



# **Comunicación del Progreso (CoP) 2015**

**ilender Perú**

**Declaración de Apoyo Continuo**

Dirección web : [www.ilendercorp.com](http://www.ilendercorp.com)

Alto cargo : Sr. Antonio Armejo Sánchez - Presidente Ejecutivo

Sr. Sergio Gamio - Gerente General

Año de adhesión : 2004

---

Actividad Específica : Fabricación y Comercialización de Productos Farmacéuticos, Veterinarios y de la Industria alimentaria.

Empresas del Grupo : ilender Perú S.A. y Asociadas en el extranjero; Laboratorios Americanos S.A.; Fructus Terrum S.A.; Wanka Foods. S.A.; Ummana de Alimentos S.A.; CDTel S.A.; Freeko S.A.; Más Futuro S.A.; ETM S.A.; y E- Commerce Logistics Services S.A.

Misión : *“Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con soluciones que generen valor, desarrollando un equipo de trabajo talentoso y comprometido con los valores de la Corporación.”*

Visión : *“Ser una corporación global, comprometida con la innovación y orientada a la generación de valor para nuestros clientes a través de soluciones confiables.”*

Valores : Ética / Respeto / Compromiso / Espíritu de Servicio.

Grupos de interés : Colaboradores, Accionistas, Comunidad, Clientes, Ambiente, proveedores, socios comerciales, Autoridades locales y Gobierno.

Países (2015) : Perú / Bolivia / Brasil / Chile / Colombia / Costa Rica / El Salvador / Guatemala / Honduras / México / Nicaragua / Panamá y Venezuela.

---

Difusión del Informe: A través de la **web corporativa**, de la intranet SGCI(Sistema de Gestión de Calidad Ilender), el boletín institucional **Ingenium**, la página web de ilender, y entrega directa a la **Confiep**.

Fecha de publicación: Mayo / 2016

Responsable: Karla E. Poggi Manrique  
Gerente de Comunicaciones, RRPP, Imagen Institucional & Responsabilidad Social Corporativa.

---

# Adhesión de ilender a la Red del Pacto Mundial

La creciente sensibilización de las organizaciones por utilizar prácticas institucionales que satisfagan las preocupaciones y expectativas de sus grupos de interés, hace que sean cada vez más los emprendedores que asumen de manera integral su responsabilidad social corporativa (RSC) mediante un comportamiento social, ambiental y económicamente eficiente que los adecua a las nuevas exigencias de los mercados globales.

Las empresas pueden asumir esta responsabilidad utilizando prácticas de gerencia coherentes, honestas y transparentes en la gestión; incorporando los objetivos de los trabajadores en los objetivos de la organización, respetando el medio ambiente y las expectativas de su entorno.

Es por esta razón que en el año 2004 nos adherimos a la Red del Pacto Mundial, iniciativa promovida por las Naciones Unidas a fines de 1999, y que en Perú empieza a funcionar en el año 2003 cuando inicia labores la Secretaria Técnica de la Red en las instalaciones de la Confiep. ilender, apoya y promueve esta iniciativa desde sus inicios, por eso dentro de nuestros objetivos empresariales tenemos metas orientadas a buscar el bienestar de nuestros semejantes **con un propósito claro: generar valor constante tanto dentro de la empresa como fuera, en las comunidades en las que tenemos impacto a causa de nuestra operación, buscando que se conviertan en focos de desarrollo, a través del apoyo para generar desarrollo sostenible, desterrando el asistencialismo. Pero además, asegurándonos que nuestro impacto ambiental no perjudique al entorno, vigilando nuestros procesos bajo rigurosas medidas de monitoreo y control.**

A través de nuestra adhesión como miembro permanente de la Red del Pacto Mundial de la ONU, hemos logrado promover la integración de la responsabilidad social en toda la organización.

**De forma interna:** Nuestra Política Empresarial declara el respeto que ilender tiene a: los Derechos humanos, derechos fundamentales en el trabajo, protección al medio ambiente, anticorrupción, participación política responsable y competencia justa. Además, Se ha creado la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa que ejecuta programas internos y externos basando su gestión en los 10 principios del Pacto Mundial. Asimismo, se ha creado la Gerencia de Talento, para velar por el desarrollo de los trabajadores. Ambas gerencias trabajan de la mano y en coordinación con la Gerencia de Comunicaciones Internas que difunde el trabajo de responsabilidad social y mantiene unida a la empresa fomentando la comunicación saludable y reforzando permanentemente nuestros valores corporativos.

Nuestro Modelo de Aporte: **“Generar valor constante y ofrecer soluciones confiables”.**

## **1.- Gestión de los impactos:**

**Ética:** En ilender, buscamos que todos los que forman parte de nuestra organización actúen en línea con nuestros principios. Promovemos la Ética como nuestro valor central e inspiramos confianza a la sociedad a partir de nuestras actitudes y expresiones.

Para desarrollar esta cultura, la corporación ha enunciado, definido y publicado:

- 1.- Valores Corporativos que son nuestros Principios de Actuación (PdA).
- 2.- Código de Ética: documento sobre el cual transitan nuestras decisiones y actuar en el ámbito personal y profesional.
- 3.- Esencia ilender: en nuestra compañía tenemos una manera particular de hacer las cosas, de interactuar y relacionarnos con nuestros compañeros, clientes y proveedores. nuestro sello distintivo se plasma en 32 principios que guían nuestra acción.

**Protección de Datos y Seguridad de la información:** Una de las preocupaciones en el mundo digital es la seguridad de la información. Para dar mayor confianza y tranquilidad, trabajamos constantemente en optimizar nuestros procesos informáticos y administración de datos.

