



Reporte de

Sostenibilidad

2021

CONTENIDO

1

ALCANCE Y
COBERTURA

2

MENSAJE
DEL
GERENTE
GENERAL

3

PRINCIPALES
CIFRAS

4

SOMOS
LECHE
GLORIA

5

NUESTRO
ENFOQUE DE
SOSTENIBILIDAD

6

ÍNDICE GRI

1.ALCANCE Y COBERTURA

En caso de requerir más información o tener sugerencias para mejorar el próximo reporte, contactarse al correo: contactcenterinforma@gloria.com.pe

Este reporte ha sido elaborado en el marco los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), principal referente internacional para la medición de prácticas de carácter económico, social y ambiental de las empresas.

A través de este reporte compartimos nuestro desempeño, estrategias, logros y desafíos durante el año 2021, teniendo como alcance nuestras operaciones de Perú.

Mantenemos el firme compromiso de fortalecer nuestra gestión sostenible y propuesta de valor para nuestros grupos de interés.

2. MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Estimados lectores,

El 2021 fue un año en el cual los efectos de la pandemia provocada por el COVID-19 continuaron vigentes en las personas y los negocios. Esto nos condujo a fortalecer aún más las medidas de protección a nuestros consumidores con productos que gozan de su reconocimiento y confianza por su alta calidad, y a impulsar el trabajo colaborativo con múltiples actores para, mediante alianzas estratégicas, potenciar el impacto positivo que buscamos generar no sólo en nuestro país sino en todos los países donde tenemos operaciones.

En ese sentido, con mucho entusiasmo y satisfacción presentamos nuestro Reporte de Sostenibilidad 2021. Ya son 80 años de cumplimiento de un firme y significativo propósito: continuar combatiendo los retos nutricionales del Perú y el mundo alimentando a todas las familias con productos de alta calidad.

Nuestras prioridades continúan siendo el maximizar nuestro impacto positivo en la alimentación y la buena nutrición en nuestros consumidores con productos ricos, nutritivos y accesibles, de forma eficiente y sustentable, asegurando la calidad, el cuidado de las personas y un futuro más saludable; promover el desarrollo integral - no sólo económico - de todos nuestros grupos de interés, y cuidar la salud de nuestros colaboradores.

En ese sentido, se continuaron las actividades de nuestro Plan de Vigilancia de Prevención y Control de COVID-19, que dentro de diversas

En el 2021, Leche Gloria invirtió 5,298,456 nuevos soles en donaciones de beneficio para nuestra comunidad y para grupos de nuestra población en condición de alta vulnerabilidad. Además, porque sabemos que es necesario sumar todos los esfuerzos, trabajamos bajo alianzas estratégicas con organizaciones como el Banco de Alimentos, Caritas del Perú, Hombro a Hombro, entre otros.

Otro tema de alta relevancia para nosotros es el desarrollo ganadero, dado que conocemos su importancia para la promoción de la seguridad alimentaria, el crecimiento económico y la mejora de la calidad de vida de los productores lecheros de nuestra cadena de acopio. Por esto, destinamos un total de 1,102,890,206 soles en el desarrollo de la ganadería y hemos capacitado a 10,800 ganaderos a través de nuestros programas de asistencia técnica y fortalecimiento de capacidades.

Sabemos que la gestión del Cambio Climático es urgente y como empresa líder del sector, tenemos una gran responsabilidad. Es por ello que nuestras operaciones están encaminadas a la eco-eficiencia, y cada una de nuestras acciones se orientan a reducir nuestra huella en el planeta. Un ejemplo de esto es que, durante el 2021, hemos ahorrado un total de 10,41 millones de soles gracias a iniciativas que generan eficiencia operativa.

De la misma manera y desde hace ya 8 décadas, Leche Gloria se ha comprometido con la adecuada nutrición de las familias peruanas. Por ello, continuamos fortaleciendo nuestros proyectos de educación en salud. Nuestra plataforma de La Buena Nutrición, ha tenido un alcance de 2,430,068 personas durante del 2021, y hemos atendido a 1500 personas por medio de nuestro canal de *WhatsApp* de orientación nutricional.

Los invitamos a revisar este reporte, que sistematiza el trabajo que venimos realizando en el 2021.

3. PRINCIPALES CIFRAS

613,5008,74

kilos de leche
acopiados

S/.

5,298,456

invertidos en
donaciones

S/.

1,102,890,206

invertidos en desarrollo
ganadero

10,800

ganaderos
capacitados

80

años comprometidos
con la nutrición

0

casos de corrupción
en el 2021

26,047

KM recorridos para el
acopio de leche

1917

colaboradores

4. SOMOS LECHE GLORIA

[GRI 102-1, 102-7]

Nuestra organización

Somos Leche Gloria, la mayor empresa de lácteos en Perú y una de las más importantes de Latinoamérica.

Desde nuestra fundación en la ciudad de Arequipa, hace 80 años, estamos comprometidos en contribuir con el desarrollo de las familias peruanas, llevando alimentos saludables, ricos y nutritivos a los hogares de millones de peruanos.

Según el estudio de Marcas, que cada año realiza Arellano Consultoría para “Día 1” del diario El Comercio, Gloria es la marca más recordada por los peruanos como fruto de nuestra presencia en sus mesas durante estos 80 años. El estudio demuestra que los consumidores consideran a Gloria como la empresa que más impulsa el crecimiento de la sociedad o el cuidado del medio ambiente y, como la marca de lácteos que más prefieren y consumen.

En ese sentido, nuestro trabajo sostenido y esforzado a lo largo de estos ochenta años, nos ha permitido mantener el liderazgo como una de las marcas peruanas más valiosas y de mayor recordación en nuestro país. De esta forma, desde Gloria, nos enfocamos en los siguientes lineamientos que son base de nuestra gestión:

- Cooperamos con el desarrollo de la ganadería nacional, al fortalecer las capacidades técnicas y productivas de los ganaderos lecheros. Nuestro objetivo es que crezcan junto con nosotros.

- Nos esforzamos en ofrecer la mejor leche del Perú, ampliando nuestra red de acopio lácteo, la más grande cadena logística del país. Asimismo, mantenemos nuestra presencia en todos los rincones del Perú.
- Brindamos productos de la más alta calidad a través nuestro Sistema de Gestión de Calidad. Mantenemos estándares internacionales para asegurar los mejores procesos de producción y una operación industrial responsable, respetuosa con el medio ambiente y altamente eficiente.
- Ampliamos nuestra cartera de productos alimenticios saludables, aportando a la buena nutrición de nuestros consumidores, y promoviendo adecuados hábitos de consumo gracias a nuestra publicidad responsable.

Parte del Grupo Gloria

[GRI 102-8]

El Grupo Gloria está integrado por más de 50 empresas que generan sinergias y operan en los sectores de alimentos, cemento, papel, agroindustria, transporte y servicios.

En los últimos años, el Grupo ha registrado un importante crecimiento a nivel internacional y, actualmente, tiene operaciones en siete países de la región y realiza exportaciones a más de 50 países del mundo.

Misión, visión y valores

[GRI 102-16]

Nuestro propósito es combatir los retos nutricionales del Perú y el mundo, alimentando a todas las familias con productos de alta calidad. Por ello, trabajamos para producir alimentos ricos, saludables y nutritivos que generen un impacto positivo en nuestra sociedad, respetando el medio ambiente.

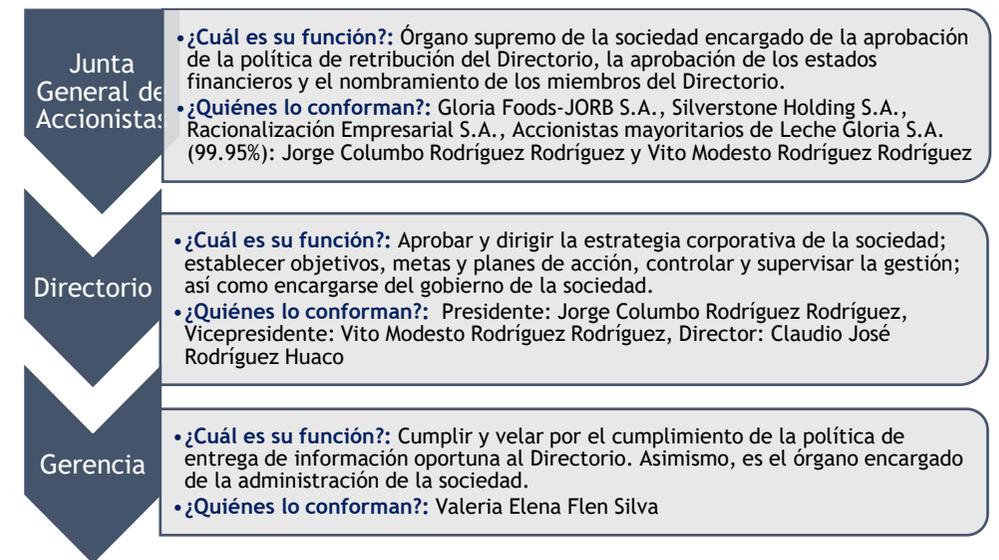


Buen Gobierno Corporativo

[GRI 102-18]

Siguiendo los pilares del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas aprobado por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), el Estatuto Social de Leche Gloria S.A. delimita los derechos de los accionistas, establece claramente las funciones de la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Gerencia General.

