

CUADRO INTEGRADO DE INDICADORES CII-FESG (INFORME INTEGRADO)

2020

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA (ENF)



INTRODUCCIÓN

El Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG de AECA es un modelo de información integrada, compuesto por indicadores, cuantitativos y cualitativos, sobre cuestiones financieras, sociales, ambientales y de gobierno corporativo. Basado en los principios fundamentales de relevancia y concisión tiene como objetivo fundamental ofrecer una visión estratégica de la organización y su capacidad para generar valor en el corto, medio y largo plazo, así como identificar riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general.

El Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG tiene como marco conceptual de referencia el formulado por el International Integrated Reporting Council (IIRC), partiendo, a su vez, de la anterior propuesta de AECA para la normalización de la información sobre Responsabilidad Social Corporativa. En la formulación de los indicadores del CII-FESG se han considerado como referencias marcos internacionales (GRI, UNCTAD ISAR- Naciones Unidas, IAS-IFRS, CDP, ISO, OCDE) y marcos nacionales (IAGC-CNMV, AECA).

El Estado de Información No Financiera

El Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG da cumplimiento a la Ley 11/2018, del 28 de Diciembre sobre información no financiera y diversidad, trasposición de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo en dicha materias, y con las Directrices de la Comisión Europea para la elaboración de informes no financieros, siendo referenciada por la propia Ley, constituyendo a su vez, el Estado de Información No Financiera de la entidad.

A- MODELO DE NEGOCIO

1. Organización y entorno

1.1 Descripción de la organización

Detalles sobre la organización y su estructura: actividad, dimensiones, su ámbito de actuación territorial, posición en la cadena de valor.

COMAR es un grupo empresarial, que nace en la Coruña en 1984 como empresa operadora de máquinas recreativas,. Desde ese momento ha crecido tanto por la incorporación de otras sociedades del sector, como por la diversificación en otros sectores. Con una estructura organizativa cuyos servicios corporativos están ubicados en el polígono de La Grela, en A Coruña, su ámbito de actuación se centra en España y se extiende a República Dominicana. Está constituido por 60 sociedades, que desarrollan principalmente su actividad en dos áreas: 1º Estratégica en el sector

económico de los Juegos Recreativos y de Azar, tanto en el canal presencial como en el canal "on-line" (marca "Juego") con actividades de explotación de casinos de juego, bingo, salones de juego, máquinas recreativas y de azar y apuestas deportivas. 2º Otra auxiliar con actividades de promoción inmobiliaria, arrendamiento de inmuebles, explotación de aparcamientos públicos y explotación de concesiones administrativas dedicadas a Palacios de Exposiciones y Congresos en la ciudad de A Coruña. La cultura y valor corporativo está basada en la adaptación y aprendizaje, mejora continua, pensamiento crítico, orientación analítica y trabajo en equipo. Su cadena de valor la compone precisamente todos los participantes que actúan en la actividad como proveedores, clientes, colaboradores, etc.

1.2 Descripción del entorno externo a la organización

Detalles sobre el panorama competitivo, las macro y micro condiciones de las jurisdicciones en que opera y los principales retos políticos, ambientales o tecnológicos a los que se enfrenta en dichos ambientes.

El mercado de los juegos recreativos y de azar se desarrolla en entorno cada vez más dinámico y competitivo, con una importante presencia de las nuevas tecnologías, donde comprender y adelantarse al cambio es el factor esencial para ser competitivo, a la vez que los clientes son cada vez más exigentes, de tal forma que la calidad está obligada a ser una necesidad de las empresas junto con la innovación e incorporación de nuevos juegos. En un sector altamente atomizado, con un gran número de pequeños empresarios que han tenido su origen en cada una de las comunidades autónomas españolas, en los últimos años se aprecia una fuerte tendencia tanto a la expansión de grupos de tamaño mediano o grande hacia otras comunidades autónomas, como a una concentración empresarial. La competencia entre las diferentes líneas de negocios (subsectores dentro del sector general del juego) hace que en estos momentos las líneas que marcan las diferencias de producto entre estos subsectores sean cada vez más difusas, con la aparición además de regulaciones que tienden a ello. En general se aprecia por parte de todas las empresas que operan en el sector una tendencia hacia posiciones presenciales más cercanas a los clientes, como posible alternativa a la presencia 24 h del negocio "on-line", con una oferta cada vez más amplia y renovada de máquinas y juegos, cuya implantación dependerá en gran medida de los cambios legislativos en el formato de juego que paulatinamente aprueben las diferentes comunidades autónomas. La carga fiscal sigue siendo un elemento crítico para la rentabilidad de las empresas del sector, si bien en los últimos años las comunidades autónomas y los Ayuntamientos (IAE) muestran una tendencia a reducir esta carga fiscal. Es muy probable que la Ley Estatal de Juego, que exige una unidad regulatoria a nivel fiscal y publicitario, terminen consolidándose. El año 2020 ha supuesto un desafío consecuencia de la aparición de la pandemia y de su impacto, tanto en el entorno social como económico. Ante dicha situación, las decisiones de la empresa han estado focalizadas en dos