Contamos con el *documento* “Políticas de Seguridad en Tecnologías de la Información”, en permanente actualización, acorde con la evolución digital, que constituyen el marco sobre el que se fundamentan los criterios de acción de nuestros colaboradores para con las herramientas y el manejo de la información de la compañía.

## **2.- Gobierno Corporativo:**

**Ética, Respeto, Compromiso y Espíritu de Servicio.**

- *Nuestros Valores*, dejan en claro el compromiso que tenemos de ofrecer a nuestros clientes, proveedores y grupos de interés la máxima calidad garantizando respeto absoluto por el entorno.
- *Nuestro Código de Ética* y el manual de **Esencia ilender**, plantean la conducta que debemos mantener.

Para supervisar y velar por su cumplimiento, contamos con un Comité de Ética, compuesto por el Presidente Ejecutivo, el Gerente General y el asesor legal de la corporación. Su principal función es regular las prácticas que se consideren ilícitas o no éticas.

Todos los empleados tenemos la responsabilidad de comunicar al Comité de Ética sobre actividades sospechosas, contrarias a la ética o ilícitas. El comité vela por la seguridad de los denunciantes y garantiza discreción.

Además, tenemos un grupo de empleados que enseñan con el ejemplo y vigilan que los principios de la **esencia ilender** se mantengan vivos dentro de la cultura organizacional: los **embajadores de la esencia ilender**, 21 colaboradores desde el presidente de la corporación hasta personal de planta, elegidos por el comité de Ética y que cada año renuevan votos, con la opción de aumentar el número.

En el ámbito externo, colaboramos directa e indirectamente en la elaboración y/o modificación de políticas públicas estrictamente vinculadas a su actividad. Esta participación es a través de foros académicos o relacionados. ilender aporta su opinión a la autoridad regulatoria SENASA cuando le es requerida o ésta somete a consulta la aprobación de normas aplicables al sector.

#### **4.- Desempeño para con el Medio Ambiente:**

Somos conscientes de las repercusiones que las operaciones tienen sobre el medio ambiente, por lo que hemos asumido el compromiso de identificar, mitigar y monitorear nuestros impactos. En ilender, buscamos optimizar nuestros procesos para volverlos más eficientes pero gestionando responsablemente los recursos y los desechos que generamos, fomentando una cultura de respeto al medio ambiente.

**Declaración de impacto ambiental:** desarrollada por la Empresa de Consultoría Ambiental Eco-mapping. S.A.C., empresa Consultora registrada con el N° 148, como consultora ambiental en la Dirección de Asuntos Ambientales del Ministerio de la Producción, autoridad ambiental competente para las actividades de la empresa Ilender Perú S.A. La metodología empleada por Eco-Mapping S.A. para el desarrollo de la presente DIA se basó en los formatos de la Matriz de Riesgo y en los Términos de Elaboración de la DIA, ambas publicadas por el Ministerio de la Producción - PRODUCE.

**Gestión Eficiente en la Eliminación de Residuos:** Acorde a la Ley 27314 nuestra organización elimina los residuos provenientes de sus operaciones en Planta, según el tipo de residuo, a través de tres empresas autorizadas por el Ministerio de la Producción.

**Gestión frente a los Impactos Ambientales:** ilender Perú S.A. ha evaluado los impactos que las operaciones de fabricación, almacenaje y control que se realizan en sus Plantas de Manufactura, generan al medio ambiente a través de la realización de un Diagnóstico Ambiental Preliminar (DAP), el mismo que ha sido aprobado, conjuntamente con el Plan de Manejo de Residuos Sólidos, por el Ministerio de la Producción dentro del marco de la Ley 28611.

**Vigilancia de las Operaciones:** Semestralmente presentamos al Ministerio de la Producción los resultados de los monitoreos realizados al impacto que generan nuestras operaciones de Planta al medio ambiente.

Del mismo modo con la solicitud de entrega mensual de los Manifiestos por parte de nuestros proveedores encargados de la eliminación de residuos, aseguramos se cumpla con la disposición final de los mismos acorde a la ley y sus procedimientos establecidos, de los cuales ilender cuenta con una copia como medio de control.

