los mercados y muy diferentes de los competidores. Las Marcas son el alma de Zamora Company. No sirve cualquier marca. Ya sean propias, o desarrolladas internamente, o adquiridas, deben ser siempre diferenciales.

- **Passionate People:** las personas que trabajan en el Grupo están comprometidas, orgullosas y muy apasionadas con su trabajo. Un amplio equipo internacional con demostrado talento multidisciplinar y enfocado totalmente al desarrollo de negocio sin dejar nunca de lado sus grandes valores humanos. Aquí cada persona cuenta. Y su compromiso se suma al del resto del equipo para ir siempre un poco más allá y demostrar que esta pequeña empresa de ambiente familiar es, en realidad, muy grande.

Por lo tanto, en cuanto a la misión y visión del Grupo, se define lo siguiente:

- **Misión:** "Ayudar a nuestros consumidores de todo el mundo a saborear mejor cada momento, con marcas premium y personalidad única"
- **Visión:** "Ser los más apasionados creadores de marcas únicas en nuestro sector a nivel mundial, fomentando nuestro espíritu familiar y el compromiso con la naturaleza y la sociedad"

Por otro lado, en el marco estratégico del Grupo se está desarrollando, como ya hemos mencionado, el Plan Estratégico 2017-2020. Este Plan establece los siguientes **3 pilares estratégicos** básicos:

- **Construcción de marcas:**

- ✓ Cada marca clave tendrá una arquitectura de marca, unos pilares de crecimiento y unos KPIs (indicadores) que midan la salud de la marca.
- ✓ Se establece la priorización de marcas, a partir de la cual se pueden implementar prioridades de marcas/mercados según los criterios de inversión.
- ✓ En todas las marcas, se establece una estrategia de valor, con inversiones en las marcas a realizar por sus propietarios que permitan un incremento de volúmenes y de márgenes.
- ✓ Se establecen criterios de rentabilidad de marca.

- **Innovación:**

- ✓ El grupo considera la innovación como acelerador de creación de valor a largo plazo.
- ✓ Visión global de innovación: no sólo extensiones de línea, sino también nuevas adquisiciones o tomar marcas incipientes y desarrollarlas, así como abordar formas y momentos de consumo desde la perspectiva de la innovación.
- ✓ Establecimiento de proceso de innovación.

- **Ruta al Mercado (RTM):**

- ✓ El grupo decide continuar y fortalecer su estrategia de ser cada vez más dueños de su propio destino, construyendo sobre marcas propias que den una mayor exposición internacional y posibilidades de crear Rutas al Mercado propias con marcas de valor.

Por último, el Grupo considera 2 **habilitadores claves** para llevar a cabo su estrategia: Talento y Transformación Digital.

- **Talento:** en la Visión del Grupo se establece la importancia de las personas que trabajan en él y la pasión que ponen en su cometido. En este sentido se desarrollan políticas de talento y personas en las áreas de Identificación del talento, Retención y Atracción del nuevo talento. Además, se pone en marcha una función de Comunicación Interna y se crea un Portal del Empleado que permitirán inculcar los valores del Grupo y fomentar la pasión y participación de los empleados.
- **Transformación Digital:** el Plan Estratégico 2017-2020 entiende que la transformación digital no es únicamente un cambio en los sistemas tecnológicos del Grupo, sino especialmente en su cultura y su manera de trabajar. Se ha iniciado el cambio a Google como plataforma de ofimática que impulsa el trabajo colaborativo.

En el año 2019 se revisaron estos facilitadores incluyendo entre ellos un tercero: Compañía Consciente. Zamora Company quiere pasar de la RSC convencional a tratar el negocio desde el paradigma de ser una compañía consciente con el legado de futuro que quiere dejar.

Este proyecto de Compañía Consciente dejó en el 2019 establecidos una serie de tareas prioritarias para abordar en el siguiente plan estratégico 2020-2022. El análisis de materialidad será uno de los temas a revisar en el primer año del próximo ejercicio 2020.

3.4. Descripción de las políticas que aplica el Grupo respecto a las cuestiones del informe

El compromiso de la Dirección con respecto a las cuestiones tratadas en cada una de las secciones de este informe se refleja en la conducta y los valores de cada uno de sus empleados, una conducta basada en los siguientes conceptos fundamentales:

- **Liderazgo:** la Dirección del Grupo asume el compromiso de establecer los principios y objetivos generales de la compañía. Así mismo, la Dirección se compromete a revisar periódicamente dicha estrategia, adecuándose a los cambios que puedan ocurrir en su contexto.
- **Satisfacción de requisitos:** existe un compromiso exquisito en la organización para respetar todos los aspectos contractuales, legislativos y reglamentarios que satisfagan las expectativas de las partes interesadas en cuanto a la calidad de sus productos y servicios.

- o **Disponibilidad de recursos:** la Dirección se asegura de tener la disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo y seguimiento de los procesos, la consecución de objetivos e incluso la superación de los requisitos de la Norma ISO 9001 y ISO 14001.
- o **Enfoque al cliente:** los clientes y consumidores son la razón de ser, por lo que el Grupo se esfuerza en comprender sus necesidades actuales y futuras, y así, poder garantizar el cumplimiento de sus expectativas.
- o **Involucración de los empleados:** en Zamora Compay contamos con 512 profesionales. Este equipo humano del Grupo, en todos sus niveles, es la parte esencial del negocio, por lo que sólo su compromiso e implicación garantiza la consecución de los objetivos planteados.
- o **Enfoque basado en procesos:** la forma de desarrollar las actividades mejora cuando se gestionan como un proceso. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados entre sí contribuye a la mejora de la eficacia y eficiencia del Grupo en todo lo que se hace.
- o **Decisiones basadas en hechos:** la Dirección toma decisiones basadas en el análisis de información y hechos objetivos, para lo que articula los medios de obtención de datos fiables y los utiliza como base de actuación.
- o **Mejora continua:** la mejora continua en el desarrollo de las actividades es un objetivo permanente dentro del Grupo.
- o **Colaboración con proveedores:** el Grupo se apoya en sus proveedores, con los que mantiene una relación de mutua dependencia. La colaboración estrecha con los mismos mejora la capacidad de ambos para crear valor.

4. Medio Ambiente

La actividad del grupo asume una responsabilidad con el medioambiente por encima de la rentabilidad. Para ello se incluyó la sostenibilidad como un acelerador del modelo de negocio, liderado desde la RSC que en 2019 ya se llama proyecto Conscious Company. Con esto se quiere contribuir positivamente al medio ambiente, sociedad y comunidades locales, actuando en las siguientes áreas de actuación:

4.1. Contaminación

El Grupo es partidario de llevar a cabo un desarrollo sostenible de sus actividades, siendo respetuoso con el medio ambiente. Por esta razón, se ha instaurado una **Política de Medio Ambiente** (junto a la Política de Calidad del Grupo, la cual está firmada y ha sido publicada en la web corporativa) con el principal objetivo de reducir los impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios.

En este sentido, los objetivos principales que muestra el Grupo en dicha política son prevenir y reducir la contaminación del entorno, promover la protección del medio ambiente, el uso equilibrado de los recursos naturales y el desarrollo sostenible, principalmente.

En todos los centros de trabajo existe una **gestión medioambiental** apoyada en un sistema que es revisado continuamente. Los centros de trabajo que cuentan con certificaciones ambientales auditadas son:

- o **Cartagena:** ISO 14001
- o **Dicastillo:** ISO 14001
- o **Haro:** WfCP_Wineries for Climate Protection
- o **Mar de Frades:** WfCP_Wineries for Climate Protection (prevista para el ejercicio 2020)
- o **Villa Massa:** Auditoría de Calidad Total

Este **Sistema de Gestión Ambiental (SGA)** tiene, en líneas generales, los siguientes **pilares fundamentales**:

- o Introducir los objetivos de la variable ambiental en la gestión del Grupo.
- o Incorporar la mejora continua al desempeño ambiental.
- o Promover el uso de materiales, procesos y prácticas que prevengan la contaminación.
- o Velar por el cumplimiento de los requisitos legales que son de aplicación a la organización y otros requisitos establecidos por el Grupo.
- o Fomentar el uso racional de los recursos.

