



Reporte de Sostenibilidad

2015



SIÉNTETE EN CASA[®]





**Reporte de
Sostenibilidad**
2015



SIÉNTETE EN CASA

2015



APC Corporación

Sede principal: Caracas 2674, Jesús María
(G4-3, G4-5)

APC Corporación invita a los lectores del reporte
a dirigir sus opiniones y consultas a:

Diana Fuster Salazar
Jefa de Responsabilidad Social
dfuster@apccorporacion.com
(G4-31)

Elaborado con la asesoría de RS+
www.rsmas.pe

Edición, diseño y diagramación
Edítalo
www.editalo.pe

Impresión
Por actualizar

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional
del Perú Nº 2016-00000



En APC Corporación estamos orgullosos de presentar nuestro primer reporte de sostenibilidad del período enero-diciembre 2015.

(G4-22, G4-28, G4-29)

Con él asumimos un compromiso de transparencia con nuestros grupos de interés: comunicar en adelante, anualmente, la manera en que gestionamos la sostenibilidad y los impactos sobre nuestro entorno (G4-30). A través de este reporte también presentamos nuestra primera Comunicación de Progreso sobre los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que nos adherimos en 2015 (G4-15).

Los contenidos que presentamos a continuación han sido revisados internamente y aprobados por las gerencias de Operaciones y Calidad, así como por las subgerencias de Capital y Gestión Humana, Health Safety and Environment (HSE) y Logística, a quienes reconocemos y agradecemos por la información aportada. Al ser el primer reporte de sostenibilidad que publicamos, hemos optado por no contar con verificación ni auditoría externa (G4-33).



MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

p. 08



Cap. 01

SOBRE NOSOTROS

p. 10

1.1. ¿Quiénes somos? **p. 12**

1.2. Nuestros grupos de interés **p. 18**

1.3. Lo que nos importa **p. 24**



Cap. 02

APOYO PARA NUESTROS CLIENTES

p. 28

2.1. Nuestras operaciones y servicios **p. 30**

2.2. Excelencia operativa **p. 42**

2.3. Gestión de la calidad **p. 45**

2.4. Gestión del medio ambiente **p. 48**

2.5. Salud y seguridad en el trabajo **p. 53**



Cap. 03

APOYO PARA NUESTROS COLABORADORES

p. 56

3.1. Nuestro equipo **p. 58**

3.2. Condiciones laborales **p. 66**

3.3. Desarrollo de nuestro equipo **p. 69**



Cap. 04

APOYO PARA LA COMUNIDAD

p. 76

4.1. Desarrollo comunitario **p. 78**

4.2. Generación de empleo local **p. 81**

4.3. Talleres **p. 83**

4.4. Contratación de proveedores locales **p. 85**



Cap. 05

CONTENIDOS GRI

p. 88

Contenido



Mensaje del presidente ejecutivo (G4-1)

Es un placer publicar nuestro primer reporte de sostenibilidad elaborado bajo el estándar G4 de la Global Reporting Initiative, con el que nos posicionamos como la única empresa peruana proveedora de servicios integrales en publicar un reporte de este tipo en su rubro. Demostramos así nuestro liderazgo en la gestión y comunicación de responsabilidad social.

La responsabilidad social es parte fundamental de los valores de APC Corporación. Durante 2015 hemos llevado a cabo iniciativas destinadas a mejorar nuestras prácticas y relaciones con nuestros diferentes grupos de interés, en los ámbitos económico, social y ambiental. Nuestro principal compromiso con una gestión socialmente responsable ha estado constituido por nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con el que asumimos el apoyo y cumplimiento de sus diez principios sobre derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Este reporte de sostenibilidad constituye la primera Comunicación de Progreso sobre el cumplimiento de dichos principios. Con ello renovamos el compromiso por mejorar continuamente nuestra gestión interna y con nuestra cadena de valor, lo que a su vez se manifestará con el apoyo al Pacto Mundial en 2016 y adelante.

A fin de propiciar mejores condiciones para nuestra sostenibilidad económica durante 2015, hemos ejecutado reestructuraciones financieras que nos han permitido contar con una posición

más fuerte y flexible en el mercado, con la consecuente mejora en nuestros márgenes de rentabilidad en proyectos claves. Además, hemos ampliado nuestra cartera de clientes al iniciar nuevas operaciones remotas. Como principales amenazas en 2015 tuvimos el contexto económico del país, que trajo el incremento sostenido de los precios de nuestros principales insumos debido a la inflación y devaluación.

Durante 2015 renovamos nuestro compromiso por mejorar nuestra cadena de valor.

Por otro lado, la situación sociopolítica ha frenado la inversión pública y privada al paralizar proyectos, y a esto se le sumó la baja de los precios de los minerales en el mundo. Sin embargo, a pesar de estas condiciones, nuestros 37 años de experiencia nos han permitido adecuarnos a las condiciones actuales del mercado. Hemos reforzado el vínculo con nuestros clientes a través del desarrollo de nuevos productos y soluciones a su medida, que mejoren las condiciones de vida de sus colaboradores y contratistas durante su permanencia en los sitios remotos y los hagan sentir como en casa.

En cuanto a nuestra sostenibilidad ambiental, hemos hecho esfuerzos por mejorar, tanto por nuestra cuenta como con nuestros clientes. Durante 2015 iniciamos el proceso de certificación en ISO 14000, a fin de contar con los mejores estándares ambientales para gestionar y reducir nuestros impactos negativos. También hemos elaborado y puesto en marcha un Manual de Buenas Prácticas Ambientales que establece comportamientos responsables con el medio ambiente en nuestras oficinas administrativas.

En APC Corporación trabajamos con las comunidades donde operamos. Como empresa peruana nos complace contribuir con el desarrollo de las zonas remotas y su población. Así nos constituimos como un importante socio estratégico para nuestros clientes y complementamos sus programas de responsabilidad social con las comunidades.

En ese sentido, durante 2015 hemos alcanzado 315 puestos de trabajo directo en las operaciones de dos de nuestros principales clientes remotos, con lo que nuestro porcentaje de mano de obra local se incrementó en 17% de la planilla total de la compañía. Además, buscando diversificar la economía local, realizamos compras a proveedores locales en nuestras operaciones remotas por más de S/. 2 millones. Finalmente, a fin de compartir nuestros conocimientos técnicos en servicios, alimentación y hotelería, hemos capacitado a 2,174 personas.

Sin más que decir, los invito a leer y disfrutar de nuestro reporte de sostenibilidad y a enterarse un poco más de cómo gestionamos la sostenibilidad en APC Corporación.

Manuel Enrique Acuña Alfaro
Presidente Ejecutivo APC Corporación



Cap. 01

SOBRE NOSOTROS



Peruanos, sólidos y comprometidos con nuestras operaciones y nuestra gente al 100%. Así somos en APC Corporación.





¿Quiénes somos?

Somos una empresa 100% peruana constituida como una sociedad anónima (G4-7). Iniciamos nuestras operaciones en 1978 como proveedores de servicios de alimentación colectiva en exploraciones petroleras en zonas remotas del país. Tras 37 años de operación hemos diversificado nuestros servicios, al punto de brindar una oferta integral en alimentación, hotelería, lavandería, mantenimiento menor y mayor de campamentos y oficinas, recreación, *facilities management*, operación y

mantenimiento de plantas de tratamiento de agua, entre otros. Hemos servido a diferentes rubros, como industrias extractivas de metales y petróleo, consumo masivo, educación, energía, salud y laboratorios (G4-9).

 Perteneceemos al Patronato de Perú 2021, somos suscriptores del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, miembros de la Cámara de Comercio de Lima y estamos registrados como Marca Perú (G4-15, G4-16).

Cifras importantes del negocio (G4-9)



NUESTRA ESTRUCTURA DE GOBIERNO

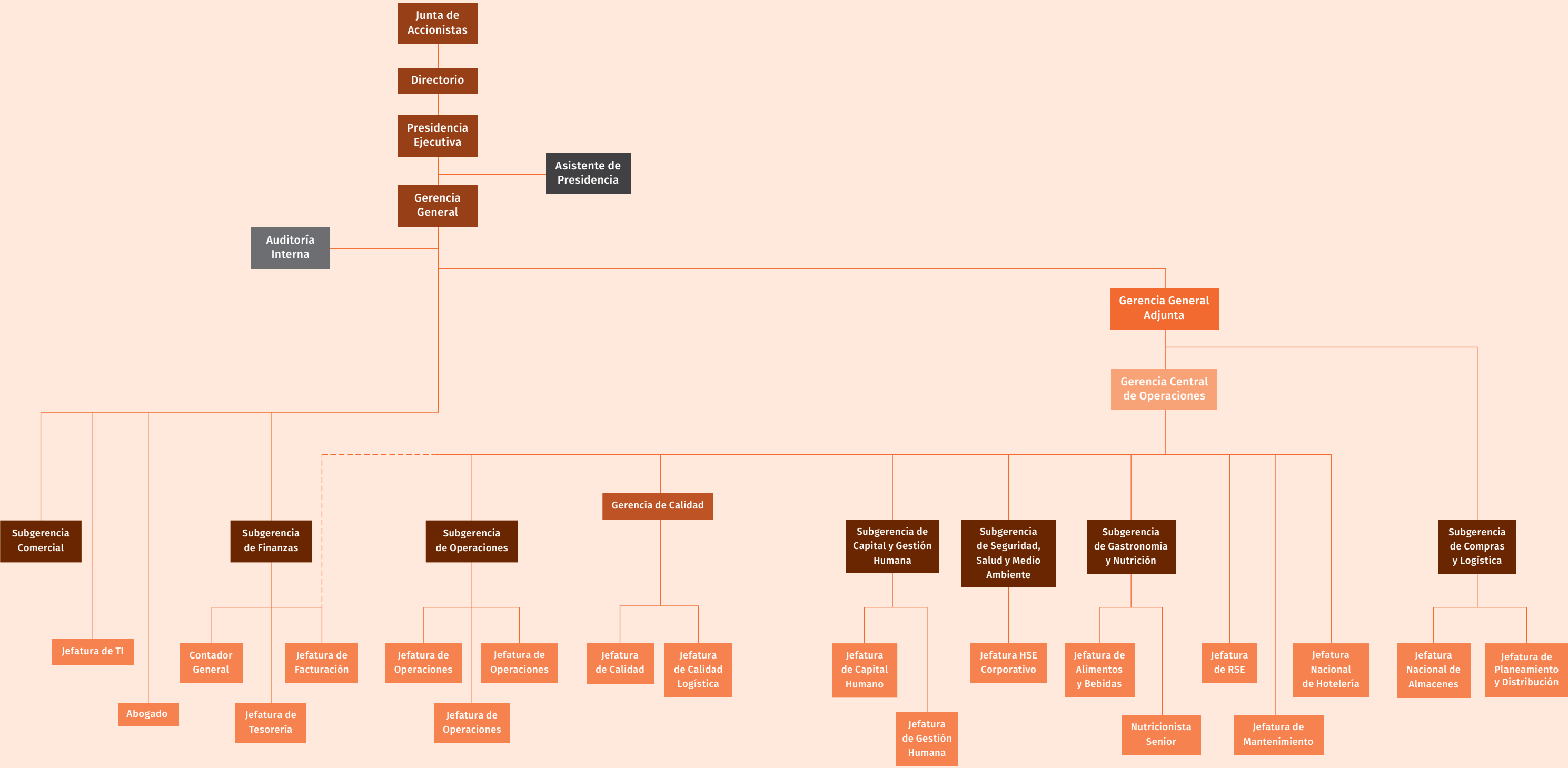
En APC Contamos con un directorio, máximo órgano de gobierno, conformado por cinco directores, de los cuales cuatro son independientes. Todos son profesionales de renombrada trayectoria y experiencia profesional. El directorio sesiona con una frecuencia mensual, con el objetivo de tratar temas estratégicos para el negocio y tomar decisiones de forma balanceada, equitativa y siempre alimentada por diferentes puntos de vista sustentados en información veraz y oportuna, brindada por el presidente ejecutivo y el gerente general (G4-34).