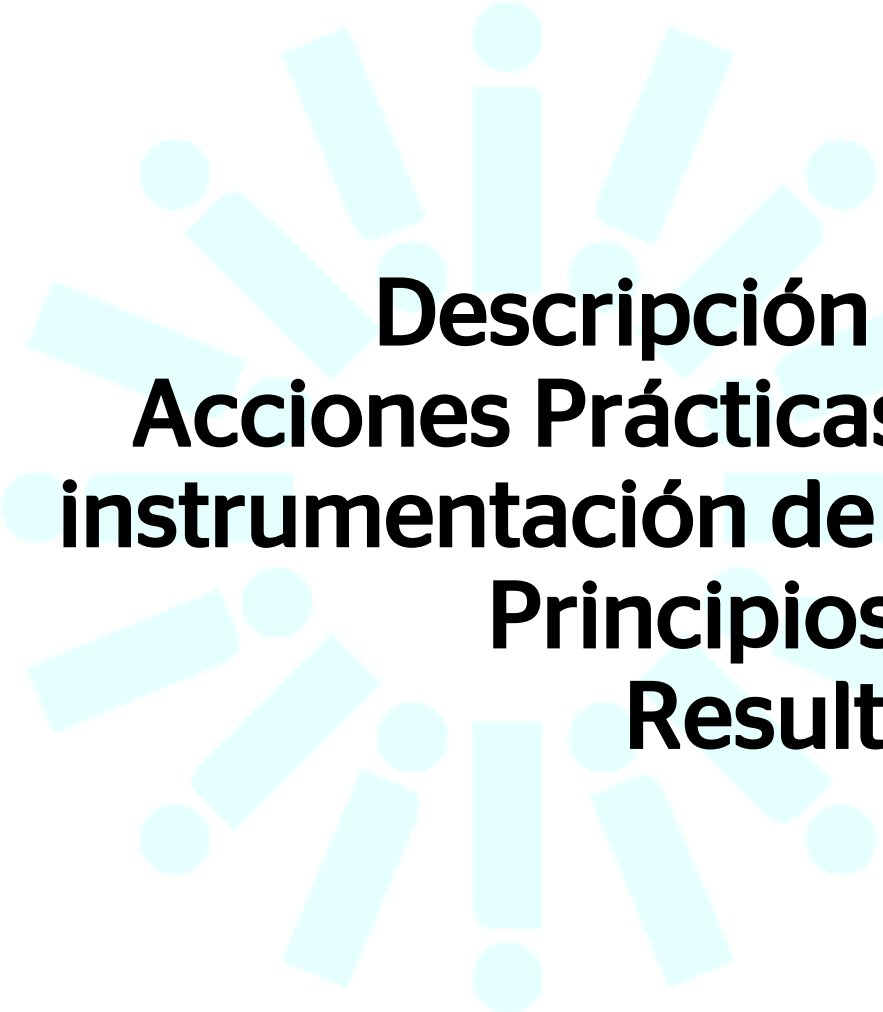
**De forma externa:** Nuestro Programa de Responsabilidad Social Corporativa **ilender + Futuro** que, como indicamos en el informe anterior, impacta directamente en la población de la zona en donde se ubica nuestra planta (Santa Clara en el distrito de ATE), y en su desarrollo sostenible. Se trata de un programa de intervención pedagógica en las áreas críticas: matemática, comunicaciones y VALORES. Se ha suscrito un convenio tripartito con el colegio que escogimos para intervenir (I.E. Telésforo Catacora); y el Ministerio de Educación a través de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL 6). Este programa está aprobado por el Ministerio de Educación y tiene como objetivo **eleva el nivel de educación de la zona, evitar deserción escolar** (causa principal de los problemas de la zona en cuanto a pandillaje, delincuencia juvenil y embarazos adolescentes), y **conseguir que los alumnos aspiren a la educación superior**. Se trata de un programa que **afecta directamente a 230 niños, a 230 padres de familia y a 12 profesores, con las consecuencias respectivas, porque los impactados firman un compromiso de compartir el conocimiento, hacerse dueño del modelo y replicarlo.**

Las capacitaciones se imparten a los profesores, a los alumnos y a los padres de familia, en intervenciones programadas y con un plan de seguimiento que compartimos con las autoridades quienes fiscalizan el desarrollo del programa con monitores especialmente designados para ese fin y así verificar los resultados.

Este modelo está amparado bajo el marco legal de la Constitución Política del Perú.

- Ley General de Educación N° 28044 y modificatorias Leyes N° 28123, N° 28302, N° 28329 y N° 28740.
- Ley N°29944, Ley de Reforma Magisterial
- Ley N° 27783 - Ley de Bases de la Descentralización, modificada por las Leyes N° 27950, N° 28139, N° 28274, N° 28453 y N° 29379.
- Ley N° 27867- Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificada por las Leyes N° 28961, N° 28968, N° 29053 y N° 29739

**Anexo 1: informe del primer año de intervención**



# **Descripción de las Acciones Prácticas en la instrumentación de los 10 Principios y sus Resultados.-**

---

## **Derechos Humanos**

---

### *Compromiso:*

ilender promueve y difunde el respeto a los derechos humanos tanto dentro como fuera de la Corporación a través de la difusión de sus valores empresariales, y de la participación responsable con programas de impacto social diseñados por un equipo de profesionales expertos en esta área; y se compromete a fomentar el respeto a la persona humana y al medio ambiente.

---

### *Sistemas y Políticas:*

Código de Ética: Incisos 1.1, 1.2, 1.4.1, 1.10 y 1.11 (2011)  
Política Empresarial (2011)  
Modelo de Gestión del Pacto Mundial (2011-2012)  
Política de Calidad (2013)  
Manual Esencia ilender (2015)  
**Se elevó el de Responsabilidad Social Corporativa a Gerencia (2015)**  
**Anexo 2**