Nuestros órganos de gobierno son:



Asimismo, la sociedad lleva a cabo una gestión integral de riesgos, con roles, responsabilidades y líneas de reporte definidas; efectúa auditorías internas y externas.

Por último, Leche Gloria S.A. cumple con la transparencia de la información, difundiendo anualmente sus Estados Financieros auditados, Memoria Anual y Reporte de Buen Gobierno Corporativo en la página web de la sociedad.

Premios y certificaciones

En el año 2021 hemos fortalecido el desarrollo de nuestra marca corporativa gracias al trabajo colaborativo de todas nuestras áreas y órganos de Gobierno, ejes fundamentales para nuestra labor. De esta manera, se obtuvieron los siguientes reconocimientos:

Gloria, una de las Empresas que Transforman el Perú

- Reconocimiento promovido por IPAE-Asociación Empresarial, la Asociación Frida y Manuel Delgado Parker, la consultora FSG y USAID y otorgado a Gloria gracias a nuestro "Programa de Desarrollo Ganadero".

Merco

- Reconocidos por nuestro compromiso social durante la pandemia (Ranking de empresas más responsables durante la pandemia elaborado por Merco de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo Perú 2020)
- Somos una de las mejores empresas para atraer y retener el talento (Ranking sectorial 2021 - Merco Talento)
- Nos ubicamos en el puesto 3 a nivel sectorial en el Ranking de Merco Reputación 2021.
- Valeria Flen, Gerenta General de Gloria, se encuentra en el Top Ten del Ranking de líderes, sector Alimentos (Top 100 mujeres

directivas - Merco Reputación) Somos una de las empresas más seguidas en LinkedIn (Top 10 - Perú)

Arellano - Marcas 2021

- Gloria se encuentra en el Top Of Mind de los consumidores

Premios Anda 2021

- Nominados a la Mejor Campaña Social y de Concientización

EMA 2021

- La marca más admirada en Arequipa (G de Gestión, Universidad Católica San Pablo y PwC)

4.1 Nuestra propuesta de valor

[GRI 102-3, 102-4, 102-6]

Modelo de negocio

Nacimos como una empresa lechera, sin embargo, con el paso de los años nos hemos diversificado, buscando satisfacer las nuevas necesidades de nuestros consumidores. Hoy, contamos con una amplia gama de productos, agrupados en 5 categorías:

- ✓ leche y derivados
- ✓ mezclas lácteas
- ✓ bebidas
- ✓ conserva de pescados
- ✓ alimentos no lácteos



Cadena de Valor

Incorporamos la gestión responsable en todas las fases de nuestra Cadena de Valor, desde el acopio de leche fresca hasta la gestión de los residuos que generamos, impactando de manera positiva a todos los actores de nuestro ecosistema.

- **Recolección de leche fresca:** La Cadena de Valor de Gloria se inicia con el desarrollo de la ganadería lechera capacitando a más de 14,000 familias ganaderas, lo cual les proporciona un ingreso fijo y con ello la posibilidad de promover desarrollo de sus comunidades.
- **Proceso de producción:** Nuestras plantas procesan 2 millones de litros de leche al día. Contamos con la más alta tecnología, el mejor equipo humano y el respaldo de certificaciones internacionales para asegurar los más altos estándares de calidad y satisfacer las necesidades nutricionales de las familias peruanas.

- **Envasado:** Las latas de hojalata que usamos en Gloria poseen la mayor tasa de reciclaje del mundo, lo cual permite la conservación de alimentos reduciendo la generación de desperdicios.
- **Distribución y comercialización:** Nuestros camiones recorren todo el Perú diariamente, llevando nuestros productos hasta los lugares más alejados. Hemos desarrollado una red de distribución que opera en todas las regiones.
- **Consumo:** Contamos con una amplia gama de productos lácteos y alimenticios que son accesibles y, al mismo tiempo, brindan los nutrientes necesarios para llevar una dieta balanceada y nutritiva.
- **Fin del ciclo:** sabemos que el reciclaje cumple un rol importante en la reducción de la huella de carbono. Por ese motivo, promovemos campañas de reciclaje y reutilización de latas para contribuir al consumo sostenible.



Ubicación de nuestras operaciones

Planta	Ubicación geográfica	Tipo de operación
Complejo industrial Huachipa	Lima - Huachipa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es la planta de leche evaporada más grande a nivel mundial. ✓ Aquí se fabrica leche UHT, leches saborizadas, yogurt, néctares, leche condensada, mantequilla, quesos y otros productos.
Planta Arequipa	Arequipa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fundada en 1941, la planta es uno de los emblemas de la industria láctea en el Perú. ✓ Gracias a una inversión de US\$ 30 millones, se cuenta con la primera línea aséptica para la elaboración de productos lácteos que no necesitan refrigeración.
Planta Cajamarca	Cajamarca	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Esta planta está especializada en derivados lácteos.

Excelencia operativa y ecoeficiencia

Nuestras operaciones están encaminadas a la eficiencia, el respeto de las personas y el medio ambiente, como también el cumplimiento de los más altos estándares de calidad.

Sabemos que no hay desarrollo ni crecimiento si este no va de la mano de una relación armoniosa con el planeta. Por ello, les compartimos los ahorros significativos logrados durante el 2021:

Descripción	Ahorro generado (MM S/)
Eficiencia mantenimiento HPA (Mat y Servicios)	2.22
Reducir el 10% y eliminación del costo de Traslado de Personal	1.48
Eficiencia mantenimiento AQP (Mat y Servicios)	1.45
Reducción de espesor de TAPA TALL 300 de 0.18 a 0.17mm	0.95
Reducir el % de merma de Evaporada HPA a 0.90%	0.93
Reducción de espesor de Tapa baby 209 de 0.16 a 0.14mm (Item VIIIA)	0.86
Reducción de merma de solidos lácteos de 3.31 a 3.13% -HPA	0.59
Eficiencia de servicio de Transporte de Personal HPA (Gloria, Deprodeca y Panif.)	0.54
Reducción de espesor de Cuerpo Baby de 0.14 a 0.13mm	0.30

Implementación de tecnología de seguridad para la optimización del servicio de vigilancia	0.23
Reducción de 5 Personas de Limpieza de SSGG-HPA	0.18
Reducir el % de merma de LCA a 6.56%	0.15
Reducir el % ST de PS a 25.05 % con ayuda de FT3	0.10
Reducción de Espesor cuerpo XII (Condensada)	0.07
Reducir en 30% los reprocesos por planta - CND AQP	0.06
Reducción de Operarios Terceros Adecco Peru-Reemplazo Temporal	0.06
Otros	0.23
Total	10.41

De la misma manera, sabemos que la excelencia operacional no solo se evidencia a través de los resultados. Gloria cuenta con diversas certificaciones que avalan el estándar de calidad y profesionalismo de nuestras operaciones.

Certificaciones vigentes		Alcance
ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad	Planta Huachipa y Arequipa
ISO 22000	Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria	Planta Huachipa y Arequipa

Validación Técnica del Plan HACCP	Sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos)	Planta Huachipa, Arequipa y Cajamarca, para cada línea de producto.
FSSC 22000	Food Safety System Certification	Planta Huachipa (Líneas de Condensaría y Condensada) y Arequipa
ISO 45001	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo	Planta Huachipa
Workplace Conditions Assessment	Programa para la Evaluación de Condiciones de Trabajo	Planta Huachipa
OEA	Operador Económico Autorizado, bajo la denominación de Importador y Exportador	Planta Huachipa y Arequipa
BASC	Business Alliance for Secure Commerce	DEPRODECA – Sede Huachipa

5. NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

Hitos de sostenibilidad en el 2021

En Leche Gloria reconocemos los impactos que generan las industrias a causa del incremento de la producción, del inadecuado manejo de residuos y la competitividad. Por ello, hemos buscado trascender a los resultados económicos a fin de que nuestro crecimiento sea consistente con nuestro desempeño social y ambiental.



Pilares de sostenibilidad

- 1. Nutrición para todos:** Asegurar la calidad nutricional de nuestros productos y su asequibilidad
- 2. Crecer juntos:** Que nuestros socios ganaderos, empleados, proveedores y comunidades de nuestro entorno se desarrollen junto con nosotros
- 3. Protección del planeta:** asegurar que cada actividad se realice protegiendo los recursos del planeta.

Desde Leche Gloria, trabajamos por consolidar una sólida Gobernanza en Sostenibilidad, lo cual implica el contar con lineamientos claros que se socialicen en la empresa. Por ello, contamos con la siguiente política:

Políticas asociadas	
Política Corporativa de Responsabilidad Social	Sistema Integrado de Gestión (Política Integrada de Calidad, Inocuidad, Seguridad y Salud Ocupacional; Gestión en Control y Seguridad, y Ambiente)

Grupos de interés y mecanismos de relacionamiento

[GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

Leche Gloria es una empresa comprometida con la creación de valor para todos sus grupos de interés. Por eso, trabajamos por ser una organización sostenible y generadora de impacto económico, social y ambiental.