4.2. Economía circular y prevención y gestión de residuos

De cara a la economía circular y la gestión de residuos, el Grupo tiene instauradas una serie de medidas medio ambientales, tanto en las oficinas como en los centros productivos, que pretenden fomentar el reciclaje y la reducción de consumos y desperdicios. Dentro de esta política de **producción respetuosa** encontramos las siguientes iniciativas:

- o **Analizar la huella de Carbono y certificar anualmente los vinos en WfCP** (Wineries For Climate Protection) en Haro. El WfCP es un esquema a nivel nacional, específico para el sector del vino que permitirá medir el desempeño de la bodega en cuatro ámbitos concretos: reducción de gases de efecto invernadero, reducción de residuos, gestión del agua y eficiencia energética. Zamora Company tiene el objetivo de llegar en 2025 a acreditar todas sus bodegas en WfCP.
- o **Vertido cero de aguas residuales:** en Cartagena se parte de una situación ideal de vertido cero. En Haro, en el ejercicio 2019 se ha logrado, gracias a la depuración y de la reducción del residuo de lodos. En Dicastillo y Mar de Frades se están estudiando nuevas opciones para la mejora de la gestión de las aguas residuales.
- o Proyecto **Phytobac**: recogida y tratamiento del agua de lavado de las cubas y tratamientos fitosanitarios.
- o **Cultivo en orgánico-ecológico** de viñedos: proyecto con visión global o estratégico del negocio. Tendencia a poder certificar viñedos ecológicos en los márgenes que permita la Ley.
- o **Plásticos.** Es un proyecto que Zamora Company va a abordar por fases, comenzando en este ejercicio eliminando las pajitas de un solo uso. Para 2020 se va a eliminar la **bolsa de plástico** en usos para empaquetar elementos de marketing.

4.3. Uso sostenible de los recursos

En cuanto al consumo de energía, el Grupo es consciente del valor de esta y de la necesidad de utilizar energías renovables. Por ello, trabaja con sus proveedores para conseguir el mayor nivel posible de energía generada a partir de renovables. En relación con el **consumo de energía**, durante el año 2019, se ha consumido el siguiente importe medio de **MWh** (megavatios- hora por principales centros de trabajo):

Centro Trabajo	MWh
Haro	1.718,88
Cartagena	1.405,64
Rueda	556,08

Mar de Frades	400,85
Dicastillo	381,23
Pléyades	277,39
Yellow Rose	262,72
Villa Massa	227,02
Orense	206,55
Cruz de Alba	24,71
Barcelona	5,185
Zaragoza	0,907

En cuanto al **consumo de energía por producto embotellado** (expresado en MWh/KL o KWh/L por principales centros de trabajo):

Centro de Trabajo	MWh/KL KWh/L
Haro	0,18
Cartagena	0,21
Rueda	0,49
Mar de Frades	0,36
Dicastillo	0,17
Villa Massa	0,24
Orense	0,36
Yellow Rose	2,35
Cruz de Alba	0,35
Media Zco	0,24
Espirituosos España	1,08
Cervezas	0,26
Bebidas refrescantes	0,11

El Grupo se enfoca año tras año en reducir las emisiones generadas desde su actividad, para contribuir a la reducción de la huella de carbono, trata de enfocarse en tener un modelo de negocio más sostenible y respetuoso con los entornos en los que está presente. En este sentido, el Grupo tiene muy presentes los Objetivos 6, 7 y 12 de Desarrollo Sostenible (agua limpia y saneamiento, energía asequible y no contaminante, y producción y consumo responsables).

El 72% del uso de la energía procede de fuentes renovables (mediante compra de energía verde y biomasa), y un 2,5% del total es autogenerada en Cartagena (mediante placas solares). La energía renovable y la autogenerada supone 0 emisiones. Para el 2025, el Grupo tiene el objetivo de utilizar 100% energía renovable. Sin embargo, es consciente de que el objetivo a largo plazo es ser autosuficiente y generar su propia energía eléctrica, lo que supondrá grandes inversiones en el futuro. Durante el ejercicio 2019, se ha marcado como objetivo alcanzar un 40% de energía autogenerada en el año 2025 para contribuir al ODS (Objetivo de Desarrollo Sostenible) número 13 (acción por el clima) y el 7 (energía asequible y no contaminante).

Como se ha mencionado anteriormente, el Grupo fue sometido a una auditoría energética en 2016.

Por otro lado, en cuanto al **consumo de Agua**, los datos del 2019, medidos en metros cúbicos, por los principales centros de trabajo, son

Centro Trabajo	Metros cúbicos (m3)
Haro	25.651
Cartagena	5.245
Rueda	3.931
Mar de Frades	2.607
Dicastillo	3.471
Yellow Rose	500
Villa Massa	2.900
Orense	1.110
Pléyades	1.141
Cruz de Alba	382

En el año 2019 la empresa se centra en Haro con el objetivo de reducir el consumo de agua en un 20% dentro del proyecto WFCP. Las acciones que se están desarrollando (tras realizar la formación del equipo) son las siguientes: concienciación del personal, estudio de protocolos de limpieza y adquisiciones de un carro móvil, pistolas en todas las mangueras, máquina fregadora para evitar baldeos, nuevas mangueras para evitar cambios y anulaciones de pistolas en las bocas, control y seguimiento diario y sectorizado de la bodega. De esta manera se contribuye el ODS número 6 (agua limpia y saneamiento).

En cuanto al consumo de agua por producto embotellado (expresado en m3/Kl por principales centros de trabajo):

Centro de Trabajo	m3/Kl
Haro	2,7
Cartagena	0,8
Rueda	3,45
Mar de Frades	2,32
Dicastillo	1,52
Villa Massa	3,05
Orense	1,95
Yellow Rose	4,47
Cruz de Alba	5,34
Media Zco	2,1
Espirituosos España	6,82
Cervezas	4,05
Bebidas refrescantes	2,02

4.4. Cambio climático

Consciente de la problemática del cambio climático, se pretende llevar a cabo la actividad siguiendo los principios de desarrollo sostenible. Por esta razón, entre los Objetivos del Grupo, de manera global, se sitúa el de "Acción por el clima", como uno de los prioritarios entre los 17 objetivos globales del Desarrollo Sostenible.

En cuanto al cambio climático, el Grupo intenta luchar contra éste y sumarse a la causa de reducirlo a través de los proyectos y los objetivos anteriormente mencionados en relación con la eficiencia energética, el uso sostenible del agua y otros recursos, así como empleando energías renovables y/o autogeneradas.

4.5. Protección contra la biodiversidad

En cuanto a la protección de la biodiversidad, el Grupo no emite ningún contenido altamente contaminante. Tanto la actividad que desarrolla el Grupo, como la ubicación de los centros de producción, no tienen impacto en ningún terreno o elemento de la naturaleza protegido. Sin embargo, el Grupo se involucra en acciones para proteger la biodiversidad en diferentes terrenos y contribuir de esta manera al ODS número 15 (vida de ecosistemas terrestres).

Como una política de apoyo a comunidades locales (ver más en sección **8.1. Compromisos con el desarrollo sostenible**), se está estudiando la regeneración y/o mantenimiento de los ecosistemas endémicos en viñedo. Consiste en acciones para favorecer la fauna y la flora asociada al cultivo y al entorno del viñedo y que aporta además un beneficio ecológico a los cultivos (control natural de plagas y de flora asociada), es por ello por lo que se ha planteado la conveniencia de mantener algunas hectáreas de producción como 100% ecológicas.

Este apoyo a la agricultura sostenible es una de las acciones necesarias para la contribución al ODS número 12 (producción y consumo responsable). Además, también contribuye al ODS número 11 (ciudades y comunidades sostenibles).

5. Cuestiones Sociales y Relativas a los empleados

Zamora Company lo componen **512** profesionales con una estructura cultural muy heterogénea, apostando por la diversidad de género, con alrededor de un **40%** de representación femenina en 2019. Teniendo condiciones de trabajo seguras, justas, con valores de compañía y con un código de conducta empresarial. De esta manera, y como se puede ver a lo largo de esta sección, el Grupo contribuye, entre otros, al ODS número 8 (trabajo decente y crecimiento económico).