---

## **Principio 1:**

**“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro de un ámbito de Influencia”**

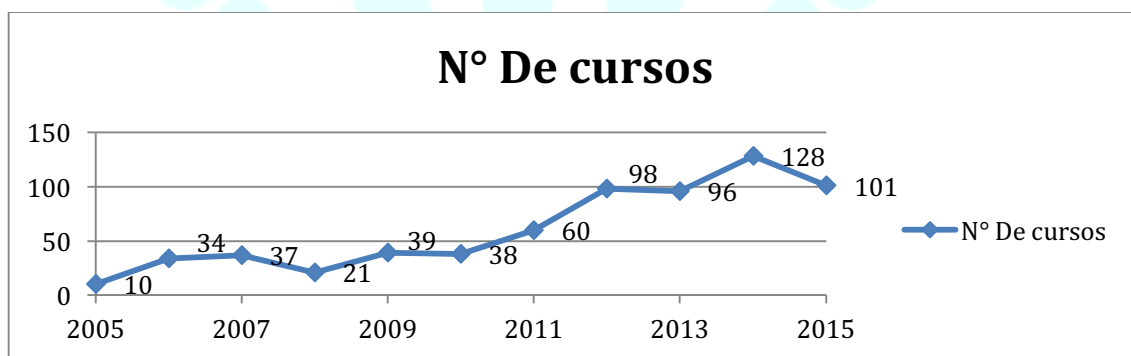
### *Acciones en el 2015:*

1. **ALTO**, nuestra campaña de concientización y sensibilización para los empleados, siguió hasta conseguir el primer gran logro de 100 días sin accidentes, capitalizando como gran logro el compromiso personal de los trabajadores con la seguridad y la salud en el trabajo. Esta II etapa tiene además de reflexión, una campaña de reflexión, de compromiso personal con un mensaje central: **ningún trabajo puede poner en riesgo tu seguridad.**  
**Anexo 3**
2. Se creó la Asociación Más Futuro, desde donde se canaliza las acciones de responsabilidad social de las empresas del Grupo Armejo, con programas diseñados para proteger y fomentar el respeto por los derechos humanos fundamentales tanto de los trabajadores como de las personas con las que interactuamos directa o indirectamente. **Anexo 4**
3. El área de Talento, sigue trabajando de forma personalizada con cada uno de los trabajadores para identificar las línea de carrera, así como desarrollar competencias en línea directa con los objetivos empresariales de la corporación.

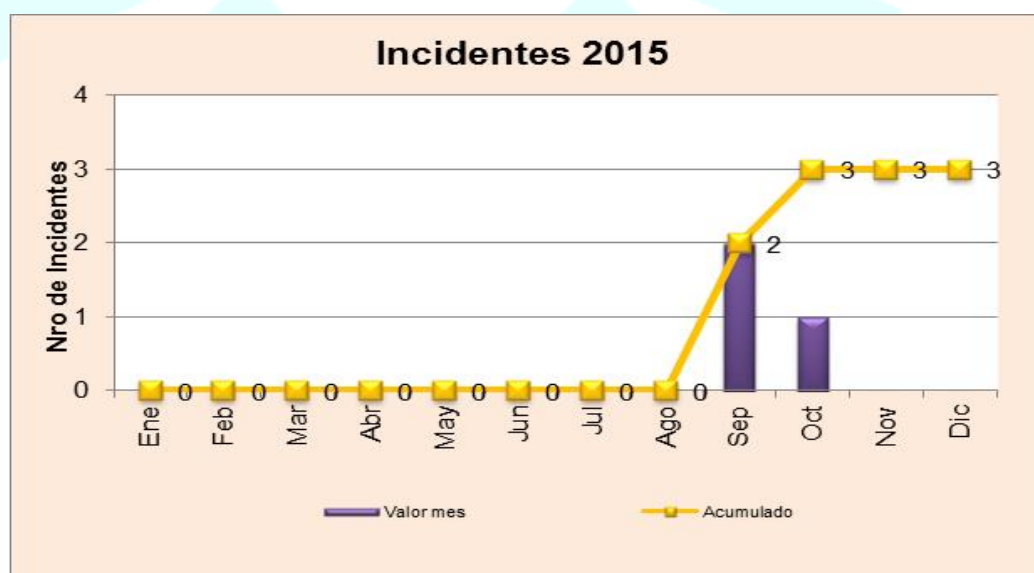
### *Resultados comparativos en el 2015:*

1. En el 2014 se formó el comité de Salud y Seguridad Ocupacional y en 2015 se incorporo como Presidente del mismo al Gerente Corporativo de Capital Humano.
2. Se seleccionó y incrementó en el presupuesto a una persona especializada para ver temas de salud y seguridad en el trabajo.
3. Se ha fomentado el reporte de incidencias. En el 2015 se ha registrado 75 observaciones mientras que en el 2014 solamente se registraron 11.
4. Se ha fomentado en la áreas productivas las charlas diarias de seguridad de 5 minutos. Con cumplimientos en el 2015 de 80% en promedio en las áreas operativas.
5. En el 2015 no a sucedido ningún accidente fatal ni incapacitante.
6. Se superó ampliamente la meta de los 100 días de trabajo sin accidentes en la planta estableciendo como nueva meta los 200 días.
7. Se continua con los exámenes médicos y los resultados son proporcionados a los colaboradores por un médico ocupacional quien recomienda acciones a cada trabajador para cuidar o mejorar su salud.
8. Se han realizado evaluaciones ergonómicas en las distintas sede de nuestra organización, lo que determinó cambio de sillas, alfombrilla para el mouse de las computadoras y otros implementos que mejoren la postura en el trabajo y disminuya la posibilidad de enfermedades ocupacionales.
9. Se ha construido una nueva planta diseñada para no solo cumplir con los estándares de seguridad sino exceder los mismos, esto se ha trabajado para temas tan importantes como control de polvo, ruidos, servicios

- higiénicos, sala de lactancia, espacios de trabajo, etc.
10. **En el año 2015 nuevamente, el 100% de los trabajadores de la Corporación ha contado con sus beneficios sociales y laborales totalmente cubiertos.**
  11. **Los trabajadores son conscientes de su responsabilidad con respecto a la salud y la seguridad en el trabajo.**
  12. **Nuestro programa de Responsabilidad social *ilender + Futuro*, ha supuesto un desembolso de ciento cincuenta mil, nuevos soles (S./150, 00.00). Este programa afecta a 242 familias, y a toda la comunidad, porque impacta positivamente pero además, el modelo se debe compartir. Esta inversión va dirigida a un programa diseñado para conseguir desarrollo sostenible.**
  13. **Se han desarrollado 101 cursos de formación en instrucción y sensibilización del personal incidiendo en todos ellos sobre los riesgos propios de las labores de nuestro trabajo**