Grupo de interés	Frecuencia de comunicación	Expectativa
Estado (Gobierno nacional y regional) 	Permanente, de acuerdo a necesidad y a través de reuniones de cortesía, convocatorias formales, eventos, entre otros.	aporte social, dinámica del sector, cumplimiento
Comunidad 	Permanente y de acuerdo a requerimientos y necesidad, desde un enfoque de comunicación bidireccional.	empleabilidad, alianzas para el desarrollo de infraestructura local
Colaboradores 	Permanente y según mecanismos de relacionamiento a nivel interno: mediante reuniones de equipos, de nivel gerencial, etc.	rentabilidad, Dinámica del sector, cumplimiento

Cientes (B2B, B2C) 	Diaria y de acuerdo a necesidad.	calidad y diversidad de productos
Proveedores 	Relacionamiento diario a través del área de Compras y mediante programas asociados a nuestros socios ganaderos.	Desarrollo del sector
Sociedad 	Relacionamiento periódico a través de nuestros canales públicos de comunicación, entre otras plataformas.	rentabilidad, Dinámica del sector, cumplimiento

Materialidad

[GRI 102-46]

Nuestros temas materiales fueron definidos en el 2020 a través de un proceso de identificación, definición y priorización de asuntos relevantes para el negocio en materia ambiental, social y económica junto a nuestros grupos de interés.

Los 22 asuntos que delimitamos como relevantes fueron evaluados, ajustados y priorizados a través de un panel con gerentes y líderes.

Este proceso expuso que para nuestros grupos de interés es de gran importancia que nos preocupemos por la satisfacción de nuestros clientes y por brindarles productos seguros y de calidad. La ética y

cumplimiento es otro tema considerado de relevancia, pues se espera que, como líderes del sector, nuestra manera de actuar como empresa sea transparente e íntegra. De la misma manera, se considera imprescindible para nuestro negocio fomentar relaciones justas con nuestros proveedores y socios ganaderos. Respecto a salud y nutrición, se identificó que cumplimos un rol altamente valorado ante el contexto de las necesidades nutricionales en nuestro país. Finalmente, la publicidad responsable y comunicación oportuna al consumidor es de gran importancia ante la situación de publicidad engañosa que debe ser erradicada en el país.

Materialidad de Leche Gloria

Relevancia para los grupos de interés	Alta		<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente Inocuidad alimentaria Ética y cumplimiento Abastecimiento de materias primas Salud y nutrición Publicidad responsable
	Significativa	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de residuos Derechos humanos Proceso de distribución Desarrollo local Emisiones 	<ul style="list-style-type: none"> Innovación Seguridad y Salud ocupacional Desarrollo del talento
	Moderada	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno corporativo Eco eficiencia Incidencia política Energía Empaques Libre competencia Cambio climático 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del agua
		Moderada	Alta
		Relevancia para la empresa	

5.1 Nuestro compromiso ético

[GRI 103, 205-1, 205-2, 206-1]

El comportamiento ético es un compromiso fundamental de nuestra organización. De esta forma, sumamos esfuerzos a nivel transversal por el cumplimiento de las leyes que nos aplican y las distintas políticas internas de Leche Gloria.

Es así que cumplimos con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la normatividad vigente y la Constitución Política del Perú. Además, nos aseguramos de ofrecer condiciones de trabajo justo de nuestros proveedores y colaboradores.

Somos conscientes de la importancia de basarnos en lineamientos claros en materia de ética y cultura anticorrupción, por lo que contamos con una Política de prevención de corrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo y el Código de Ética. De la misma manera, en materia de anticorrupción, Leche Gloria S.A adoptó voluntariamente adherirse a la **Ley N° 30424** e implementar un programa de prevención en el marco de esta misma.

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Para que las políticas relacionadas a la prevención de los delitos de corrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo se incorporen íntegramente al funcionamiento de la compañía, estas son aprobadas por los Directores de Leche Gloria y periódicamente difundidas a éstos.

- ✓ 100% de los miembros del directorio han recibido formación en materia de cultura ética y anticorrupción a través de comunicados internos y videos informativos
- ✓ El 100% de colaboradores fueron informados de las políticas y procedimientos anticorrupción a través de comunicados internos y videos informativos en paneles de las Plantas.
- ✓ Se brindaron capacitaciones virtuales a 1845 colaboradores, 70% del total. La capacitación consistió en un curso virtual y examen.
- ✓ El 100% de nuestro Directorio fue informado respecto a nuestras políticas y procedimientos anticorrupción, a través de comunicados internos y videos informativos.

En la misma línea, contamos con la plataforma “Gloria Te Escucha”, mecanismo de quejas y reclamos administrada por un tercero independiente, que permite que cada uno de nuestros colaboradores, proveedores y clientes pueda reportar de manera responsable algún hecho o suceso ilícito o antiético que vaya en contra de nuestras normas internas y de nuestro **Código de Ética**. Los reportes son atendidos por nuestro Comité de Ética, quienes son los encargados de investigar y tomar las acciones necesarias para cada caso.

El actual Código de Ética tiene un alcance a nivel de equipo interno (solo colaboradores) y es entregado al 100% de estos mismos, al momento de su incorporación en la compañía. Además, es difundido de forma virtual a través del Portal de Colaborador.

Reconocidos por nuestra cultura ética y anticorrupción

Como resultado de la suma de esfuerzos por una sólida cultura ética, en el 2021, Leche Gloria S.A. recibió una mención de agradecimiento por participar activamente en alianza con el Proyecto de USAID, Inversión Pública Transparente (TPI). Este proyecto forma parte del Programa de Capacitación en Prevención de la Corrupción de Empresas para Empresas (DEPE), de la organización *Alliance for Integrity*, que se implementó en el Perú a lo largo del 2021, con el respaldo de la Secretaría de Integridad Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, el Proyecto IPT y el Programa Buena Gobernanza de la Cooperación Alemana.

Programa de Prevención

Leche Gloria está comprometida con el funcionamiento y fortalecimiento de su Programa de Prevención. Para ello, además de cumplir con la implementación de los elementos esenciales del Programa según la normativa aplicable, en el 2021 se acordó la implementación de controles automatizados para verificar el cumplimiento de la Política de Donaciones y la Política Corporativa de Fondos Fijos (disposición de caja chica para la gestión de la prevención).

Hemos identificado los riesgos significativos relacionados a corrupción

- Agilizar y/o alterar el trámite de certificaciones y licencias de forma irregular.
- Frustrar o alterar el resultado de visitas de inspección y/o fiscalización de forma irregular

- Evadir el pago de tributos o alterar el monto de tributación y/o contribuciones.
- Influir en las decisiones y/o uso de recursos de la policía y de las fuerzas armadas.
- Influir en los fallos administrativos (Reguladores), Poder Judicial y/o Ministerio Público.
- Involucrarse en un delito al beneficiar a un tercero de manera dolosa al otorgar o prometer una ventaja o beneficio indebido (soborno).

Asimismo, durante nuestro proceso de homologación de proveedores, se comunica a éstos las Políticas de prevención en materia de corrupción, firmando una declaración jurada de cumplimiento. En el 2021, 73,64% proveedores suscribieron dicha declaración como parte del proceso de homologación.

Nuestras políticas y lineamientos son compartidos y difundidos con los terceros contratantes por medios digitales.

Competencia desleal

Desde Leche Gloria, nos alejamos completamente de cualquier acto asociado a la competencia desleal. En ese sentido, al ser un accionar comercial que de forma ilegal o engañosa afecta negativamente a la economía de las empresas y a nuestros consumidores, se encuentra desalineado de nuestros valores corporativos.

Así, durante el 2021 tuvimos 0 acciones jurídicas pendientes o finalizadas con respecto a la competencia desleal y a las

infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

5.2 Nuestro compromiso con nuestros trabajadores

[GRI 102-8, 401-1, 402-2, 403-5, 403-9, 407-1]

5.2.1 Salud y seguridad en el trabajo

En Gloria nos esforzamos para lograr condiciones de trabajo seguras que protejan la vida, la salud y el bienestar de nuestros trabajadores. Así, buscamos generar en los colaboradores el hábito del autocuidado y reforzar su compromiso para reportar incidentes (aquellos eventos que no llegaron a convertirse en accidentes), para así implementar medidas correctivas que nos permitan llegar a cero accidentes. Para ello, contamos con un **Comité de Seguridad**, con la función de investigar los incidentes o accidentes reportados, realizar un seguimiento a los indicadores de seguridad y definir acciones concretas de mejora.

Nuestra Política Integrada de Calidad, Inocuidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Gestión en Control y Seguridad y Ambiente tiene como eje principal el contar con personal competente y comprometido con la mejora continua, conduciendo sus operaciones de una manera segura y preservando la salud ocupacional de sus trabajadores.

En este marco, se han promovido diversos programas orientados no sólo a la prevención de accidentes, sino a preservar la seguridad en nuestras operaciones (centros productivos y labores en terreno) así como la salud e integridad de nuestros colaboradores. Tomando en cuenta la prevalencia del contexto de pandemia en el 2021, las acciones de seguridad sanitaria también fueron prioridad para nuestra organización.



Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

Creemos en la importancia de incorporar herramientas de aprendizaje oportunas para que nuestros colaboradores conozcan las actividades saludables que se deben promover ante riesgos, accidentes, enfermedades, entre otros. En ese sentido, en el 2021 se impartieron las siguientes capacitaciones:

- Autocuidado
- Cuidado de manos
- Prevención de caídas
- Ergonomía
- Equipos de protección Personal

La Salud y Seguridad de Gloria en cifras

Cifras de Salud y Seguridad del 2021		
Indicador	2020	2021
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0

El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables	61	29
Tipos de lesiones por accidente laboral	Quemaduras y Contusiones	Heridas cortantes y Contusiones
Horas trabajadas.	4173733.54	5898763.01
Índice de frecuencia de accidentes	14.6	8.93
Índice de gravedad	310.3	268.12
N° de simulacro de emergencia realizados	3	4

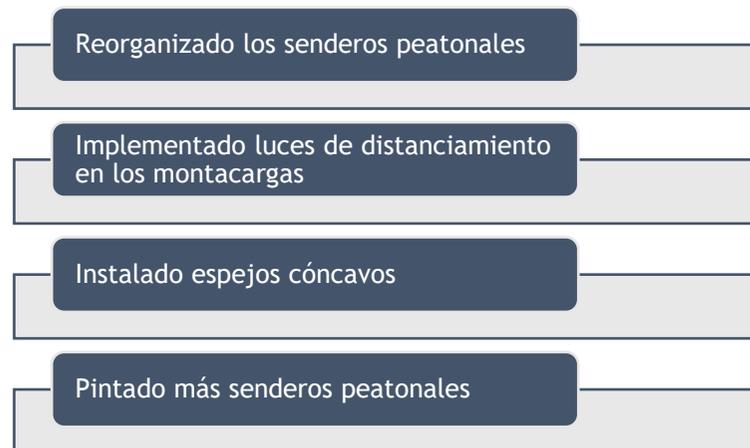
Sabemos que, si se trata de la salud de nuestros colaboradores, no podemos bajar la guardia. Es por ello que en el 2021 continuamos reforzando las siguientes acciones para protegernos de la COVID-19:

- ✓ Protocolo de limpieza de instalaciones
- ✓ Distanciamiento social
- ✓ Pediluvios (Desinfección de zapatos)
- ✓ Dispensadores de jabón, alcohol, gel antiséptico y toallas de papel
- ✓ Trabajo remoto para personal administrativo
- ✓ Extensión de rutas e incremento de movilidades
- ✓ Desinfección de buses y ambientes
- ✓ Reducción de aforo al 50%

- ✓ Restricción de trabajo en planta al personal vulnerable al COVID-19

Identificación de peligros

Leche Gloria destaca en su anticipación a accidentes laborales. Así, identificamos previamente que el principal peligro de nuestras operaciones es la interacción entre el colaborador peatón y nuestros vehículos. Por esta razón, hemos realizado las siguientes acciones:



5.2.2 Gestión Humana

Para leche Gloria, las personas y el cuidado integral de las mismas son la base habilitadora que permite cumplir nuestra estrategia de negocio.

Dentro de nuestra visión está consignado que aspiramos a ser la mejor empresa de alimentos en Latinoamérica en cuatro aspectos fundamentales: aporte a la nutrición, a la sostenibilidad, la innovación y **el desarrollo de talento de sus colaboradores.**

Esto es posible solo a través de la suma de esfuerzos en conjunto con las personas que la conforman, el apoyo de una organización moderna y productiva, cuya base es un propósito claro que inspira y motiva a cada uno de los miembros del nuestro equipo. De esta manera, nuestros colaboradores pueden desarrollarse y crecer en un entorno horizontal, innovador y que se anticipa a las nuevas tecnologías, el cual les brinda las herramientas necesarias para aplicar y potenciar sus conocimientos.

En ese sentido, es fundamental contar con un ambiente laboral sano, el cual se monitorea de manera permanente a través de la medición del compromiso organizacional y en el que se promueven las relaciones colaborativas entre la empresa y los trabajadores, así como con las organizaciones que los representan.

Porque sabemos la importancia de contar con lineamientos claros en materia de Gestión Humana, dentro de la organización contamos con las siguientes políticas relacionadas a Gestión Humana:

- ✓ Reclutamiento y selección de personal
- ✓ Administración de Personal
- ✓ Gestión de tiempos
- ✓ Gestión de nómina
- ✓ Lineamientos Corporativos de Compensaciones y Beneficios
- ✓ Administración salarial
- ✓ Ley de igualdad remunerativa
- ✓ Relaciones laborales
- ✓ Gestión de creación y cobertura de vacantes y cambios organizacionales
- ✓ Lineamientos Corporativos de Talento
- ✓ Capacitación de trabajadores
- ✓ Gestión de comunicación interna
- ✓ Gestión en la Contratación de Terceros
- ✓ Administración disciplinaria y gestión de consecuencias

El compromiso de Gloria para con su equipo:

Gloria cuenta con 5 compromisos o imperativos estratégicos de Gestión Humana sistematizados en base a las siguientes temáticas:

- Organización: Consolidar una compañía competitiva y calificada, con el tamaño adecuado, procesos eficientes eficiente y productivos.
- Desempeño: Garantizar resultados excepcionales de parte de todos los trabajadores, de forma consistente.

- Talento: Promover el desarrollo de todos los trabajadores y adicionalmente contar con sucesores de primer nivel para cada una de las posiciones.
- Capacitación: Formar a las personas para desarrollar competencias claves, que permitan cumplir con los objetivos de la organización.
- Comunicación: Trabajar por una conexión permanente de los hitos de manera transversal, que permita despertar el orgullo de ser parte de la cultura Gloria.

En Gloria somos 1,917 colaboradores.

Categorías		Total de personas al 2021
Planilla total	-	1917
Sexo	Masculino	1655
	Femenino	262
Tipo de contrato	Plazo fijo	63
	Plazo indefinido	1854

Incorporaciones y rotación de empleados	Categorías *	2021
Incorporaciones	Masculino	51
	Femenino	50
	Menor de 30	56
	Entre 30 y 50	44

	Más de 50	1
Rotaciones	Masculino	10%
	Femenino	20%
	Menor de 30	27%
	Entre 30 y 50	8%
	Más de 50	18%

Capacitación permanente

Somos conscientes de la importancia de ser una plataforma de crecimiento para nuestros colaboradores. Sabemos que entregan su mayor esfuerzo en Gloria, por lo que es nuestro deber ofrecerles herramientas para continuar impulsando su desarrollo. En el 2021, se capacitaron un total de 1726 colaboradores.

Además de capacitaciones en temas normativos, implementamos diversos programas de capacitaciones con cursos alineados a nuestra visión y misión empresarial para el desarrollo del talento de nuestros colaboradores dentro de la cultura de mejora continua. Dichos programas se ven organizados de la siguiente manera:

- ✓ Programa de Calidad e Inocuidad
- ✓ Programa de Mejora Continua
- ✓ Programa de Seguridad y Saludo en el Trabajo:
- ✓ Programa de Calidad e Inocuidad
- ✓ Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo
- ✓ Programa Desarrolla Tu Liderazgo
- ✓ Programa Técnico de Área

Horas de capacitación		
Sexo	Mujeres	157
	Hombres	1569
Jerarquía laboral	Funcionarios	92
	Empleados	525
	Obreros	1109
Tipo de capacitación	Capacitación virtual / In-House	19989.5
	Capacitación Presencial / externa	1272.5

Además de capacitar a nuestro equipo, realizamos evaluaciones de desempeño para funcionarios y empleados, con la finalidad de asegurarnos que el desarrollo de estos mismos se da en condiciones óptimas. En esta evaluación, se mide el cumplimiento de los objetivos planteados para cada rol, así como el cumplimiento de los valores organizacionales y sus comportamientos asociados.

Colaboradores con evaluación del desempeño por categoría y género			
Género	FUNCIONARIOS	EMPLEADOS	OBREROS
	2021	2021	2021
Masculino	62	370	0
Femenino	14	100	0

Los resultados de la última evaluación de desempeño realizada muestran que dentro de nuestro equipo:

- ✓ 5.8% excede las expectativas de cumplimiento.
- ✓ 64% parcialmente excede
- ✓ 28% es efectivo
- ✓ 2% es parcialmente efectivo
- ✓ 0.2% Necesita mejorar

Los resultados se toman en cuenta en los Comités de Talento, espacios dedicados a la gobernanza de la adecuada gestión del talento en Gloria. Se determina, además, a través de estos resultados, las necesidades de capacitación, promociones, bonificaciones, incrementos, entre otros.

Trabajamos por maximizar la satisfacción y compromiso de nuestro equipo

Queremos potenciar una organización y un entorno de trabajo centrado en el bienestar de las personas. Para ello, ofrecemos una serie de beneficios adaptados a cada situación:

Beneficios económicos	Beneficios sociales
✓ Incremento remunerativo anual	✓ Asignación por educación
✓ Bono por cierre de Pliego	✓ Becas para la educación de los hijos de los trabajadores
✓ 27% de sobretasa por trabajo nocturno	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento económico por años de servicio ✓ Asignación por fallecimiento del trabajador y familiares directos ✓ Asignación familiar por cónyuge o conviviente y por hijo ✓ Apoyo económico sindical ✓ Descuentos en productos de la empresa ✓ Préstamos a trabajadores sin intereses ✓ Almuerzos y cenas cubiertos en feriados ✓ Subvención del 75% del costo del refrigerio ✓ Adelanto de utilidades 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Canasta de productos por fiestas patrias ✓ Licencia por fallecimiento de familiares directos ✓ Movilidad y asignación por transporte ✓ Permisos remunerados para citas médicas y terapias.
---	---

Para conocer el nivel de compromiso con nuestra organización de nuestros colaboradores, implementamos la Encuesta 12Q de Gallup.