Los contenidos presentes en esta sección de Personal hacen referencia a las **sociedades nacionales y a las sociedades estadounidenses**, no cubriendo la totalidad de las sociedades que están dentro del perímetro de consolidación debido a problemas tecnológicos de acceso al resto de información internacional. Las sociedades incluidas representan más del **90% de la plantilla total**, y el Grupo ya está trabajando en el desarrollo de mejoras tecnológicas pertinentes de cara al ejercicio 2020. Las **sociedades nacionales** incluidas son las siguientes: Diego Zamora, S.A., DZ Licores, S.L., Innovations Zamora, S.L., Zamora Retail, S.L., Zamora Company Global, S.L., Zamora International, S.L., Zamora Company España, S.L., Bodegas Ramón Bilbao, S.A., Ramón Bilbao Vinos y Viñedos, S.L., Mar de Frades, S.L., Bodegas Cruz de Alba, S.L. Por otro lado, las **sociedades estadounidenses** agregadas a la información son: Zamora Company USA, LLC., Yellow Rose Distilling, LLC., The Zamora Americas, Inc.

5.1. Empleo

El Grupo ha tenido **512** empleados a cierre del ejercicio 2019, analizando a efectos de este informe a 481 (plantilla al cierre: 296 hombres y 185 mujeres). Las siguientes tablas recogen la información acorde a distintos tipos de distribución y clasificación para el número de empleados del ejercicio 2019.

Número medio y distribución de empleados por sexo, edad, y categoría profesional

El número **medio** de empleados durante el ejercicio por sexo, edad y categoría profesional se muestra a continuación:

Edad	Sexo	Directivos	Mandos intermedios	Staff	TOTAL
<30	Total	0	6	80	86
	Hombre	0	4	46	50
	Mujer	0	2	34	36
30-50	Total	29	66	196	291
	Hombre	23	34	112	169
	Mujer	6	32	84	122
50<	Total	21	9	74	104
	Hombre	17	8	52	77
	Mujer	4	1	22	27
TOTAL	-	50	81	350	481

Número total y distribución de modalidades

Edad	Sexo	Contratos Indefinidos	Contratos Temporales	Contratos en prácticas	TOTAL
<30	Total	53	25	7	85
	Hombre	32	20	3	55
	Mujer	21	5	4	30
30-50	Total	272	26	4	302
	Hombre	158	13	1	172
	Mujer	114	13	3	130
50<	Total	83	10	1	94
	Hombre	61	8	0	69
	Mujer	22	2	1	25
TOTAL	-	408	61	12	481

Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional

Durante el ejercicio de 2019, entre los trabajadores del Grupo, se llevaron a cabo **20** bajas que se recogen en el siguiente cuadro desagregados por edad y sexo:

Edad	Sexo	Número de bajas
<30	Total	6
	Hombre	5
	Mujer	1
30-50	Total	11
	Hombre	6
	Mujer	5
50<	Total	3
	Hombre	2
	Mujer	1
TOTAL	-	20

Remuneraciones medias desagregados por sexo y categoría profesional

Las remuneraciones medias de los empleados del Grupo durante el ejercicio de 2019, en términos de salario fijo bruto más variable, se recogen en los siguientes cuadros desagregados por sexo, edad y categoría profesional:

Edad	Sexo	Directivos	Mandos intermedios	Staff
<30	Total	-	50.773€	28.083€
	Hombre	-	45.688€	26.322€
	Mujer	-	55.859€	29.843€
30-50	Total	109.972€	61.658€	30.106€
	Hombre	140.161€	58.463€	30.978€
	Mujer	79.784€	64.853€	29.234€
50<	Total	148.878€	50.230€	33.765€
	Hombre	168.457€	42.366€	38.700€
	Mujer	129.300€	58.093€	28.831€
TOTAL	-	129.425€	54.220€	30.651€

Brecha salarial: remuneración de puestos de trabajo iguales o de media del Grupo

Para calcular la brecha salarial del Grupo, se ha tenido en cuenta los 296 hombres y las 185 mujeres en plantilla al cierre del ejercicio, que representan un 61,54% y un 38,46%, respectivamente. Se ha calculado la brecha salarial con la siguiente división:

$$\frac{[\text{Promedio salarios hombre (78.382,60€)} - \text{Promedio salarios mujer (64.481,88€)}]}{\text{Promedio salarios hombre (78.382,60€)}}$$

De esta manera, el resultado de la brecha salarial del Grupo es de un **17,73%**; debido a que como se indica arriba, el porcentaje de hombres es aún superior al de mujeres. El Grupo presenta una tendencia positiva hacia la consecución de la igualdad. Ver punto **5.7. Igualdad**.

Política de Previsión Social Empresarial (PPSE)

No hay una Política definida en esta área a esta fecha. Es uno de los temas a abordar dentro del ámbito de Flexibilidad en la retribución. Que se podría abordar a lo largo del ejercicio 2020. En cuanto a las prejubilaciones no hay Política definida como tal, la práctica es la aplicación de lo que en Convenio sea de aplicación, y revisión año a año de posibilidades de acceso según legislación vigente.

5.2. Organización del trabajo

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación laboral

En primer lugar, mencionar que los empleados del Grupo en España están cubiertos bajo un total de 13 convenios colectivos. El porcentaje de empleados cubiertos bajo convenio es de un 98%.

Con cada recién incorporación de un empleado se le hace entrega del documento llamado **"General People"**, en este documento se hace alusión a la filosofía del Grupo en cuanto al cuidado de sus trabajadores. El Grupo es plenamente consciente de la importancia de adoptar medidas para potenciar el respeto al tiempo de descanso de los trabajadores una vez finalizada la jornada laboral, reconociendo el derecho a la desconexión digital como elemento fundamental para lograr una mejor ordenación del tiempo de trabajo en aras del respeto de la vida privada y familiar y, en definitiva, de la calidad de vida y salud de los trabajadores. Para conseguir este objetivo, se organizan jornadas de sensibilización para todo el personal de la empresa. En este sentido, el Grupo contribuye al ODS número 8 (trabajo decente y crecimiento económico).

Por otro lado, se establece, tras la entrada en vigor del Real Decreto - Ley 8/2019, de 8 de marzo, sobre el registro obligatorio del tiempo efectivo de trabajo, una **"Guía de Registro de Jornada"** que se entrega a cada recién incorporado. Esta guía permite homogeneizar criterios y asegurar el cumplimiento de la norma que es de obligada aplicación. En Zamora Company desde hace tiempo están sensibilizados con las políticas de conciliación de la vida familiar y personal. Para ello se han ido introduciendo una serie de medidas a lo largo de los últimos años y se sigue trabajando para que la flexibilidad oriente las acciones, con transparencia y rigor. La Confianza y el Compromiso son las bases que han permitido la construcción y el desarrollo de estas medidas, pero la reciente aprobación de un marco regulador más estricto y fiscalizador, ha hecho necesario concretar pautas que orienten a todos en el cumplimiento correspondiente. Los Managers y Responsables de equipos, como responsables de los niveles de servicio que se tienen que garantizar en las distintas áreas, son los encargados/as de aplicar las medidas que se han dado y las que en un futuro fuera necesario instaurar.

Implantación de políticas de desconexión laboral

Es intención de Zamora Company ofrecer a sus empleados la posibilidad de usar para el desempeño de sus puestos de trabajo teléfonos inteligentes y laptops de su propiedad. Como consecuencia de lo anterior, se hace necesario establecer una política que tiene como objetivo proteger la seguridad y la integridad de la infraestructura de datos y tecnología de Zamora Company. Esta política está recogida en el documento BYOD (Bring Your Own Device).

Esta política estaría principalmente orientada en los dispositivos móviles con el objetivo de asegurar la existencia de un equilibrio adecuado entre el soporte para la productividad de los empleados, la correcta prestación de los servicios de todos los integrantes del Grupo y la protección de la información.