14. **En los 365 días del año 2015, se reportó 3 incidentes menores.**



**Principio 2:**

**“Las empresas deben asegurar que no están Implicados en abusos de los derechos humanos”**

*Acciones en el 2015*

1. Mantuvimos la Certificación ABE en la Categoría de “Socio Emprendedor”, evidenciando de esta manera que como Organización Empresarial, cumplimos con las Buenas Prácticas de Recursos Humanos, cuya vigencia es de dos años, es decir, hasta el 2016.
2. En el año 2015, continuamos con la implementación de los Sistemas de Gestión OHSAS 18001 y BASC, orientados a la gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo; así como, a la Protección y el evitar la ocurrencia de Actos ilícitos.

*Resultados comparativos en el 2015:*

1. En el 2015 no se reportaron ni registraron eventos que involucren al personal de ilender en actividades ilícitas ó que vayan en contra de los derechos humanos.

## **TRABAJO.- Condiciones Laborales**

---

### *Compromiso:*

Entender el capital humano constituye el primer grupo objetivo en la política de Responsabilidad Social Corporativa, por lo que garantiza la igualdad de oportunidades para todos nuestros socios estratégicos sin distinción de raza, sexo, origen, edad o religión. Cumplimos con las leyes establecidas para la salud y seguridad de los trabajadores y nos esforzamos continuamente para otorgar a nuestros colaboradores ambientes seguros y saludables. No toleramos el trabajo infantil bajo ninguna circunstancia.

---

### *Sistemas y Políticas:*

Código de Ética: Incisos 1.1, 1.2, 1.10 y 1.11 (2011)  
Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (2013)  
Contratos de Trabajo y Acuerdos de Confidencialidad  
Reglamento Interno de Trabajo  
Legislación Laboral  
Procedimientos de Reclutamiento y Selección de personal  
Políticas de Remuneraciones y Beneficios

---

### **Principio 3:**

**“Las empresas deben defender la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”**

### *Acciones en el 2015:*

1. Se ha cumplido con pagar y repartir de acuerdo a ley las utilidades en cada una de nuestras unidades de negocio respectivamente al 100% de los colaboradores.
2. Se otorgaron permisos a los colaboradores para fines de atención de salud por enfermedad propia o de familiares, estudios y capacitaciones, trámites particulares y otros con el único objetivo de apoyar a los mismos desde el punto de vista moral y afectivo y así velar por su tranquilidad y mejorar su productividad en sus puestos de trabajo.

3. Se realizó la 5ta Encuesta de Clima Laboral en base al mismo cuestionario de GPTW y teniendo como lineamientos los resultados de benchmarking.

## Utilidades 2015

Estimados colaboradores,

Es grato comunicarles que el jueves 31 de marzo se realizaron los depósitos por pago de utilidades correspondientes al ejercicio 2015.

Quiero compartir con ustedes que las utilidades del año 2015 representaron 1/3 de las utilidades del año 2014. Esto se debe principalmente al impacto generado por las importantes inversiones realizadas por la empresa y al costo financiero de las mismas. Como todos sabemos, la inversión en la planta Santa Clara es un paso importante para el crecimiento sostenible de la compañía y para asegurar negocios de largo plazo proyectando nuestra expansión internacional.

En este contexto y teniendo en cuenta el resultado, nuestros accionistas tomaron la decisión de hacer un pago adicional de utilidades de manera que más del 90% de nuestros colaboradores reciba un valor similar o que no sea significativamente menor al del año pasado, dando prioridad a los colaboradores de menores ingresos.

Esta decisión se sustenta en el reconocimiento al esfuerzo y compromiso de nuestros colaboradores así como en el deseo de mantener el bienestar de nuestras familias.

Continuaremos trabajando con el mismo ahínco, comprometidos con la satisfacción total de nuestros clientes, construyendo una **ilender** global.

Cordialmente,

Sergio Gamio - Gerente General



## Encuesta de Clima Laboral 2015

Estimados colaboradores,

**Agradecemos** su participación en este importante **proceso** que permitirá **identificar fortalezas** y oportunidades de mejora para la **organización**.

**¡Gracias!**

Recursos humanos



**Resultados comparativos en el 2015:**

1. No se han reportado juicios ni litigios pendientes con ninguno de nuestros colaboradores.
2. Hemos implementando políticas de reconocimiento, que han empezado por campañas puntuales de cada área, con el fin de mantener el clima laboral y la moral de los trabajadores bien cuidada a pesar de la carga laboral propia de la operación.