aspectos: proteger la salud de nuestro equipo así como el del resto de personas que tengan una relación directa (clientes, proveedores...etc.) y garantizar la sostenibilidad de la compañía. En este sentido se han encaminado todas las acciones que ha tomado la empresa. Se han tomado todas las medidas sanitarias y de prevención que fuesen necesarias, se han facilitado condiciones para el desempeño de las tareas y se ha priorizado en todo momento la salud de nuestros empleados. Por otro lado, se han tomado las medidas operativas y financieras necesarias para garantizar la supervivencia de la compañía y la estabilidad del empleo. La situación social y sanitaria ha atravesado por distintas situaciones y escenarios: estados de alarma (y sus prórrogas), limitaciones a la movilidad, confinamientos, toques de queda, limitación/prohibición de algunas actividades comerciales...etc., existiendo diferencias regionales/nacionales en el momento de aplicación de las mismas o en su intensidad. Nuestras diferentes líneas de negocio, por pertenecer al sector del ocio, se han visto especialmente golpeadas por esta pandemia, ya que nuestros servicios giran en torno a la presencia del cliente y a la necesidad de unos determinados aforos, y estos dos aspectos han sufrido grandes restricciones. Por ello, durante el confinamiento, hemos sufrido el cierre de la mayoría de nuestros locales comerciales para, posteriormente, en los sucesivos estados de alarma, oscilar entre el cierre forzoso y distintas limitaciones de aforo y horario, lo cuál ha impactado considerablemente al ejercicio de nuestra actividad.

1.3 Desafíos e incertidumbres

Detalles sobre las principales expectativas, datos esperados sobre la evolución del entorno externo o posibles circunstancias futuras que afecten a la disponibilidad de recursos clave.

Los tres grandes desafíos a los que nos hemos enfrentado han sido: - garantizar un entorno sanitario seguro a nuestros trabajadores, clientes y demás personas vinculadas a Comar (proveedores...etc.) - garantizar la viabilidad de la compañía. - conseguir mejorar nuestra oferta de ocio y servicio a nuestros clientes, para que puedan volver a disfrutar de nuestra oferta de productos en un entorno seguro. Para ello la digitalización será una herramienta que afectará a todas las funciones de la Empresa para conseguir los objetivos planteados. La mayor incertidumbre es anticipar la evolución de la pandemia, su evolución en diferentes cepas y anticipar como esto puede impactar al entorno social y derivar en nuevas medidas que limiten la libertad de personas y empresas. Al margen de la pandemia, la evolución social de los valores de las nuevas generaciones donde la naturalidad en el uso de tecnología y su despreocupación efectiva de sus riesgos hace que esté presente constantemente en nuestra vida generando una necesidad de conexión permanente que conduce a una redefinición de los modelos de negocio para atender las nuevas necesidades y exigencias. La complementariedad del canal de juego presencia y del canal "on-line", en empresas que operan ambos canales (como es el caso del Grupo Comar) es un elemento crítico para conseguir la diferenciación de la firma frente a otros competidores.

1.4 Principales cuestiones sectoriales

Cuestiones que presentan una importancia relativa significativa para las sociedades que operan en el mismo sector, o que comparten cadenas de suministro.

El aumento y convergencia entre el juego online y offline, en donde los nuevos clientes cada vez más identifican el juego como un entretenimiento, será vital para el sostenimiento de la actividad. Los operadores con juego físico tienen una ventaja competitiva, porque tienen la posibilidad de llevar a los usuarios de sus locales al mundo online a un coste ínfimo frente al juego on line que tiene que hacer frente a costes mas altos para conseguir clientes a través de spots publicitarios y campañas promocionales, aunque durante el confinamiento se ha consolidado un poco más el juego online por la posibilidad de acceso al mismo frente al cierre de los negocios presenciales.

2. Objetivos estratégicos

2.1 Definición de objetivos

Detalle de objetivos a corto, medio y largo plazo.

Uno de los principales objetivos es garantizar un entorno sanitario estable para que las personas vinculadas a nuestro negocio (empleados, clientes, proveedores....etc.) puedan desarrollar su actividad con total seguridad. Para garantizar un entorno sanitario, hemos activado una serie de medidas para salvaguardar la salud y seguridad: - Información regular proporcionada a los empleados sobre las medidas de prevención indicadas en los protocolos corporativos y/o por las autoridades sanitarias y otras autoridades locales, la evolución de la pandemia, etc. -Actualización de nuestros protocolos en base a la información publicada y verificación de su adecuación en todo momento a las normas aplicables y directrices emanadas de las distintas autoridades competentes en las distintas zonas. - Se han difundido pautas de higiene y facilitado material de protección personal, como mascarillas, gel...etc. - Se estableció el uso obligatorio de mascarilla. - Se han elaborado planes para adaptar nuestras medidas de limpieza y desinfección a la crisis sanitaria, incluyendo la desinfección de superficies y equipos de trabajo, realizando un seguimiento de las mismas. - Controles de acceso y medición de temperatura corporal en locales y oficinas. - Acciones para garantizar el cumplimiento de las distancias sociales, reforzadas con medidas de aislamiento, como la colocación de mamparas de separación. - Medidas para evitar el contacto con determinadas superficies comunes - Delimitación y señalización de rutas de entrada y salida a locales y oficinas - Hemos establecido la opción del teletrabajo para determinados puestos y/o actividades del Grupo. - Priorización de las videoconferencias y otras aplicaciones telemáticas y reducción de los aforos en salas de reuniones Desde una óptica más operativa y por línea de negocio: CASINOS. Redefinición del negocio colocando al cliente en el centro del servicio, mejorar la calidad y atención al cliente con estrategias específicas más personalizadas por tipo de cliente a través de adaptación tecnológica y

