

2.4.2. Cuidando la cadena de suministro

Con nuestros productos y con un posicionamiento global contribuimos a la alimentación y bienestar de millones de personas, esto requiere una gestión responsable de toda la cadena de suministro. Desde la selección de materias primas, la cooperación con nuestros proveedores en retos de eficiencia, sociales y ambientales, hasta la relación con nuestros clientes, ayudándoles a satisfacer las necesidades cambiantes de los consumidores y a resolver sus retos de sostenibilidad, facilitando al mismo tiempo la seguridad alimentaria.

Temas materiales

- Gestión sostenible de la cadena de suministro
- Derechos humanos
- Salud consumidores

Ejes de actuación



2 HAMBRE CERO

- Incluimos en nuestro portfolio productos adaptados a las normas de la religión islámica (Halal) y a las normas de la religión judía (Kosher), considerando las particularidades culturales de nuestros clientes.
- Fabricamos también productos de origen vegetal para consumidores veganos y vegetarianos.
- Diseñamos productos sostenibles que ayudan a evitar el desperdicio de alimentos.
- Facilitamos, a través de nuestros productos, procesos de fabricación de embutidos más eficientes y sostenibles, lo que contribuye a largo plazo a cumplir con la demanda creciente de alimentos.



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- A través del Código de Conducta de Proveedores, Viscofan establece entre sus proveedores una serie de compromisos éticos, sociales y medioambientales que todos ellos deben cumplir.



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- Viscofan cuenta con un compromiso de sostenibilidad en las principales materias primas utilizadas.
- Nuestra política de producción en proximidad a través de una presencia productiva de hasta 19 fábricas, contribuye a reducir el impacto del transporte en el medioambiente.
- Contamos con certificaciones de seguridad y calidad alimentarias.
- Promovemos la eficiencia energética en toda la cadena de valor, desarrollando envolturas que minimizan la generación de residuos – como, por ejemplo, la emisión de gases y generación de aguas residuales, entre otros – durante su fabricación y posterior transformación.

Destacados 2023

- Ante un contexto de moderación de la demanda, producido por un descenso de inventarios en la industria, la estrategia de Viscofan ha sido adaptar la producción en sus plantas a este entorno de mercado.
- En enero de 2022 el Consejo de Administración de Viscofan S.A. aprobó el Código de Conducta de Proveedores e Intermediarios de Viscofan.
- En el Plan de Incentivos Plurianual para el periodo 2022-2024 establecido para consejeros ejecutivos, directivos y otro personal clave de Viscofan se ha incluido el objetivo de realización de auditorías sobre el cumplimiento del Código de Conducta de Proveedores de Viscofan en el volumen equivalente al 50% de las compras a proveedores de celulosa, pieles de colágeno, papel de celulosa y proveedores de poliamidas.
- El 100% de nuestras plantas productivas cuenta con certificación de seguridad alimentaria Global Food Safety Initiative (GFSI). Además, el 76% de las plantas productivas han obtenido la nota máxima (AA) en el certificado BRCGS de seguridad alimentaria.

Relación con proveedores

Viscofan espera que los proveedores cumplan con las leyes aplicables y que sigan estándares reconocidos en los ejes de medioambiente, social y de gobierno. Asimismo, el Grupo se compromete de forma global con sus proveedores y establece con ellos relaciones que se basan en el respeto y la confianza, en la calidad de los productos y servicios.

Fruto de este objetivo y compromiso Viscofan tiene implementados elementos destacables en la gestión de proveedores:

Códigos y políticas:

Código de Conducta de Proveedores: aprobado en 2022 por el Consejo de Administración, busca extender a los proveedores de bienes o servicios la cultura de Viscofan desde el punto de vista de cumplimiento de leyes aplicables y estándares generalmente aceptados, comportamiento ético, prácticas laborales, medioambiente, legalidad de bienes y materias primas, y respeto de las comunidades en las que operan.

La aceptación implícita del código está incluida en las condiciones generales de compra del Grupo que se remiten con cada pedido y factura de compras.

Política de Sostenibilidad: establece compromisos y acciones para la gestión responsable de la cadena de suministro desde el punto de vista de los Derechos Humanos, de respeto del medioambiente y lucha contra el cambio climático.

Código de Conducta y Política de Derechos Humanos: Viscofan rechaza cualquier tipo de trabajo infantil y, de acuerdo con esto, se solicita a los proveedores un compromiso similar al incluido en nuestro código ético.

Política Anticorrupción que recoge el compromiso de la compañía contra el soborno y la corrupción y establece el trato y relación comercial que se tiene con terceros.

