

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1. CARTA DEL GERENTE GENERAL | 2 |
| 2. PERFIL DE LA EMPRESA | 3 |
| A. PRINCIPIOS CORPORATIVOS | 4 |
| B. PACTO MUNDIAL | 5 |
| C. GESTIÓN DE LOS PRINCIPALES RIESGOS | 5 |
| 3. GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA..... | 7 |
| A. ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN ACCIONARIA..... | 7 |
| B. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (2.3) | 7 |
| C. DIRECTORIO..... | 9 |
| D. COMITÉ DE AUDITORÍA | 10 |
| E. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN CON EL DIRECTORIO | 12 |
| F. MECANISMOS ANTI CORRUPCIÓN | 12 |
| 4. NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO | 13 |
| 5. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS | 15 |
| 6. NUESTROS CLIENTES Y USUARIOS | 18 |
| 7. NUESTRO COMPROMISO CON EL AMBIENTE | 20 |
| 8. NUESTRA GENTE | 21 |
| A. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL..... | 21 |
| A. PROGRAMAS DE EDUCACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS | 23 |
| B. DERECHOS HUMANOS | 23 |
| 9. NUESTROS PROVEEDORES Y CONTRATISTAS | 25 |
| 10. NUESTRA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD | 26 |

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA

Comunicación de Progreso 2012

1. Carta del Gerente General

Es grato poner a disposición de nuestros grupos de interés la Comunicación de Progreso 2012, siendo ésta la primera que realiza nuestra empresa, en la que les brindamos información detallada sobre el desempeño de nuestra compañía en materia del cumplimiento con los principios del Pacto Mundial.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad y responsabilidad social se sustenta principalmente en nuestra inscripción al Patronato de Perú 2021 –entidad promotora líder de la responsabilidad social en nuestro país- y nuestra misión social, principios en los que se basan nuestras operaciones y que garantizan una gestión empresarial con equilibrio económico, social y ambiental.

Aprenda, como parte del Grupo ACP, tiene por políticas corporativas establecer un balance apropiado y beneficioso entre los aspectos económicos, sociales y ambientales de la organización. Precisamente, esta Comunicación de Progreso tiene por objeto demostrar la buena praxis que desde hace varios años, venimos implementando en estos ámbitos.

Nos hemos comprometido a hacer los Principios del Pacto Global parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

En nuestra empresa, la Responsabilidad Social ha sido asumida voluntaria y genuinamente por la alta dirección como un valor central determinante de nuestra cultura y como una forma comprometida de hacer negocios sostenibles. La práctica de los valores éticos y el respeto a nuestros grupos de interés se conjugan en una estrategia integral, dirigida a lograr la productividad y competitividad en el ámbito económico, mejorar la calidad de vida de los colaboradores y la comunidad en el ámbito social y cuidar el medio ambiente.

El año 2012 hemos tenido un auge de crecimiento económico, pues se alcanzaron ventas por 2'268,860 dólares americanos.

Es importante destacar que para este documento se ha considerado la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3.1 (2011), el cual establece una serie de indicadores que han sido usados como guía para analizar y presentar la información que en muchos casos son equivalentes con los principios del Pacto Mundial.

Los invito a analizar nuestra Comunicación de Progreso 2012 y a enviarnos sus comentarios, los que estamos seguros nos serán de mucha utilidad para mejorar nuestros procesos de información.

Claudia Becerra
Gerente General

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA Comunicación de Progreso 2012

2. Perfil de la empresa

Aprenda S.A (en adelante Aprenda), es una empresa establecida en Perú. Su unidad de negocio Aprenda Instituto de la Microempresa fue introducida formalmente al mercado el 28 de febrero del año 2008. Sin embargo el concepto de “Instituto de la Microempresa” fue creado por sus fundadores en el año 2000 cuando aún Aprenda S.A. no existía y la administración formal se daba bajo la estructura de la ONG “Acción Comunitaria del Perú”, hoy Grupo ACP.

El Grupo ACP está presente, actualmente, en 10 países con 24 empresas. Asimismo, tiene un matriz de gobernabilidad por la cual se rigen todas las empresas del Grupo para establecer lineamientos principales.

Presentamos una idea de negocio original fundamentada en ser un puente entre las necesidades de formación de los emprendedores y empresarios de la microempresa que parten de la base de la pirámide socioeconómica (segmentos socio económicos C y D) y las grandes empresas e instituciones interesadas en invertir en proyectos de desarrollo económico local o nacional.

Aprenda desarrolla y ejecuta proyectos para instituciones de diversos sectores: empresas privadas de distintos sectores, asociaciones civiles sin fines de lucro, entidades gubernamentales y otras instituciones interesadas en desarrollar las capacidades de los emprendedores y empresarios de la microempresa para que mejoren su calidad de vida.

Aprenda es titular de los nombres comerciales Aprenda, Aprenda Instituto de la Microempresa y Aprenda Grupo ACP, así como del logo conformado por la denominación del nombre Aprenda Grupo ACP Instituto de la Microempresa.

Aprenda, como las demás empresas del Grupo ACP, nace como empresa de misión social, por lo que está inmerso en el ADN corporativo promover la inclusión de los grupos menos favorecidos dentro de la dinámica de la economía nacional y el mercado local. En este caso, Aprenda brinda acceso al conocimiento, formación y educación en tres ámbitos identificados:

- a) **Desarrollo Empresarial:** Proyectos enfocados en el desarrollo de capacidades para la creación y administración de nuevas microempresas.
- b) **Desarrollo Emprendedor:** Proyectos orientados al fortalecimiento de iniciativas empresariales en funcionamiento.
- c) **Desarrollo de Cadenas de Valor:** Proyectos formulados para mejorar las habilidades de los proveedores y distribuidores de las diferentes industrias.

Además, presentamos un enfoque de metodología itinerante, es decir, Aprenda no tiene un edificio con aulas de capacitación, sino por el contrario, desarrollamos el dictado de clases en todo tipo de local que se requiera (mercados, hoteles, municipalidades, locales comunales, entre otros).

La sede de la empresa se ubica en Calle Los Negocios 182 Piso 5 – Surquillo.