Esta política no solo incluye pautas y procedimientos para el uso de dispositivos electrónicos del Grupo, sino que a su vez tendría una desconexión digital, de cara a que, salvo en circunstancias urgentes, excepcionales o de fuerza mayor, no se

prolongue la jornada de los empleados debido a la tenencia de los dispositivos móviles de trabajo. En este sentido, el Grupo vuelve a contribuir al ODS número 8 (trabajo decente y crecimiento económico).

5.3. Salud y seguridad

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

El Grupo es consciente de sus obligaciones y de la necesidad de llevar a cabo una política activa en Prevención de Riesgos Profesionales. Con este fin se adoptan las medidas necesarias para la eliminación de los factores de riesgos y accidentes a través de la implantación, en todos los ámbitos, de políticas de prevención reales y adaptadas a la legislación vigente.

El Grupo regula las actuaciones de acuerdo a su PRL, en líneas generales, centraliza sus esfuerzos en:

- o Identificar, evaluar y controlar los riesgos relativos a la seguridad y la salud de los trabajadores.
- o Reducir la tasa de accidentes laborales.
- o Mejorar las operaciones.
- o Reducir costes y, por tanto, mejorar la rentabilidad del Grupo.

Se procede a indicar, de manera no exhaustiva, las actividades realizadas (a nivel nacional):

- o Formalización de contratos de prevención en las cuatro especialidades (Seguridad, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología aplicada, Vigilancia Salud).
- o Evaluaciones iniciales y periódicas de riesgos, incluidos los estudios que se estimen necesarios en cada caso (condiciones medioambientales, ruido, entre otros).
- o Gestión y resolución de las acciones correctoras recogidas en la evaluación, cumpliendo con la planificación preventiva.
- o Memoria anual de actividades realizadas.
- o Investigación de accidentes de trabajo y gestiones derivadas.

Por último, los servicios de Prevención de Riesgos Laborales con quienes las empresas en España tienen formalizado concierto para la prestación de este servicio son las siguientes:

Empresa	Partners
Diego Zamora	Quiron
DZ Licores	Quiron
Dz Licores Ourense	Cualtis
Zamora Company España	Quiron
Zamora International	Quiron
Innovations Zamora	Quiron
Zamora Retail	Quiron
Zamora Company Global	Quiron
Ramón Bilbao Vinos y Viñedos	Cualtis

Ramón Bilbao	Cualtis
Mar de Frades	Cualtis
Cruz de Alba	Cualtis

En este sentido, el Grupo contribuye al ODS número 8 y número 3 (trabajo decente y crecimiento económico, y salud y bienestar).

Accidentes de trabajo

A continuación, se detalla la información relativa a los accidentes de trabajo:

	Zamora Company
Índice de Frecuencia	18,16
Índice de Incidencia	31,78
Índice de Gravedad	0,32
Duración Media	17,38

5.4. Relaciones sociales

Todo el personal, a todos los niveles, colabora para mantener un clima de respeto frente a diferencias personales y se trabaja para dar en todo momento un trato justo a las demás personas que trabajan en el Grupo.

El Grupo cuenta con un **Código ético** que se aplica a las siguientes personas, sean físicas o jurídicas:

- o Accionistas y socios.
- o Consejos de Administración.
- o Directivos del grupo.
- o Empleados del grupo.
- o Estudiantes en prácticas y becarios.
- o Clientes, proveedores y otros grupos de interés siempre que Zamora Company tenga capacidad para hacerlo efectivo.

Este Código de Conducta recoge básicamente los siguientes principios generales y pautas de comportamiento:

- o Respeto a los derechos de las personas.
- o Respeto a la igualdad.
- o Respeto al Medio Ambiente.
- o Compromiso con la Salud Alimentaria.
- o Uso y Protección de Activos.
- o Lealtad a la Empresa y Conflicto de Intereses.
- o Integridad.
- o Consumo responsable de alcohol.
- o Relaciones con trabajadores, clientes, proveedores, empresas colaboradoras y accionistas.

Asimismo, los empleados del Grupo se comprometen a llevar a cabo los negocios de manera justa, imparcial, de una manera ética y apropiada, en pleno cumplimiento de todas las leyes y regulaciones aplicables, y en consonancia con los valores del Grupo. La integridad es la base de todas las relaciones de la compañía, incluyendo aquellas con los clientes, proveedores y comunidades, y entre los empleados.

Se requieren los más altos estándares de conducta ética en los negocios de los empleados del Grupo en el desempeño de sus responsabilidades. Los empleados no se verán involucrados en una conducta o actividad que pueda plantear interrogantes en cuanto a la honestidad, la imparcialidad o la reputación del Grupo.

Con todo esto, el Grupo colabora con el ODS número 8 y número 16 (trabajo decente y crecimiento económico, y paz, justicia e instituciones sólidas).

5.5. Formación

Políticas implementadas en el campo de la formación

Durante el año 2019, el Grupo ha trabajado en diferentes áreas formativas para intentar llegar al mayor número de personas, cubriendo las primeras necesidades de cara a su desarrollo y crecimiento de habilidades personales en el negocio que ocupa.

La formación se presenta como elemento clave en el enriquecimiento personal y profesional del colaborador afectando directamente tanto en sus resultados como en su evolución hacia una mejora en la productividad y satisfacción personal.

El Plan de Formación del Grupo contempla los siguiente parámetros y procesos:

- o **Objetivos estratégicos** para cumplir: junto con la Dirección General se revisan cuáles son las líneas estratégicas y en qué aspectos puede ayudar la formación a cumplir los objetivos.
- o **Indicadores de necesidades** por Empresa/Departamento: cada responsable envía a People (Departamento Recursos Humanos) sus necesidades, y también desde People se realiza un análisis exhaustivo y se impulsan formaciones corporativas para profesionales con alto potencial y Directivos.
- o **Gestión y priorización del presupuesto:** cada empresa tiene su presupuesto que asigna en función de la relevancia de la formación para el cumplimiento de los objetivos.
- o **Planificación y definición** de cada una de las acciones, con la concreción de contenidos, metodología, proveedores, calendarios, etc.

Promoción de Empleo

El Grupo, como el resto de las sociedades, está implicado en la inserción laboral de diferentes colectivos, como los recién graduados, ya que pueden verse más limitados a la hora de acceder a un puesto de trabajo, o, por otro lado, las personas en riesgo de exclusión social. El Grupo defiende la igualdad de oportunidades, y, por ello, ejecuta acciones como la colaboración en foros de empleo de universidades y escuelas de negocios, colaboraciones con lanzaderas de empleo, ponencias para desempleados y convenios con diferentes universidades y entidades para acoger alumnos en prácticas.

En este sentido, Zamora Company ha logrado el certificado **Great Place to Work** España 2019 (un año antes de lo esperado en sus objetivos estratégicos) como una de las mejores empresas para trabajar. Esta certificación le compromete a seguir haciendo de la satisfacción de trabajar en el Grupo uno de los ejes de su cultura.

Con esto, el Grupo contribuye de nuevo al ODS número 8 (trabajo decente y crecimiento económico).

Cantidad total de horas de formación

El número de horas de formación impartidas en el año 2019 ha sido de 9.466 horas:

Horas	Número Participantes	Número de Acciones
9.466 horas	816 personas	344 acciones

En cuanto al contenido de las formaciones, el Grupo destina recursos a diferentes programas y cursos dirigidos a todos los niveles de los empleados. Estos programas van desde una formación más transversal como son los cursos de inglés (grupales e individuales) o formaciones digitales, hasta formaciones más técnicas como los programas en liderazgo para los puestos intermedios y la alta dirección.

Las sociedades estadounidenses están adaptadas a la costumbre local, donde se imparte una formación menos formalista. Se realizan formaciones diarias según las tareas del puesto y formaciones de materias transversales como prevención del acoso o conocimiento de la marca. Destaca el diseño del Programa de Desarrollo de Liderazgo dirigido a puestos intermedios y directores para 2020.

5.6. Contratación y Accesibilidad universal de personas con discapacidad

Como principio general, se parte de la premisa de "incluir a toda persona trabajadora, sea cual sea su condición, no partiendo de la consideración de que todas las personas son iguales, sino que todas son distintas". Para ello, se hace una prevención de riesgos laborales inclusiva, que apoya y facilita a las personas con discapacidad a integrarse en un lugar de trabajo, respondiendo a sus necesidades.