Sabemos que un equipo comprometido dará lo mejor de sí, como también apuntará orgánicamente al cumplimiento de metas por el bien de la empresa. Esta encuesta es un ejercicio anual que se inició en el 2021 y en el mismo año, participaron 1150 trabajadores (funcionarios, empleados y obreros). De esta manera, se obtuvo un puntaje de 3.42 sobre 5.

Derechos humanos

Buscamos identificar, prevenir y mitigar cualquier posible impacto a los derechos humanos en cualquiera de las actividades relacionadas a nuestra cadena de valor y con nuestros grupos de interés.

De la misma manera, creemos firmemente que las empresas deben respetar los derechos humanos, y que como líderes del sector debemos ser un referente en el tema. En ese sentido, contamos con los siguientes documentos corporativos relacionados a los Derechos Humanos:

- ✓ Código de ética Grupo Gloria
- ✓ Políticas referidas a la prevención de delitos de corrupción, lavado de activos y financiamiento de terrorismo

Relaciones laborales - Sindicatos

El diálogo entre una empresa y sus colaboradores es fundamental para el alcance de sus objetivos corporativos. Contamos con políticas que establecen lineamientos para la libre negociación entre los trabajadores y la gestión de sindicatos organizados, en los cuales participan 773 colaboradores.

Número total de sindicatos	3
Número total de colaboradores sindicalizados	773
Número de colaboradores sindicalizados por planta	Planta Huachipa: 604 Planta Arequipa: 110 Planta Cajamarca: 56 Ate:1 Edificio corporativo: 1 Planta Viru:1

Comunicación interna

Nuestro equipo de Comunicación Interna trabaja exhaustivamente en la difusión y promoción de las diversas iniciativas de impacto directo en el colaborador. La razón de la priorización de la comunicación interna es que consideramos importante el mantener informados a todos nuestros trabajadores sobre “¿Qué hacemos?”, “¿Cómo lo hacemos?” y “¿Por qué lo hacemos?”, para así fomentar la interiorización de la cultura y Propósito de nuestra organización. De esta manera, contamos con las siguientes plataformas de difusión interna:

Canales de comunicación interna	
Gloria de la semana:	Magazine semanal con noticias de actualidad de la organización.
Podcast del colaborador	Magazine radial en el que a través de entrevistas ahondamos en los procesos, campañas, iniciativas que venimos desplegando.
Boletín Gloria te informa:	Boletín que ofrece un resumen de noticias del acontecer nacional en temas económicos, salud, sociales, entre otros.
Ejercítate en casa:	Cápsula de ejercicios y entrenamiento físico, fáciles de realizar en casa.
Cartelería digital:	A través de monitores en los comedores, transmitimos información de utilidad para nuestros colaboradores, en un espacio común y de alto tránsito.
Conexión:	Espacio inaugurado en el 2020 donde se presentan los planes y desarrollo de la organización, con la participación de todos los trabajadores en labor remota o presencial.

Comité extendido de líderes	Espacio en el que se reúnen de manera periódica los 130 líderes que tienen a cargo equipos en todas las áreas de la organización, para revisar el avance del cumplimiento de objetivos y conversar sobre los temas relevantes a trabajar en cada trimestre del año y dentro del plan estratégico de la organización.
-----------------------------	--

5.3 Nuestro Compromiso con la sociedad

[GRI 103, 203-2, 204-1, 413-1, 403-2]

Nuestras operaciones se desarrollan en el marco de la promoción de la sostenibilidad, bajo sólidos estándares de protección del medioambiente, de los recursos naturales, impulsando las cadenas económicas locales y la inclusión laboral. Nuestros colaboradores, socios ganaderos, proveedores, socios comerciales, consumidores y comunidades locales forman parte de nuestra cadena de valor y ecosistema. Por ello, sumamos esfuerzos por impactar de manera positiva en cada uno de ellos.

Alianzas para el desarrollo del país

En aras de fortalecer las acciones de desarrollo de nuestra empresa, trabajamos por consolidar alianzas potenciales con actores clave, lo cual nos permite maximizar los resultados e impacto de nuestras iniciativas.

Así, nuestras alianzas no se han establecido solo para fomentar el desarrollo comercial y económico de la industria lechera en el Perú (en todas sus etapas), sino que, además, nos permiten cooperar con la seguridad alimentaria de los sectores más vulnerables del país.

Dentro de nuestras alianzas, destacamos las siguientes:



5.3.1 Abastecimiento de materias primas y desarrollo ganadero

[GRI 103, 102-9, 413-1, 204-1]

En Leche Gloria somos conscientes de la importancia que tiene el desarrollo ganadero para la promoción de la seguridad alimentaria, el crecimiento económico y la mejora de la calidad de vida de nuestros proveedores.

El desarrollo de todos los actores vinculados a la cadena productiva de la leche (agricultores, transportistas, tiendas veterinarias, profesionales, productores, diversas empresas especializadas en mejora genética, comercialización de equipos especializados, centros de investigación y de formación técnica y profesional, entre otros) permite asegurar que una adecuada producción, con altos estándares de calidad, llegue al consumidor final.

Estrategia de desarrollo ganadero

- Apostar por los procesos de formación, capacitación y asesoría técnica continua hacia nuestros socios ganaderos.
- Fortalecer nuestra área de servicios al ganadero, la cual brinda soporte a los asesores para proveer a los ganaderos de préstamos financieros, realizar venta de insumos alimenticios, material genético, maquinaria y otros equipos especializados, lo cual les permite aumentar la producción y productividad de la leche.

Para nosotros, es crucial la implementación de un plan de capacitación constante con pasantías y de una adecuada logística de recojo, acopio y transporte de leche, siendo esta la operación más grande del país.

Contamos con una flota de transporte dedicada a alcanzar a cada uno de nuestros ganaderos, por más alejados que estén. En ese sentido, realizamos la entrega de tanques de enfriamiento y porongos de leche, brindamos asistencia técnica a centros de acopio y contamos con centros de enfriamiento y plantas de procesamiento.

Desde Leche Gloria, continuamos trabajando por el desarrollo de la industria láctea del país, apostando por el crecimiento de todos los actores involucrados en su cadena de valor, e invirtiendo recursos financieros para mejorar la ganadería nacional y poder ofrecer un mercado seguro para la compra de leche.

Programa de Desarrollo Ganadero

El Programa consiste en la generación de mayor productividad y eficiencia del ganadero productor de leche en diferentes regiones del país, en donde existe una tradición pecuaria que incluye familias ganaderas y facilidades logísticas para desarrollar esta actividad.

A los ganaderos productores que participan del programa se les ofrece: (i) asistencia técnica para la mejora de la eficiencia productiva de su ganado

(ii) aprovisionamiento de insumos y tecnología ganadera, como material genético, maquinaria, etc.

(iii) financiamiento mediante préstamos de capital de trabajo a costo cero, con especial consideración para aquellos productores

que por su nivel socioeconómico no obtienen el apoyo de ninguna entidad pública o privada

(iv) y generación de hatos ganaderos, con lo cual se crea una cadena logística que posibilita el comercio de la leche en localidades de difícil acceso.

Con estas acciones se busca acercar una oportunidad de subsistencia económica a las localidades de las familias ganaderas en torno a la producción de la leche, búsqueda de eficiencia en sus procesos y la mejora calidad de la leche producida diariamente.

En concordancia con nuestro sólido compromiso con el desarrollo ganadero, en el año 2021, LECHE GLORIA destinó un total de

1,102,890,206 de soles

distribuidos de la siguiente manera:

Pago a ganaderos compra leche	S/.930,542,038
Fletes	S/.54,260,576
Carga fabril	S/.100,000,642
Inversión en préstamos de 50500 porongos a ganaderos	S/.520,085

Inversión en préstamos de 560 tanques de frío entregado a ganaderos	S/.9,946,865
Inversión total en tecnología de producción y acopio / Innovación/prestamos	S/.7,620,000
N° de profesionales dedicados exclusivamente al área de campo	30



ÁREA DE CAMPO

Área responsable de las acciones orientadas al Desarrollo Ganadero, con un equipo de profesionales distribuidos a nivel nacional. Además, tiene participación activa en los Comités de Gerencia, donde se presentan y aprueban las acciones a seguir.

Impulso del desarrollo ganadero

Cuando se fundó Gloria no había más de 320 ganaderos pertenecientes a la red de acopio en Arequipa. Desde nuestra

empresa, vimos de cerca el esfuerzo que constituye la ganadería lechera para las familias y nos pareció digno de replicar. Es así que nos propusimos crecer incluyendo a todos los que forman parte de nuestra cadena de valor para convertirnos en una comunidad más fuerte. Así, establecimos los siguientes programas:

- ✓ Programa de Alimentación de ganado
- ✓ Programa de prestamos
- ✓ Programa de siembra y conservación de forrajes
- ✓ Programa de venta de material genético
- ✓ Programa de venta de insumos y medicinas
- ✓ Programa de tecnificación
- ✓ Programa de capacitación y asistencia técnica

El fomento del desarrollo ganadero en cifras - período 2021	
N° de códigos ganaderos proveedores de leche	2,185
N° de granjas que proveen leche a Gloria	12,233
N° de pequeños ganaderos proveedores de leche (menos de 10 vacas)	1,542
N° de pequeños ganaderos proveedores de leche (menos de 10 vacas)	6,168
N° de ganaderos capacitados	10,800
N° de ganaderos proveídos de insumos alimenticios (como maíz, afrecho, torta de soya, entre otros)	707

Volumen total de leche acopiada en millones de kilos por año	613,500,874
Cantidad distribuida de insumos alimenticios (como maíz, afrecho, torta de soya, entre otros)	43,044,000
N° de vehículos utilizados para el acopio de la leche	260
Kilómetros recorridos para acopio de leche km/día	26,047
% de sólidos totales en la leche	12.08
Capacidad de acopio en tanques de frío entregados a ganaderos en KG	2,438,000
N° de centros de enfriamiento de leche	8
N° de plantas	5

De la misma manera las acciones de Leche Gloria han contribuido a la mejora, implementación y uso de equipos con tecnología como:

- Carros mezcladores de alimento (incremento de la producción de leche en un 10%, ahorro en tiempo y dedicación de mano de obra, mejora de alimentación de ganado).
- Uso de sistemas de enfriamiento y mejora del confort térmico del ganado durante el verano para la reducción de *stress* calórico y lograr una mayor producción.