Para mayor información sobre los contenidos del presente documento, dirigirse a:

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA Comunicación de Progreso 2012

Diana Fernández Tello
Coordinadora de Marketing y Responsabilidad Social

Calle Los Negocios 182 Piso 5 - Surquillo Lima, Perú.
Teléfono: (51 1) 418-1935
Email: aprenda@aprenda.com.pe
Página web: www.aprenda.com.pe

a. Principios Corporativos¹

Misión

Mejorar la calidad de vida de los emprendedores y empresarios de la microempresa a través del acceso a conocimientos y herramientas que les permitan crecer en el ámbito personal y empresarial.

Visión

Ser líderes en términos del impacto logrado sobre la calidad de vida de los emprendedores y empresarios de la microempresa a través de una solución integral sustentada en capacitación la cual nos lleve a ser un referente regional.

Valores

- **Integridad.** Actuamos con respeto, responsabilidad, transparencia y honestidad, anteponiendo nuestros valores a cualquier interés individual.
- **Innovación.** Somos generadores de nuevas ideas, renovamos permanentemente nuestros productos, procesos y servicios, y hacemos las cosas de manera diferente para lograr mejores resultados, con creatividad y visión de largo plazo.
- **Solidaridad.** Somos un agente de cambio que busca lograr una sociedad inclusiva y próspera.
- **Profesionalismo.** Trabajamos con excelencia en todo lo que emprendemos, agregando valor para trascender las metas esperadas.
- **Emprendimiento.** Promovemos una cultura de éxito con proactividad, liderazgo y valentía.

Código de Conducta

Nuestro código es un documento que se encuentra en fase de aprobación por parte del Directorio. Ha sido elaborado en el transcurso del año y las direccionalidades se enmarcan en las políticas, principios y lineamientos de las empresas del Grupo ACP.

¹ Tomado de la Memoria Anual del Grupo ACP 2012.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA

Comunicación de Progreso 2012

b. Pacto Mundial

Desde su nacimiento, Aprenda se concibe como una empresa con misión social, que genera desarrollo económico sostenible e inclusión de nuevos empresarios en la dinámica del mercado nacional. En el año 2010, Aprenda es miembro del Patronato de Perú 2021, cuyos principios de Empresa Socialmente Responsable, son la guía de nuestras acciones y operaciones empresariales. Es en este contexto, que en el año 2012, oficializamos nuestra participación en el Pacto Mundial, como indicador de empresa socialmente responsable que promueve prácticas éticas a favor de los derechos humanos, el medio ambiente, el trabajo digno y la lucha contra la corrupción.

c. Gestión de los principales riesgos

Por el sector en el que la empresa participa, Aprenda no posee una alta probabilidad de riesgo grave. Sin embargo, para mitigar los existentes, se han realizado las siguientes acciones:

Cuadro 01: Acciones para mitigar los riesgos detectados

| Riesgos detectados | Detalles | Acciones para mitigar estos riesgos |
|--|---|---|
| Riesgos de la propia actividad en la Aprenda opera | Riesgos de cancelación de eventos por coyuntura política y/o social. | Contamos con un procedimiento escrito para este tipo de casos, que está en compromiso de implementación. Aprenda cubre todos los gastos que representa la re calendarización del evento. |
| | Riesgos de cancelación de eventos por desastres naturales. | Contamos con Póliza contra Desastres Naturales. Tanto para el personal administrativo como para terceros. |
| | Riesgos de cancelación de eventos por accidentes de trabajo, robos y/o viaje. | Contamos con Póliza contra Accidentes, Incendios, Robos y Seguro de Viaje. Tanto para el personal administrativo como para terceros. |
| | Riesgos contra los Derechos Laborales | Para los colaboradores, se toma en cuenta el Reglamento Interno de Trabajo que regula todas las acciones dentro del ámbito laboral, basado en los Principios de la OIT. Para proveedores, no tenemos políticas sobre sus derechos laborales, sólo tenemos un documento que se considera para temas de anticorrupción, llamado Procedimientos de Compras. |
| | Riesgos contra el Medio Ambiente | Para disminuir los impactos ambientales, Aprenda ejecuta las siguientes acciones: Co2 Carbono Neutral Web Page, reciclaje de papel con Aldeas Infantiles SOS y tintas con el programa HP Planet Partners, material de merchandising amigable ambientalmente. |
| | Riesgos contra Actos Corrupción | En el Grupo ACP, no hay una política de actos contra la corrupción. Por ello, no se han establecidos formalmente canales de comunicación anónimos en este sentido, tampoco en Aprenda. Sin |

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

| | | |
|--|--|---|
| | | embargo, el Gerente General del Grupo ACP, Luis Ovalle, se ha creado un Facebook mediante el cual los colaboradores pueden expresar sus preocupaciones, quejas o sugerencias. Asimismo, existe dicha persona, mantiene una Política de Puertas Abiertas para colaboradores. En Aprenda, hay un Compromiso de Acción por ejecutar una política anticorrupción junto con canales de comunicación interna para el próximo año. |
|--|--|---|

Fuente: elaboración propia.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

3. Gobierno Corporativo y Transparencia

a. Estructura y composición accionaria

De conformidad con el Estatuto de la compañía, Aprenda es una persona jurídica, constituida como sociedad anónima, y cuya estructura accionaria al 31 de diciembre de 2012 es mostrada en la siguiente tabla:

Cuadro 02: Composición del accionariado²

| Accionista | Participación | Acciones S/. |
|-------------------------------------|----------------------|---------------------|
| Grupo ACP Perú. | 92% | 729,734.6 |
| Somos Empresa Grupo ACP S. A. Perú. | 08% | 63,455.0 |

Fuente: elaboración propia.