Por tanto, la garantía de protección de este colectivo parte del mismo esquema que del resto de personas empleadas, es decir, de la evaluación de riesgos específicos y adopción, en su caso, de medidas necesarias para evitar la exposición al riesgo laboral. Se parte del conocimiento sobre cuáles son las dificultades a las que el trabajador/a con discapacidad debe enfrentarse en el desarrollo de las tareas que comporta su puesto de trabajo. Además, es un proceso individualizado, desde el conocimiento de cuál es el tipo de discapacidad (física, psíquica, sensorial o derivada de enfermedad mental) y su grado.

En España, el número de personas empleadas contratadas con un grado de discapacidad superior o igual al 33% es de 6 personas.

5.7. Igualdad

Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres

Según la Ley de Igualdad 3/2007, del 22 de marzo de 2007, un **Plan de Igualdad** es un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de hacer un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar, la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo.

Si bien en 2019 no se dan las condiciones de número de empleados medio por sociedad que haría preceptiva la elaboración del Plan de Igualdad, el Grupo lleva realizando durante años labores de adaptación a la Ley y a la igualdad efectiva de sus trabajadores, en materias de acceso al empleo, clasificación profesional, promoción y formación, retribuciones, conciliación laboral personal y familiar y como se verá más abajo, prevención y lucha contra el acoso. De esta forma, el grupo contribuye al ODS número 10 y número 5 (reducción de las desigualdades, e igualdad de género).

Sexo	Nº medio empleados/as	Remuneración media			
		Directivos	Mandos Intermedios	Staff	TOTAL
Hombre	296	154.309€	48.839€	32.000€	78.383€
Mujer	185	104.542€	59.601€	29.302€	64.482€

Se plantean como objetivos principales en el campo de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, los siguientes:

- o La divulgación entre la plantilla del concepto positivo de la igualdad y del convencimiento de que no deben existir discriminaciones por razón de sexo, especialmente en materia laboral y en los aspectos que desarrolla la nueva normativa.
- o Para que la igualdad sea un concepto asumido por el Grupo y por la plantilla se debe recoger continuamente la opinión de los trabajadores y las trabajadoras del Grupo que quieran expresar su criterio al respecto o aportar iniciativas. Para ello, se plantea para el ejercicio 2020, la distribución de una encuesta de opinión anual que podrá servir además de fuente de información para este trabajo y de instrumento de ulteriores seguimientos.
- o Compartir con la representación de los trabajadores el proceso de planificación y ejecución de acciones positivas para la implantación y seguimiento de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en los centros de trabajo del Grupo, creando las Comisiones, Unidades o Agentes de Igualdad precisos como

órganos de sugerencia, seguimiento y control de las políticas establecidas al efecto.

Protocolos contra la discriminación, el acoso sexual, la integración, y la diversidad

El Grupo defiende que las actitudes de acoso suponen un ataque a la dignidad del individuo y un obstáculo para el buen funcionamiento de un entorno de trabajo, en el que hombres y mujeres desarrollan la actividad laboral, por lo que no permitirá ni tolerará el acoso en el trabajo.

Tanto el acoso moral (mobbing) como el acoso sexual, ya sea físico o verbal, y ya sea oral o por otros medios (correo electrónico, teléfono, etc.) es una forma de discriminación ilegal.

El Grupo no tolera ningún tipo de discriminación o acoso en el trabajo y sanciona cualquier caso de acoso que se detecte. El acoso incluye cualquier tipo de comportamiento que interfiera con el rendimiento laboral de los empleados o que cree un ambiente de trabajo hostil u ofensivo. El empleado debe comunicar cualquier tipo de acoso o cualquier situación que le pueda plantear duda sobre si es o no acoso al departamento de Recursos Humanos.

El compromiso del Grupo reside en trabajar en unos entornos laborales libres de acoso y discriminación ilícita y a garantizar que, si se produjeran, se procederá poniendo en marcha un proceso de investigación con las máximas garantías para todas las partes (confidencialidad, objetividad, contradicción y presunción de inocencia) y garantía de indemnidad al denunciante.

El procedimiento a seguir para la denuncia de cualquier tipo de acoso establece que en el momento en el que una persona detecte conductas que pudieran ser constitutivas de acoso (contra sí mismo o contra otra persona), o considere que está sufriendo en su propia persona algún comportamiento de esta naturaleza, deberá comunicárselo al responsable de Recursos Humanos, a través del canal de denuncias establecido en cada empresa.

Como hemos mencionado anteriormente, el Grupo fomenta valores que apoyan la diversidad de culturas, puntos de vista y experiencias de vida. Se encuentra comprometido con promover un ambiente de trabajo en el que todos los trabajadores se sientan pertenecientes a la misma misión y donde se traten con respeto y se valoren sus opiniones. El Grupo confía en que estas medidas favorezcan el diálogo social y laboral, y genere ideas que ayuden a impulsar la innovación y la excelencia operativa. De esta forma, el grupo contribuye al ODS número 16 (paz, justicia e instituciones sólidas).

6. Anticorrupción y Antisoborno

6.1. Medidas para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales

La ética es parte integral de la cultura y valores corporativos del Grupo. Zamora Company ha adoptado una política de prevención de delitos como consecuencia de la cual ha definido el modelo de organización, gestión y control en materia de prevención de delitos, y ha establecido medidas eficaces para el control y prevención de los mismos. La metodología de análisis utilizada ha sido examinar las actividades y procesos que se desarrollan en el Grupo para analizar su suficiencia y revisar las políticas, manuales, procedimientos y contratos empleados en el desarrollo de la actividad. De esta manera, se intenta contribuir al ODS número 16 (paz, justicia e instituciones sólidas).

La sensibilización de sus empleados es crítica en la prevención de riesgos penales, y por ello comunica las políticas y procedimientos instaurados y la inclusión de las materias de prevención de riesgos penales en los programas de formación de empleados.

En el marco de las herramientas utilizadas para la prevención de delitos, el Grupo cuenta, principalmente, con las siguientes:

- o **Manual de Prevención de Riesgos Penales:** detalla los principios de gestión y prevención de delitos en el seno de Zamora Company, así como la estructura y funcionamiento del Comité de Riesgos Penales. En este Manual se definen las políticas y los procedimientos a seguir, así como los sistemas de control con el propósito de prevenir la comisión de los delitos tipificados en el Código Penal. El público objetivo del Manual son los empleados del Grupo y aquellos que actúen en nombre o por cuenta del mismo y en su provecho, así como sus representantes y administradores de hecho o de derecho, de acuerdo a lo previsto en el Código Penal.
- o **Código ético:** el presente Código Ético/de Conducta que ha sido comentado en el apartado **5.4. Relaciones Sociales**.
- o **Política y directrices generales de seguridad y uso de los sistemas de información:** tiene por objeto garantizar la protección de los Sistemas de Información, constituidos por el conjunto de materiales y equipos, instalaciones, documentos, información interna de la empresa, datos de carácter personal, etc., cuyo conocimiento por terceros no es deseado.

Se es consciente de que la información albergada en estos sistemas debe ser preservada adecuadamente ya que su pérdida, modificación o acceso no autorizado, puede tener graves repercusiones legales e ir en contra de la buena imagen, la seguridad y el adecuado desarrollo de la actividad de las empresas del Grupo Zamora Company.

Además, cabe mencionar que en el Grupo también se cuenta con un Protocolo de Gestión de Subvenciones, una Política de Donaciones, una Política de Conflicto de Intereses o un Canal de Denuncias, entre otros.