Directorio de la compañía (G4-34)

Nombre	Tipo
Sr. Manuel Enrique Acuña Alfaro (Presidente del directorio)	Dependiente
Dra. Martha Beatriz Merino Lucero	Independiente
Sr. Juan José Marthans León	Independiente
Dr. Gonzalo de las Casas Salinas	Independiente
Sr. Jose Luis Casabone	Independiente



Organigrama corporativo



VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

Misión

Solucionar las necesidades de alimentación y servicios complementarios de nuestros clientes, con la finalidad de hacerlos sentir como en casa.

Visión

Ser la empresa de alimentación y servicios complementarios referente en el Perú y la región, con altos estándares de calidad y responsabilidad social.

En APC nos guiamos por los valores de honestidad, confianza y respeto. Somos conscientes de nuestro rol en la sociedad peruana como agente económico, por lo que hemos adoptado los siguientes principios rectores en nuestra gestión con la meta de lograr beneficios para la sociedad y sus generaciones actuales y futuras:

- » Mantener valores y principios consistentes en todo lugar donde operemos, actuando con respeto por las leyes, culturas, creencias, tradiciones y costumbres de los miembros de las comunidades de las zonas.
- » Utilizar prácticas de empleo justas y que promuevan el desarrollo integral de los recursos humanos.
- » Esforzarnos por establecer canales de comunicación con las personas y comunidades de cada lugar, procurando que tanto ellos como nosotros entendamos lo que es importante para ambas partes.

- » Realizar todas nuestras prácticas comerciales y transacciones con las comunidades en el marco de la negociación justa y el comercio equitativo. La ética es el cimiento de nuestro comportamiento.

En el marco de la ética contamos con diferentes documentos normativos que rigen nuestra gestión empresarial: Código de Conducta, Reglamento Interno de Trabajo, Política de Buen Gobierno y Anticorrupción, y un Manual de Buenas Prácticas en Directorios y Juntas de Accionistas. Los tres últimos documentos fueron implementados en 2015, con el propósito de apoyar los Principios del Pacto Mundial. Asimismo, contamos con una Política de Responsabilidad Social que establece los principales compromisos con nuestros grupos de interés (G4-56).

NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

En APC entendemos el desempeño económico como una manera de distribuir los recursos financieros que generamos entre nuestros grupos de interés. De esta manera contribuimos

Valor económico directo generado y distribuido (G4-EC1)*	
Valor económico directo generado	S/. 155'664,058
Ingresos por facturación en operaciones	S/. 140'047,794
Otros ingresos	S/. 15'616,264
Valor económico distribuido	S/. 182'067,859
Gastos de funcionamiento	S/. 103'648,740
Sueldos y prestaciones de los colaboradores	S/. 56'861,569
Pagos a proveedores de capital	S/. 21'523,737
Pagos al estado	S/. 15'918,429
Valor económico retenido	- S/. 42'288,417

* Las cifras presentadas han sido obtenidas de nuestros estados financieros auditados al cierre de 2015. Incluyen información sobre APC Corporación S.A. (G4-17).

a la generación de empleo directo e indirecto, a la formalidad laboral y empresarial, y a la diversificación y el crecimiento de la economía del Perú. Esto es posible gracias a la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros cuando nos encargan sus operaciones a través de los diferentes servicios integrales que componen nuestro core de negocio.

Por esta razón constantemente participamos en licitaciones, buscamos nuevos sectores empresariales que atender y utilizamos la experiencia adquirida en casi cuarenta años de operación para innovar y ofrecer servicios que se adapten a las necesidades de nuestros clientes. Durante 2015 hemos logrado un desempeño económico con buenos márgenes de rentabilidad a pesar de los factores externos adversos, tales como el deterioro de los precios de *commodities*, la desaceleración económica y la paralización de obras y proyectos mineros.

La gerencia comercial es quien se encarga de la búsqueda de nuevos clientes y de elaborar las propuestas técnicas y económicas que son presentadas en las licitaciones donde

participamos. Una vez ganada una licitación, la subgerencia de finanzas –a través del área de contabilidad– gestiona nuestra sostenibilidad económica en busca de salvaguardar los recursos que generamos y distribuimos. Para ello contamos con diferentes procedimientos y acciones de control, tanto interna como externamente. Es así que efectuamos auditorías financieras externas a través de distinguidos estudios que nos visitan dos veces al año. Además, contamos con un área de auditoría que reporta directamente al gerente general y que es responsable de vigilar todas las transacciones de la empresa bajo un enfoque de ética y transparencia.

Entre nuestros principales logros en desempeño económico destaca la devolución de un fondo de inversión que terminó con una importante deuda para la empresa, el inicio de una nueva operación remota con nuestro cliente Nyrstar (G4-13), y la generación de un nuevo servicio: APCafé (G4-13) (G4-DMA-DESEMPEÑO ECONÓMICO).



Nuestros grupos de interés

Nuestros grupos de interés están conformados por personas, grupos, organizaciones e instituciones que intervienen en algún punto de nuestra cadena de valor, desde el contacto inicial con un cliente potencial hasta que nos retiramos de la operación una vez concluido el contrato. Para considerar a un grupo de interés como nuestro este debe cumplir con uno o más de los siguientes criterios:

- » Ser impactados por nuestras actividades y/u operaciones, ya sea de manera positiva o negativa.
- » Afectar o impactar nuestras operaciones, ya sea positiva o negativamente.
- » Tener algún tipo de relación con APC, ya sea legal, comercial, contractual, coyuntural u otro.
- » Tener la capacidad de influir en la continuidad del negocio (G4-25).



Lista de grupos de interés e información relevante de cada uno (G4-24, G4-26, G4-27)

Grupo de interés*	Definición	Mecanismo de diálogo	Frecuencia de diálogo	Principales expectativas
1. Colaboradores	Son las personas que tienen vínculo laboral con APC Corporación bajo un contrato.			
1.1. Corporativos	Son aquellos colaboradores que ocupan puestos ejecutivos y gerenciales, y tienen responsabilidad en la toma de decisiones del negocio.	Correos electrónicos, periódicos murales, charlas de capacitación, charlas de 5 minutos del Comité de Salud y Seguridad, reuniones semanales y quincenales, encuestas de clima laboral, y formato de tratamiento de quejas y reclamos.	Diaria / semanal	Remuneraciones justas
1.2. Locales	Son colaboradores que provienen de las zonas del ámbito de influencia de las operaciones remotas, responsables de ejecutar los servicios del core de negocio de APC Corporación.			Continuidad de los contratos
1.3. No locales	Son colaboradores que no pertenecen a las zonas del ámbito de influencia de las operaciones remotas, responsables de ejecutar los servicios del core de negocio de APC Corporación.			Capacitación y educación
				Línea de carrera y desarrollo profesional
				Comunicación interna y cultura organizacional
				Buen clima laboral

1.2

Grupo de interés	Definición	Mecanismo de diálogo	Frecuencia de diálogo	Principales expectativas
2. Clientes	Son empresas que contratan los diferentes servicios de APC Corporación, usualmente por un período de 2 a 3 años que se puede renovar.	Informes mensuales, encuestas de satisfacción, reuniones diarias y semanales.	Diaria / semanal	Mantenimiento de buenas relaciones con las comunidades de su ámbito de influencia
2.1 Potenciales	Son aquellas empresas mapeadas y contactadas por APC para ofrecerle sus servicios en un futuro.			Calidad del servicio
2.2 Lima	Son empresas que tienen un contrato de servicios con APC y se ubican en la provincia de Lima.			Precios justos
2.3. Remotos	Son empresas que tienen un contrato de servicios con APC y se ubican en provincias fuera de Lima.			Cumplimiento de los contratos
3. Usuarios	Es el grupo de personas que utiliza los servicios de APC Corporación y está conformado por los colaboradores y el personal contratista de los clientes.	Libro de reclamaciones, buzón de sugerencias, contacto directo y encuestas de satisfacción.	Dependiendo de la operación, muchas veces hay diálogo a diario, trimestral o anual.	Apoyo en situaciones de riesgo
3.1. Colaboradores APC	Son colaboradores de APC Corporación que, debido a su permanencia en las operaciones, también hacen uso de los servicios ofrecidos por la empresa.			Excelencia operativa
3.2. Colaboradores clientes	Son colaboradores de los clientes que hacen uso de los servicios ofrecidos por APC Corporación.			Gestión de la salud y seguridad
3.3. Personal contratista	Son colaboradores de las empresas contratistas contratadas por los clientes, que hacen uso de los servicios de APC Corporación.			Buen desempeño ambiental

Grupo de interés	Definición	Mecanismo de diálogo	Frecuencia de diálogo	Principales expectativas
4. Estado	Está representado por diferentes entidades del gobierno central, regional y local que cumplen un papel regulatorio y fiscalizador sobre las operaciones de APC Corporación.	El diálogo se lleva a cabo a través de los clientes de APC Corporación. Únicamente existe diálogo directo con SUNAFIL.	Quincenal	Formalidad
4.1. Gobierno y autoridades locales	Corresponde a gobiernos locales como municipios, con quienes se coordina ocasionalmente para la ejecución de actividades relacionadas a los programas de responsabilidad social de APC Corporación. También cumplen un rol fiscalizador para algunos servicios de APC (generalmente inspecciones sanitarias).			Cumplimiento legal y normativo
4.2. Prom Perú, Marca Perú, Produce, Cómprale al Perú	Son programas del estado que cumplen el objetivo de potenciar el valor productivo y turístico del Perú, y son apoyados por APC Corporación.			Formalidad
4.3. Gobierno central	Está representado por entes reguladores como la SUNAT, MINSA, DIGESA, MINTRA y SUNAFIL.			Cumplimiento legal y normativo

Grupo de interés	Definición	Mecanismo de diálogo	Frecuencia de diálogo	Principales expectativas
5. Comunidad	Son organizaciones, instituciones y personas a quienes APC Corporación dirige sus programas de responsabilidad y apoyo social.			
5.1. Comunidad propia	Es la comunidad que APC Corporación ha elegido para llevar ayuda humanitaria y donaciones. Está conformada por organizaciones vecinas, como la Casa de Reposo Virgen de Guadalupe; la Municipalidad de Chosica, a quien APC ha llevado ayuda humanitaria en desastres naturales; y la Municipalidad de Huachipa, con quien APC desarrollará programas de capacitación en el futuro.	Diálogo directo o mediante cartas	Coyuntural, ocasional	Generación de empleo local Adquisiciones locales Capacitación técnica Aporte al desarrollo local
5.2. Comunidades del Área de Influencia Directa (AID) de los clientes	Son las comunidades que se encuentran dentro del ámbito de influencia directa de los clientes remotos de APC Corporación. A ellas van dirigidas los planes y programas de responsabilidad social.	El diálogo es presencial y se lleva a cabo de la mano con los clientes.	Semanal	

Grupo de interés	Definición	Mecanismo de diálogo	Frecuencia de diálogo	Principales expectativas
6. Proveedores	Son empresas grandes, medianas y pequeñas que abastecen a APC Corporación de los insumos y servicios necesarios para el core del negocio.			
6.1. Locales	Son empresas locales ubicadas en las comunidades aledañas a las operaciones remotas de APC Corporación. Por lo general, son representadas por pequeños productores.	Comunicación presencial, vía correo electrónico y por cartas. En el caso de los proveedores locales el diálogo se hace de la mano con los clientes, sobre todo en la etapa inicial, donde estos son validados. Una vez aprobados, se sigue por las vías de comunicación mencionadas líneas arriba, y se mantiene informado al cliente durante todo el proceso.	Durante el proceso de validación de proveedores locales existe un diálogo más continuo. Luego es ocasional, según las necesidades puntuales y la coyuntura.	Tiempos de pago Adquisiciones locales Volumen y frecuencia de adquisiciones Pagos justos Continuidad de relación comercial Homologación
6.2. No locales	Son empresas grandes ubicadas fuera de las comunidades aledañas a las operaciones de APC Corporación (usualmente en Lima).			

* Reconocemos que empresas del mismo rubro de APC son nuestra competencia y cumplen con algunos requisitos para ser considerados como un grupo de interés. Sin embargo, al ser tres empresas las que nos dedicamos a este rubro de negocio en el Perú –con quienes no tenemos mayor relación–, no las consideramos en el reporte.