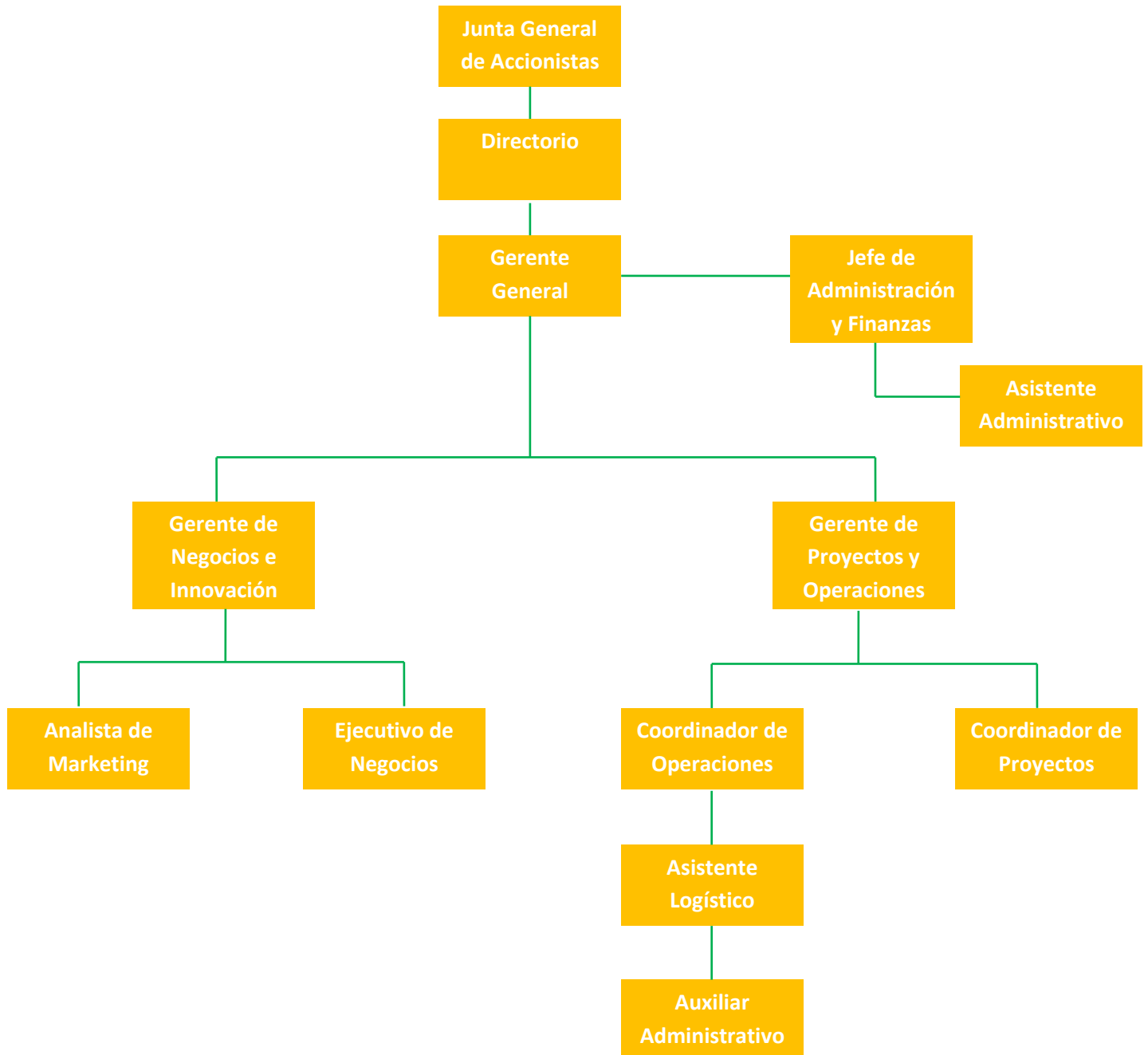
Las acciones se encuentran suscritas y pagadas. No existen clases de acciones y todas mantienen los mismos derechos.

b. Estructura organizacional

² Tomado de la Memoria Anual del Grupo ACP 2012.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

Gráfico 01: Estructura organizacional³



Elaboración propia.

³ Nuevo organigrama aprobado por Sesión de Directorio en agosto 2012.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

c. Directorio

El Directorio de Aprenda está conformado por siete miembros titulares e independientes, tres de ellas son mujeres. Los directores son elegidos por la Junta General de Accionistas, la cual se encuentra conformada por los representantes de los dos únicos accionistas de Aprenda. Existen además, cuatro directores suplentes que ejercen sus funciones cuando no existe el quorum suficiente dispuesto en los Estatutos. Cada director titular cuenta con una dieta por cada sesión en la que participan y reciben una retribución.

El Directorio de Aprenda es el encargado, entre otras funciones, del seguimiento y control de posibles conflictos de intereses entre la administración, el Directorio y los Accionistas, según los Estatutos de Aprenda, no habiéndose presentado ningún caso de lo mencionado durante el 2012.

A continuación presentamos a los directores titulares y suplementes vigentes hasta el 31 de diciembre de 2012:

Cuadro 03: Miembros del Directorio⁴

| Directores | Cargo | Sexo |
|---|--------------------------------------|------|
| Directores Titulares | | |
| Fernando Arias Vargas | Presidente. Grupo ACP – Perú | M |
| Helena Pinilla García | Vicepresidente. Somos Empresa – Perú | F |
| Luis Augusto Ducassi Wiese | Director | M |
| Hugo Santa María Guzmán | Director | M |
| Elia Victoria King de Jordán | Director | F |
| Alberto Cabello Ortega | Director | M |
| Lucienne Freundt-Thurne Claux | Director | F |
| Directores Suplentes (hasta el 31 de marzo de 2012) | | |
| Luis Alberto Ovalle Gates | Director Suplente | M |
| Alfredo Enrique Dancourt | Director Suplente | M |

⁴ Tomado de la Memoria Anual del Grupo ACP 2012.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

| | | |
|--|-------------------|---|
| Iriarte | | |
| Jesús Marcelino Ferreyra Fernández | Director Suplente | M |
| Héctor Marcelo Antonio Escobar Flores | Director Suplente | M |

Fuente: elaboración propia.

Todos los directores de la compañía tienen entre 40 y 60 años de edad.

El Dr. Fernando Arias Vargas, Presidente del Directorio de Aprenda S.A, no asume ningún cargo ejecutivo dentro de la organización.

d. Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría (en adelante “el Comité”) es el órgano de apoyo del Consejo Directivo que tiene como propósito principal vigilar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y que los procesos contables y de reporte financiero sean apropiados; así como también, supervisar el desempeño de la Auditoría Interna y de la Auditoría Externa.