Por otro lado, como **medidas de prevención de corrupción** en los negocios, en particular, el Grupo posee las siguientes:

- El Grupo dispone de un sistema de niveles de autorización de gastos y un control y seguimiento del presupuesto de gastos asignado a los vendedores.
- Por la Dirección se fija una definición de criterios objetivos o de volumen de ventas para la consecución de incentivos por parte de vendedores y distribuidores. Los cuales son ratificados al inicio de cada ejercicio y cuyo cálculo es revisado por el Departamento Financiero.
- Por la Dirección se realiza un seguimiento de la actividad comercial realizada por los vendedores, por parte de los Directores Regionales y del Director Comercial. Esta tarea se verá eficientada por la implantación del CRM.
- En los procesos de selección de personal, existe un procedimiento operativo para llevar a cabo la contratación de un candidato, describiendo el proceso de reclutamiento, la identificación de candidatos, la selección de la posición vacante, la revisión de datos y aprobación en la aplicación y la contratación del candidato.
- La contratación de suministros y servicios externos y las relaciones con proveedores en general, incluidos los referidos a las áreas de sistemas y servicios informáticos, debe efectuarse a través de procedimientos transparentes.
- Los empleados de Zamora Company están obligados a evitar cualquier clase de interferencia o influencia de clientes, proveedores o terceros, que pueda alterar su imparcialidad y objetividad profesional. Esta obligación afecta de modo especial a aquellos que tienen que tomar decisiones sobre contratación de suministros y servicios y a los que deciden las condiciones económicas de las operaciones con clientes.
- Los empleados no están autorizados a percibir ningún tipo de remuneración o de financiación procedente de clientes o de proveedores, ni, en general, a aceptar cualquier clase de retribución o gratificación ajena por servicios derivados de su actividad. Resulta contraria a la ética profesional la aceptación por los empleados de cualquier clase de regalo, invitación, favor u otra compensación de clientes o proveedores salvo que se trate de atenciones de cortesía de valor simbólico.
- Los empleados tienen prohibida la realización de pagos al contado en el transcurso de las relaciones comerciales o contractuales con clientes, proveedores o terceros. Es el Departamento Financiero el encargado de ejecutar el pago de facturas, no pudiendo otro departamento de disponer de efectivo.
- En cualquier tipo de transacción comercial, se informará siempre a los colaboradores, agentes, asociados, proveedores, administradores o socios de las sociedades participadas o terceras empresas con las que se contrate por parte de Zamora Company, incluso a los aspirantes, sobre las consecuencias jurídicas de la corrupción entre particulares en dichas operaciones conforme a las normas y controles establecidos.

- o Los empleados están expresamente obligados a denunciar a través de los cauces establecidos, cualquier indicio de delito de esta naturaleza del que puedan tener conocimiento en el ejercicio de sus responsabilidades laborales.
- o Es igualmente obligatoria la asistencia a los cursos de formación que se imparten en la prevención de riesgos penales.

Por último, se pide a los empleados que especialmente vigilen casos como los siguientes:

- o Pagos en efectivo que puedan parecer inusuales teniendo en cuenta la naturaleza de la transacción, los pagos realizados mediante cheques al portador y los pagos realizados en monedas distintas a las indicadas en el pedido/contrato, o en la factura.
- o Pagos realizados a terceros o por terceros que no se mencionan en el contrato o acuerdo.
- o Pagos o adeudos en una cuenta que no es la habitual o cuando el destino de los fondos transferidos sea desconocido.
- o Pagos a personas o entidades residentes en paraísos fiscales o en cuentas bancarias abiertas en oficinas bancarias situadas en paraísos fiscales.
- o Pagos a entidades en las que, debido a su legislación, no es posible identificar a las partes o beneficiarios finales.
- o Pagos extraordinarios no contemplados en los pedidos o contratos.
- o Pagos emitidos mediante procedimientos de urgencia.

De esta manera, se establece una **tolerancia cero** ante sobornos, corrupción y blanqueo de capitales, en él se espera que tanto trabajadores, como proveedores y otras terceras partes involucradas en el desarrollo del negocio del Grupo, cumplan de manera ética.

Siendo la formación de los empleados y directivos fundamental para el éxito de la implantación de la cultura de cumplimiento, en el Grupo no sólo se forma a nuevos empleados en esta materia, sino que también existe una herramienta de comunicación que, bajo el nombre de Distrito Ético, incluye material didáctico ameno y fácilmente comprensible.

Por otro lado, dentro de las prácticas de buen gobierno corporativo para empresas familiares no cotizadas se encuentra el órgano de gobierno de familia empresarial. En este sentido, en Zamora Company existe un **Protocolo Familiar** que vela por preservar la cultura familiar y que regula las relaciones familia/empresa promoviendo la unidad e información de la misma, así como la profesionalización, entre otros aspectos, que garantizan la gobernanza.

Por último, el Grupo obliga a sus proveedores a cumplir con el Código Ético de Zamora Company.

6.2. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

El Grupo cuenta con una **Política de donaciones** con la que se pretende dar un paso más allá del mero desarrollo de su actividad y colaborar con sectores más desfavorecidos del entorno.

Entre las cantidades destinadas a donaciones que la Junta de Accionistas presupuesta, el 80% se destinan a cubrir necesidades básicas de las personas (incluida formación elemental e inserción laboral), lo que refleja el compromiso con gran parte de los ODS de la ONU (los números 1, 2, 3, 4, y 10).

El remanente irá a apoyar la investigación y formación de alto nivel (<10%) y otras acciones de Responsabilidad Social.

Zamora Company participa en programas de filantropía en un porcentaje del 2,5% BDI como término medio, además de colaborar con la sociedad ante contingencias excepcionales. La política de donaciones está alineada con la cultura de cumplimiento, lo que se demuestra con el riguroso control de los destinatarios, velando porque éstos no estén involucrados con actividades ilícitas.

En esta línea, y más concretamente, en relación con la DANA pasada (gota fría) que afectó sobre todo a la zona del Campo de Cartagena y la costa de Alicante y Murcia, en Zamora Company el importe del obsequio que habitualmente se envía en navidades a clientes y amigos, se ha decidido duplicarlo y destinarlo a ayudar a las familias más afectadas por la catástrofe. Una aportación que se une a la cantidad generada gracias a otras acciones, como la liderada por los empleados de Zamora Company, que este año han decidido modificar la tradicional cena de navidad en todos sus centros para que la compañía destine esa inversión a estas mismas tareas, realizando encuentros más modestos.

7. Derechos Humanos

Los principios éticos, la política y la cultura empresarial del Grupo obligan a cumplir y respetar los derechos fundamentales de las personas y actuar minuciosamente de acuerdo con la legislación y normas laborales, así como a actuar demostrando la responsabilidad con los convenios internacionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible fijados por la ONU.

El Pacto Mundial de Naciones Unidas es una llamada a la acción para que las empresas:

- o Operen de manera responsable integrando los **Diez Principios** en sus estrategias y operaciones.
- o Tomen medidas innovadoras para lograr concretar las iniciativas de las Naciones Unidas, tales como los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y el acuerdo de París (reducción de emisiones de gases de efecto invernadero).
- o **Inspiren** a los demás a unirse al movimiento.

Zamora Company, en relación con la OIT, Naciones Unidas y ONU, se apoya en los siguientes pilares fundamentales, en cuanto a los Derechos Humanos se refiere:

- o **La explotación o trabajo infantil:** el Grupo se encuentra comprometido a cumplir la legalidad vigente en todos los países en los que opera, respetando los derechos humanos y rechazando cualquier tipo de trabajo infantil, forzoso u obligado.
- o **La falta de libertad sindical y negociación colectiva:** el Grupo apoya la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- o **La discriminación:** el Grupo apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación, erradicando cualquier indicio de desigualdad por raza, género o religión.
- o **Medio Ambiente:** el Grupo mantiene un enfoque preventivo para cuidar y proteger el medio ambiente. Asimismo, lleva a cabo iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental, un favorecimiento del desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- o **Corrupción:** el Grupo trabaja con medidas que evitan la corrupción y la castiga en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el chantaje o soborno.
- o **Medidas que impulsan el respeto a los derechos humanos y de los trabajadores:** como medio de control y prevención de los Derechos Humanos, el Grupo vela porque todos los empleados trabajen conforme a estos estándares y normas laborales, haciendo respetar horarios, bajo un estricto cumplimiento de la contratación laboral y las obligaciones tanto sociales como sindicales.