Lo que nos importa

Para definir los contenidos de nuestro primer reporte de sostenibilidad hemos llevado a cabo un análisis de materialidad, que nos ha permitido identificar aquellos temas importantes para la sostenibilidad de APC en el ámbito económico, social y ambiental. Es sobre estos temas materiales que construimos nuestro reporte.

El análisis de materialidad ha constituido un proceso complejo que describimos a continuación (G4-18).

1.3.

1. Revisión

Hicimos una revisión de los objetivos de cada una de las áreas de la empresa y de los grupos de interés con los que cada una tiene mayor relación. En esta revisión también hemos incluido diferentes documentos internos, entre los cuales destacan los informes de gestión, que evidencian las acciones para gestionar los impactos de la organización sobre los diferentes grupos de interés.

2. Identificación

Llevamos a cabo un Taller de Materialidad donde participaron los gerentes de diferentes áreas de la empresa. En él se elaboró una lista de las principales expectativas de nuestros grupos de interés, recolectadas a través de los diferentes mecanismos de diálogo que tenemos con cada uno de ellos. También identificamos los principales impactos económicos, sociales y ambientales derivados de los objetivos de cada una de las áreas de APC.

3. Priorización

Las expectativas de los grupos de interés fueron priorizadas utilizando la metodología de madurez propuesta por AccountAbility¹, y nuestros impactos fueron priorizados de acuerdo a su probabilidad de ocurrencia y riesgo. Luego de esta operación hicimos un cruzamiento de las expectativas e impactos que se muestra en el gráfico de materialidad.

4. Validación

Los aspectos GRI y aquellos propios del negocio fueron validados y aprobados por la Jefatura de Responsabilidad Social y por la Gerencia de Operaciones.

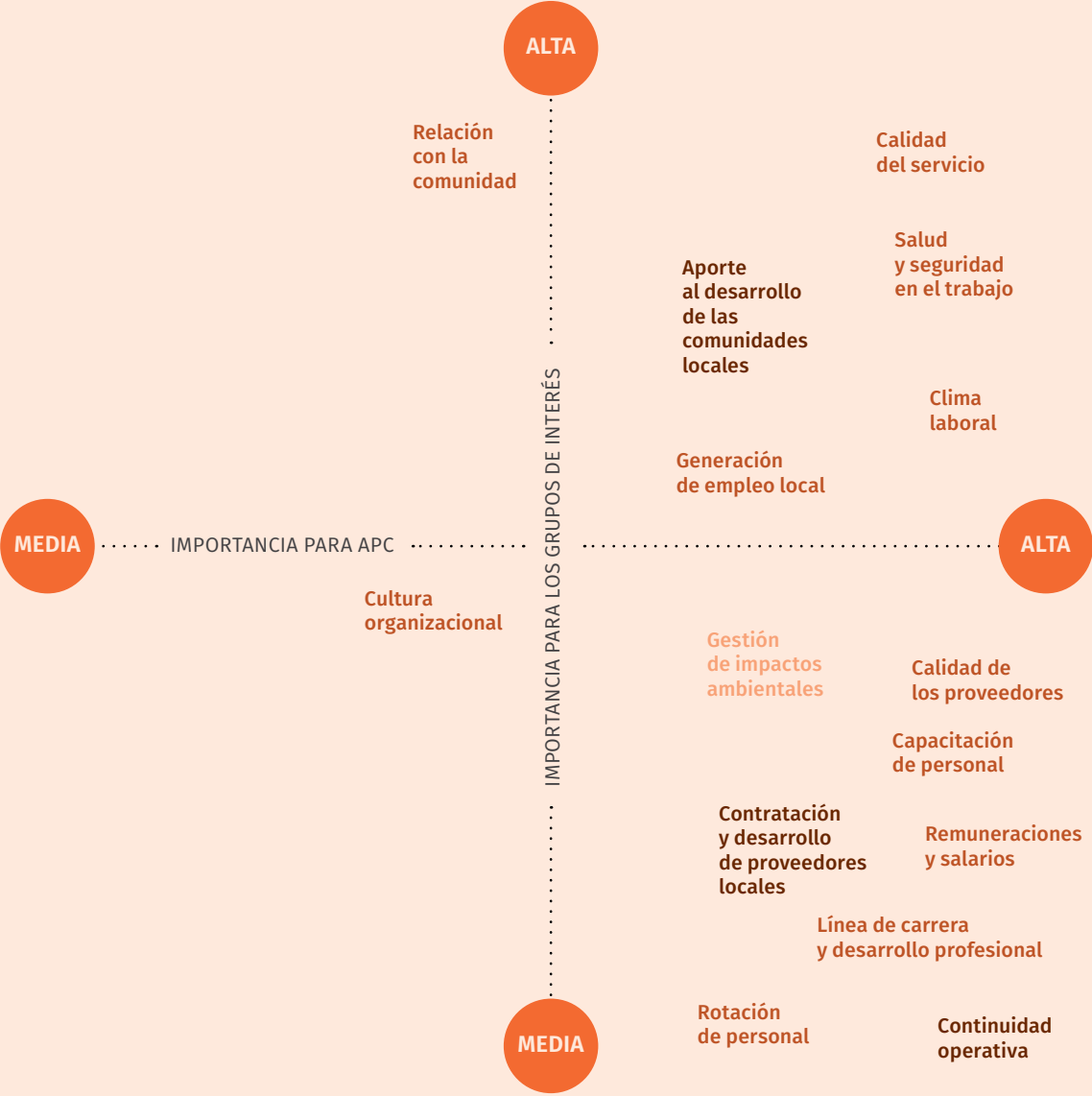
¹ AccountAbility es una organización internacional que trabaja por el desarrollo sostenible y la responsabilidad social al orientar a empresas y organizaciones de todo tipo en este ámbito.

Lista de aspectos materiales y cobertura (G4-19, G4-20, G4-21)*

Tema	Cobertura	Aspecto GRI asociado
Calidad de servicio: satisfacción de los clientes, comunicación con ellos, inocuidad alimentaria, excelencia operativa	Interna y externa	Salud y seguridad de los clientes
		Etiquetado de los productos y servicios Propio de APC: excelencia operativa
Aporte al desarrollo de las comunidades locales	Interna y externa	Comunidades locales
		Impactos económicos indirectos
Generación de empleo local	Interna y externa	Empleo
Relación con la comunidad		Comunidades locales
Contratación y desarrollo de proveedores locales	Interna y externa	Prácticas de adquisición
Capacitación del personal		Capacitación y educación
Línea de carrera y desarrollo profesional	Interna	Capacitación y educación
Cultura organizacional		Propio de APC: cultura organizacional
Salud y seguridad en el trabajo	Interna y externa	Salud y seguridad en el trabajo
Remuneraciones y salarios		Propio de APC: condiciones laborales
Clima laboral: beneficios laborales, balance trabajo-familia, reconocimiento	Interna	Propio de APC: condiciones laborales
Rotación de personal		Empleo
Continuidad operativa	Interna	Desempeño económico
Calidad de los proveedores		Propio de APC: gestión con proveedores
Gestión de impactos ambientales	Interna	General: medio ambiente

* Al ser nuestro primer reporte de sostenibilidad, el alcance y la cobertura de los aspectos materiales no presentan cambios significativos (G4-23).

Aspectos materiales



Dimensión económica Dimensión ambiental Dimensión social

Cap. 02

APOYO PARA NUESTROS CLIENTES



*Desde 1978, nuestro objetivo
fue ofrecer soluciones para
nuestros clientes y ayudarlos
a crecer en sus operaciones.*





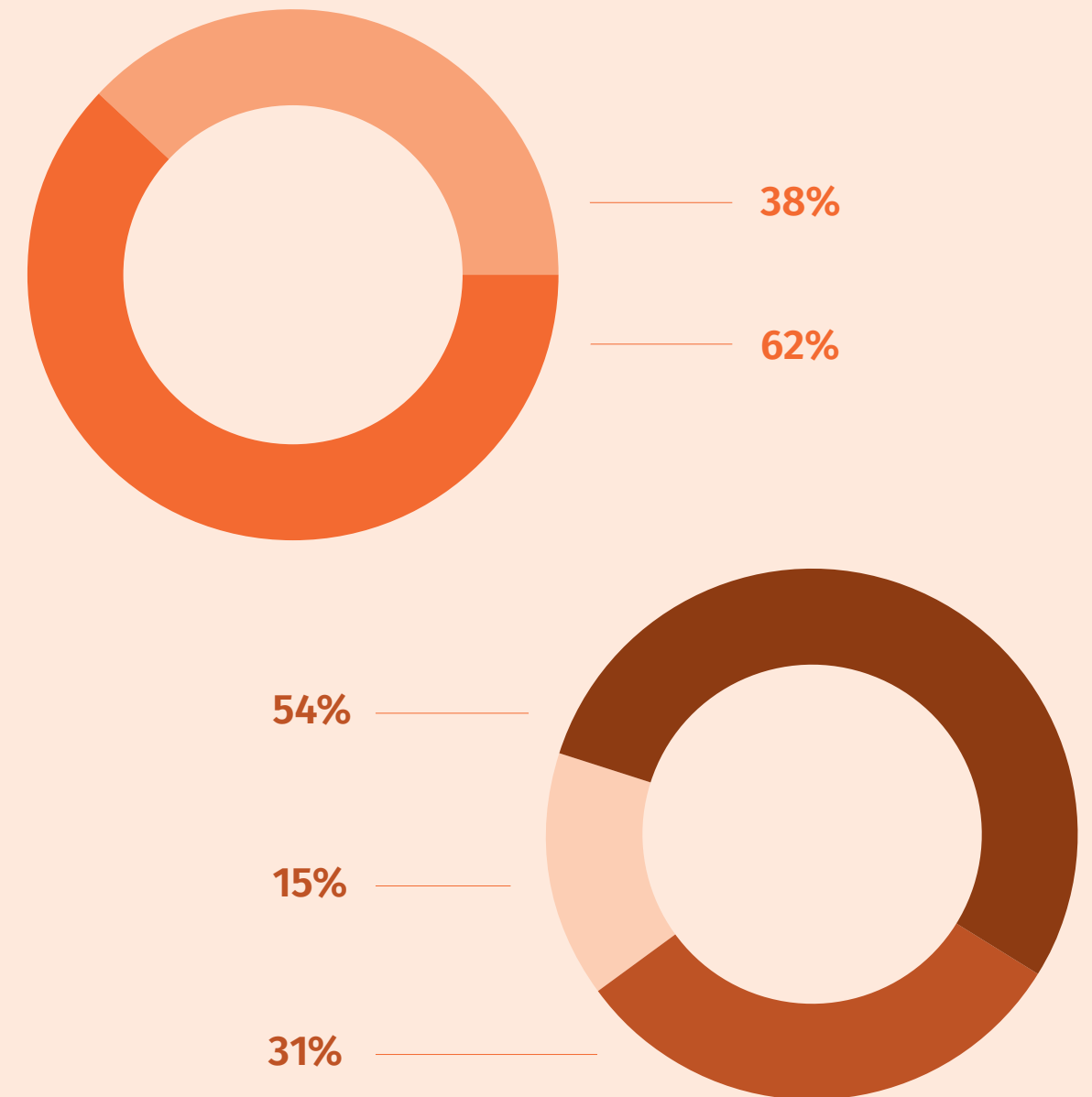
Nuestras operaciones y servicios

NUESTRAS OPERACIONES (G4-6, G4-8)

En 2015 tuvimos trece operaciones en nueve regiones del país, que sirvieron a seis tipos de industrias. La mayoría de nuestros clientes pertenece al sector de la minería. A este le siguen los hidrocarburos (petróleo) y consumo masivo, y posteriormente los relacionados a los campos de educación, energía y terminal portuario. Con todos ellos manejamos contratos de una duración promedio de seis años.