Es responsabilidad del Comité supervisar, monitorear y revisar con total independencia a las empresas del Grupo ACP en lo referente a:

- a) Los procedimientos de control interno en todos los ámbitos del quehacer empresarial del Grupo ACP y sus empresas.
- b) Las auditorías internas y externas realizadas a los estados financieros.
- c) La integridad de los estados financieros.
- d) Matriz de Gobernabilidad

Son funciones y atribuciones del Comité las siguientes⁵:

- a) Vigilar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno.
- b) Informar al Consejo Directivo sobre la existencia de limitaciones en la confiabilidad de los procesos contables y financieros así como los temas relevantes tratados en los comités de auditoría.
- c) Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos internos y mantener informado al Consejo Directivo sobre la detección de problemas de control y de administración interna, así como de las medidas correctivas implementadas en función de las evaluaciones realizadas por la unidad de Auditoría Corporativa, los auditores externos y, en los casos que corresponda, por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

⁵ Tomado de la Matriz de Gobernabilidad

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

- d) Definir los criterios para la selección y contratación de los auditores externos y evaluar su desempeño. Asimismo, determinar los informes complementarios que se requieran para el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes y normas que correspondan.
- e) Definir los criterios para la selección y contratación del Auditor Corporativo y funcionarios que conforman la unidad de Auditoría Corporativa. En forma adicional el comité es responsable de la evaluación del desempeño, la fijación del nivel remunerativo y composición del mismo.
- f) Verificar la independencia de criterio de la actividad de auditoría interna y externa.
- g) Tomar conocimiento de los informes de auditoría interna y externa practicados a las empresas en las que el Grupo ACP participa como accionista; y, efectuar las recomendaciones respectivas al Consejo Directivo en los asuntos relacionados con dichas entidades en lo que resulte de su competencia y/o pueda tener un impacto en el sistema de control interno del Grupo ACP.
- h) Vigilar el cumplimiento de la normativa aplicable al Grupo ACP y sus empresas, así como también, vigilar que se mantenga un control efectivo contra posibles conflictos de intereses y fraudes.
- i) Tener conocimiento y vigilar la organización, sistema de riesgo y el sistema de control interno de las empresas del grupo.
- j) Analizar y aprobar el Plan Anual de Auditoría Interna, así como aquellos otros planes adicionales de carácter ocasional o específico que se requieran implementar en el Grupo ACP.
- k) Tomar conocimiento de los Planes de Auditoría Interna de las empresas del Grupo ACP.
- l) Promover una cultura organizativa que enfatice la importancia del control interno dentro de las Empresas del Grupo ACP.
- m) Recomendar al Directorio la implementación de acciones que conlleven al fortalecimiento del sistema de control presentando observaciones cuando lo considere pertinente.
- n) Aprobar el presupuesto del área de Auditoría Corporativa
- o) Las demás funciones que de acuerdo con su naturaleza la asigne el Consejo Directivo o que le corresponda de acuerdo con la normativa aplicable.

El Comité de Auditoría debe estar conformado 02. Su constitución durante el año 2012 fue:

Cuadro 04: Comité de Auditoría

| Nombres y Apellidos | Cargo dentro del comité |
|----------------------------|--------------------------------|
| Alfredo Llosa | Presidente |
| Luis Augusto Ducassi | Miembro 1 |

Fuente: elaboración propia.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA

Comunicación de Progreso 2012

e. Mecanismos de comunicación con el Directorio

Las Sesiones de Directorio son programadas el tercer jueves de cada mes. Aprenda cumple con remitir oportunamente la información de gestión de la compañía a sus directores de manera mensual a través de la documentación que se preparan para los directorios programados, el lunes anterior a la fecha propuesta. Teniendo en cuenta que sólo tenemos dos accionistas y que éstos se encuentran representados por sus directores, podemos indicar que este objetivo se cumple a cabalidad. Asimismo, el Presidente de Directorio, se encuentra a disposición de los accionistas y/o sus directores para aclarar cualquier consulta que ellos requieran.

Además, la comunicación de la gestión de la empresa también se realiza durante la Junta General de Accionistas realizadas conforme al Artículo 120 de la Ley General de Sociedades. El Artículo 18º del Estatuto establece que, cualquier accionista puede solicitar la incorporación de temas a tratar en la sesión hasta tres días útiles antes de la emisión de las esquelas o de la publicación del aviso de convocatoria a la Junta.

Por otra parte, tanto los accionistas, inversionistas como todos los grupos de interés de la empresa, pueden solicitar información de manera formal a través de correo electrónico, vía telefónica y correo postal.

f. Mecanismos Anti Corrupción

El Grupo no presenta políticas de Anti Corrupción circunscritas en un solo documento, sin embargo, dentro de la Matriz de Gobernabilidad y los Procedimientos de Compra, se puede ver reflejados algunos lineamientos para abarcar este tema, indicando las acciones a tomar si se encontrara un problema de esta índole.

Asimismo, se tiene un canal de Facebook abierto para todos los colaboradores, dirigido por el Gerente General Corporativo, el Sr. Luis Ovalle, en donde se pueden incluir comentarios de varios aspectos, incluyendo denuncias de corrupción.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

4. Nuestro desempeño económico

Dentro de nuestra gestión económica, financiera y estratégica, elaboramos planes estratégicos y señalamos objetivos colectivos e individuales. Tomamos decisiones para mejorar los resultados y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos gestionando adecuadamente los riesgos. Contamos con un sistema de control de gestión basado en el Plan Estratégico Corporativo, que nos permite monitorear el cumplimiento de objetivos a través de indicadores y proyectos, en los que buscamos la generación permanente y creciente de valor y dividendos para los accionistas; una estructura financiera óptima, eficiente y dinámica; y un crecimiento sostenido y rentable.

El marco para nuestra gestión de desempeño económico está dado por la Política Financiera que brinda los lineamientos generales y parámetros de control en todos los procesos y procedimientos aprobados por cada una de las empresas del Grupo ACP, que involucren transacciones financieras y contables relacionadas con clientes, proveedores, accionistas, entidades financieras, organismos de tributación y regulación.