Tal y como se ha comentado previamente, se trata de generar un ambiente capaz de corregir cualquier actuación contra los derechos humanos. En este sentido, en Zamora Company se dispone de un canal de denuncias para que los incumplimientos del programa de cumplimiento y otras conductas poco éticas o ilícitas se pongan en conocimiento del comité y las personas que corresponda. En estas, están las vulneraciones a los DDHH de empleados o terceros.

Además, para evitar posibles conflictos de intereses, este canal está gestionado por una empresa externa. Se cuenta con un programa de prevención de delitos y se ha incluido en la matriz de riesgos problemas que podrían afectar a derechos humanos como una posible trata de personas.

En el Código Ético se refleja que uno de los objetivos o pilares esenciales es el respeto por los derechos humanos. Además, en los contratos de prestación de servicios que firmamos con terceros incluimos siempre de forma obligatoria la siguiente cláusula: *"la contraparte garantiza que él y sus asociados cumplen y seguirán cumpliendo en el futuro con el Código Ético del Grupo, así como la legislación relacionada con el soborno, la corrupción, delitos societarios, comercio internacional, flujo de fondos y financiación del terrorismo. No cumplir el Código Ético o no respetar estos principios constituirá un incumplimiento del contrato y podrá resultar en la terminación inmediata del mismo, y/o acciones legales"*.

En la publicidad se han adherido a FEBE (Federación Española de Bebidas Espirituosas) y Federación Española del Vino desde 2002. La Federación Española del Vino está adherida al "Pacto Global" de Naciones Unidas, una iniciativa de política estratégica para empresas que deseen comprometerse en alinear sus operaciones y estrategias con diez principios aceptados en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

En conclusión, el Grupo no concentra sus actividades en entornos geográficos donde exista un riesgo alto de vulneración de derechos humanos. Sin embargo, el Grupo hace esfuerzos en tener medidas y controles.

8. Información sobre el Grupo

8.1. Compromisos con el desarrollo sostenible

El Grupo contribuye al desarrollo sostenible a través de su actividad, aportando valor a la sociedad con el fin de favorecer el estado del bienestar en aquellos lugares en los que opera. Para ello tiene una estrategia de sostenibilidad en la que se contemplan los compromisos que mantiene para contribuir a los ODS y la agenda 2030.

Basándose en estos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, el Grupo realiza acciones enmarcadas en las metas globales marcadas para el año 2030, con especial foco en la igualdad de género, el trabajo decente y el crecimiento económico, el impulso de la innovación, la reducción de las desigualdades y el despliegue de actuaciones a favor de la protección medioambiental.



Como se ha ido mencionando a lo largo de todo el informe, el Grupo tiene iniciativas prácticamente para todos y cada uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Desde Políticas de intraemprendimiento o conciliación, hasta políticas de escucha social o de consumo responsable (Wine in Moderation), pasando por políticas de producción respetuosa o de apoyo a comunidades locales. El grupo, como ya hemos mencionado, trata de colaborar con el ODS número 11 (ciudades y comunidades locales).

En cuanto a la contribución al apoyo de las comunidades locales, por ejemplo, que su pacharán se elabore con endrinas 100% navarras es una clara demostración de apoyo a las comunidades locales, en este caso a Navarra con este cultivo minoritario pero novedoso y alternativo a la agricultura tradicional cerealista. El Grupo es la única empresa acogida la marca de calidad I.G. Pacharán Navarro que elabora toda su producción con endrinas 100% navarras. En el caso de los limones de Sorrento el producto tiene una doble indicación geográfica. Por un lado, los limones de Sorrento están acogidos a una IGP y, por otro, el propio producto Limoncello tiene su Indicación Geográfica. En el caso de las uvas, deben ser per se de origen (bien Rioja, Rueda, Ribera o Albariño).

8.2. Subcontratación y proveedores

La actividad del Grupo está íntimamente relacionada con su capacidad para establecer relaciones de largo plazo con sus proveedores y subcontratistas. La colaboración estrecha con ellos es el camino para continuar creando valor en la cadena de suministro.

El desarrollo de proveedores forma parte de los procesos clave del Grupo, por lo que la selección, homologación y evaluación de los mismos son aspectos críticos en la gestión global del Grupo. A pesar de la dificultad que entraña el disponer de proveedores en todos los mercados - con sus evidentes diferencias legales y culturales - el Grupo apuesta por la unificación de criterios y por extender las mejores prácticas con sus socios comerciales. Para ello, cuenta con un sistema de Compras y Homologación de Proveedores.

Como hemos mencionado en el apartado **6.1. Medidas para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales**, el Grupo en los contratos de prestación de servicios que firma con terceros incluye siempre de forma obligatoria la siguiente cláusula: *"la contraparte garantiza que él y sus asociados cumplen y seguirán cumpliendo en el futuro con el código ético del Grupo, así como la legislación relacionada con el soborno, la corrupción, delitos societarios, comercio internacional, flujo de fondos y financiación del terrorismo. Todo ello, a fin de evitar cualquier tipo de relación de negocio con personas físicas o jurídicas que pudieran estar implicadas en conductas o comportamientos poco éticos, especialmente en actividades relacionadas con la prostitución, la corrupción de menores, el fraude, la corrupción pública y privada, el blanqueo de capitales y la financiación de organizaciones criminales o terroristas"*. De esta forma, el grupo contribuye al ODS número 12 y 16 (producción y consumo responsables, y paz, justicia e instituciones sólidas).

8.3. Consumidores

Calidad del producto, y la salud y la seguridad de los consumidores

La política de calidad de los productos es la misma que la dedicada al medio ambiente, están integradas. El objetivo de Zamora Company está en ofrecer productos y servicios seguros, inocuos, auténticos, competitivos, capaces de satisfacer las necesidades de los clientes asumiendo la responsabilidad frente a ellos. En este sentido, el Grupo tiene implantada una política de **concienciación personal**, dando formaciones anuales sobre calidad y seguridad alimentaria a todo el personal. En España, el ratio de empleados que tienen la formación de Higiene Alimentaria es del 100%.

Por otro lado, las auditorías que hace el Grupo para garantizar la calidad del producto, y por entre, la salud y la seguridad de sus consumidores (por centros de trabajo) son:

- o **Cartagena:** ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente) e IFS (Calidad y Seguridad Alimentaria), tanto internas (Equipo de Zamora Company (ZC) y algún organismo externo) como externas (Bureau Veritas).
- o **Dicastillo:** ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio Ambiente) e IFS (Calidad y Seguridad Alimentaria), tanto internas (Equipo de ZC) como externas (Bureau Veritas).

- **Orense:** ISO 9001 (Calidad), e IFS (Calidad y Seguridad Alimentaria), tanto internas (Equipo de ZC) como externas (Bureau Veritas).
- **Haro:** ISO 9001 (Calidad), WfCP Wineries for Climate Protection (Medio Ambiente) BRC e IFS (Calidad y Seguridad Alimentaria), tanto internas (Equipo de ZC y algún organismo externo) como externas (Bureau Veritas).
- **Mar de Frades:** BRC e IFS (Calidad y Seguridad Alimentaria), internas (Equipo de ZC) y prevista para el 2020 WfCP Wineries for Climate Protection (Medio Ambiente).
- **Villa Massa:** ISO 9001 (Calidad).
- **Resto de centros:** no hay auditorías.
- **Grupo Zamora Company:** Auditoría energética (realizada en 2016).

En cuanto al cuidado personal que hace el Grupo de la salud de sus consumidores, cabe destacar la acción **Wine in Moderation**. Una iniciativa que, como su nombre indica, invita al consumo responsable de las bebidas alcohólicas. Es un compromiso de la industria con los consumidores. Este programa se apoya en tres pilares (para los consumidores, por un lado, y para los canales, por el otro):

- Para los consumidores: ayudarles a elegir (cuando beber o no - nunca menos de 18, nunca embarazadas).
Para los canales: actuar responsablemente con el cliente NO sirviendo.
- Para los consumidores: explicarles que el vino se comparte, es disfrute social y concepto de *slow wine*
Para los canales: formar al profesional sobre cómo se disfruta del vino.
- Para los consumidores: evitar el exceso y marcar quien no debe beber nunca.
Para los canales: cuidar a tus clientes.