planes de formación del personal orientadas al cliente. Acercar la oferta a la demanda con estrategias adecuadas de captación, posicionamiento y fidelización mediante el traslado de Casinos a centros urbanos, renovaciones de salas y mayor presencia en las playas en el caso de República Dominicana. MAQUINAS. Posicionamiento de la marca Comar como referencia de máxima calidad, confianza e innovación. Adaptación tecnológica con la implantación de una nueva aplicación de gestión integral de máquinas y conexión en red. BINGOS. Mejora de las instalaciones buscando una mayor fidelización de nuestros clientes. Renovación del sistema de fidelización de clientes y automatización de sistemas y procesos de gestión del negocio ON LINE. Mantenimiento y desarrollo de la marca LJuego con cumplimiento de las exigencias y requisitos legales, aprovechando el negocio presencial. Mejorar la presencia y acercarnos a las demandas de ocio que demandan los clientes. APARCAMIENTOS. Adecuar la oferta a las necesidades del cliente. Incrementar la ocupación en las horas valle con la aplicación de descuentos y bonificaciones, así como diversificar y mejorar los servicios ofrecidos en nuestras instalaciones. CONGRESOS, EVENTOS Y ESPECTÁCULOS. Ampliar nuestra gama de productos, acercar el servicio a las demandas del mercado, fidelización de nuestros clientes.

2.2 Estrategias

Detalle de acciones y estrategias implantadas para alcanzar cada uno de los objetivos marcados.

Los recursos asignados para la consecución de los los objetivos marcados se hará en función de los planes que se acometan en cada momento: Planes sanitarios orientados a garantizar las medidas de seguridad de las personas. Planes de prejubilaciones a fin de reducir la edad media de la plantilla. Planes de formación para todas las áreas orientado a mejorar la capacitación de los empleados para la mejora de la atención al cliente y el conocimiento del producto. Desarrollo de herramientas de fidelización que permitan la integración de las distintas áreas de negocio y a la vez sirva como medio de pago. Aplicaciones de herramientas de realidad capturada para conocer mejor al cliente. Integración de las estructuras de control de gestión y datos pertenecientes a los proveedores en los soportes implementados en los SSCC. Digitalización.

3. Modelo de negocio

3.1 Esquema del modelo de negocio

Descripción de cómo la organización transforma los insumos en productos y resultados, cumpliendo sus objetivos de generación de valor.

El GRUPO COMAR cuenta con más de 1.400 empleados que desarrollan su actividad principalmente en el área de juego con una completa oferta distribuida entre España y República Dominicana. Desde sus inicios en 1984 como operador de máquinas de juego, el GRUPO COMAR se ha diversificado lo que le ha permitido convertirse en una compañía referente en los distintos mercados donde opera y construir posiciones de liderazgo de forma sostenible. En la actualidad: * Es uno de los principales operadores de máquinas recreativas en la CA GALLEGA. * Es el principal operador de casinos en Madrid, y el grupo empresarial que mayor número de casinos opera en España. * Es un operador referente de los casinos en República Dominicana, con una imagen de marca ya consolidada en este país. * Es el principal operador de Bingos en C.A. GALLEGA

3.2 Entradas, factores productivos adquiridos y procesados

Descripción de los principales insumos que utiliza la organización.

Los servicios centrales están ubicados en La Coruña (España) responsables de la estrategia global y de las políticas corporativas, las relaciones institucionales, la gestión de las actividades comunes y la coordinación de la actividad de las unidades geográficas de negocio. En 2019, Grupo Comar gestiona 23 casinos, + 2.500 máquinas recreativas, 18 salas de juego, 600 puntos de apuestas, 6 bingos, 1 juego on line con 2 licencias generales y 5 singulares, 7 aparcamientos, 1 centro comercial, 2 centros de organización de eventos además de servicios complementarios. En Europa engloba las actividades en España. En América centra las operaciones en la República Dominicana. Cabe destacar la amplia y diversa regulación a la que está sometida la actividad desarrollada por el GRUPO COMAR, que varía en función de cada autonomía y país debiendo ajustar su gestión a las peculiaridades de cada uno de los mercados en los que opera.

3.3 Actividades, procesos productivos

Detalles sobre los procesos que sigue la organización para transformar insumos en productos o salidas, incidiendo en aspectos como la mejora de dichos procesos a través de la diferenciación y de la innovación.

El desarrollo de canales de comunicación externos e interno a través del impulso y utilización estratégica de las redes sociales que permita dar a conocer la actividad hacia todos los públicos de interés. Búsqueda constante de sinergias mediante alianzas con otros proveedores, para la implantación de nuevos negocios y ampliación de la oferta de juegos con tecnología on line y juegos en red. Aportación de una nueva línea de valor a los clientes incorporando a la oferta de servicios herramientas de fidelización que permita la integración de las diferentes áreas y a la vez sirva al cliente como medio de pago

3.4 Salidas, bienes y servicios producidos

Detalles sobre los productos y servicios generados, así como sobre los subproductos y residuos.