**Iniciativas específicas 2015:**

	Iniciativa	Grupo Objetivo- Beneficiario Directo	Lugar
1	Integración de los trabajadores a través de una yincana y un almuerzo.	Trabajadores de ilender	Restaurante Altos de Mamacona, Lurín
2.	Comunicaciones 360º, a través de un desayuno en el que se evaluaban resultados y personas a 360º	Empleados del área de Comunicación	Oficina de Comunicaciones.
3.	Cambio de imagen	Trabajadores de ilender	Nueva Planta Santa Clara
4.	Reconocimiento a quienes no fueron al evento de cambio de imagen por trabajar.	Trabajadores que no fueron al evento de cambio de imagen	Nueva Planta Santa Clara

## Boletín semanal Octubre 29 • Año 2 • Nº 54

Boletín regional			Julio 09 - Año 03 - Número 30
------------------	--	--	-------------------------------



## Boletín semanal

### 3.- Reconocimiento de los empleados que representan la esencia ilender.

**Principio 4:**

**“Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso realizado por coacción”**

*Acciones en el 2015:*

1. Se revisó el pago de obligaciones laborales de las diferentes unidades de negocios, así como también el de los proveedores con lo cuales tenemos convenios formales.
2. Durante el año 2015 se ha mantenido la política interna de contratar a trabajadores bajo la modalidad de contratos de trabajo en los que se establece los términos y condiciones para la prestación de servicios.
3. El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo acorde a la Ley N° 29783 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012- TR, conformado de forma paritaria por 03 Representantes de los Trabajadores en Elecciones Libres y Democráticas dentro de la Organización y 03 Representantes de la Dirección, ha mantenido regularmente sus reuniones mensuales, garantizando así el bienestar de todos los colaboradores.
4. Se ha fortalecido el Premio “La Gota de la Calidad”. Herramienta de busca promover las iniciativas de los colaboradores en la Mejora Continua de sus Procesos y de la Eficiencia de la Empresa.

*Resultados comparativos en el 2015:*

1. En ilender se ha respetado la jornada de 8 horas de trabajo diario.
2. No existe trabajo forzado en cualquiera de sus formas dentro de la organización.
3. Tenemos implementado el Plan de Seguridad en Defensa Civil acorde al cumplimiento de la normativa nacional vigente Ley 28551. Guía Marco de la Elaboración del Plan de Emergencia Versión 1.0 del año 2015.

**Principio 5:**

**“Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil”**

*Acciones en el 2015:*

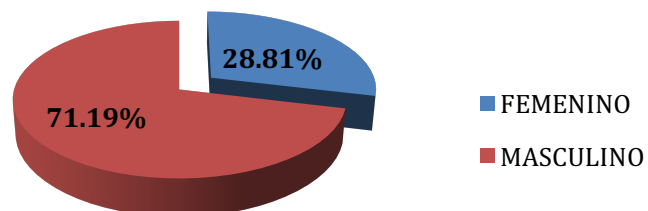
Se tiene establecido en los procedimientos de reclutamiento y selección de personal que la verificación de la edad mínima de los postulantes a cualquier puesto de trabajo dentro de las unidades de negocio de la corporación sea mayor a 18 años cumplidos.

*Resultados comparativos en el 2015:*

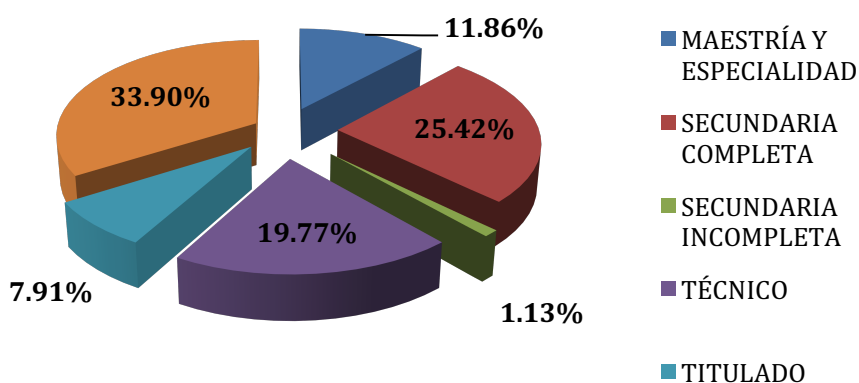
1. Todos los trabajadores de ilender Perú S.A., son mayores de edad. El promedio general de edad se mantiene en 36 años en total. El año 2015 hubo 168 colaboradores en promedio; es

decir 34 colaboradores más respecto al promedio del 2014, todos en planilla y cuyas principales características son:

### Clasificación por sexo



### Clasificación por nivel educativo



**Principio 6:**

**“Las empresas deben apoyar la abolición de la discriminación en el empleo y la ocupación”**

*Acciones en el 2015:*

1. Se ha realizado la Evaluación de Desempeño al 100% de los colaboradores de las diferentes unidades de negocio de la corporación Ilender en función a los objetivos específicos definidos para cada uno de los puestos y cargos de la organización. Se observa el crecimiento porcentual hacia niveles sobresalientes.

2. Se ha mantenido el archivo físico de files personales de todos los colaboradores de la corporación Ilender. En estos files se mantienen actualizados los documentos relacionados a su contratación, formación, promociones, capacitaciones, préstamos y demás que facilitan la transparencia en la igualdad de oportunidades dentro de la organización y la mejora de la competencia de su trayectoria laboral.

Adicional a los archivos físicos, se está completando la BD del software de RRHH con información digital que permita tener mayor acceso a la información y tomar decisiones con mayor rapidez y confiabilidad.

La BD electrónica, así como los files personales, se han registrado en el ministerio de justicia de acuerdo a la ley N°29733, cumpliendo con la responsabilidad del cuidado y adecuado manejo de esta información.

3. Se ha incentivado las promociones internas de los trabajadores a puestos gerenciales y de jefatura por competencias, sin distinción de sexo, origen étnico, credo religioso, filiación política, ni de otro tipo.