Cuadro 05: Resultados económicos

| Ventas Totales (Miles USD\$) | | |
|-------------------------------------|-------------|-------------|
| 2012 | 2011 | 2010 |
| 2,269 | 1,863 | 1,460 |

Fuente: elaboración propia.

| Cuadro 06: Deuda y patrimonio neto (MUSD\$) | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|
| | 2012 | 2011 | 2010 |
| Capital | 793.08 | 793.08 | 793.08 |
| Patrimonio ⁶ | 1069.23 | 926.92 | 937.31 |
| Obligaciones Financieras | 0 | 0 | 0 |
| Cuentas por pagar a proveedores | 36.92 | 30.38 | 23.46 |
| Otros cuentas del pasivo | 832.31 | 396.92 | 461.15 |

Fuente: elaboración propia.

⁶ El monto del patrimonio incluye el capital social

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

Cuadro 07: Costo de ventas

| Costo de ventas (MUSD\$) | 2012 | 2011 | 2010 |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Total costos de Ventas | 1,069 | 1,863 | 1,460 |

Fuente: elaboración propia.

Cuadro 08: Gastos operativos

| Gastos operativos (MUSD\$) | 2012 | 2011 | 2010 |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Gastos de personal y directorio | 690 | 590 | 526 |
| Gastos administrativos | 191 | 177 | 87 |
| Total gastos | 881 | 767 | 613 |

Fuente: elaboración propia.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA Comunicación de Progreso 2012

5. Nuestros grupos de Interés

Para una mejor comunicación corporativa y coordinada, se ha realizado un mapeo los grupos de interés de Aprenda con la finalidad de trabajar estrategias diferenciadas con cada uno de *stakeholders* críticos y pertinentes para este año.

Aprenda define a once grupos de interés dentro de sus relaciones con dentro y fuera de la empresa. De éstos, la organización define seis como prioritarios y fundamentales para trabajar acciones, políticas y estrategias dirigidas específicamente a ellos.

Los seis grupos de interés relevantes para Aprenda son:

- Clientes Corporativos
- Facilitadores
- Sociedad Civil / Cooperación Internacional
- Estado
- Medio Ambiente
- Medios de Comunicación masiva y especializados

Gráfico 02: Mapeo de Grupos de Interés⁷



⁷ Tomado del Plan de Comunicación 2012-2013.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

La definición de nuestros grupos de interés ha sufrido una modificación, debido a que las empresas es una entidad viva y va cambiando de estrategias, directrices y objetivos en el tiempo. La primera aproximación se encuentra en el Mapeo de Grupos de Interés realizado en el 2010, mientras que la presentada en este documento se efectuó para el Plan de Comunicación 2012-2013.

En Aprenda, nos comprometemos de manera voluntaria a ir más allá del cumplimiento de la legislación y hacer la debida diligencia, para así contribuir con el desarrollo sostenible. Comprendemos que es un proceso continuo y dinámico, que requiere involucrar a todos los grupos de interés para así poder identificar y priorizar sus expectativas y necesidades, generando relaciones constructivas y de confianza. Sin embargo, el documento sólo contempla un mapeo, mas no un proceso de relacionamiento, diálogo y escucha activa y bidireccional entra la empresa y los grupos de interés. Lo tomamos como compromiso de acción para el siguiente periodo.

En este sentido, hemos identificado temas de relevancia en la relación con cada uno de ellos y un marco de actuación respectivo resumido en el siguiente cuadro:

Cuadro 09: Riesgos y oportunidades de los grupos de interés

| Grupos de Interés | Tipo de Riesgo | Acciones tomadas para mitigarlos |
|-------------------------------------|--|--|
| Colaboradores | Cancelación de eventos por desastres naturales. | Contamos con Póliza contra Desastres Naturales. Tanto para el personal administrativo como para terceros. |
| | Cancelación de eventos accidentes de trabajo, robos y/o viaje. | Contamos con Póliza contra Accidentes, Incendios, Robos y Seguro de Viaje. Tanto para el personal administrativo como para terceros. |
| | Transparencia en la información | Todos los meses se lleva a cabo, el tercer jueves de cada mes, la sesión de Directorio de Aprenda S.A, donde se discuten temas estratégicos y comerciales, se revisan los EEEF y las publicaciones en medios. La información y agenda se envía al Directorio el tercer lunes de cada mes, para que así ellos puedan estar informados de todo cuanto se llevará a cabo en la sesión. En cuanto a los colaboradores, se mantiene una comunicación interna clara mediante emails y reuniones mensuales. |
| Representantes del Sector Ambiental | Cumplimiento de leyes ambientales | Aprenda cumple con la legislación ambiental vigente. Para disminuir los impactos ambientales, Aprenda ejecuta las siguientes acciones: Co2 Carbono Neutral Web Page, reciclaje de papel con Aldeas Infantiles SOS y tintas con el programa HP Planet Partners, material de merchandising amigable ambientalmente. |

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

| Grupos de Interés | Tipo de Riesgo | Acciones tomadas para mitigarlos |
|----------------------------|---------------------------------------|--|
| Comunidad | Contribución al desarrollo sostenible | A través de las capacitaciones que ofrecemos, buscamos mejorar la calidad de vida de los emprendedores y empresarios de la microempresa, dinamizar las economías locales y promover el espíritu emprendedor. Esto nos permite la creación de valor social, económico y ambiental para los emprendedores, disminuyendo potencialmente la generación de conflictos sociales con las empresas con las que trabajan. |
| Estado | Antifraude y cumplimiento legal | Las políticas antifraude se ven exteriorizadas dentro de los documentos Matriz de Gobernabilidad y Procedimiento de Compras del Grupo ACP, que dirige las acciones de todas las empresas del Grupo. |
| Proveedores y Contratistas | Derechos humanos | No tenemos una política de Responsabilidad Social con proveedores, pero Aprenda se compromete a implementarla para el 2014. Sin embargo, tenemos conocimiento que, al menos, un 90% de nuestros proveedores más importantes (imprentas y proveedores de merchandising) no trabajan con mano de obra infantil. |
| Clientes | Cumplimiento y satisfacción | Aprenda no tiene un estudio de satisfacción con sus clientes, sin embargo, hay un compromiso de hacerlo durante el año 2013. A pesar de ello, Aprenda mantiene muy buena relación con sus clientes y ex clientes, tomando en cuenta todas sus consideraciones y sugerencias, encontrando oportunidades de mejora. |

Fuente: elaboración propia

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA

Comunicación de Progreso 2012

6. Nuestros Clientes y Usuarios

Nuestra empresa desarrolla y ejecuta proyectos para instituciones de diversos sectores interesados en desarrollar las capacidades de los emprendedores y empresarios de la microempresa para que mejoren su calidad de vida, promoviendo la inclusión de los grupos menos favorecidos dentro de la dinámica de la economía nacional y el mercado local.