Desde el área de juego se ofrece un servicio off line desde ubicaciones emblemáticas con ambientes acogedores y espacios al servicio del ocio y la diversión, proporcionándole al cliente una experiencia, con los mejores productos del mercado y los mas avanzados sistemas de premiación además de una atención personalizada que puede reconvertir a dimensión digital con un juego on-line fiable. Desde las otras áreas de cultura, eventos y aparcamientos la ubicación en las mejores zonas comerciales o de negocio de la ciudad resulta un sello de identidad unido a la prestación de un servicio al cliente de alta calidad .

B- DILIGENCIA DEBIDA: POLÍTICAS Y RESULTADO DE APLICACIÓN DE DICHAS POLÍTICAS

4. Políticas y procedimientos de diligencia debida

4.1 Política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración

Detalles sobre procedimientos de selección, objetivos, medidas adoptadas, forma en la que se han aplicado y los resultados del periodo, así como las dimensiones de la diversidad: formación, experiencia profesional, edad, discapacidad y género.

EL Grupo Comar es una empresa familiar en la que el consejo de administración está formado por su presidente y fundador el padre, un hermano y sus dos hijos lo que facilita un liderazgo claro en la cultura de la diligencia debida, y la aplicación de las distintas políticas aprobadas para ello. Los puestos en el consejo de administración están retribuidos. El Consejo de administración define la misión, visión y valores de la empresa familiar y los comités se encargan de implementarlos. El sistema de gobierno corporativo de Grupo Comar: Comité ejecutivo, Comité de dirección y Comité de Riesgos.

4.2 Política en relación con la cadena de suministro

Descripción de la política e información significativa sobre los procedimientos de diligencia debida aplicados, en materia de proveedores y subcontratas (en concreto, la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas), así como los resultados de aplicación de dichas políticas.

La contratación de servicios y productos se realiza a partir de los presupuestos, sin ningún tipo de comisión ni retribución injustificada. No hay una política predeterminada sobre la procedencia territorial del proveedor, aunque predominan los de carácter local.

4.3 Política en materia medioambiental

Descripción de la política e información significativa sobre los procedimientos de diligencia debida aplicados en materia medioambiental, así como el resultado de la aplicación de dichas políticas. En especial, información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales (en especial, en materia de contaminación, economía circular, uso sostenible de los recursos, cambio climático y protección de la biodiversidad).

El Grupo Comar ha escogido el sistema de monitorización y gestión energético “co2st-tem” desarrollado por la empresa CO2 Smart Tech, como herramienta para la gestión energética de sus centros en España, como muestra del compromiso del Grupo Comar con el medioambiente. Desde el Grupo Comar consideramos fundamental realizar una gestión ambiental adecuada que ayude a preservar nuestro entorno, siendo conscientes de la preocupación por esta problemática, por lo que nos esforzamos en desarrollar nuestras actividades desde el respeto y la sensibilización por el medio ambiente. Disponer de una herramienta de gestión energética ha permitido al Grupo Comar tomar decisiones en materia de ahorro y eficiencia energética en línea con nuestra visión de ser una empresa líder en el sector del ocio, centrando nuestros esfuerzos en la innovación y en la excelencia.

4.4 Política en cuestiones sociales y relativas al personal

Descripción de la política e información significativa sobre los procedimientos de diligencia debida aplicados en materia laboral, así como los resultados de la aplicación de dichas políticas. En especial, acerca de: organización del tiempo del trabajo, salud y seguridad, relaciones sociales, formación, accesibilidad universal de las personas con discapacidad e igualdad.

En la Compañía se aplican las políticas establecidas legalmente en materia de organización del trabajo, salud y seguridad, relaciones sociales, formación o accesibilidad de personas con discapacidad, en función de las obligaciones de carácter legal. Dichas materias son desarrolladas y consensuadas mediante los correspondientes acuerdos con los representantes de los trabajadores. En general, cada compañía del grupo cuenta con su propio convenio de empresa.

4.5 Política en materia de respeto a los derechos humanos

Descripción de la política e información significativa sobre los procedimientos de diligencia debida aplicados en materia de respeto a los derechos humanos, así como el resultado de la aplicación de dichas políticas.

Dado el campo de actividad en el que opera el Grupo Comar, no se considera necesario establecer protocolos específicos que desarrollen una política concreta en materia de respeto a los derechos humanos, que además ya se contienen en el Código Deontológico y Ético aprobado por el Consejo de Administración de la sociedad matriz del Grupo, que es de general conocimiento por todos los empleados del grupo, así como en los procedimientos de "compliance" (prevención de riesgos penales) a los que se hace referencia en otro apartado de este informe. En materia laboral, tanto en España como en el resto de países en los que opera el grupo, se cumple escrupulosamente con la normativa laboral aplicable que garantiza el cumplimiento estricto de los derechos laborales de la persona.