Es política de Ilender fomentar la planificación de la fuerza laboral para el corto, mediano y largo plazo. La selección y contratación del recurso humano deberá fomentar el ingreso del mejor talento, alineado a los requerimientos de la empresa y a los perfiles establecidos para alcanzar los objetivos estratégicos, teniendo la primera opción para cubrir posiciones vacantes, el personal interno. Dentro de esta política en el 2015 se han promocionado 17 personas internamente lo que corresponde a aproximadamente el 10% de la población.

***Resultados comparativos en el 2015:***

**Evaluación de Desempeño:** Se desarrolló un nuevo formato de desempeño para medir los objetivos de los colaboradores, buscando un mayor alineamiento estratégico así como mayor objetividad en los mismos. El proceso definido incluyó, por parte de RRHH, evaluaciones parciales que busca que el colaborador entienda claramente el objetivo y logre su meta.

## **Medio Ambiente**

---

### *Compromiso:*

ilender ha asumido el compromiso de realizar un esfuerzo continuo en identificar, prevenir y minimizar los impactos ambientales negativos, derivados del desarrollo de actividades, instalaciones y servicios propios de la naturaleza del sector, acorde a los principios que el Pacto Mundial promueve procurando una utilización eficiente de las materias primas. Eliminamos de forma segura los deshechos, residuos líquidos y productos obsoletos provenientes de nuestros procesos según los reglamentos e instructivos vigentes.

---

### *Sistemas y Políticas:*

Código de Ética : Incisos 1.6.2 (2011)  
Política Empresarial (2011)  
Manual “ilender en tus manos”: Valores (2011)  
Modelo de Gestión del Pacto Mundial (2011)  
Estudio de Impacto Ambiental (2009 - 2013)  
Plan de Contingencia - INDECI (2013)  
Creación de la policía ecológica dentro del programa de RSC ilender + Futuro (2015)

---

### **Principio 7:**

**“Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”**

#### *Acciones en el 2015:*

1. Se han mantenido y perfeccionado los procedimientos e instructivos para el manejo de residuos sólidos, eliminación de deshechos, efluentes y productos químicos peligrosos en las diferentes unidades de negocio de la corporación.

#### *Resultados comparativos en el 2015:*

- 1. Mantenemos la Certificación obtenida el 2014 por parte del Ministerio de la Producción como empresa No Contaminante al Medio Ambiente.**

Los resultados obtenidos en el DAP, demuestran que las operaciones realizadas por nuestra Planta de producción en Santa Clara, se desarrollan cumpliendo la normativa ambiental vigente y “generan impactos socio ambientales negativos poco significativos” ya que en ninguno de sus valores se superan los estándares nacionales e internacionales aplicables.

- 2. Continuamos cumpliendo al 100% del Plan de Manejo de Residuos Sólidos de la Planta de Fabricación por parte del Ministerio de la Producción.**

3. Se ha mantenido rigurosamente el convenio de “Información de Propósito de Uso” con la Empresa “Relima S.A.” para conocer el destino final de los envases que siendo eliminados de nuestra Planta de fabricación puedan ser reciclados para ser utilizados en otros fines.

4. Se ha mantenido rigurosamente el convenio de “Información de Propósito de Uso” con la Empresa “Befesa S.A.” para conocer el destino final de los residuos de productos peligrosos que son eliminados de nuestra Planta de fabricación y de esta forma no puedan ser reciclados y/o mal utilizados en otros fines.

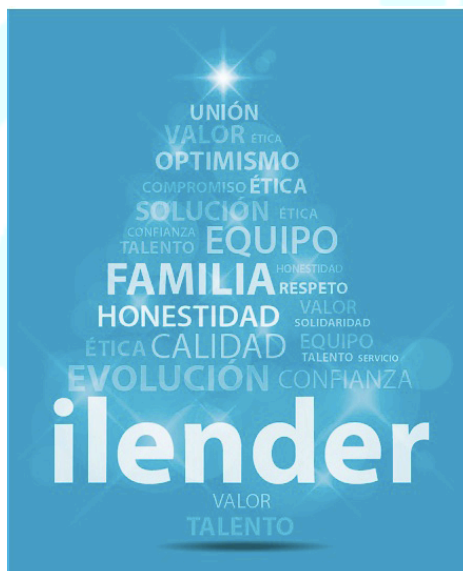
5. En nuestras Auditorias de Sistemas de Gestión, no se han reportado No Conformidades por incumplimiento a los procedimientos e instructivos de Eliminación de desechos.

7. Se han destinado recursos económicos dentro del presupuesto anual para el mantenimiento de las áreas verdes de nuestros locales.

#### **Anexo 5**

##### **Iniciativas específicas 2015:**

- Durante el año 2015 seguimos apoyando la campaña “Recíclame, Cumple tu papel”, en colaboración a Aldeas Infantiles SOS. Este programa encabezado por Kimberly Clark intenta reunir un fondo para el funcionamiento de becas de alimentación para los niños de Aldeas Infantiles SOS.
- Durante diciembre 2015, continuamos con nuestra campaña de reducción de uso de papel, a través del envío de tarjetas de Navidad virtuales



#### **Principio 8:**

**“Las empresas deben emprender iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medio ambiental”**

**Acciones en el 2015:**

1. Cumplimiento estricto a la Ley 27314 en Planta.
2. Hemos generado iniciativas en el manejo de residuos. Así, contamos con un trabajo conjunto con la empresa Bermarc para la reindustrialización de los envases de cartón, plástico y metal en otros sectores.
- 3.- Realización del Diagnóstico Ambiental Preliminar (DAP) a sus Plantas de Manufactura.
- 4.- Los monitoreos semestrales presentados al Ministerio de la Producción posteriores a la aprobación del DAP, evidencian que nuestras operaciones de Planta mantienen sus estándares con los que fue aprobado, lo que hace de nuestras Plantas, fábricas amigables y sanas para con su entorno y el medio ambiente.
- 5.- Continuamos apoyando a la iniciativa de ALDEAS INFANTILES SOS, “Recíclame, cumple tu papel” que busca recolectar el papel de diferentes organizaciones, con el fin de obtener alimentos para niños de sus Hogares Comunitarios.