- Promoción de uso de material genético de alta calidad, así como de semen sexado para mejorar la genética y/u obtener mayor cantidad de ganado hembra.
- Uso de tecnología con collares para mejorar los parámetros reproductivos del ganado.
- Préstamos para ampliación, mejora de instalaciones, conservación de forrajes, compra de equipos y ganado entre otros.
- Asesoría y capacitación permanente a todos los ganaderos.
- Fomento de organizaciones bajo las diversas modalidades como Asociaciones, Acopiadores, Empresas comunales, entre otras.
- Esquema de pago en base a calidad de leche, la cual mejora el precio de la leche del productor.
- Implementación de tecnología para mejorar la comunicación y relación con los ganaderos (Portal web y mensajería de texto).
- Ofrecer un mercado seguro para la compra de la leche con pagos puntuales dos veces al mes.

Gestión de proveedores

En Leche Gloria, es una prioridad el alineamiento de cada uno de nuestros proveedores a nuestros estándares de calidad. Es por ello que contamos con una estricta política de compras y un régimen de evaluaciones periódicas.

De esta manera, nuestra óptima gestión de proveedores se da gracias a los siguientes documentos, lineamientos y procedimientos:

- ✓ Políticas Corporativas de Gestión de Compras y Administración de Contratos con Proveedores.
- ✓ Procedimientos asociados a los procesos de compra y selección y evaluación de proveedores.
- ✓ Evaluación de desempeño de proveedores, que incluyen los criterios de OTIF (On time in full), productos conformes, sistema de gestión de inocuidad y nivel de atención (referido al cumplimiento de entrega de planes de acción para la corrección de desviaciones)
- ✓ Comunicación de las no conformidades asociadas a temas de inocuidad y calidad de materias primas vía correo electrónico y mediante los registros de productos no conformes (NCPs). Asimismo, se emiten Pedidos de Devolución para aquellos reclamos aceptados por los proveedores.

Por otro lado, para el abastecimiento de materias primas, desde nuestra área de Compras se han establecido dos ejes:

1. Insumos y mercaderías.
2. Empaques.

Dentro de estos ejes se han definido categorías de materiales (por familias o afinidad). En ese sentido, se asignan compradores por categorías. Destacan dentro de nuestra cadena de abastecimiento las categorías de materiales estratégicos:

- ✓ **Insumos lácteos:** representan aproximadamente el 20% del monto total de compras.
- ✓ **Hojalatas:** representan alrededor del 10% del total de compras.

Actualmente, contamos con:

Año	2020	2021
N° de proveedores	1.551	1569
N° de proveedores nacionales	1.142	1145
N° de proveedores internacionales	409	424
N° de proveedores evaluados (post servicio)	87	88
N° de proveedores críticos	13	11

En el 2021, hemos clasificado a 11 proveedores como “críticos” para nuestras operaciones. Esto significa que son proveedores fabricantes de materiales indispensables para nuestras líneas de producción, cuyas no conformidades podrían generar paradas de línea.

Evaluaciones de desempeño

Realizamos evaluaciones del desempeño de nuestros proveedores **2 veces al año**. Los criterios establecidos para esta evaluación son:

- ✓ la entrega del material a tiempo y en la cantidad solicitada (OTIF: on time in full)
- ✓ la calidad e inocuidad de los materiales suministrados
- ✓ los resultados de las auditorías efectuadas o la vigencia de los certificados de sistemas de gestión aplicables

- ✓ el nivel de atención post venta

Los resultados de estas evaluaciones son comunicados a nuestros proveedores, por lo que detallamos el puntaje obtenido en cada uno de estos criterios y las recomendaciones a seguir para mejorar o mantener dicha calificación.

Homologación de proveedores

Desde Leche Gloria, implementamos el proceso de homologación de proveedores locales y del exterior, tanto de bienes como de servicios. Este proceso cuenta con dos fases:

Evaluación documentaria: en donde se evalúan aspectos legales, financieros, comerciales, de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y gestión anti soborno. Esta etapa es de carácter obligatorio para todos nuestros proveedores.

Verificación de implementación y mantenimiento de sistemas de gestión:

Esta verificación es aplicable de acuerdo al tipo de material y/o servicio que el proveedor suministra. Se distinguen dentro de esta fase cuatro tipos de evaluaciones:

- Evaluación estándar: en donde se evalúa la capacidad operativa y los sistemas de gestión de calidad, gestión de seguridad y salud ocupacional, gestión medioambiental y responsabilidad social.
- Evaluación especializada en seguridad y salud en el trabajo: en donde se verifica lo descrito en la evaluación estándar adicionando el cumplimiento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Evaluación especializada en gestión de inocuidad: en esta evaluación se verifica la implementación de programas de pre

requisitos y el establecimiento de un plan Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (HACCP).

- Evaluación en sistema de gestión en control y seguridad de la OEA.

Homologación/auditorías de proveedores	2020	2021
N° proveedores auditados/homologados	438	457
N° proveedores locales auditados/homologados	277	368
Valor de compras a proveedores homologados (miles de soles)	S/ 644,210	S/ 1,088,679
% compras de proveedores homologados	48%	58%

Debido a la coyuntura de pandemia las capacitaciones a proveedores fueron suspendidas. De esta manera, nos conformamos a que, conforme se reestablezcan las actividades con normalidad, se gestionen nuevamente cursos de capacitación a proveedores.

Auditorías

Realizamos auditorías a nuestros proveedores como parte de nuestro proceso de homologación. Estas auditorías se aplican según el tipo de material y/o servicio que el proveedor nos suministra. Así, contamos con cuatro clases de auditorías:

- **Evaluación Estándar:** aplica a proveedores fabricantes de materiales críticos para las líneas de producción.
- **Evaluación Especializada en Seguridad y Salud en el Trabajo:** aplica a proveedores de servicios que efectúan trabajos de riesgo dentro de las instalaciones de la empresa.

- **Evaluación Especializada en Gestión de Inocuidad:** aplica a proveedores fabricantes o comercializadores de materias primas, materiales de empaque, productos de venta a terceros y maquiladores que no cuenten con algún certificado de Sistema de Gestión de Inocuidad de uno de los estándares reconocidos por la Global Food Safety Initiative.

- **Evaluación en Sistema de Gestión en Control y Seguridad de Operador Económico Autorizado:** aplica a proveedores de cajas de cartón, parihuelas de madera y precintos de seguridad empleados para la exportación de productos terminados fabricados por la empresa.

Auditorías a proveedores	Cantidad de proveedores evaluados y % de aprobados	
	2020	2021
Evaluación Estándar	12 y 67%	8 y 75%
Evaluación Especializada en Seguridad y Salud en el Trabajo	76 y 49%	75 y 88%
Evaluación Especializada en Gestión de Inocuidad:	87 y 67%	88 y 92%
Evaluación en Sistema de Gestión en Control y Seguridad de Operador Económico Autorizado:	3 y 100%	7 y 100%

5.3.2 Gestión social

(GRI 102-12)

Comunidades

Gloria ha demostrado por muchos años su compromiso con las comunidades sobre las cuales impacta. De esta manera, considerando el contexto pandemia, en el 2021 se ejecutaron programas de asistencia sanitaria y alimentaria no sólo en las comunidades de nuestra área de influencia sino en todo el Perú, a través de un trabajo colaborativo con organizaciones tales como Hombro a Hombro, la Fundación Calma, la Fundación Lima, etc.

Por otra parte, se continuaron los programas de promoción de la empleabilidad local en los espacios donde tenemos operaciones productivas y oportunidades laborales, con el propósito de impulsar el desarrollo económico del país.

Inversión social (total de donaciones)



S/. 5,208,456.58

invertidos en donaciones

Voluntariado corporativo

Si bien nuestros programas de asistencia directa (Desayunos Escolares, capacitaciones y charlas de promoción de la empleabilidad, etc) se redujeron a causa de la pandemia, incrementamos nuestra participación en Campañas de Seguridad Alimentaria y Sanitaria desarrolladas por actores diversos. Por esta razón, la presencia de nuestros colaboradores se vio limitada a iniciativas internas orientadas a la promoción de la seguridad y salud ocupacional.