2015

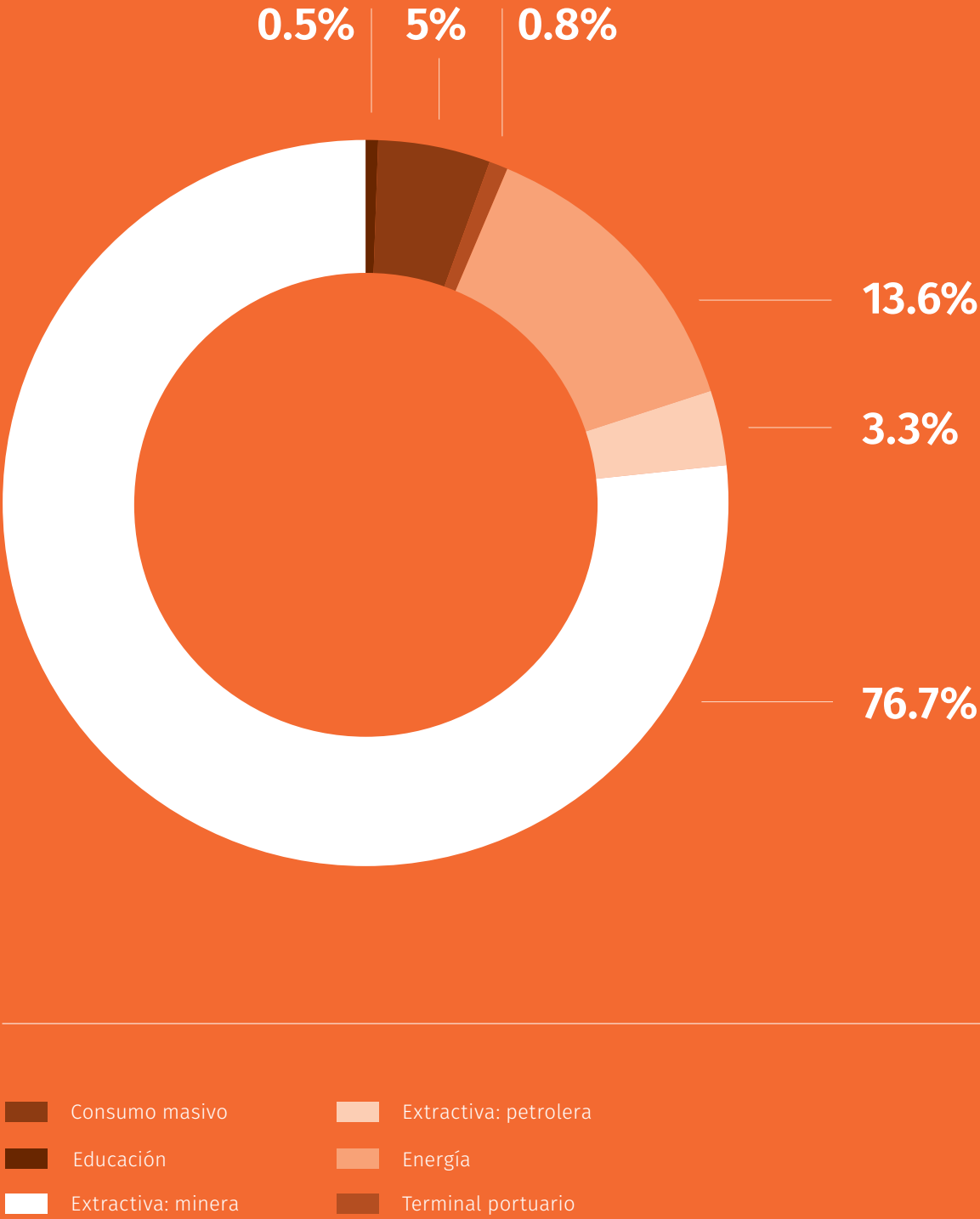
Distribución de operaciones por región



- Lima y Callao
- Operaciones remotas
- Costa
- Sierra
- Selva

Detalle de nuestras operaciones y clientes					
Nombre de operación	Cliente	Tipo de industria	Ubicación	Duración del contrato (años)	Porcentaje sobre el total de facturación
Antamina	Compañía Minera Antamina	Extractiva: minera	Áncash	5	44.0%
Toromocho	Minera Chinalco Perú	Extractiva: minera	Junín	8	22.7%
Central Hidroeléctrica Chaglla	Odebretch	Energía	Huánuco	4	13.6%
Uchucchacua	Compañía de Minas Buenaventura	Extractiva: minera	Cerro de Pasco	3	4.6%
Gloria	Gloria	Consumo masivo	Lima	10	3.9%
Contonga	Nystar	Extractiva: minera	Áncash	3	2.9%
Perenco	Perenco Perú Petroleum	Extractiva: petrolera	Loreto	4	2.4%
CNPC (Campamento la Peruanita)	Compañía Petrolera Nacional China	Extractiva: minera	Cusco	4	2.2%
Ambev	Ambev	Consumo masivo	Lima	13	1.1%
Refinería	Petroperú	Extractiva: petrolera	Loreto	4	0.9%
Impala	Impala	Terminal portuario	Callao	7	0.8%
Newton	Newton College	Educación	Lima	14	0.5%
Angloamerican	Angloamerican	Extractiva: minera	Lima	5	0.3%

Distribución de la facturación según tipo de industria



NUESTROS SERVICIOS (G4-4)

En APC creemos que la innovación es vital para diseñar servicios que impacten positivamente en la calidad de vida de nuestros clientes, haciéndolos sentir como en casa. Es a través de nuestros servicios que trabajamos para que ellos y sus colaboradores tengan la tranquilidad de concentrarse en los aspectos claves de sus negocios. Este es el valor agregado que ofrecemos y que ha caracterizado nuestro desempeño desde un inicio. Las propuestas técnicas que presentamos a nuestros clientes potenciales son hechas a la medida y se adaptan a las necesidades y preferencias de cada uno de ellos.

Alimentación

Para APC es un privilegio ofrecer el servicio de alimentación a nuestros clientes, a sus colaboradores y contratistas. Por ello nuestra labor se basa en la calidad del servicio. Prestamos especial atención a los aspectos del servicio

donde interactuamos directamente con nuestros clientes, pues este vínculo es esencial para la percepción que generamos. Buscamos brindar un espacio que los traslade a la comodidad de su hogar. Manejamos altos estándares de seguridad alimentaria. Esto se ve complementado con las habilidades de nuestro personal en el trato al usuario y en su incansable disposición de atenderlo siempre con una gran sonrisa.

Los menús para cada una de las operaciones que manejamos son diseñados en la sede central en Lima por un equipo de nutricionistas y chefs especializados, que tiene en cuenta los aspectos nutricionales y gastronómicos necesarios para una ración de alto valor proteico. Trabajamos constantemente en la innovación de nuestros menús a través de la preparación técnica. Contamos con el Módulo Oracle Diseño de Menú (DM), un sistema para la elaboración de menús que permite cambiarlos según requerimientos internos





operativos de APC o de los clientes. El sistema está diseñado sobre la base de más de 5,000 recetas elaboradas de acuerdo a cada región, y con especial énfasis en los gustos y en las preferencias de cada grupo de comensales que atendemos.

Hotelería

Brindamos a los clientes y usuarios un estándar óptimo de comodidad que compense el hecho de estar trabajando lejos de sus familias. Por ello, nos preocupamos por instruir a cada uno de nuestros colaboradores para que realicen sus labores con el mayor cuidado posible. Nuestra finalidad es evitar accidentes o daños a la salud de los usuarios y de todo el personal. Hemos diseñado medidas de prevención que permiten el adecuado cuidado de las instalaciones y de los equipos de la operación. Asimismo, nuestro personal tiene la responsabilidad de mantener ordenadas y limpias las áreas de trabajo y habitaciones.

Lavandería

Ofrecemos el servicio de lavado de ropa de los huéspedes temporales y permanentes de nuestros clientes. Utilizamos insumos biodegradables y detergentes supervisados.

Limpieza

Contamos con profesionales y técnicos altamente calificados y entrenados, además de equipos de limpieza para realizar el servicio requerido por nuestros clientes. Dentro de las responsabilidades de este servicio está la de realizar un repaso diario a los pasadizos principales y escaleras, así como la reposición de consumibles en los baños.

Recreación

Ofrecemos servicios de recreación para que nuestros clientes y usuarios tengan momentos de confort y entretenimiento aun estando lejos de sus casas. Así, brindamos una variedad de juegos de mesa y videojuegos, y contamos con salas de internet y televisión. Además, a fin de cuidar su salud física, contamos con gimnasios y organizamos campeonatos deportivos en disciplinas como fútbol y vóley. Por otro lado, en 2015 creamos el servicio APCafé, con el cual brindamos un espacio para disfrutar de deliciosos cafés y *snacks*.

Mantenimiento mayor y menor

Realizamos una evaluación de las instalaciones de nuestros clientes basada en inspecciones periódicas, con el objetivo de realizar mantenimientos preventivos y correctivos a las instalaciones, infraestructuras, a los sistemas eléctricos y sanitarios, así como a los mobiliarios y pozos a tierra. Para ello contamos con un equipo de carpinteros, electricistas, mecánicos, gasfiteros y pintores.

Mantenimiento y operación de plantas de agua

Operamos y mantenemos plantas de agua potable, de filtración simple, ósmosis inversa y plantas de aguas residuales, que otorgan la garantía y seguridad necesaria a los usuarios y al medio ambiente.

Facilities management

Brindamos servicios específicos para nuestros clientes con los que complementamos nuestra variada oferta:

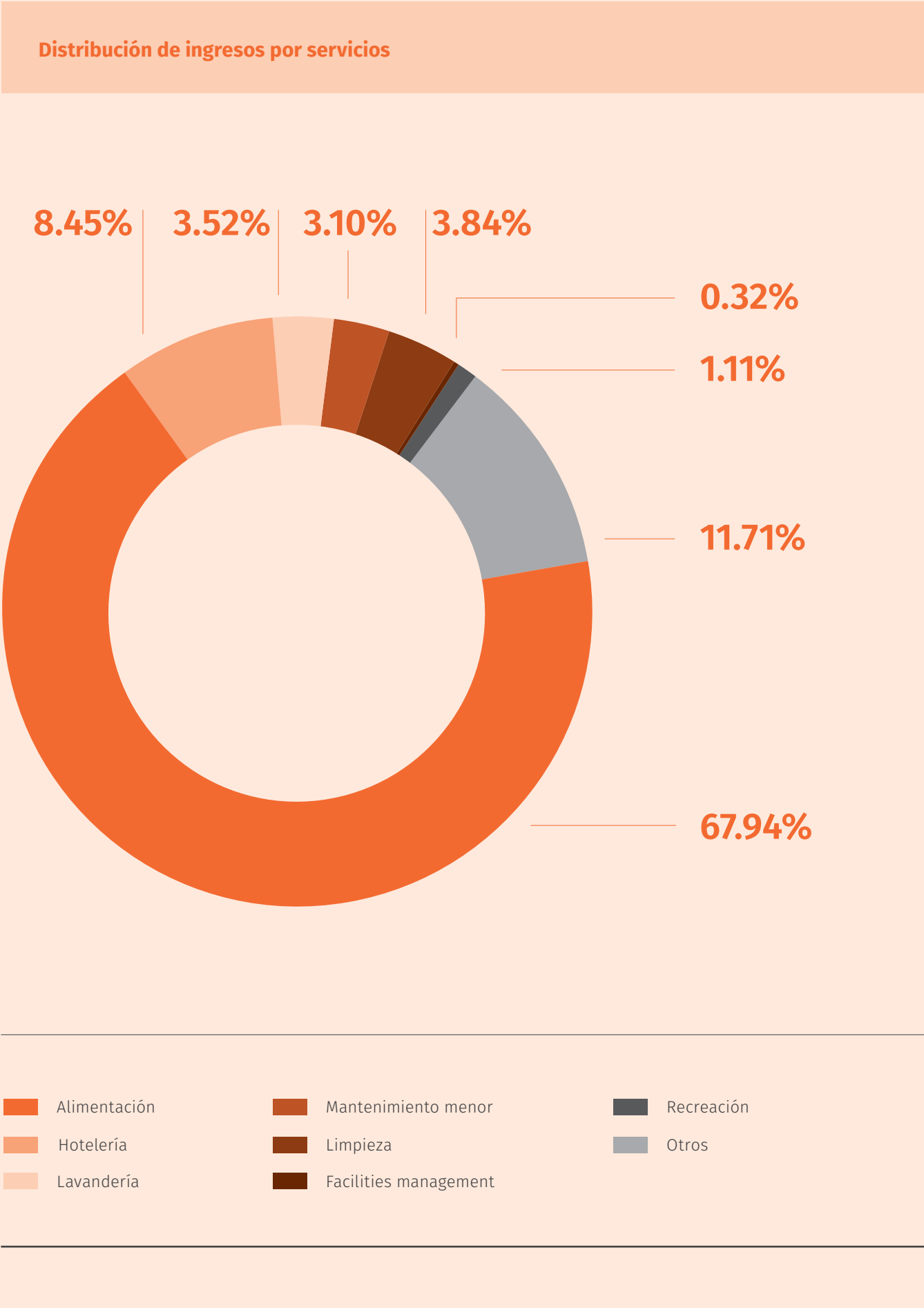
- » Administración de locales
- » Mantenimiento de infraestructuras
- » Limpieza industrial
- » Jardinería
- » Administración de compras
- » Logística
- » Mensajería (*courier*)
- » Recepción y secretarías
- » Manejo de central telefónica
- » Conserjes
- » Manejo y control de salas de reuniones

Programas de apoyo a las comunidades

Los programas de apoyo a las comunidades se describen en la sección "Apoyo para la Comunidad".