4.6 Política en materia de lucha contra la corrupción y el soborno

Descripción de la política e información significativa sobre los procedimientos de supervisión y lucha contra la corrupción y el soborno, así como el resultado de la aplicación de dichas políticas. En especial, medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

El Grupo Comar tiene implantados protocolos de prevención de riesgos penales ("compliance") en los que, debido al sector de actividad (altamente intervenido administrativamente) se ha prestado especial atención a los protocolos para la supervisión y lucha contra la corrupción y el soborno. Especial relevancia adquiere también en el grupo la implantación de protocolos para el cumplimiento de la normativa de blanqueo de capitales, mediante la elaboración de manuales de aplicación a todos los sujetos obligados del grupo en función del sector de actividad en el que interviene sus empresas, que son aprobados por el Consejo de Administración de la compañía matriz del grupo, y auditados por expertos externos y vigilados por el comité de cumplimiento y el órgano de control interno en materia de prevención de blanqueo de capitales. Existe además implantado un canal de denuncias al que tiene acceso cualquier trabajador o tercero. En ambos casos, tanto en lo referido a prevención de riesgos penales como a normativa de blanqueo de capitales, todos los empleados del grupo han recibido formación específicas orientada fundamentalmente a garantizar el cumplimiento de dichos protocolos.

4.7 Políticas sobre otros aspectos

Descripción de las políticas de: compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de

las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio. Descripción de las políticas sobre consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas. Sobre todos estos aspectos, resultados de la aplicación de dichas políticas. Finalmente, información fiscal: los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.

La repercusión de la actividad en el entorno local se concentra, principalmente en el empleo generado, el servicio ofrecido y en el reducido impacto ambiental por el consumo energético. El compromiso de Grupo Comar con las comunidades donde opera se extiende también a la formación para empleabilidad de los más jóvenes con planes de formación para croupier etc. Las políticas sobre los clientes referentes a las medidas para la salud y la seguridad se basan en un sistema de reclamación y quejas de resolución inmediato. Como entidad con ánimo de lucro Grupo Comar cumple con el marco fiscal correspondiente y sus obligaciones tributarias en España y República Dominicana.

C- RIESGOS Y OPORTUNIDADES

5.1 Detección de riesgos

Identificación de los principales riesgos que son específicos para la organización a corto, medio y largo plazo.

El Comité de Riesgos del Grupo Comar tiene como misión fundamental la detección, identificación y prevención de los riesgos jurídicos, laborales, tributarios, de seguridad y físicos (instalaciones). Está constituido por los directores de los departamentos de servicios corporativos responsables de estas áreas, y ha censado los principales riesgos de negocio, acordando la implantación de medidas tendentes a minimizar e incluso eliminar los mismos.

5.2 Evaluación de riesgos

Descripción de las metodologías que permiten evaluar el impacto de los riesgos detectados.

A través del Comité de Riesgos citado en el apartado anterior, se ha acordado la metodología para la evaluación y mitigación de los riesgos que han sido detectados para la actividad de la organización. Esta metodología pasa por la elaboración del correspondiente mapa de riesgos aplicable a cada departamento implicado, en el que se contiene una explicación del riesgo, el nivel de impacto, la probabilidad de que se produzca, la causa, la cuantía económica del riesgo y las medidas adoptadas para la mitigación o eliminación del riesgo. Tras la determinación de los parámetros de nivel de impacto y probabilidad, medidos de 1 a 4 (siendo 1=muy alto, y 4=muy bajo) se elabora la matriz de

riesgo que será la que concrete que riesgos son los que hay que priorizar porque se consideran críticos para la continuidad de la actividad de la organización.

5.3 Acciones que mitigan el posible efecto de los riesgos

Descripción de las acciones previstas para mitigar el posible efecto de los riesgos y de la diligencia debida en cada caso.

Las acciones o medidas a aplicar para la mitigación o incluso eliminación de los riesgos son recogidas por el Comité de Riesgos previa elaboración por cada uno de los departamentos implicados. Los protocolos para la implantación de estas medidas se aprueban por el Comité de Riesgos. Este Comité coordina su actividad con el comité de cumplimiento de "compliance"

5.4 Oportunidades

Identificación de las principales oportunidades que son específicas para la organización a corto, medio y largo plazo.

Desarrollo de una herramienta de fidelización que permita la integración de las distintas áreas de negocio así como ofrecer acciones orientadas a los clientes. Implantación de una nueva herramienta telemática de atención y servicio comercial al cliente.