Canal Ético Integrity Line: se ha aprobado la política del Sistema Interno de Información y el Procedimiento de Gestión de Informaciones que regulan el funcionamiento del Canal Ético Integrity Line de acuerdo a los más altos estándares de protección del informante y a la legalidad vigente. El mismo permite la interposición de denuncias anónimas y está abierto a terceros de forma que cualquier proveedor o proveedor potencial puede informar de hechos o situaciones que puedan ser contrarias al código de conducta o la legalidad vigente a través del canal habilitado para ello en la página web corporativa, en su página de inicio, en una sección separada y fácilmente identificable.



Selección y homologación

Viscofan tiene establecido un sistema de homologación de proveedores que permite un tratamiento no discriminatorio en los procesos de selección de proveedores y contratistas, a la vez que busca asegurar el cumplimiento por parte de estos de unos criterios de calidad, seguridad y coste.

En particular, el sistema de homologación de proveedores de materias primas y embalaje incluye una declaración de conformidad sobre sus compromisos de actuación de acuerdo con los principios éticos y derechos humanos internacionalmente aceptados.

Además, los proveedores de materias primas, embalaje y mantenimiento han de aprobar un procedimiento de homologación interna consistente en una verificación, bien presencial o bien con la cumplimentación de un cuestionario. En ambos casos se evalúan, entre otras cuestiones, los sistemas de: gestión de calidad (ISO 9001, IFS), gestión de seguridad alimentaria en el caso de proveedores de materias primas (FSSC 22000, BRCGS Seguridad alimentaria, BRCGS Materiales de envasado), gestión de seguridad y salud laboral (OHSAS 18001/ISO 45001), gestión medioambiental (ISO 14001), gestión de la energía (ISO 50001) y gestión de los derechos humanos (UN Global Compact, BSCI). En el caso concreto de la producción de colágeno, es necesaria la adquisición de pieles de animales (fundamentalmente vacuno) que en Europa deben cumplir con la normativa europea de bienestar animal en el momento de la matanza.

Compromiso de verificación y cumplimiento del Código de Conducta de Proveedores

Enmarcado dentro del nuevo Plan de Actuación de Sostenibilidad 2022-2025 y en base al Código de Conducta de Proveedores, se ha establecido un compromiso de realización de auditorías sobre el cumplimiento de dicho Código.

En este sentido, dentro del Plan de incentivo plurianual 2022-2024 para consejeros ejecutivos, directivos y otro personal clave de Viscofan se ha establecido el objetivo la realización de auditorías sobre el cumplimiento en 2024 del Código de Conducta de Proveedores de Viscofan en el volumen equivalente al 50% de las compras a proveedores de celulosa, pieles de colágeno, papel de celulosa y proveedores de poliamidas. Dicho objetivo se ha ampliado al 100% en el año 2030.

Creación de valor y Proveedores locales

Por otra parte, la actividad del Grupo Viscofan en los países en los que opera está orientada a la creación de valor para todos los grupos de interés, incluyendo los proveedores. Así, en el ejercicio 2022 la compañía ha destinado €745,1 millones como reflejo de la distribución de valor hacia los proveedores de bienes y servicios, siendo un 53% de las compras de materias primas a proveedores locales⁽³⁾ (52% en 2022), lo cual favorece el desarrollo económico de las comunidades donde Viscofan está presente.

Periodo Medio de Pago – Requerimiento de reporte en España

El periodo medio de pago de las compañías del Grupo Viscofan en España durante el ejercicio 2023 ha sido de 21 días (24 días en 2022), inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad.

Asimismo, el volumen monetario y número de facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad y el porcentaje que suponen sobre el número total de facturas y sobre el total monetario de los pagos a sus proveedores ha sido detallado en la nota 15 de la Memoria Consolidada.

⁽³⁾ Se entiende como proveedor local aquellos con domicilio fiscal en el mismo país donde la compañía de Viscofan realiza la compra.



el sistema de homologación

de proveedores de materias primas y embalaje incluye una declaración de conformidad sobre sus compromisos de actuación de acuerdo con los principios éticos y derechos humanos internacionalmente aceptados.

Ayudando a crecer a nuestros clientes

Nuestras envolturas facilitan el acceso a la alimentación básica a la población mundial, consiguen una mayor eficiencia en la producción, siguiendo estrictos controles de calidad y seguridad alimentaria, y claridad en el etiquetado. La escucha del cliente es clave para atender estas demandas para poder ofrecerle el producto más idóneo e impulsarlas para conseguir una industria más sostenible.

Seguridad e higiene alimentaria

Con el fin de garantizar en todo momento la excelencia de sus productos y servicios tanto para los clientes como para el consumidor final, Viscofan cuenta con un sistema de seguridad alimentaria que cubre todos los aspectos: desde las propias instalaciones productivas, construidas según los requerimientos de las normas de seguridad alimentaria; pasando por programas de formación en higiene alimentaria y seguridad de producto; control de materias primas, que deben cumplir especificaciones previamente acordadas con proveedores homologados; sistemas de detección de materiales inadecuados en el proceso de producción; protocolos de actuación en caso de producirse una crisis de seguridad alimentaria; control de plagas; control de materias peligrosas; higiene personal y políticas de visitas.