Aprenda, tiene 4 sectores de clientes bien diferenciados:

- a) **Minería, petróleo y energía:** por la dinámica del rubro, los proyectos de desarrollo empresarial y cadenas de valor son distintos de otros sectores, pues tienen más componentes y detalle.
- b) **Estado:** generalmente se obtiene un proyecto de este actor una vez que se gana la licitación frente a las entidades competentes.
- c) **Cooperación Internacional:** son organizaciones internacionales que tienen capacidad de financiamiento para afrontar proyectos de gran envergadura.
- d) **Otros sectores:** aquí entran todos los demás sectores como de servicios, telefonía, construcción, pesca, financieros, seguros, etc.

Los usuarios finales de Aprenda son todos aquellos emprendedores y empresarios de la microempresa a los cuales impactamos con nuestras acciones, directa e indirectamente.

Prioritariamente, trabajamos dirigidos a los siguientes grupos:

- a) **Madres de familia o mujeres:** pues son ellas las encargadas de transmitir el conocimiento dentro y fuera de sus hogares, dinamizando el efecto multiplicador del saber.
- b) **Jóvenes emprendedores:** este público tiene mucha fuerza y entusiasmo por aprender y salir adelante con sus propios negocios.
- c) **Empresarios de la microempresa:** dejaron de ser emprendedores hace mucho para convertirse en empresarios. Son personas que no esperaron la ayuda de nadie, avanzaron solos y ahora necesitan actualizarse, modernizarse y aprender un poco más.

a. Procedimiento de cumplimiento y satisfacción con el cliente

Aprenda no cuenta con una medición de satisfacción de sus clientes. Sin embargo, hay un compromiso de implementación sobre esta gestión para el siguiente. A pesar de ello, la empresa mantiene muy buena relación con cada uno de sus clientes, atendiendo sus expectativas y modificándolas según sea el caso.

b. Gestión comercial

En el 2012, se efectuaron los siguientes proyectos:

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012**Cuadro 10: Proyectos realizados por sector**

| Sector | Proyectos | Porcentaje |
|--------------|-----------|-------------|
| Financiero | 4 | 89.9% |
| Minería | 2 | 8.0% |
| Otros | 5 | 2.1% |
| Total | 11 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

Durante el año 2012 se vendieron proyectos por S/.2,269 mil soles.

Los mecanismos con que usamos para comunicarnos con nuestros clientes son:

- Encuestas de satisfacción al usuario.
- Página web.
- Redes sociales.
- Staff de facilitadores.
- Staff de coordinadores.
- Gerencia de proyectos.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA

Comunicación de Progreso 2012

7. Nuestro compromiso con el ambiente

En Aprenda, declaramos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y con el ambiente, basado en la prevención de la contaminación de nuestro desempeño. Igualmente, desarrollamos las actividades en el marco de una gestión ambiental responsable: identificamos los aspectos ambientales significativos de nuestras actividades, productos y servicios, cumplimos con el marco legal aplicable y fomentamos esta cultura en nuestros colaboradores, clientes, usuarios y otros grupos de interés.

A continuación, se nombran las principales iniciativas para disminuir el impacto ambiental que Aprenda genera:

- **Material de merchandising reciclado:** por el rubro de negocio de Aprenda, se consume bastante papel al imprimir los cuadernos, separatas y folletería que servirán para los cursos y talleres de nuestros emprendedores y empresarios de la microempresa. Es por ello que, Aprenda utiliza papel bagazo de caña para la elaboración de sus materiales de lectura, donde evitar la tala de árboles para la fabricación de papel ya que el bagazo es el residuo que se obtiene al cortar la caña de azúcar. Asimismo, se utilizan bolsas de fibrapet, tela confeccionada a raíz de plástico reciclado, entre otros productos de similar índole.
- **Carbono Neutral Web Page:** es una iniciativa sueca que permite medir la huella de carbono digital que genera nuestra página web. Se mide a través de diferentes indicadores como número de visitas/día, interacción con redes sociales, consumo de GB en la nube, etc. Esto luego se neutraliza mediante la entidad CO2 Neutral Website, quienes direccionan estos bonos de carbono hacia acciones que generen proyectos ambientales.
- **Reciclaje de papel:** se instauró una cultura de reciclaje de papel desde el 2011, debido al alto consumo que nuestra empresa tiene de este recurso. Es por ello que todos los papeles de oficina, diarios y residuos de papeles, se acopian para ser reciclados a su posterioridad. Se evaluó participar del programa “Cumple tu Papel”, promovido por la empresa Kimberly Clark, sin embargo, no se obtuvo respuesta de Fundades, una de las instituciones beneficiarias. Actualmente se evalúa trabajar con Aldeas Infatiles SOS este mismo programa.
- **Reciclaje de tintas con el programa HP Planet Partners:** el Grupo ACP maneja una política de reciclaje de tintas y toners de impresoras HP, devolviendo a dicha empresa las ya usadas, para que ésta puedan reciclarla y trabajar con proyectos sociales.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA

Comunicación de Progreso 2012

8. Nuestra Gente

En Aprenda nos comprometemos a promover el desarrollo personal y profesional de todos nuestros colaboradores, asegurando su bienestar y permitiendo crear valor agregado para la empresa y el país dentro de un óptimo clima laboral, promoviendo la mejora continua, potenciando el talento y el crecimiento humano, teniendo como base los principios y valores corporativos.

Por este motivo, durante el año 2012, el Grupo ACP realizó la encuesta Great Place to Work a todas las empresas del Grupo, posicionando a Aprenda como la mejor empresa para trabajar dentro del Grupo ACP, con clima de satisfacción laboral del 84%⁸.

Además poseemos políticas y procedimientos adicionales que fortalecen el respeto de los derechos humanos, tales como el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta que se encuentra pendiente de aprobación. Por otro lado, fomentamos el desarrollo de nuestro personal a través de los procedimientos de capacitación, de reclutamiento y selección de personal para realizar línea de carrera interna que el Grupo provee.