También cabe destacar las acciones que apoya a través de la **FEBE**, acciones tales como:

- 10 encuentros con la participación directa de 1.660 familias dentro del programa de "menores ni una gota".
- Colaboración con Carrefour: "yo no vendo alcohol a menores".
- Programas nocturnos: 34 acciones, 11 ciudades y 880 conductores premiados.
- Programas universitarios: 6 formaciones de consumo responsable en adultos, 3 universidades y 245 alumnos formados.

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

La dirección del Grupo establece directrices eficaces para recopilar analizar y utilizar la información sobre la **satisfacción del cliente**, pudiendo utilizar con ese fin algunos de los siguientes métodos:

- Encuestas a clientes y usuarios.
- Retroalimentación sobre todos los aspectos de los productos, incluidas las quejas.

- Requisitos del cliente e información contractual.
- Necesidades y evolución del mercado.
- Datos sobre rendimiento de productos o en la prestación del servicio.
- Información sobre la competencia.

El proceso para solicitar, medir y seguir la retroalimentación de la satisfacción del cliente debe aportar información de forma continua, teniendo en cuenta la conformidad con los requisitos del producto y el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.

Se consideran fuentes de información sobre la satisfacción del cliente las siguientes:

- Quejas del cliente.
- Comunicación directa con los clientes.
- Cuestionarios y encuestas.
- Recopilación y análisis de datos de rendimientos.
- Grupos de discusión, presentaciones en ferias, trabajos técnicos-científicos y literatura especializada.
- Informes de organizaciones de consumidores u otras organizaciones.
- Estudios del sector, de mercado y de posición competitiva.

La comunicación con los clientes es la base en el Grupo para una mejora continua. De esta forma, el grupo contribuye al ODS número 17 (alianzas para lograr los objetivos).

8.4. Información fiscal

Beneficio consolidado antes de impuestos

A continuación, se detallan los beneficios (de acuerdo con las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2019) por países en el 2019:

Países	Resultado Antes de Impuestos (BAI) (euros)
Nacional	14.729.012 euros
Intracomunitario	(1.669.667) euros
Resto del Mundo	(2.898.342) euros
TOTAL	10.161.003 euros

Gasto del impuesto consolidado sobre sociedades

A continuación, se detalla el gasto del impuesto consolidado sobre sociedades (de acuerdo con las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2019) por países del ejercicio 2019:

Países	Impuesto sobre Beneficios (IS)
Nacional	(3.085.807) euros
Intracomunitario	106.691 euros
Resto del Mundo	(7.677) euros
TOTAL	(2.986.794) euros

Anexo – Índice de Contenidos GRI

Bloque	Contenido	GRI	Apartado del documento
FUNDAMENTOS			
Contenidos Generales	Alcance	102-46	Apartado 2
	Periodo objeto de informe	102-50, 102-51, 102-52	Apartado 2
	Materialidad (temas materiales)	102-47	Apartado 2
	Enfoque de Gestión	103-1, 103-2, 103-3	Apartado 2 Apartado 3
	Identificación de los Grupos de Interés y relevancia para el Negocio	102-18, 102-42, 102-43, 102-44	Apartado 2
	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	102-54	Apartado 2
	Punto de contacto	105-53	Apartado 1
ORGANIZACIÓN			
Descripción del modelo de negocio del grupo	Entorno empresarial (Nombre de la Organización; Actividades, marcas, productos y servicios; Ubicación de la sede; Ubicación de las operaciones; - Propiedad y forma jurídica; Mercados servidos)	102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6	Apartado 3
	Organización y estructura (Tamaño de la organización, participaciones en empresas del Grupo)	102-7, 102-9, 102-45, 102-18	Apartado 3
	Índice de contenidos GRI	102-55	Apartado 9 - Anexo
	Objetivos y estrategias	102-16	Apartado 3
	Declaración responsable	102-14	Apartado 1
	Relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos. Principales impactos, riesgos y oportunidades	102-15	Apartado 3
MEDIO AMBIENTE			
Prevención riesgos ambientales	Efectos actuales y previsibles de las actividades del Grupo, sobre la salud y la seguridad	102-11, 201-2, 307-1	Apartado 4
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental		
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales		

	La aplicación del principio de precaución		
	La cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales		
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	301-1	Apartado 4
Uso sostenible de los recursos	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	302-1	Apartado 4
	Uso de energías renovables	302-1	Apartado 4
Cambio climático	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades del Grupo, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	305-1	Apartado 4
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	201-2	Apartado 4 y 8
	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	305-1	N/A
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-8	Apartado 5
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	102-8	Apartado 5
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	405-2	Apartado 5
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	405-2	Apartado 5
	Acuerdos de negociación colectiva	102-41	Apartado 5
	Implantación de políticas de desconexión laboral	401-2	Apartado 5
Organización del trabajo	Organización de la jornada	403-2, 403-5	Apartado 5
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-1, 403-4, 403-5	Apartado 5
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales.	403-2, 403-3, 403-9	Apartado 5
Relaciones sociales	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-1, 403-4	Apartado 5
Formación	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1	Apartado 5

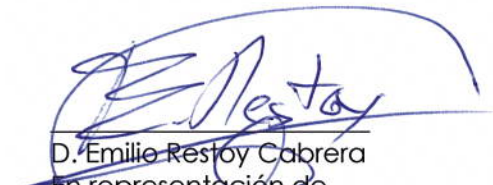
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	406-1	Apartado 5
	Política contra todo tipo de discriminación	405-1	Apartado 5
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS			
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	412-2	Apartado 7
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos	412-2	Apartado 7
	Medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	412-2	Apartado 7
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	412-2	Apartado 7
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	102-17, 103-2, 419-1	Apartado 7
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Apartado 7
	Abolición efectiva del trabajo infantil	408-1	Apartado 7
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	205-2, 205-3, 103-2	Apartado 6
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	205-2, 205-3, 103-2	Apartado 6
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	103-2, 201-1	Apartado 6
INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO			
Compromisos con el desarrollo sostenible	Acciones de asociación o patrocinio	102-12, 102-13	Apartado 3
Subcontratación y proveedores	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	102-10, 308-1, 414-1	Apartado 8
Consumidores	Medidas para la selección de clientes y gestión de su satisfacción	416-1, 419-1, 418-1	Apartado 8

Formulación del Estado de Información no Financiera por parte del Consejo de Administración

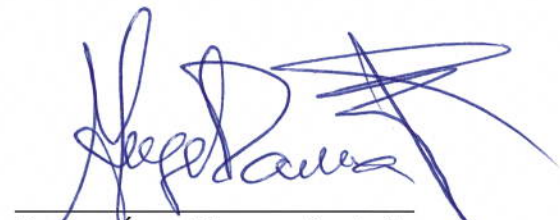
En cumplimiento de lo dispuesto por establecido por la ley, el administrador de Diego Zamora, S.A. y sociedades dependientes ha formulado el Estado de Información no Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio del año 2019.

Asimismo, ha firmado el citado documento que consta de 43 páginas.

En Murcia, 9 de julio de 2020



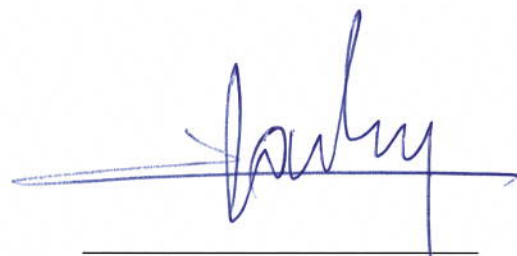
D. Emilio Restoy Cabrera
En representación de
Tuscasa Gestión, S.L.



D. Juan Ángel Zamora Pedreño
En representación de
JJCA Varinvest, S.L.



D. Esther Aguirre Zamora
En representación de
Aguirre Zamora Asociados, S.L.



D. José Mª de Santiago Restoy
En representación de
LISAN 2001, S.L.



D. Ignacio Conesa Zamora
En representación de
Ringelblume Cartera, S.L.



D. Juan Ángel Zamora Jódar
En representación de
Ayala Selective, S.L.



D. Arnaud Lodeizen