CUADRO INTEGRADO DE INDICADORES (CII-FESG) 2020

Indicadores Clave (KPIs)			VALOR REPORTADO								
			Básicos(57)	2020	2019	Compuestos (34)	2020	2019	Complejos (6)	2020	2019
Indicadores financieros (16)											
Eficiencia económica											
F1	Ingresos	€	67106000	127327000					F1/S1	61791.90	94456.23
F2	Gastos de proveedores	€	32384800	72602900	F2/F1	48.3%	57%				
F3	Valor Añadido	€	34721200	54724300	F3/F1	51.7%	43%				
F4	Remuneración a los empleados	€	19276000	30995600	F4/F1	28.7%	24.3%		F4/S1	17749.54	22993.77
F5	Beneficio Bruto	€	15445200	23728700	F5/F1	23%	18.6%				
F6	Gastos financieros	€	2886490	2808760	F6/F1	4.3%	2.2%				
F7	Retribución de los propietarios	€	0	300000	F7/F1	0%	0.2%				
F8	Impuesto sobre beneficios	€	2525880	3130680	F8/F1	3.8%	2.5%				
F9	Contribución económica a la comunidad	€	98614	51404	F9/F1	0.1%	0%				
F10	Contribución económica a la administración pública	€	16874300	31977800							
F11	Inversión I+D+i	€	N/A	N/A	F11/F1	N/A	N/A				
F12	Inversión total	€	3768400	10324600	F12/F1	5.6%	8.1%				
F13	Rentabilidad	%	-2.21	5.34							
F14	Endeudamiento	%	149.47	109.3							
F15	Autocartera	%	0	0							
F16	Subvenciones	€	2556730	0							
F17	Inversión ambientalmente sostenible	€	N/A	N/A							
F18	Inversión socialmente responsable	€	N/A	N/A							
Indicadores ambientales (9)											
Eficiencia energética y emisiones											
E1	Consumo de energía	MwH	7922	12800					E1/F1	0.00	0.00
E2	Consumo de agua	m³	20178	32603	E2/E1	254.7%	254.7%				
E3	Emisiones contaminantes Scope 1	GEI	1784	4986	E3/E1	22.5%	39%		E3/F1	0.00	0.00
E4	Emisiones contaminantes Scope 2	GEI	N/A	N/A	E4/E1	N/A	N/A				
E5	Emisiones por transporte y distribución en actividades Upstream (Scope 3)	GEI	N/A	N/A	E5/E1	N/A	N/A				
E6	Emisiones por transporte y distribución en actividades Downstream (Scope 3)	GEI	N/A	N/A	E6/E1	N/A	N/A				
Eficiencia gestión de residuos											
E7	Generación de residuos	t	N/A	N/A	E4/E1	N/A	N/A				
E8	Residuos gestionados	t	N/A	N/A	E5/E1	N/A	N/A				
E9	Residuos reutilizados	t	N/A	N/A	E6/E1	N/A	N/A				
Indicadores sociales (24)											
Capital Humano											
S1	Empleados	num	1086	1348							
S2	Diversidad de género de los empleados	num	494	699	S2/S1	45.5%	51.9%				
S3	Puestos de alta dirección	num	0	0	S3/S1	0%	0%				
S4	Diversidad de género en la alta dirección	num	0	0	S4/S3	0%	0%				
S5	Estabilidad laboral	num	1018	1227	S5/S1	93.7%	91%				
S6	Derecho al permiso parental	num	7	19	S6/S1	0.6%	1.4%				
S7	Derecho al permiso maternal	num	7	27	S7/S1	0.6%	2%				
S8	Discapacidad	num	10	10	S8/S1	0.9%	0.7%				
S9	Riesgo laboral	num	0	0	S9/S1	0%	0%				
S10	Absentismo	días	21943	25730							
S11	Rotación de empleados	num	43	180	S6/S1	4%	13.4%				

S12	Creación neta de empleo	num	11	18	S7/S1	1%	1.3%	S12/F1	0.00	0.00
S13	Antigüedad laboral	años	16.98	16.03						
S14	Formación de empleados	horas	28140	12482						
S15	Empleados cubiertos con convenio colectivo	%	96	96						
Capital Social										
S16	Regulación acerca de clientes	num	N/A	N/A						
S17	Cadena de suministro	num	N/A	N/A						
S18	Proveedores, política sobre minerales de zonas en conflicto	num	N/A	N/A						
S19	Pago a proveedores	Días	60	43						
Derechos Humanos, anticorrupción y soborno										
S20	Respeto de los Derechos Humanos	num	0	0						
S21	Actuaciones en defensa del respeto a los Derechos Humanos	num	0	0						
S22	Formación en materia de lucha contra la corrupción y el soborno	horas	0	0						
S23	Irregularidades en materia de corrupción y soborno	num	0	0						
S24	Actuaciones acerca de casos de corrupción y soborno	num	0	N/A						
Indicadores de Gobierno Corporativo (10)										
Buen Gobierno Corporativo										
CG1	Consejeros	Num	4	4						
CG2	Consejeros independientes	Num	N/A	N/A	CG2/CG1	N/A	N/A			
CG3	Consejeros en material de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	Num	N/A	N/A	CG3/CG1	N/A	N/A			
CG4	Comisión ejecutiva	Num	5	5	CG4/CG1	125%	125%			
CG5	Comité de auditoría	Num	N/A	N/A	CG5/CG1	N/A	N/A			
CG6	Comisión de nombramientos	Num	N/A	N/A	CG6/CG1	N/A	N/A			
CG7	Reuniones del consejo	Num	12	12						
CG8	Remuneración total del Consejo	€	338688	250647				CG8/F5	0.02	0.01
CG9	Diversidad de género en el Consejo	Num	1	1	CG9/CG1	25%	25%			
CG10	Corrupción y soborno	Num.	0	0						

A continuación se incorpora otro cuadro que refleja la tasa de cambio referido a los indicadores anteriores:

Indicadores Clave (KPIs) AECA		VALOR ESPERADO O PREDICHO 2020			GRADO CUMPLIMIENTO (%)	TASA CAMBIO (%)
		BÁSICOS	COMPUESTOS	COMPLEJOS	BÁSICOS	BÁSICOS
Indicadores financieros						
Eficiencia económica						
F1	Ingresos	N/A		N/A	N/A	-47.3 %
F2	Gastos de proveedores	N/A	N/A		N/A	-55.39 %
F3	Valor Añadido	N/A	N/A		N/A	-36.55 %
F4	Remuneración a los empleados	N/A	N/A	N/A	N/A	-37.81 %
F5	Beneficio Bruto	N/A	N/A		N/A	-34.91 %
F6	Gastos financieros	N/A	N/A		N/A	2.77 %
F7	Retribución de los propietarios	N/A	N/A		N/A	-100 %
F8	Impuesto sobre beneficios	N/A	N/A		N/A	-19.32 %
F9	Contribución económica a la comunidad	N/A	N/A		N/A	91.84 %
F10	Contribución económica a la administración pública	N/A			N/A	-47.23 %
F11	Inversión I+D+i	N/A	N/A		N/A	N/A
F12	Inversión total	N/A	N/A		N/A	-63.5 %
F13	Rentabilidad	N/A			N/A	-141.39 %
F14	Endeudamiento	N/A			N/A	36.75 %

F15	Autocartera	N/A			N/A	0 %
F16	Subvenciones	N/A			N/A	0 %
F17	Inversión ambientalmente sostenible	N/A			N/A	N/A
F18	Inversión socialmente responsable	N/A			N/A	N/A
Indicadores ambientales						
Eficiencia energética y emisiones						
E1	Consumo de energía	N/A		N/A	N/A	-38.11 %
E2	Consumo de agua	N/A	N/A		N/A	-38.11 %
E3	Emisiones contaminantes Scope 1	N/A	N/A	N/A	N/A	-64.22 %
E4	Emisiones contaminantes Scope 2	N/A	N/A		N/A	N/A
E5	Emisiones por transporte y distribución en actividades Upstream (Scope 3)	N/A	N/A		N/A	N/A
E6	Emisiones por transporte y distribución en actividades Downstream (Scope 3)	N/A	N/A		N/A	N/A
Eficiencia gestión de residuos						
E7	Generación de residuos	N/A	N/A		N/A	N/A
E8	Residuos gestionados	N/A	N/A		N/A	N/A
E9	Residuos reutilizados	N/A	N/A		N/A	N/A
Indicadores sociales						
Capital Humano						
S1	Empleados	N/A			N/A	-19.44 %
S2	Diversidad de género de los empleados	N/A	N/A		N/A	-29.33 %
S3	Puestos de alta dirección	N/A	N/A		N/A	0 %
S4	Diversidad de género en la alta dirección	N/A	N/A		N/A	0 %
S5	Estabilidad laboral	N/A	N/A		N/A	-17.03 %
S6	Derecho al permiso parental	N/A	N/A		N/A	-63.16 %
S7	Derecho al permiso maternal	N/A	N/A		N/A	-74.07 %
S8	Discapacidad	N/A	N/A		N/A	0 %
S9	Riesgo laboral	N/A	N/A		N/A	0 %
S10	Absentismo	N/A			N/A	-14.72 %
S11	Rotación de empleados	N/A	N/A		N/A	-76.11 %
S12	Creación neta de empleo	N/A	N/A	N/A	N/A	-38.89 %
S13	Antigüedad laboral	N/A			N/A	5.93 %
S14	Formación de empleados	N/A			N/A	125.44 %
S15	Empleados cubiertos por convenio colectivo	N/A			N/A	0 %
Capital Social						
S16	Regulación acerca de clientes	N/A			N/A	N/A
S17	Cadena de suministro	N/A			N/A	N/A
S18	Proveedores, política sobre minerales de zonas en conflicto	N/A			N/A	N/A
S19	Pago a proveedores	N/A			N/A	39.53 %
Derechos humanos, anticorrupción y soborno						
S20	Respeto de los Derechos Humanos	N/A			N/A	0 %
S21	Actuaciones en defensa del respeto a los Derechos Humanos	N/A			N/A	0 %
S22	Formación en materia de lucha contra la corrupción y el soborno	N/A			N/A	0 %
S23	Irregularidades en materia de corrupción y soborno	N/A			N/A	0 %
S24	Actuaciones acerca de casos de corrupción y soborno	N/A			N/A	N/A
Indicadores de Gobierno Corporativo						
Buen Gobierno Corporativo						
CG1	Consejeros	N/A			N/A	0 %
CG2	Consejeros independientes	N/A	N/A		N/A	N/A
CG3	Consejeros en material de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	N/A	N/A		N/A	N/A
CG4	Comisión ejecutiva	N/A	N/A		N/A	0 %
CG5	Comité de auditoría	N/A	N/A		N/A	N/A
CG6	Comisión de nombramientos	N/A	N/A		N/A	N/A
CG7	Reuniones del consejo	N/A			N/A	0 %