**Resultados comparativos en el 2015:**

1. El 100% de los desechos originados de nuestra Planta de Fabricación son eliminados de forma correcta e ilender conoce perfectamente el destino final de los mismos.
2. La operación de la planta genera impactos socio ambientales negativos poco significativos por generación de ruido y generación de residuos sólidos no peligrosos.
3. Continuamos manteniendo resultados favorables en la labor de monitoreo de ruido ocupacional y ambiental demuestran que no se superan los valores establecidos en la legislación aplicable y de referencia tomada.
4. Nuestros Efluentes Líquidos tienen una incidencia poco significativa en las descargas a la Red de Alcantarillado, ya que las concentraciones de los parámetros analizados se encuentran por debajo de sus VMA tomados como referencia.

**Principio 9:**

**“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente”**

**Acciones en el 2015:**

1. Se ha implementado la práctica de la Charla de 5 minutos, que fue una iniciativa del área de comunicaciones, desde donde además de impactar en la seguridad y la salud, se fijan conceptos de calidad y se difunden buenas prácticas con respecto a los recursos y a la responsabilidad con el medio ambiente.
2. Hemos mantenido nuestra política de uso responsable de los recursos disponibles como energía eléctrica y agua tanto en nuestra Planta de Fabricación como en las Oficinas Administrativas.
3. Todos los Equipos de las Plantas de Manufactura son operados a base de energía eléctrica. No utilizamos petróleo u otro combustible peligroso para el funcionamiento de nuestros equipos.
4. Apoyamos a la policía ecológica en la institución educativa donde estamos haciendo el programa de RSC y los programas de discriminación de residuos.

***Resultados comparativos en el 2015:***

1. Los trabajadores son más responsables con el uso de recursos tanto en planta como en oficinas administrativas.
2. Los alumnos del colegio al que apoyamos en el programa ilender +Futuro, implementaron una campaña de limpieza y discriminación de residuos sólidos.

---

**Lucha contra la Corrupción:**

---

***Compromiso:***

ilender no permite y prohíbe drásticamente pagos ilegales o de cualquier otro tipo de pago dudoso a clientes, trabajadores, directivos, funcionarios gubernamentales o terceras personas involucradas. Desarrollamos y vendemos nuestros productos y servicios por los beneficios y ventajas competitivas que ellos ofrecen. Hacemos negocios lícitamente. De igual forma, ilender está comprometido en velar por el respeto a las leyes y la transparente honestidad de las prácticas comerciales y trámites administrativos.

---

***Sistemas y Políticas:***

Código de Ética: Incisos 1.7, 1.8, 1.9, 1.11 y 1.12 (2011)  
Política Empresarial (2011)

Manual “ilender en tus manos”: Valores (2011)

Modelo de Gestión del Pacto Mundial : Sistema de Información sobre el Cumplimiento del Principio 10 en América Latina y El Caribe (2011)

Esencia ilender (2015)

-----

## **Principio 10:**

**“Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y sobornos”**

### *Acciones en el 2015:*

1. Continuamos registrados en el Sistema de Información sobre el Cumplimiento del Principio 10 en América Latina y El Caribe. La Red del Pacto Mundial a través de su Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe ha iniciado desde el año 2010 el Programa de Evaluación al Cumplimiento del Principio X del Pacto “Lucha contra la Corrupción” a todos sus miembros adherentes.
2. Se ha mantenido la difusión en las cuatro unidades de negocio de la corporación el Código de Ética y la Esencia ilender, así como a los nuevos colaboradores que han ingresado a laborar a nuestra organización en el año 2015.
3. Se han realizado todas la evaluaciones y reevaluaciones a nuestros Proveedores programadas para el 2015.
4. Se ha cumplido con todos los compromisos y obligaciones tributarias y fiscales en el momento exacto y oportuno.
5. Hemos respetado de manera estricta su fiel cumplimiento a la normatividad vigente del sector ante el ente regulador SENASA. Es importante resaltar que en los últimos años el número de eventos y gestiones realizados ante el SENASA se ha incrementado significativamente.

### *Resultados comparativos en el 2015:*

1. Continuamos vigilantes de los procesos y como resultado de la evaluación y reevaluación de nuestros Proveedores, se verifica que ninguno de ellos ha incurrido en actos ilícitos de soborno o extorsión para mantener relaciones comerciales con ilender.
2. Ninguno de nuestros colaboradores ha tenido participación en actos de corrupción o deshonestidad dentro y fuera de la organización. Todos nuestros colaboradores son de conducta intachable.

**Indicadores de Gestión.-**

**Indicador Grado de Cumplimiento a la Política de Protección de Datos y Seguridad de la Información:**

En cumplimiento a estas Políticas, en el 2015 hemos tenido los resultados siguientes:

**Kpi** **2015**

**Nº de Incidentes internos por infracción a la protección de datos** **0**

**Nº de licencias compradas Vs. Nº de software instalados con licencia requerida (Kpi  $\geq$  1)** **100%**

**Nº de licencias x PC's Vs. Nº de PC's (Kpi  $\geq$  1)** **100%**