Del mismo modo, todos los colaboradores de Aprenda contamos con beneficios corporativos como un seguro médico cubierto al 80% y seguro de vida ley desde el primer día de trabajo.

Aprenda es una empresa pequeña, por lo que los canales de comunicación son básicamente directos, incluyendo correos electrónicos. Además, somos partidarios de la política de puertas abiertas, donde cada colaborador se siente libre para indicar al gerente del área respectiva (Negocios o Proyectos) si tiene una preocupación, reclamo, sugerencia y/o comentario. Además, cada mes, el Gerente General reúne a todos los colaboradores para informar a todos los avances y novedades de la empresa y asimismo atender cualquier preocupación o consulta de los colaboradores.

a. Seguridad y Salud Laboral

Tenemos un Comité de Brigadistas en caso de sismos e incendios, que está conformado por 02 colaboradores del área administrativa. Debido al rubro de trabajo, Aprenda no presenta riesgos de accidentes graves dentro del área laboral, podrían ser, en todo caso, enfermedades ocupacionales como el estrés y otros similares debido a ello.

Al 31 de diciembre de 2012, la fuerza laboral de Aprenda estuvo compuesta por 12 colaboradores distribuidos de la siguiente forma:

⁸ Tomado de la encuesta Great Place to Work.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

Cuadro 12: Composición de los colaboradores por tipo de vinculación laboral

| | Contratados | Practicantes | Subcontratados | Total |
|--------------|-------------|--------------|----------------|-----------|
| Masculino | 4 | 1 | 0 | 5 |
| Femenino | 6 | 0 | 1 | 7 |
| Total | 11 | 1 | 1 | 12 |

Fuente: elaboración propia

Cuadro 13: Composición de los colaboradores por edad

| | Rango de Edad | | | Total |
|--------------|---------------|----------|----------|-----------|
| | 20 – 29 | 30 - 39 | 40- 49 | |
| Masculino | 3 | 1 | 1 | 5 |
| Femenino | 4 | 1 | 2 | 7 |
| Total | 7 | 2 | 3 | 12 |

Asimismo, respecto a los indicadores laborales, presentamos la siguiente medición:

Cuadro 14: Tasas e indicadores laborales

| Tasas | Valor |
|------------------------------------|--------|
| Tasa de accidentes | 0.00% |
| Tasa de enfermedades profesionales | 0.00% |
| Tasa de días perdidos | 0.023% |
| Tasa de ausentismo | 0.052% |
| Número de víctimas mortales | 0.00% |

Fuente: elaboración propia

Del mismo modo, Aprenda presenta un staff de facilitadores, quienes son contratados por periodos de tiempo mientras que duran las capacitaciones de un proyecto. Ellos no forman parte de la planilla de la empresa ya que no tienen un vínculo laboral permanente con nosotros.

Al término de diciembre 2012, el cuadro de facilitadores era como sigue a continuación:

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

Cuadro 15: Composición de los facilitadores

| Facilitadores | |
|---------------|-----------|
| Masculino | 4 |
| Femenino | 18 |
| Total | 27 |

a. Programas de educación y prevención de riesgos

El Grupo ACP promueve los hábitos saludables en Aprenda, realizando de forma anual reconocimientos médicos a todos nuestros colaboradores y favoreciendo la participación de los mismos en distintas campañas de salud.

Los colaboradores propensos a contraer enfermedades ocupacionales y/o emocionales por estrés laboral, sería todo el personal administrativo. La siguiente tabla muestra en detalle el tipo de enfermedad ocupacional y la cantidad de colaboradores propensos a contraerlas.

Cuadro 16: Tipos de enfermedad ocupacional

| Categoría de trabajo | Tipo de enfermedad ocupacional | Número de colaboradores propensos a contraer enfermedades ocupacionales |
|-------------------------------|--------------------------------|---|
| Administrativos | Ergonómico / Emocional | 12 |
| Personal técnico y/o de campo | Exposición a ruido | 0 |

Fuente: elaboración propia

b. Derechos Humanos

En nuestra empresa no se han identificado actividades en las que exista riesgo de explotación infantil ni actividades en las que exista riesgo significativo de episodios de trabajo forzado u obligatorio.

Las medidas adoptadas como prevención de prácticas forzadas o de trabajo infantil por Aprenda han sido la difusión de los siguientes documentos corporativos:

- Reglamento Interno de Trabajo
- Los Valores Corporativos.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

- Principios del Pacto Mundial.
- Decálogo de Empresa Socialmente Responsable de Perú 2021.
- Así como cualquier política, ley o procedimiento creado o por crearse relacionados a dichas materias.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

9. Nuestros Proveedores y Contratistas

Regulamos la relación comercial con nuestros proveedores a través de condiciones generales de compra o de contratos. Además, estamos comprometidos con los principios del Pacto Mundial y por tanto exigimos a nuestros proveedores el compromiso de no emplear, ni directa ni indirectamente, a menores de edad ni tampoco tener prácticas de trabajo forzados.

Estamos evaluando incluir una política de derechos humanos en todos los contratos con nuestros proveedores críticos, que indique que el proveedor renunciará a cualquier modalidad de contratación de personas que no se ajuste al marco normativo nacional e internacional que prohíben expresamente el trabajo infantil, el trabajo forzado, tratos discriminatorios, así como cualquier otro acto que transgreda los derechos humanos.

Contamos con 06 proveedores de bienes y servicios críticos, que son reevaluados anualmente por el área de compras. Los criterios de estas reevaluaciones para proveedores de bienes críticos son: entrega, precio, ambiente y calidad y para proveedores de servicios críticos, entrega de servicio, calidad del servicio, precio y ambiente. La distribución por tipo de proveedor es de la siguiente manera:

Cuadro 14: Composición de los proveedores críticos

| Proveedores críticos | Cantidad |
|----------------------|----------|
| Servicios | 2 |
| Bienes | 4 |
| Total | 6 |

Fuente: elaboración propia

Para el año 2013, dentro de las auditorias que se realizan a los contratistas, vamos a establecer indicadores con los que aseguraremos el respeto a los derechos humanos, según nuestro Procedimiento de Evaluación a Contratistas. También se gestionará un acta en el que se exprese el compromiso de los mismos para respetar los derechos humanos y los principios del Pacto Mundial.