Servicios por operación										
Nombre de operación	Cliente	Alimentación	Hotelería	Lavandería	Mantenimiento menor	Mantenimiento y operación de plantas de agua	Limpieza	Facilities management	Recreación	Programas de apoyo a las comunidades
Antamina	Compañía Minera Antamina	X	X	X	X		X		X	X
Toromocho	Minera Chinalco Perú	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Central Hidroeléctrica Chaglla	Odebretch	X	X	X			X	X	X	
Uchucchacua	Compañía de Minas Buenaventura	X								
Gloria	Gloria	X								
Contonga	Nystar	X	X	X		X	X			X
Perenco	Perenco Perú Petroleum	X	X	X				X		
CNPC (Campamento la Peruanita)	Compañía Petrolera Nacional China	X	X	X				X	X	
Ambev	Ambev	X								
Refinería	Petroperú	X								
Impala	Impala	X								
Newton	Newton College	X								
Angloamerican	Angloamerican				X		X	X		



NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO (G4-12)

No sería posible ofrecer toda nuestra variedad de servicios sin el respaldo de nuestros proveedores, quienes conforman un grupo de interés crucial para nuestra operación. Contamos con 1,698 proveedores, de los que 573 fueron incorporados durante 2015 (G4-13). Dividimos a nuestros proveedores en las categorías de insumos, bienes y servicios según el producto del que nos abastecen (tabla inferior).

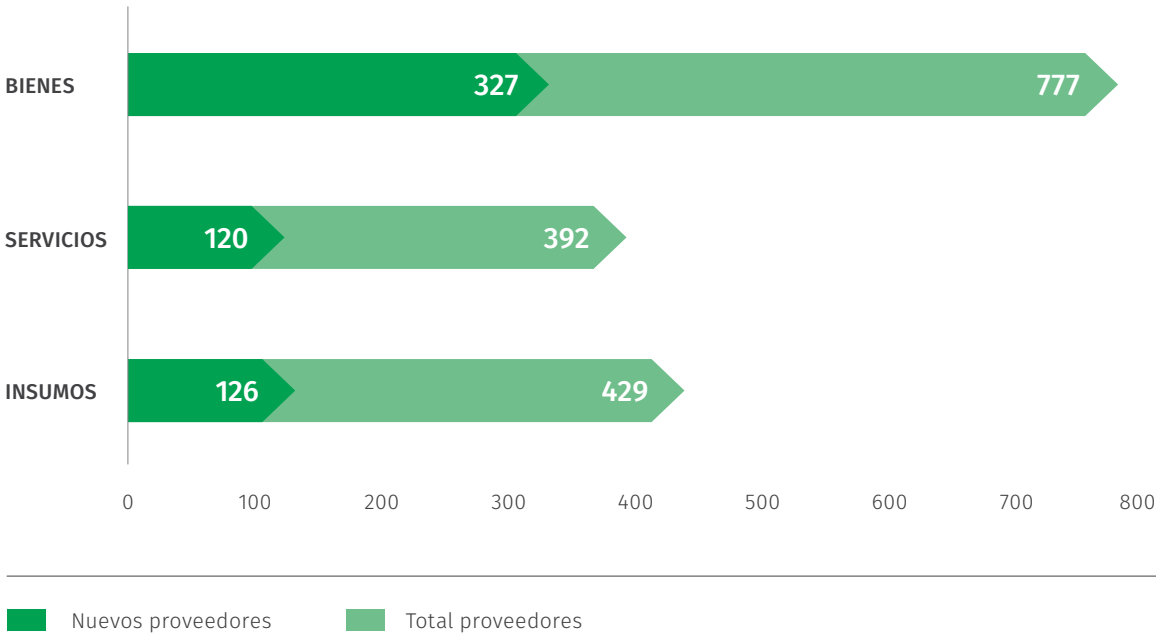
El pago total a proveedores durante 2015 ascendió a S/. 86'782,331. El gráfico de la siguiente página muestra la distribución del pago según categoría de proveedores.

En APC buscamos generar oportunidades de desarrollo y crecimiento económico de forma descentralizada. Por ello, desarrollamos una política de inclusión social como eje transversal a nuestras operaciones.

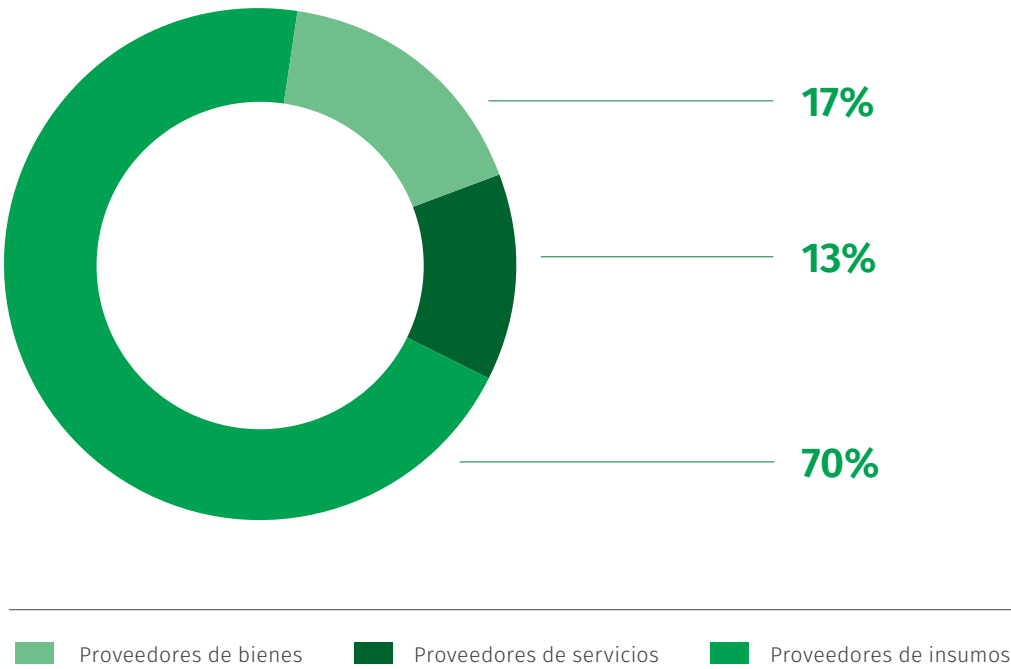
Durante 2015 hemos incluido un mayor número de empresas locales en nuestro circuito de compras (G4-13). Esto nos permite reducir los tiempos de aprovisionamiento de insumos y, sobre todo, nos da la oportunidad de desarrollar negocios locales con asesoría, para que estos proveedores mejoren sus habilidades y la calidad de sus productos. Además, nos permite establecer vínculos más cercanos y fuertes con las áreas de influencia de nuestros clientes. En la sección "Apoyo para la comunidad", brindamos más información sobre la gestión con proveedores locales (G4-DMA-Prácticas de adquisición).

Clasificación de proveedores		
Proveedores de bienes	Proveedores de servicios	Proveedores de insumos
Materiales de lavado y limpieza	Transporte	Cárnicos
Utilería	Salud	Verduras
Menaje	Alquileres	Frutas
Equipos de seguridad	Almacenaje	Productos de primera necesidad
Embalajes		Lácteos y derivados
Equipamiento de cocina, lavandería, mantenimiento y otros		Enlatados
		Abarrotes
		Panadería y repostería

Cantidad de proveedores por categoría



Distribución del pago a proveedores según categoría





Excelencia operativa

En APC integramos la experiencia operativa y de gestión con el buen hacer, para lograr que nuestros clientes estén satisfechos con los servicios que les brindamos. Sabemos que cada uno de ellos nos evalúa por aquellos factores que consideran importantes según sus necesidades y expectativas particulares. Por estas razones enmarcamos nuestro trabajo en los siguientes pilares de la calidad (G4-DMA-Etiquetado de los Productos y Servicios):

1. Fiabilidad de nuestros servicios

En APC consideramos que el cumplimiento del servicio acordado es fundamental para la tranquilidad de nuestros clientes y la continuidad de nuestras operaciones. Apostamos por la transparencia en las relaciones contractuales,

ya que estamos convencidos de que la manera de generar confianza es entregando servicios correctos y oportunos. Por ello, mantenemos siempre una comunicación oportuna, capacitaciones a nuestro personal en relaciones interpersonales, y una logística oportuna y programada en función a nuestra demanda.

2. Actitud de servicio

Sabemos que el servicio en el día a día es brindado por nuestros colaboradores, por lo que son ellos quienes deben estar preparados para resolver las inquietudes de los clientes y usuarios. Preparamos a nuestros colaboradores a través de programas de capacitación, para que sean agentes de cambio en la empresa, y que esto a la vez revierta en una buena aptitud de servicio.

3. Empatía

Estamos convencidos de que todos los esfuerzos desarrollados proporcionarán a nuestros clientes y usuarios una atención individualizada, ya que los conocemos y entendemos sus problemas y necesidades. La satisfacción de los clientes es nuestra razón de ser.

4. Elementos tangibles

Los clientes –y en especial los usuarios– se llevan una primera impresión de los servicios por lo que ven, huelen, oyen, sienten y comen. Por eso esta primera impresión debe ser especial. En tal sentido trabajamos en:

- » **Instalaciones.** Si bien las instalaciones donde trabajamos son de propiedad de nuestros clientes, nos interesamos en que estas sean agradables, armoniosas y cálidas. En APC no solo trabajamos el cuidado y la limpieza de las áreas donde brindamos nuestros servicios, también

creemos que los ambientes agradables ayudan a que los comensales y huéspedes se sientan más felices. Contamos con especialistas que nos ayudan a hacer planteamientos personalizados para nuestros clientes, que les brindan identidad a su servicio.

- » **Personal.** Entendemos que la presentación personal de nuestros colaboradores es importante para sí mismos y para la presentación de nuestros servicios. Por esta razón, les otorgamos facilidades para su cuidado y los capacitamos en presentación personal y buenas prácticas de manipulación.

- » **Material de comunicación.** La comunicación de nuestros servicios a través de los menús, folletos y periódicos murales está diseñada para llegar a los usuarios de manera fácil, sencilla y directa.





5. Aseguramiento

Los servicios que brindamos se sustentan en la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros. Para conseguirla, necesitamos colaboradores competentes que conozcan su empresa y trabajo, y que sean capaces de asegurar el servicio que ofrecemos. En APC entendemos que nuestro personal debe contar con los conocimientos de su profesión y las habilidades personales y sociales que sirvan para el desarrollo de su labor.