Nuestro aporte estuvo orientado a la minimización de los impactos de la pandemia, ofreciendo así nuestros productos, aportes financieros, bienes y servicios a aquellos sectores de la sociedad más afectados. Vale la pena resaltar el rol que ejercieron nuestros colaboradores, quienes pese al complicado contexto, continuaron con las operaciones productivas y manifestaron su interés en retomar las acciones de contribución a la comunidad.

5.4 Nuestro compromiso con la nutrición

[GRI 103, 416]

En Gloria creemos que lo más importante es ofrecer a las familias peruanas productos ricos y nutritivos de la más alta calidad.

Los alimentos que producimos son el resultado del arduo trabajo de toda nuestra cadena de valor y nuestra prioridad es la elaboración de productos orientados a satisfacer las necesidades de nuestros consumidores durante su ciclo de vida.

Somos conscientes que para contar con un óptimo estado de salud es necesario comer bien e ingerir alimentos de calidad. Leche Gloria busca contribuir con esto desde la integración de un enfoque nutricional en nuestro trabajo. Al ser una empresa líder en el sector, nos comprometemos con el bienestar de nuestros consumidores y queremos llegar a los hogares peruanos con alternativas agradables al gusto, que además aporten bienestar y energía al cuerpo humano.

Nuestros pilares



5.4.1 Salud y nutrición

La cultura de salud y nutrición de Gloria está enfocada en promover una nutrición láctea como parte de una alimentación balanceada y saludable tanto en los colaboradores de la empresa, profesionales de la salud, así como en la población en general de tal manera que se logre combatir los retos nutricionales del país como son la anemia y la malnutrición.

Las líneas estratégicas son:

- Educar a los consumidores y colaboradores en nutrición láctea.
- Aplicar la innovación en productos ricos, nutritivos y accesible
- Mejora continua del perfil nutricional del portafolio.
- Fidelizar y ampliar el rol de los profesionales de la nutrición y salud

Lucha contra la anemia y la desnutrición

Leche Gloria es un referente en cuanto a la anemia y desnutrición. Así, participamos del Foro Internacional e Interdisciplinario para combatir la Anemia y el SIAN (Simposio Internacional de Avances en Nutrición) y el programa “Derribando mitos”, donde participan destacados científicos de renombre internacional y expertos en los temas de anemia y nutrición. De esta manera, en estos espacios democratizamos conocimientos hacia los profesionales de salud asistentes.

Gloria aporta también a la investigación científica de temas relacionados. Así, en el 2021 tuvimos la publicación del siguiente ensayo: “Una mezcla láctea fortificada con hierro y zinc mejora los niveles de hemoglobina en niños de 2 a 10 años en una comunidad andina en Perú”, el cual es de disposición pública en diversas plataformas de la web.

Difusión de conocimiento en salud y nutrición

A través de los medios digitales, desplegamos información educativa a niños y consumidores para la promoción de una alimentación balanceada. Así, contribuimos con una educación nutricional sostenible en el país.

Nuestras iniciativas digitales fueron las siguientes:

- **Página web y redes sociales de La Buena Nutrición:** Se comparte información acerca de hábitos de alimentación saludable. En el 2021 tuvo un **alcance de 2,430,068 personas**.



- **Programa “Perder, es más”:** Su objetivo es ofrecer las herramientas adecuadas para adoptar estilos de vida saludables y así mejorar el estado nutricional de los

colaboradores. En el 2021, logró beneficiar a **278 colaboradores**.

- **WhatsApp de La Buena Nutrición:** Asesoría nutricional gratuita a cualquier ciudadano que nos contacte por ese medio. Hasta el momento se **ha atendido a más de 1500 personas**.
- **Programa Derribando Mitos:** Incorpora sesiones de aprendizaje asociadas a mitos en nutrición y salud. En este programa evaluamos el nivel de conocimiento sobre los temas asociados antes y después del programa. En el 2021, aplicamos un test que evidenció que el conocimiento de los asistentes incrementó en un 46% gracias al mismo.

Adicional a esto, en el 2021 desarrollamos las siguientes iniciativas:

- ✓ Visitas médicas
- ✓ Participación en el IX Simposio Internacional de Avances en Nutrición (SIAN)
- ✓ Consultoría Nutricional a colaboradores

En Gloria buscamos asegurar la satisfacción plena de las necesidades de nuestros consumidores y clientes. Para lograrlo, les entregamos productos nutritivos elaborados bajo estrictos estándares de calidad e inocuidad.

Certificaciones vigentes		Alcance	Actualización	¿Qué buscamos?
ISO 9001	Sistema de Gestión de Calidad	Lima y Arequipa	Versión 2015	Gestión de los procesos para asegurar la manufactura de nuestros productos conforme a nuestras especificaciones y requisitos del cliente.
ISO 22000 - Inocuidad de alimentos	Sistema de Gestión de Inocuidad de los alimentos	Lima y Arequipa	Versión 2018	Gestión de los procesos para asegurar la producción de alimentos inocuos, combinando los elementos de ISO 9001 y tomando como base los lineamientos del sistema HACCP.
Validación Técnica Oficial del Plan HACCP por DIGESA	Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos	Lima, Arequipa y Cajamarca	Norma Sanitaria sobre aplicación del Sistema HACCP del 2006	Aplicación de los principios de la gestión de riesgos a la manufactura de alimentos, con el objetivo de prevenir, reducir o eliminar los contaminantes (peligros), garantizando un alimento inocuo.
FSSC 22000	Sistema de Gestión de Inocuidad	Lima ((leche evaporada y	Versión 5.0	Gestión de los procesos para asegurar la producción de alimentos inocuos, tomando como base la ISO 22000,

Certificaciones vigentes		Alcance	Actualización	¿Qué buscamos?
Food Safety System Certification	de los alimentos	condensada) y Arequipa (todas las líneas)		elementos propios del sistema FSSC 22000 como el programa de control de alérgenos, fraude y defensa alimentarios, con un enfoque en la gestión de la seguridad alimentaria.
OHSAS Occupational Health and Safety Assessment Series	Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo	Lima	2007	Gestión de los procesos para asegurar la producción de alimentos en un entorno donde se prevengan los accidentes y riesgos laborales, se fomente la salud en el trabajo, y se realice una eficaz gestión de riesgos en seguridad y salud de los trabajadores.
OEA Operador económico Autorizado, certificado por SUNAT	Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS)	Lima y Arequipa: líneas de manufactura	2018	Gestión de los procesos para asegurar una cadena de suministro controlada que prevenga las actividades ilícitas, garantice la seguridad del transporte de mercancías y realice buenas prácticas para reducir los riesgos en las instalaciones, las personas y la carga en el comercio internacional.
BASC (Business Alliance for Secure Commerce)	Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS)	Lima: almacenes de Exportaciones	Versión 5-2017	Es un estándar privado, con un espíritu similar al OEA.

5.5 Nuestro compromiso con nuestros clientes

[GRI 103, 416-1]

GLORIA S.A. siempre pensando en mejorar las relaciones con sus clientes y consumidores, cuenta con un área de Servicio al cliente y consumidor, con el fin de poder ofrecer una atención directa y personalizada, resolviendo consultas, reclamos y captando sugerencias.

Etiquetado y publicidad responsable

[GRI 103, 417-1]

Desde Gloria, entendemos al etiquetado de alimentos como el principal medio de comunicación con nuestros consumidores. Así, tenemos el compromiso de brindar información oportuna y detallada, así como un etiquetado claro y transparente para incentivar decisiones informadas en nuestros clientes.

Además, somos conscientes del rol que la publicidad ejerce en la educación y concientización de los consumidores. Por ello, impulsamos una comunicación que priorice el fomento bienestar. De la misma manera, nos enfocamos para que esta comunicación se dé de manera responsable, honesta y transparente. Nuestra publicidad pasa por un proceso de rigurosa revisión antes de ser emitida en diversos medios.

5.6 Nuestro compromiso con el Medio Ambiente

En un contexto en el que el cambio climático está mostrando los límites a los que ha llegado el planeta, Leche Gloria está comprometida con realizar acciones sostenibles minimicen el impacto en la huella de carbono de parte de nuestra industria. Así, nos preocupamos en operar bajo sólidos estándares de protección del medioambiente y de los recursos naturales.

Desde Leche Gloria, buscamos constantemente el innovar en nuestros procesos para ser más ecoeficientes e ir más allá de lo que la normatividad exige; reconociendo oportunidades a través de inversiones que conlleven a una mejoría ambiental, sin mellar nuestra competitividad orientada a generar un impacto positivo en toda nuestra cadena de valor.

Queremos formar parte del cambio. Por este motivo, desde inicios del 2018, pertenecemos al marco de sostenibilidad láctea (Dairy Sustainability Framework); una iniciativa global que trabaja hacia una visión común para mitigar el impacto de la ganadería lechera en el mundo. Por otro lado, uno de nuestros principales marcos de referencia son los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales nos comprometen a un trabajo en conjunto con múltiples actores y variables de acción, para así fortalecer mucho más nuestra gestión de sostenibilidad.

Cambio Climático

Somos conscientes que el cambio climático impactará directamente a las empresas al afectar, dentro de diversos elementos, a las

infraestructuras e inversiones. La legislación ampliará su alcance en cuanto al tema y la sociedad civil continuará adquiriendo una mayor conciencia del problema, por lo que nuestros consumidores exigirán que tomemos mayor acción. En ese sentido, desde Gloria sumamos esfuerzos día a día por gestionar asuntos asociados al cambio climático de manera oportuna, enfocándonos en potenciar una gestión eficiente e impulsar iniciativas de innovación por el cambio climático.