Durante el año 2012, no se ha rechazado a ningún contratista o socio comercial significativo que haya incumplido con algunos de los principios de derechos humanos.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA

Comunicación de Progreso 2012

10. Nuestra relación con la Comunidad

Los emprendedores y empresarios de la micro empresa forman parte de la Comunidad de Aprenda, ya que ellos son los beneficiarios de nuestros proyectos, por los cuales, tenemos un compromiso de respeto a la población y a sus costumbres. Promovemos, dentro de nuestros colaboradores y staff de facilitadores, un compromiso de manera consistente y de buena fe con los beneficiarios, para que puedan expresar sus preocupaciones y para que éstas sean consideradas al tomar decisiones con respecto sus las actividades.

Por el momento, no presentamos una política o lineamiento que guíe este accionar, sin embargo, siempre trabajamos con respeto, ofreciendo una solución y respuesta rápida en cualquier problema que se presente.

Dentro de nuestros servicios, todos están direccionados hacia el buen desarrollo del emprendedor y / o empresario, para que puedan incrementar sus ingresos, mejorando así la calidad de vida y la de sus familias.

Detallamos a continuación los servicios presentados que están dirigidos netamente a mejorar el emprendimiento de cada beneficiario:

- **Diagnóstico:** se realiza mediante una encuesta de entrada donde indicarán datos para construir la línea de base y, poder utilizarla, posteriormente, en la medición del impacto.
- **Capacitación:** capacitaciones a nivel grupal, donde, dependiendo del proyecto, se tiene un componente de formación técnica diferente. Los componentes comunes a todos los proyectos son la capacitación en gestión empresarial (creación de negocio, marketing, ventas, formalización), la educación financiera (ahorro, crédito, flujo de caja) y el taller de autoestima.
- **Asesoría:** no todos los proyectos lo solicitan, pero se trata de una asesoría personalizada y/o grupal para que el beneficiario pueda resolver todas las dudas que le quedaron después de la capacitación.
- **Acompañamiento:** no todos los proyectos lo solicitan, sin embargo, lo que imparte este componente permite al usuario generar la confianza necesaria para poder empezar su negocio. Generalmente, un asesor acompaña al beneficiario por primera vez a realizar todos los trámites necesarios ante las entidades correspondientes para la creación y formalización de su empresa.
- **Medición del impacto:** no todos los proyectos lo solicitan, no obstante en general, a partir de la línea de base obtenida en el diagnóstico, se mide posterior al término del proyecto, de forma cuantitativa y cualitativa, el progreso del beneficiario y su mejora de calidad de vida.

a. Zona de influencia

Aprenda, por ser una empresa que presta servicios de capacitación y consultoría de proyectos, no tiene una zona de influencia específica, pues debido al servicio itinerante que ofrecemos, cualquier lugar del Perú puede convertirse en aula de capacitación.

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

Por ello, la zona de influencia de Aprenda está dirigida por la empresa cliente que contrata para la realización de un proyecto específico en un momento determinado.

Debido a que Aprenda trabaja proyectos de emprendimiento y desarrollo empresarial para 04 grupos (clientes, proveedores, comunidad y distribuidores), ellos siempre serán públicos menos favorecidos económicamente, enmarcándose dentro de los sectores sociales C y D+, quienes básicamente se encuentran distritos urbano-marginales emergentes y zonas rurales.

A continuación, presentamos el cuadro de las zonas de cada uno de los proyectos que Aprenda opera:

Cuadro 15: Áreas de influencia

| Áreas de influencia directa | | |
|---|--------------------------------------|---|
| Proyecto | Entidad / Empresa | Zona de influencia |
| Mujeres Emprendiendo para el Futuro | Citibank del Perú y Fundación Citi | Urbano – marginal: Lima y Moquegua |
| EL Gran Salto | Banco Mundial de Desarrollo, Mibanco | Urbano – marginal: 23 departamentos del país |
| Construyendo el éxito de mi empresa | Mibanco | Urbano – marginal: departamento de Piura |
| Proveedores de cadena de valor | Ferreyros | Urbano – marginal: proveedores |
| Construyendo mi sueño | Southern Perú | Urbano – marginal: Ilo, Moquegua y Torata (Dpto. de Moquegua) |
| Diplomado Juvenil: Emprendimiento, creación y gestión de panaderías | Mibanco | Urbano – marginal: departamento San Martín, ciudad Tarapoto. |
| Formación y Desarrollo Empresarial en la comunidad campesina Tumilaca-Pocata-Coscore y Tala | Angloamerican Quellaveco | Rural: departamento de Moquegua |
| Creciendo Juntos | Mibanco | Rural: departamentos de Puno, Arequipa, Lima, Junín, Tacna |
| Proveedores de cadena de valor | Cemex Perú | Urbano – marginal: proveedores |

APRENDA INSTITUTO DE LA MICROEMPRESA
Comunicación de Progreso 2012

Fuente: elaboración propia

b. Personas capacitadas

Asimismo, desde el año 2000 al término del año 2012, Aprenda capacitó a 229,678 emprendedores y empresarios de la microempresa.⁹ A continuación las cifras de personas capacitadas 2011 y 2012.

Cuadro 16: Personas capacitadas¹⁰

| 2011 | 2012 |
|--------|---------|
| 45,988 | 27, 011 |

Elaboración propia.

De la misma forma, Aprenda presenta el cuadro de horas dictadas en el año 2012.

Cuadro 17: Horas de capacitación¹¹

| 2011 | 2012 |
|--------|-------|
| 12,598 | 5,453 |

Elaboración propia.

Finalmente, Aprenda declara que seguirá trabajando para mejorar sus procesos y gestión empresarial, atender de mejor manera las sugerencias y expectativas de cada público de interés y vincularse de una manera bidireccional con todos ellos. Además, hay un compromiso de implementación de diversas políticas que deberán ejecutarse a partir del año 2013.

⁹ Tomado de la Memoria Anual Grupo ACP 2012.

¹⁰ Tomado de la Memoria Anual Grupo ACP 2012.

¹¹ Tomado de la Memoria Anual Grupo ACP 2012.