Como parte de nuestro sistema de mejora continua, y sobre la base de los Pilares de la Calidad, contamos con un sistema periódico de encuestas de satisfacción en nuestras operaciones. En 2015 evaluamos la satisfacción sobre nuestros servicios de alimentación, hotelería, limpieza, lavandería y mantenimiento, y obtuvimos un 91% de satisfacción global (G4-PR5). La encuesta fue aplicada en once de nuestras operaciones, lo cual corresponde al 85% de nuestros clientes. La encuesta evalúa los aspectos que se muestran en la siguiente tabla.

Resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes (G4-DMA-Etiquetado de los productos y servicios; G4-PR5)

Aspecto evaluado	Porcentaje de satisfacción
Comunicación con el responsable de la operación	93.3%
Impresión general del cliente sobre los servicios prestados	91.6%
Satisfacción con los servicios prestados	93.6%
Cumplimiento de las condiciones contractuales	80.0%
Competencia de la supervisión destacada en la operación	91.6%
Competencia del personal operativo destacado en la operación	91.6%
Orden, limpieza y organización de las actividades	93.6%



Gestión de la calidad

En APC buscamos proveer a nuestros clientes de productos y servicios que cumplan con los estándares de calidad sanitaria, nutricional y gastronómica. Para tal fin, contamos con un área de calidad conformada por un equipo multidisciplinario y con experiencia en el desarrollo y la implementación de sistemas de gestión de inocuidad de los alimentos. Este equipo lo conforman 35 profesionales de los campos de la ingeniería de alimentos, de biología, bromatología y nutrición. Sus principales objetivos son asegurar el cumplimiento de la

Política de Inocuidad de los Alimentos, mantener un ambiente higiénico a lo largo de la cadena de producción y fortalecer la cultura de calidad sanitaria en la organización.

En APC contamos con un Sistema de Aseguramiento de la Inocuidad de los Alimentos basado en la Norma ISO 22000, el cual integra los conceptos actuales de Gestión de la Calidad (ISO 9001) y del Sistema HACCP. Así, la identificación, evaluación y el control de nuestros productos está garantiza (G4-DMA-Salud y seguridad de los clientes).

2.3.

El alcance del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos se aplica a toda la cadena de producción, desde la validación de proveedores hasta el servicio final (G4-PR1):

- » **Validación de proveedores.** Asegura la calidad e inocuidad de las materias primas y de los servicios adquiridos. Con esto se reduce el riesgo de que ingresen materias primas no aptas a nuestra cadena productiva.
- » **Recepción de materias primas.** Inspección de calidad de todas las materias primas al momento de su llegada.
- » **Almacenamiento.** Control y verificación del cumplimiento de las especificaciones para las materias primas.
- » **Despacho de almacén.** Garantiza que las materias primas y los insumos sean adecuadamente empacados, estibados y transportados a su destino, a fin de que conserven sus atributos de calidad y aptitud para el uso.
- » **Procesos primarios.** Todos los tratamientos previos a los que son sometidos las materias primas e insumos antes de ser incorporados en la elaboración de productos finales. Se incluyen los procesos de descongelación y habilitación de cárnicos, lavado, desinfección y habilitación de frutas, vegetales, etc.
- » **Procesos secundarios.** Tienen que ver con la preparación propiamente dicha de nuestros productos finales (menús, recetas, entre otros).

El principal objetivo para 2015 fue brindar alimentos sanos y que no hagan daño a la salud de nuestros clientes. Al respecto, no se ha reportado ningún accidente de origen alimentario (intoxicación, infección o toxoinfección alimentaria), lo que demuestra el cumplimiento de la Política de Inocuidad de los Alimentos (G4-PR2).

Otros logros importantes en 2015 fueron una calificación de 91% en la inspección higiénica sanitaria y de 96.2% en el cumplimiento de los análisis microbiológicos realizados por la empresa acreditada Inspectorate Service Perú S.A.C. Además, obtuvimos 91.1% (promedio de todas las operaciones) en el programa de capacitación sanitaria.

VALIDACIÓN DE PROVEEDORES (G4-12)

Manteniendo nuestra política de calidad e inocuidad de las materias primas y de los servicios que adquirimos durante 2015, 170 de nuestros proveedores fueron validados desde el punto de vista higiénico-sanitario. De este grupo, diez eran proveedores incorporados ese año.



Proveedores que fueron evaluados y validados en función de la calidad		
Ítem	Categoría	Cantidad de proveedores validados
Carne y productos cárnicos	Insumos	18
Productos hidrobiológicos	Insumos	10
Frutas, hortalizas (frescos y procesados)	Insumos	31
Leche y productos lácteos	Insumos	8
Huevos frescos de aves	Insumos	4
Productos de pastelería y panificación	Insumos	15
Víveres secos	Insumos	65
Productos para limpieza y desinfección	Bienes	3
Envase y embalaje de alimentos	Servicios	7
Otros servicios	Servicios	9
Total		170



Gestión del medio ambiente

En APC contamos con un área de HSE (Health Safety and Environment) conformada por 29 colaboradores distribuidos en todas las operaciones. Los principales objetivos del área son establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente, al proponer acciones y mejoras continuas a la prevención de incidentes. Asimismo, buscamos generar una cultura de seguridad permanente, que garantice el cumplimiento de las políticas, los procedimientos y las normas de seguridad, salud y medio ambiente en todas nuestras operaciones a nivel nacional.

Para cumplir con sus funciones, el área de HSE ha elaborado una Política Integrada de Gestión de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Responsabilidad Social. También contamos con un Procedimiento de Gestión de Residuos que entra en vigencia siempre que el cliente no haya establecido sus propios estándares al respecto.

Asimismo, el área de HSE elabora anualmente un Plan de Manejo Ambiental Corporativo, cuyo objetivo es prevenir, corregir y/o mitigar los impactos ambientales sobre los componentes físicos y biológicos que son consecuencia de nuestras actividades. Cada operación cuenta además con su propio Plan de Manejo Ambiental. Mensualmente las operaciones generan informes referentes a la gestión de HSE, donde se detallan los avances del programa anual de salud, seguridad y medio ambiente en el trabajo. A fin de año las operaciones generan un informe final de todas las actividades realizadas dentro de la gestión HSE (G4-14, G4-DMA-General, G4-DMA-Salud y seguridad en el trabajo).

Durante 2015 hemos administrado un presupuesto de S/. 1'319,500 para cubrir nuestros costos de prevención y gestión ambiental (G4-EN31). Al contar con un área de HSE este presupuesto también abarca costos relacionados a la salud y seguridad de nuestros colaboradores (G4-DMA-Salud y seguridad en el trabajo). Nuestro presupuesto

anual no cubre el tratamiento de residuos, ya que este aspecto es gestionado directamente por nuestros clientes en cada operación.

Los principales logros sobre nuestra gestión ambiental en 2015 fueron:

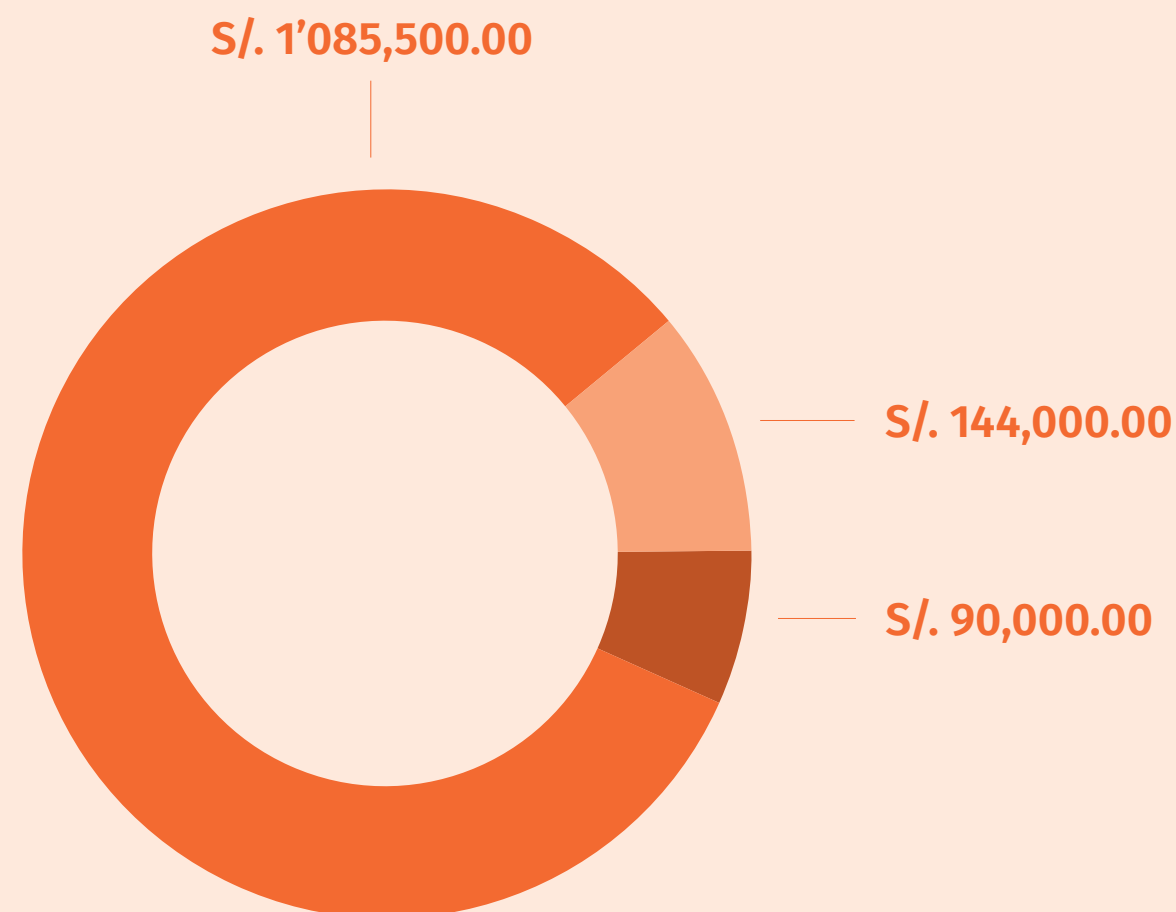
- » Inicio del proceso de certificación de la norma ISO 14001
- » Reducción del consumo de aceite residual en 30% a través del sistema de filtración de aceite de cocina
- » Donación de 1.5 toneladas métricas de residuos reprovechables (plástico y cartón) a la asociación Traperos de Emaús
- » Implementación de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales en Oficinas en nuestra sede principal
- » Reducción del consumo de papel de oficina en un 20% respecto a 2014

2.4.





Desglose de los gastos e inversiones ambientales (G4-EN31)



Equipos de protección personal Monitoreo ocupacional Capacitación



Salud y seguridad en el trabajo

Al ser los colaboradores nuestro principal activo, es prioridad preocuparnos por salvaguardar su salud e integridad física. Comprendemos que los indicadores relacionados a la salud y seguridad forman parte del sistema de gestión de nuestros clientes y, por lo tanto, afectan su desempeño directamente. Por estas razones nuestra área de HSE tiene como objetivo prevenir cualquier tipo de incidente a través de capacitaciones, inspecciones y medidas preventivas. Además, se realiza un seguimiento al monitoreo ocupacional en todas nuestras operaciones a nivel nacional, el cual toma en cuenta las recomendaciones para el cuidado de la salud en el trabajo.

Para cumplir de manera descentralizada con los objetivos en materia de salud y seguridad contamos con un Comité de Salud y Seguridad en la sede principal de Jesús María, y con siete subcomités distribuidos en seis de nuestras operaciones. Para tal fin contamos con un procedimiento de conformación de comité y subcomité Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual establece que cada operación que cuente con más de 20 trabajadores organizará un subcomité de salud y seguridad, conformado en 50% por personal con poder de decisión (responsables de HSE de la operación, jefaturas o responsables de otras áreas) y en su otro 50% por representantes de los colaboradores de cada operación.

2.5.



Estos últimos votan a nivel nacional para conformar el Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ambos sesionan dentro de los primeros diez días hábiles de cada mes en Lima y en las operaciones donde están conformados.

Entre las principales funciones del Comité de Salud y Seguridad destacan:

- » Aprobar el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- » Aprobar el Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- » Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de las políticas, de los planes y programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, y de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- » Aprobar el plan anual de capacitación de los trabajadores sobre seguridad y salud en el trabajo.