Sabemos que es necesario contar con compromisos claros que direccionen cada una de nuestras iniciativas y esfuerzos. Por ello, nos hemos planteado 4 compromisos que orientan nuestro accionar:

- Reducir el consumo de plásticos en nuestros empaques buscando alternativas amigables con el medio ambiente.
- Mantener a la lata como la principal alternativa ecológica en nuestros productos, la cual es 100% reciclable y 100% degradable.
- Mejorar el impacto de la huella de carbono mediante proyectos de aligeramientos de hojalata en nuestros envases (láminas más delgadas, misma resistencia y mismas bondades del envase metálico), disminuyendo el consumo de recursos naturales.
- Promover el desarrollo de envases sostenibles y alternativas de sostenibilidad de nuestros envases en sinergia con nuestros proveedores de materiales de empaque.

Generación y eficiencia energética

monitoreamos de forma activa nuestro consumo energético, para así mejorar la eficiencia de este recurso en las operaciones y utilizarlo de manera sostenible.

Dentro de las iniciativas que ejecutamos para reducir el consumo energético en la empresa, resaltamos el control de consumo diario de gas natural utilizados en la generación de vapor.

Consumo energético dentro de la organización		
Consumo energético	2020 (Megajulio)	2021 (Megajulio)
Total de energía renovable	0	0
Total de energía no renovable	415382969	404098865
Total del consumo de energía dentro de la organización	415382969	404098865

Cuidado del agua

El agua es un recurso fundamental en nuestras operaciones. Por este motivo, tenemos una política que resalta nuestra necesidad de ser eficientes en su uso y asegurar su tratamiento posterior.

Contamos con las siguientes iniciativas de reducción de consumo de agua:

- Se estableció la medición y control diario de uso de agua de red de las áreas productivas.

- Se determinó ratio de eficiencia de cada área y se establecieron metas por áreas y total.
- Reúso de agua en SSHH

Consumo de agua (m3)		
Instalación	Consumo 2020	Consumo 2021
Planta HUACHIPA	2979973	3004265
Planta AREQUIPA	842523	881234
Planta CAJAMARCA	142453	104488
Total	3964949	3989987

Extracción de agua - Total de extracción de agua según las categorías de fuente de extracción por planta (m3)	
Planta	Agua subterránea
Planta LIMA	3149555
Planta AREQUIPA	881234
Planta CAJAMARCA	104488
Total	4135277

Vertido de agua (m3)	
Planta	Agua subterránea
Planta LIMA	1687870
Planta AREQUIPA	672909
Planta CAJAMARCA	83096
Total	2443875

Asimismo, vale la pena resaltar que, en el año 2021, hubo 0 impactos a las fuentes de agua.

Efluentes y residuos sólidos

Para una óptima gestión ambiental, es crucial un correcto manejo de residuos. Por esto, en Leche Gloria, los residuos se gestionan en base al Plan de Manejo de Residuos aprobado y de acuerdo a la actual normativa de residuos. Asimismo, contamos con una planta de efluentes industriales y dos plantas de efluentes domésticos. Cabe mencionar que, durante el 2021, la empresa no tuvo ningún derrame significativo.

Residuos generados		
toneladas métricas	2020	2021
Peso total de los residuos generados	21815.14	21989.81

Residuos no destinados a eliminación		
toneladas métricas	2020	2021
Peso total de los residuos no destinados a eliminación	10342.66	10567.53
Peso total de los residuos peligrosos no destinados a eliminación	10184.68	10437.48
Peso total de los residuos no peligrosos no destinados a eliminación	157.98	130.05

Residuos destinados a eliminación (Solo Planta Huachipa)		
toneladas métricas	2020	2021
Peso total de los residuos destinados a eliminación	11472.48	11422.28
Peso total de los residuos peligrosos destinados a eliminación	110.01	183.12
Peso total de los residuos no peligrosos destinados a eliminación	11362.47	11239.16

Capacitaciones en materia ambiental

Nuestra empresa no se limita a supervisar el cumplimiento de las normas legales vigentes y requisitos para salvaguardar al medio ambiente, sino que además buscamos instaurar una cultura integral de educación y cuidado del planeta. Por ello, en el 2021 impartimos las siguientes capacitaciones:

- Recursos naturales y de medio ambiente: 15 min.
- Identificación de Código de colores para segregación de residuos: 15 min.
- Visión General de Gestión de Manejo de Residuos: 1 hora

Así, tenemos como objetivo que nuestros colaboradores acompañen su formación profesional integral con conocimientos sobre sostenibilidad. De esta manera, nos aseguramos que contamos con un personal capacitado y con el *expertise* para hacer de Leche Gloria una empresa más sostenible.

INDICE DE TEMAS GRI

Estándar GRI	Contenido	Referencia	Omisiones
Contenidos Generales			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	Leche Gloria S.A. (Pag.5)	NO
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Sección: Nuestra propuesta de valor	NO
	102-3 Ubicación de la sede	Av. República de Panamá 2461, Santa Catalina, Lima 13, Perú	NO
	102-4 Ubicación de las operaciones	Planta Huachipa: La Capitana 190, Lurigancho-Chosica 15461 Planta Arequipa: Av. Alfonso Ugarte, Arequipa 04011 Planta Cajamarca: Av Atahualpa, Cajamarca 06004 (Pag.17)	NO
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Sección: Buen Gobierno Corporativo	NO
	102-6 Mercados servidos	Capítulo: Somos Leche Gloria	NO
	102-7 Tamaño de la organización	1,917 colaboradores	NO
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Sección: Nuestro compromiso con nuestros trabajadores	NO
	102-9 Cadena de suministro	Sección: Abastecimiento de materias primas y desarrollo ganadero	NO

	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Sección: Abastecimiento de materias primas y desarrollo ganadero	NO
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Sección: Salud y seguridad en el trabajo	NO
	102-12 Iniciativas externas	Sección: Comunidades	NO
	102-13 Afiliación a asociaciones	Sección: Nuestro compromiso con la sociedad	NO
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Sección: Mensaje del Gerente General	NO
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Sección: Nuestro compromiso con la sociedad, Nuestros grupos de interés y mecanismos de relacionamiento, Temas materiales	NO
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Sección: Nuestro compromiso ético	NO
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Sección: Nuestro compromiso ético	
	102-18 Estructura de gobernanza	Sección: Buen gobierno corporativo	NO
	102-40 Lista de grupos de interés	Sección: Nuestros grupos de interés y mecanismos de relacionamiento	NO
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Sección: Relaciones laborales - Sindicatos	NO
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Sección: Nuestros grupos de interés y mecanismos de relacionamiento	NO
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Sección: Nuestros grupos de interés y mecanismos de relacionamiento	NO
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Sección: Temas materiales	NO

	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Sección: Mensaje del Gerente General	NO
	102-47 Lista de los temas materiales	Sección: Temas materiales	NO
	102-50 Periodo objeto del informe	2021	NO
	102-51 Fecha del último informe	2020	NO
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	NO
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Christian Gonzáles Sánchez Jefe Corporativo de <i>Responsabilidad Social</i> cgonzalez@gloria.com.pe	NO
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	De conformidad – Referenciado	NO
	102-55 Índice de contenidos GRI	Sección: Anexos – Índice GRI	NO
	102-56 Verificación externa	No contamos con verificación externa	NO
Temas Materiales			
Ética y cumplimiento			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Sección: Nuestro compromiso ético	NO
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Sección: Nuestro compromiso ético	NO
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Sección: Nuestro compromiso ético	NO
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Sección: Nuestro compromiso ético	NO

	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Sección: Nuestro compromiso ético	NO
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Sección: Nuestro compromiso ético	NO
Salud y nutrición			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Sección: Nuestro compromiso con la nutrición	NO
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Sección: Nuestro compromiso con la nutrición	NO
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Sección: Nuestro compromiso con la nutrición	NO
Inocuidad alimentaria			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Sección: Nuestro compromiso con la nutrición	NO
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Sección: Nuestro compromiso con la nutrición	NO
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Sección: Nuestro compromiso con la nutrición	NO
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Sección: Nuestro compromiso con la nutrición	NO
Publicidad responsable			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Sección: Etiquetado y publicidad responsable	NO
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Sección: Etiquetado y publicidad responsable	NO
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Sección: Etiquetado y publicidad responsable	NO

GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Sección: Etiquetado y publicidad responsable	NO
Abastecimiento de materias primas y desarrollo ganadero			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Sección: Abastecimiento de materias primas y desarrollo ganadero	NO
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Sección: Abastecimiento de materias primas y desarrollo ganadero	NO
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Sección: Abastecimiento de materias primas y desarrollo ganadero	NO
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	Impactos económicos indirectos significativos	Sección: Abastecimiento de materias primas y desarrollo ganadero	NO
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Sección: Abastecimiento de materias primas y desarrollo ganadero	NO
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Sección: Abastecimiento de materias primas y desarrollo ganadero	NO
Satisfacción del cliente			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Sección: Nuestro compromiso con nuestros clientes	NO
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Sección: Nuestro compromiso con nuestros clientes	NO
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Sección: Nuestro compromiso con nuestros clientes	NO
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Sección: Nuestro compromiso con nuestros clientes	NO