CG8	Remuneración total del Consejo	N/A		-0.52	N/A	35.13 %
CG9	Diversidad de género en el Consejo	N/A	N/A		N/A	0 %
CG10	Corrupción y soborno	N/A			N/A	0 %

NOTAS CUADRO INTEGRADO DE INDICADORES (CII-FESG)

Las presentes Notas recogen las definiciones y presentación de los indicadores básicos junto con algunas aclaraciones sobre aspectos contenidos en éstos, de acuerdo con el modelo de información voluntaria propuesto por la propia Asociación en su Documento AECA “Información Integrada: el Cuadro Integrado de Indicadores (CII-FESG) y su Taxonomía XBRL”, emitido por las Comisiones de Estudio de: Responsabilidad Social Corporativa, Nuevas Tecnologías y Contabilidad y Principios y Normas de Contabilidad, y en el marco conceptual propuesto por el Internacional *Integrated Reporting Council* (IIRC) - Framework IR (2013).

Los indicadores compuestos y complejos resultan de la combinación de indicadores básicos según se recoge en el propio cuadro.

El grado de cumplimiento expresa la desviación entre el dato real y el dato previsto o presupuestado, mientras la tasa de cambio observa la tendencia creciente o decreciente del dato real entre dos ejercicios.

Los indicadores compuestos y complejos resultan de la combinación de indicadores básicos según se recoge en el propio cuadro.

El Estado de Información No Financiera

En 2018, con motivo de la transposición al ordenamiento español de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre Información No Financiera y Diversidad y de acuerdo con las Directrices de la Comisión Europea sobre la presentación de informes no financieros, el Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG se revisa y actualiza con el fin de incorporar algunos aspectos novedosos.

De esta forma, se consigue que esta versión revisada del Cuadro Integrado de Indicadores CII-FESG junto con el resto del Informe Integrado de AECA del que forma parte, cumpla, voluntariamente, con los requisitos exigidos por la Directiva Europea para el denominado Estado de Información No Financiera.

INDICADORES BÁSICOS (59)

F1. Ingresos.

F13. Rentabilidad.

F2. Gastos de proveedores.

F14. Endeudamiento.

F3. Valor Añadido.

F15. Autocartera.

F4. Remuneración de empleados.

F16. Subvenciones.

F5. Beneficio bruto.

F17. Inversión ambientalmente sostenible.

F6. Gastos financieros.

F18. Inversión socialmente responsable.

F7. Retribución de los propietarios.

E1. Consumo de energía.

F8. Impuesto sobre beneficios pagados.

E2. Consumo de agua.

F9. Contribución económica a la comunidad.

E3. Emisiones contaminantes Scope 1.

F10. Contribución económica a la administración pública.

E4. Emisiones contaminantes Scope 2.

F11. Inversión I+D+i.

E5. Emisiones por transporte y distribución en actividades Upstream (Scope 3).

F12. Inversión total.

E6. Emisiones por transporte y distribución en actividades Downstream (Scope 3).

E7. Generación de residuos.

E8. Residuos gestionados.

E9. Residuos reutilizados.

S1. Empleados.

S2. Diversidad de género de los empleados.

S3. Puestos de alta dirección.

S4. Diversidad de género en la alta dirección.

S5. Estabilidad laboral.

S6. Derecho al permiso parental.

S7. Derecho al permiso maternal.

S8. Empleados con discapacidad.

S9. Riesgo laboral.

S10. Absentismo.

S11. Rotación de empleados.

S12. Creación neta de empleo.

S13. Antigüedad laboral.

S14. Formación de empleados.

S15. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.

S16. Regulación acerca de clientes.

S17. Cadena de suministro.

S18. Proveedores, política sobre minerales de zonas en conflicto.

S19. Plazo medio de pago a proveedores.

S20. Respeto de los Derechos Humanos.

S21. Actuaciones en defensa del respeto a los Derechos Humanos.

S22. Formación en materia de lucha contra la corrupción y el soborno.

S23. Irregularidades en materia de corrupción y soborno.

S24. Actuaciones acerca de casos de corrupción y soborno.

CG1. Consejeros.

CG2. Consejeros independientes.

CG3. Consejeros en material de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

CG4. Comisión ejecutiva.

CG5. Comité de auditoria.

CG6. Comisión de nombramientos.

CG7. Reuniones del consejo.

CG8. Remuneración total del Consejo.

CG9. Diversidad de género en el Consejo.

CG10. Corrupción y soborno.

INDICADORES COMPUESTOS (34)

Los indicadores compuestos resultan de la combinación de indicadores básicos de la misma naturaleza o grupo.

INDICADORES COMPLEJOS (6)

Los indicadores complejos resultan de la combinación de indicadores básicos de distinta naturaleza o área de actividad.

F1/S1- Permite medir la eficiencia de la plantilla.

F4/S1- Permite medir la evolución del coste de personal en términos unitarios.

E1/F1- Permite medir la relación entre eficiencia energética y económica.

E3/F1- Permite medir la relación entre emisiones GEI e ingresos.

S12/F1- Permite medir la relación entre eficiencia económica e impacto en la creación de empleo, aún en presencia de pérdidas.

CG8/F5- Permite medir la eficiencia económica del órgano de control.