Estos protocolos configuran nuestro sistema de seguridad alimentaria y calidad del producto y se basan fundamentalmente en las siguientes pautas de actuación:

Análisis de riesgos y control de puntos críticos. Viscofan tiene implantado un sistema de control de puntos críticos (HACCP). Para ello se establece un equipo interdisciplinar que valora cada etapa del proceso de producción y evalúa los posibles riesgos (contaminación física, química y microbiológica, incluyendo alérgenos) definiendo los correspondientes puntos críticos de control, estableciendo los controles pertinentes y las acciones correctivas a aplicar en su caso. Este sistema se actualiza anualmente adecuándose a los posibles cambios del proceso de producción.

Cumplimiento de la legislación aplicable. La producción de envolturas está cada vez más regulada en el ámbito de la seguridad alimentaria por los diferentes países e instituciones supranacionales, constituyendo un marco creciente y en constante actualización de requisitos. Este marco regulatorio afecta directamente a la actividad de las distintas plantas de producción debido tanto a la legislación de los países de origen como a los requisitos de países destino, además de los estándares internacionales reconocidos globalmente. Para esta labor cuenta con un departamento específico de Patentes y Asuntos Regulatorios.

Trazabilidad y certificación del producto. Viscofan tiene implantado un sistema de trazabilidad del producto que nos permite identificar en todo momento y con todo detalle el historial de cada una de nuestras unidades de venta, y aún de unidades inferiores, y esto desde la recepción de materias primas hasta el uso del producto por parte de nuestros clientes. En Europa, Viscofan tiene totalmente implantado el sistema de trazabilidad alimentaria de acuerdo al Reglamento (EC) 178/2002.

Auditorías y certificaciones. Para asegurar el cumplimiento de nuestros sistemas de seguridad de producto e higiene alimentaria, los procesos productivos se someten a auditorías internas periódicas. Además, las instalaciones productivas son continuamente auditadas tanto por las autoridades sanitarias, como por numerosos clientes y entidades certificadoras. En este sentido, todas las plantas del Grupo cuentan con certificación Global Food Safety Initiative (GFSI), que consiste en una iniciativa integrada por socios clave de la industria alimentaria que colaboran conjuntamente para impulsar una mejora continua en los sistemas de gestión de seguridad alimentaria de todo el mundo.

Asimismo, Viscofan cuenta con certificaciones difundidas internacionalmente para que los procesadores cárnicos homologuen a sus proveedores y puedan comercializar sus productos en las principales cadenas de distribución del mundo, y dentro de su



Con el fin de garantizar en todo momento la excelencia de sus productos y servicios tanto para los clientes como para el consumidor final, Viscofan cuenta con un sistema de seguridad alimentaria que cubre todos los aspectos.

compromiso con la seguridad e higiene alimentaria busca mejorar en la nota obtenida con estos certificados. Este esfuerzo y compromiso ha dado sus frutos en 2023 habiendo obtenido el 76% de las plantas la nota máxima (AA) en el certificado BRCGS de seguridad alimentaria, una mejora considerable frente al 45% de hace 5 años.

Los certificados que demuestran el compromiso de la organización con la seguridad, la salud y la calidad del producto en sus centros de trabajo se muestran a continuación:

País	Planta	Certificaciones Seguridad alimentaria	Calidad
España	Cáteda	BRCGS Packaging Materials BRCGS Food Safety	ISO 9001
	Urdiain	BRCGS Packaging Materials	
República Checa	Ceske Budejovice	BRCGS Packaging Materials BRCGS Food Safety	ISO 9001
Alemania	Weinheim	BRCGS Food Safety	ISO 9001 ISO13485
	Alfhausen	BRCGS Packaging Materials	ISO 9001
Serbia	Novi Sad	BRCGS Packaging Materials BRCGS Food Safety	ISO 9001
Bélgica	Hasselt	BRCGS Packaging Materials	ISO 9001
China	Suzhou	BRCGS Packaging Materials BRCGS Food Safety	ISO 9001
Canadá	Montreal	BRCGS Packaging Materials	
	Moncton	BRCGS Food Safety	
Estados Unidos	Danville	BRCGS Packaging Materials	ISO 9001
	Montgomery	BRCGS Packaging Materials BRCGS Food Safety	ISO 9001
	New Jersey	FSSC 22000	ISO 9001
México	San Luis	BRCGS Packaging Materials	ISO 9001
	Zacapu	BRCGS Packaging Materials	ISO 9001
Uruguay	Pando	BRCGS Food Safety	ISO 9001
Brasil	Itu	BRCGS Packaging Materials BRCGS Food Safety	ISO 9001
	Ermelino	BRCGS Packaging Materials	
Australia	Sidney	FSSC 22000	ISO 9001

El Grupo Viscofan dispone también de certificaciones Halal y Kosher. Estas certificaciones, referentes a productos alimentarios, se basan en normativas que son claves para atender diferentes mercados y explorar nuevas oportunidades de crecimiento. La certificación Halal está específicamente diseñada para los productos comercializados en países musulmanes y comunidades islámicas, mientras que la certificación Kosher es un requisito para el consumo de alimentos por la comunidad judía.