- » Realizar inspecciones periódicas en las áreas administrativas y operativas, instalaciones, maquinaria y equipos, a fin de reforzar la gestión preventiva.
- » Investigar las causas de todos los incidentes, accidentes y de las enfermedades ocupacionales que ocurran en el lugar de trabajo.
- » Verificar el cumplimiento y la eficacia de sus recomendaciones, para evitar la repetición de los accidentes y la ocurrencia de enfermedades profesionales.
- » Analizar y emitir informes de las estadísticas de los incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales ocurridas en el lugar de trabajo, cuyo registro y evaluación deben ser constantemente actualizados por la unidad orgánica de seguridad y salud en el trabajo del empleador.
- » Colaborar con los servicios médicos y de primeros auxilios.
- » Supervisar los servicios de seguridad y salud en el trabajo.

- » Reportar a la máxima autoridad del área de HSE los siguientes casos de manera inmediata: los accidentes mortales o incidentes peligrosos, los resultados de la investigación de cada accidente mortal y las medidas correctivas adoptadas, las estadísticas trimestrales de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales, y las actividades trimestrales del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- » Reunirse mensualmente en forma ordinaria para analizar y evaluar el avance de los objetivos establecidos en el programa anual; y en forma extraordinaria para analizar accidentes que revistan gravedad o cuando las circunstancias lo exijan (G4-DMA-Salud y seguridad en el trabajo).

En 2015, 43 colaboradores estuvieron representados en Comités de Salud y Seguridad en el trabajo. Esto corresponde al 2.34% de nuestra fuerza laboral. De los 43 colaboradores, 58% son hombres y 42% mujeres (G4-LA5).

INDICADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Durante 2015 no hemos tenido víctimas mortales derivadas de accidentes, ni se han presentado casos de enfermedades profesionales. Cuando ocurre algún incidente y/o accidente recurrimos al Procedimiento de Investigación de Incidentes, en el cual se establecen los lineamientos necesarios para la realización de una efectiva investigación de accidentes e incidentes relacionados con el trabajo, así como sus efectos en la seguridad y salud de los trabajadores, contratistas, subcontratistas y visitantes. Esto permite identificar los factores de riesgo en la organización, a fin de evitar su recurrencia.

De acuerdo a lo establecido en las funciones de los Comités de Salud y Seguridad, todos los incidentes y accidentes son reportados e investigados oportunamente (G4-LA6).

Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y víctimas mortales, por región y sexo (G4-LA6)

	Lima y Callao		Operaciones remotas		Total hombres	Total mujeres	Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres			
Víctimas mortales	0	0	0	0	0	0	0
Lesiones	0	3	37	10	37	13	50
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0
Días perdidos	0	15	120	17	120	32	152
Tasa de absentismo	0	0	0	0	0	0	0

Cap. 03

APOYO PARA NUESTROS COLABORADORES



*Sin una sólida base humana
sería imposible hacer bien
nuestro trabajo. En APC,
nuestra gente es primero.*





Nuestro equipo

(G4-DMA-EMPLEO)

En APC los colaboradores son considerados el recurso y activo más importante de la organización. Son el motor y capital de desarrollo, además de la base y el pilar fundamental de la empresa. Asimismo, son el nexo más importante entre la empresa y nuestros clientes, ya que el trabajo de APC involucra una relación estrecha y un acercamiento personal en un espacio de convivencia que genere una sensación de calidez para clientes y colaboradores. Sin nuestra fuerza laboral, seleccionada y colocada estratégicamente en cada posición, no podríamos realizar el trabajo con la calidad que nos identifica y que nos ha permitido continuar ganando nuevos contratos.

Es por ello que estructuralmente contamos con el área de capital y gestión humana, la cual se encarga de buscar y seleccionar talentos que se adecúen a los perfiles laborales y a la cultura de APC; de compensar el trabajo de los colaboradores de manera puntual; de otorgarles beneficios de acuerdo a la ley y los que ofrecemos voluntariamente de manera adicional a esta; y de elaborar e implementar políticas, procedimientos y programas que fomenten un ambiente de trabajo atractivo y comfortable para ellos.

El área de capital y gestión humana cuenta con personal distribuido en todas nuestras operaciones para brindar un soporte descentralizado al colaborador. En 2015, este sector pasó por una reestructuración al contar con un nuevo subgerente desde la segunda mitad del año. Durante 2016 se pondrán en marcha acciones enfocadas en promover el bienestar del colaborador en el área.

como objetivo sentar las bases éticas y de comportamiento en el espacio de trabajo. Asimismo, tenemos procedimientos que abarcan temas de contratación de empleados locales y no locales en nuestras operaciones, las pautas para el movimiento de personal entre operaciones, y el cese de personal. Muchos de estos procedimientos serán revisados y modificados en 2016.

También en 2015 implementamos una Política de Recursos Humanos, la cual contiene los lineamientos de las relaciones con nuestros colaboradores y los compromisos establecidos con dicho grupo de interés. Entre los principales compromisos destaca el respeto a sus derechos como empleados y como seres humanos. De esta manera rechazamos toda práctica que los vulnere o viole, incluida la discriminación por cualquier motivo. Asimismo, apoyamos el derecho de asociación y negociación colectiva, aunque debido a las buenas relaciones que mantenemos con los colaboradores no contamos con sindicatos (G4-11).

En APC contamos con un equipo de trabajo conformado por 1,834 colaboradores, de los cuales el 65% son hombres y el 35% mujeres. Todos ellos cuentan con contratos. Además, aquellos colaboradores que ocupan puestos claves (como gerencias o superintendencias) y aquellos que ya tienen más de cinco años laborando en la empresa cuentan con contratos indefinidos.

También contamos con diferentes documentos normativos enfocados en el colaborador. Por un lado, tenemos un Código de Conducta y un Reglamento Interno de Trabajo que tienen

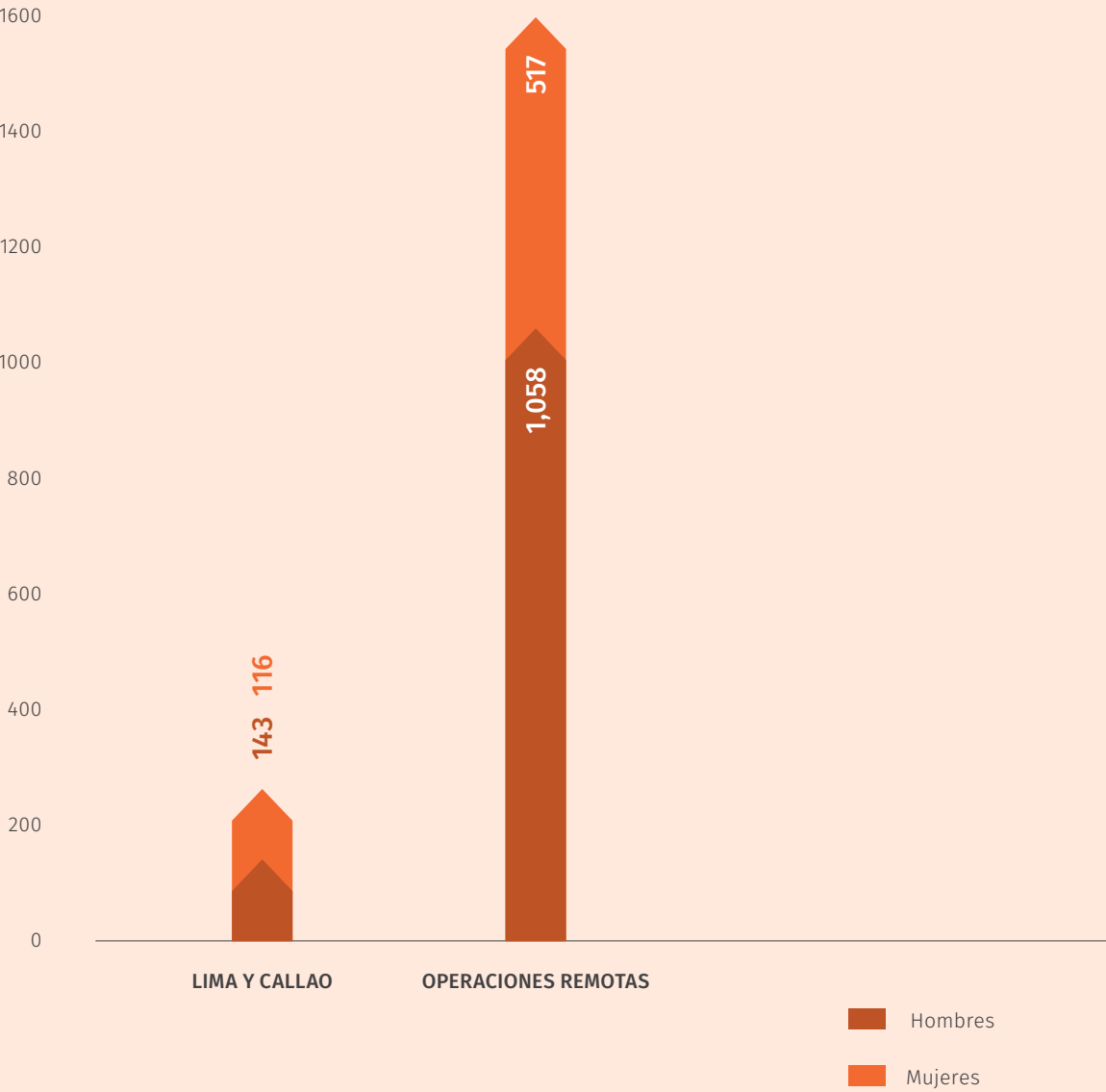
El 86% de los colaboradores se encuentra trabajando en operaciones remotas. De estos, el 20% corresponde a trabajadores locales contratados en el marco de nuestros Programas de Apoyo a las Comunidades. La gestión con colaboradores locales se desarrollará en la sección APC: Apoyo para la Comunidad.

3.1.

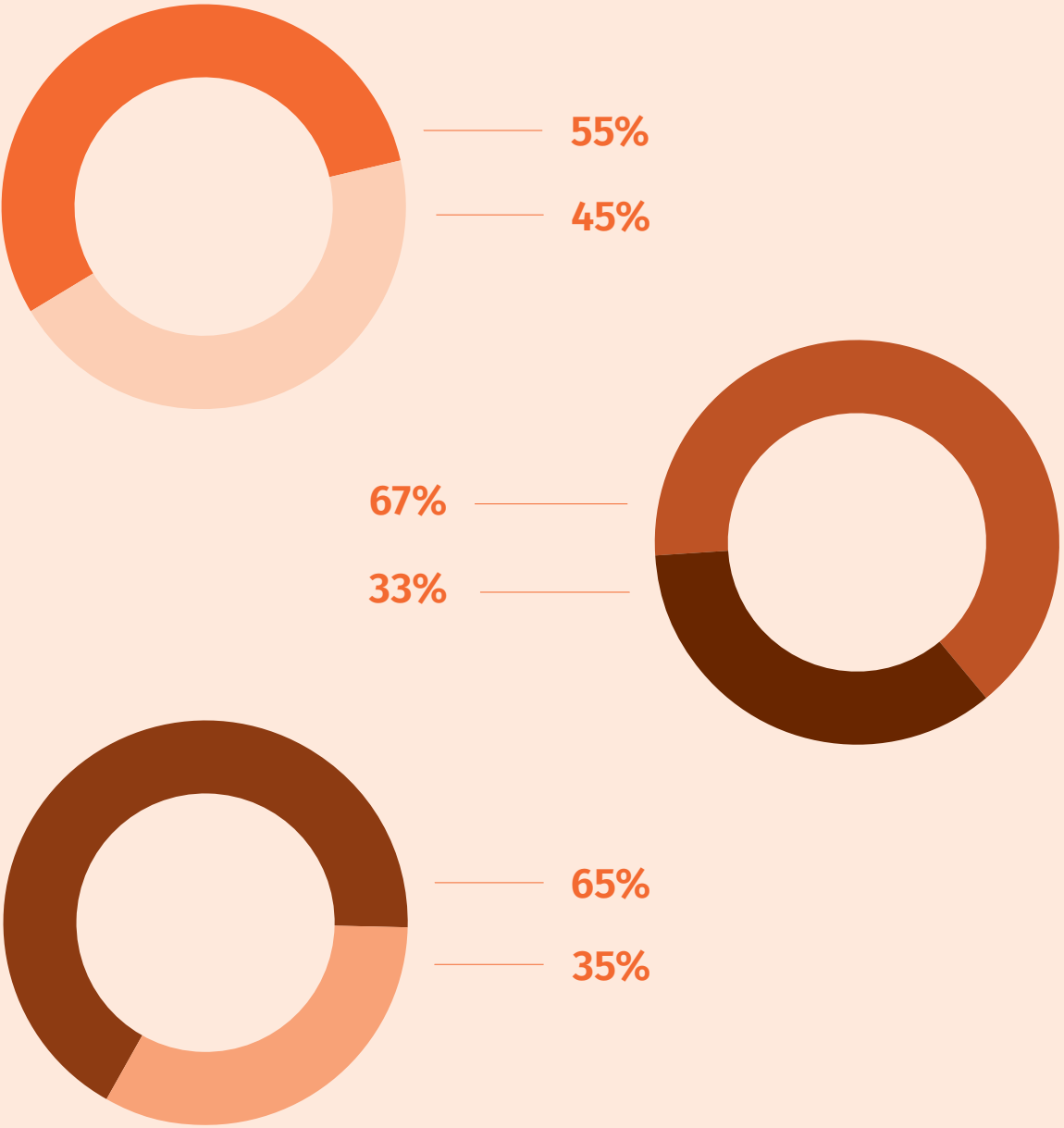
Colaboradores por tipo de contrato y sexo (G4-10)			
Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
Definido (con fecha de vencimiento)	1,142	604	1,746
Indefinido	59	29	88
Total	1,201	633	1,834