Asimismo, dentro de la división de Nuevos Negocios, la planta de Weinheim (Alemania) cuenta con una unidad de Bioingeniería con los certificados de control de calidad DIN ISO 9001 para la producción industrial de biomateriales basados en colágeno y EN ISO 13485 para los productos de colágeno de grado médico.

Satisfacción del cliente

En 2023 Viscofan ha mantenido la excelencia en el servicio y atención al cliente, apoyándose en un amplio posicionamiento geográfico que permite una mayor proximidad y en una amplia cartera de productos. La satisfacción del cliente es, junto con la calidad del servicio y la seguridad del producto, un objetivo fundamental para Viscofan. Un compromiso respaldado por lo que se refleja en una cuota estimada de mercado del 22% que ha confiado en nuestros productos en 2023.

En este sentido, el equipo comercial cuenta con un sistema de evaluación de la satisfacción que le permite recabar de manera directa la opinión de los clientes midiendo principalmente cuatro parámetros (calidad de productos, servicio de entregas, competitividad económica y asistencia técnica). En la última encuesta global de satisfacción del cliente realizada en 2023 con los datos de ventas de 2022, se enviaron un total de 322 cuestionarios y se obtuvo un resultado que reflejaba un índice de satisfacción del 80%.

Asimismo, Viscofan dispone de un sistema de reclamaciones y quejas integrado muy exhaustivo que facilita el diálogo y la comunicación para registrar, identificar, hacer seguimiento y analizar cualquier comunicación de insatisfacción del producto o servicio suministrado por el Grupo Viscofan a sus clientes. Se trata de un sistema de mejora continua transversal en el que los departamentos implicados deben analizar la causa de la insatisfacción y aportar las acciones correctivas que se van a establecer en la organización para evitar su repetición. Se analiza cualquier insatisfacción, lo que permite controlar tanto el material que se devuelve como consecuencia de las reclamaciones, como las compensaciones que se llevan a cabo a los clientes.

En el ejercicio 2023 se registraron en nuestros sistemas un total de 3.903 reclamaciones ⁽⁴⁾, incluyendo tanto las de servicio como las administrativas o de producto, frente a las 3.927 reclamaciones del año anterior y no se registró ninguna relativa a protección de datos del cliente.

Por otra parte, dentro del Código de Conducta del Grupo Viscofan “se establece que las relaciones con los clientes se basarán en el respeto y la transparencia”. De este modo, los mensajes comerciales desarrollados se encuadran dentro de unos principios de transparencia y veracidad donde no se realizan comparaciones subjetivas ni se dan informaciones que pudieran provocar una colisión con derechos de terceros. Estas políticas de actuación se extienden a todas las zonas geográficas en las que el Grupo Viscofan tiene presencia comercial.

Durante el ejercicio 2023 no se han producido sanciones ni denuncias por incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing o de etiquetado de productos y servicios, tampoco se han recogido incidencias relacionadas con violaciones a la privacidad del cliente, así como pérdidas de datos.

⁽⁴⁾ No se incluyen aquellos productos de terceros convertidos y distribuidos por Viscofan Globus Australia y Nueva Zelanda

Cuota estimada de mercado

22%

El mercado de envolturas a medida tiene un rango de crecimiento histórico del 2-4% gracias a unos fundamentos sólidos basados en crecimiento poblacional, hábitos alimentarios y mayor sofisticación de los procesadores cárnicos

Equipo de venta y servicio de asistencia técnica

Viscofan cuenta con la mayor red comercial de la industria y un nivel de servicio de nuestros técnicos ampliamente reconocido por el mercado. Como expertos en envolturas a medida, somos la única empresa del sector con tecnología propia en las principales familias de envolturas y que ofrece, por tanto, un servicio global e integrado a los clientes, proporcionando la alternativa de envoltura que mejor se adapta a sus necesidades.

Viscofan ofrece a sus clientes un servicio de Asistencia Técnica que supone una ventaja competitiva y una gran ayuda a la hora de determinar, dentro del amplio abanico de envolturas, la más adecuada para las necesidades de cada producto. Esta labor es de creciente importancia porque nuestros clientes no se dividen por tecnología, sino que usan varias tecnologías para distintos productos, dependiendo del grado de sofisticación del procesador cárnico.