Colaboradores por región y sexo (G4-10)

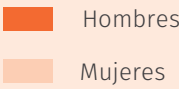
Región	Hombres	Mujeres	Total
Lima y Callao	143	116	259
Operaciones remotas	1,058	517	1,575
Total	1,201	633	1,834



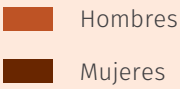
Colaboradores por región y sexo (G4-10)



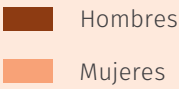
Lima y Callao



Operaciones remotas



General



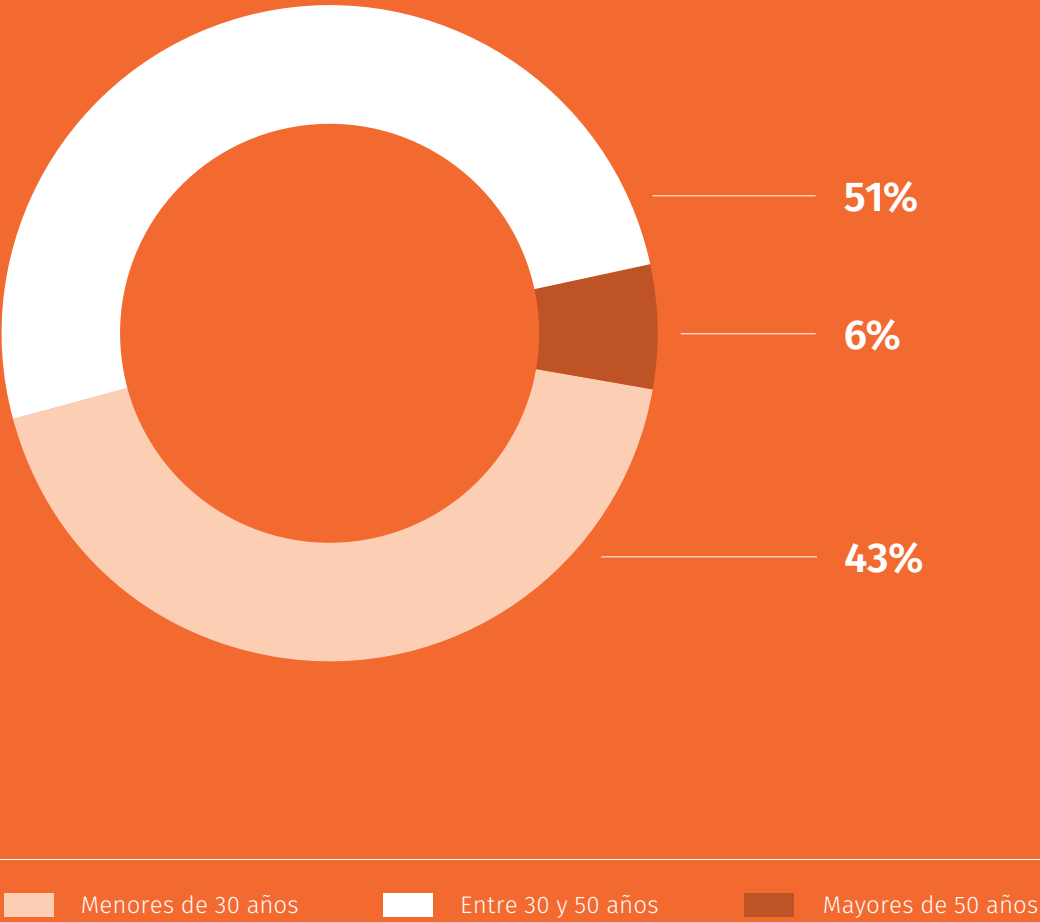


Nuestra fuerza laboral es variada no solo en origen sino también en edad. Reclutamos personal joven con la idea de darle oportunidades a los hijos de nuestros colaboradores para que lleven a cabo sus prácticas profesionales y, eventualmente, sean contratados de manera permanente si demuestran un buen desempeño para el perfil del puesto. A lo largo de nuestros 37 años de operación hemos visto a colaboradores desarrollar sus vidas dentro de APC y crecer profesionalmente al escalar nuestra estructura de puestos.

En 2015 contratamos a 590 nuevos colaboradores. Asimismo, 579 personas fueron desvinculadas debido a comportamientos que atentan contra nuestro Reglamento Interno de Trabajo y por decisión propia, debido a la alta rotación de colaboradores y a que los planes de crecimiento de la empresa implicaron una reestructuración del área de capital y gestión humana.

Colaboradores por edad y sexo (G4-10)

Rango de edad	Hombres	Mujeres	Total
Menores de 30 años	501	282	783
Entre 30 y 50 años	616	323	939
Mayores de 50 años	84	28	112
Total	1,201	633	1,834



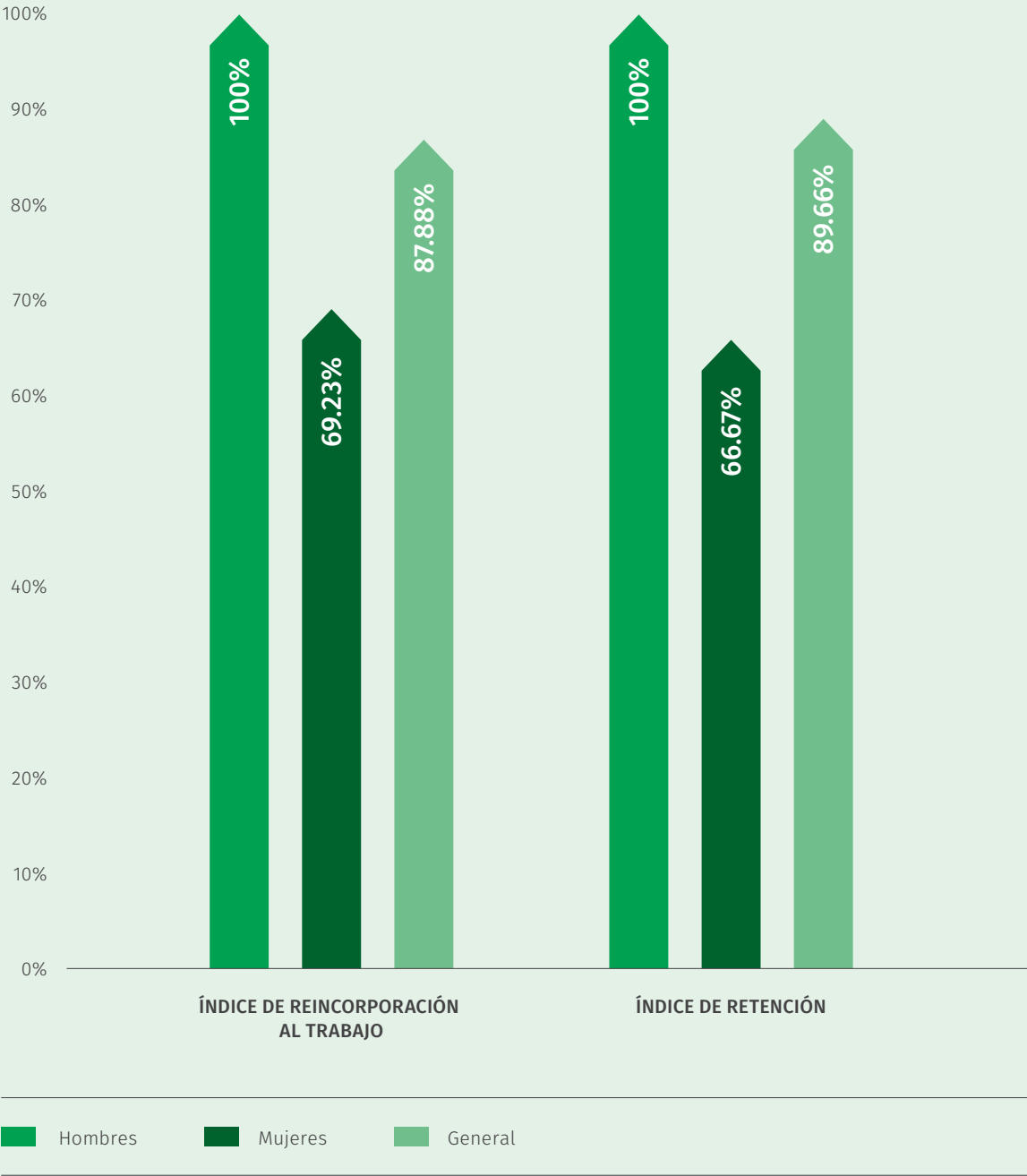
En 2015, 33 colaboradores gozaron de licencias por maternidad (13) y paternidad (20). Las mujeres gozaron de 12 semanas de licencia y los hombres de 4 días. El índice de reincorporación al trabajo luego de las licencias es de 100% en hombres y 69% en mujeres; mientras que el índice de retención –calculado sobre los colaboradores que permanecen laborando 12 meses luego de haber retornado de sus licencias– es de 100%

en hombres y 67% en mujeres. Preocupados por la salud de nuestras colaboradoras mujeres gestantes, que desempeñan su trabajo en zonas de altura, contamos con un Procedimiento de Protección a la Mujer Gestante. Como resultado, en muchas ocasiones las mujeres gestantes son cambiadas de operación y laboran en la ciudad de Lima.

Nuevos colaboradores por región y sexo (G4-LA1)			
	Hombres	Mujeres	Total
Lima y Callao	26	21	47
Operaciones remotas	381	162	543
Total	407	183	590

Rotación media de empleados por grupo etario y sexo (G4-LA1)					
Edad	Despido		Renuncia		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Menores de 30 años	0	0	232	99	331
Entre 30 y 50 años	3	5	164	69	241
Mayores de 50 años	0	0	14	1	15
Total	3	5	410	169	579

Índices de reincorporación al trabajo y retención post licencias de maternidad y paternidad (G4-LA3)



Condiciones laborales

APC siempre se ha mantenido como una empresa familiar, que se preocupa por hacer que los colaboradores se sientan como en casa. Para esto les ofrecemos un ambiente confortable, donde puedan descansar adecuadamente y alimentarse saludablemente. Mantenemos una política de puertas abiertas: escuchamos al colaborador y le damos el soporte para que haga su trabajo.

Atendemos sus consultas y solicitudes pensando en que somos una familia y los asesoramos en temas laborales y personales. También nos solidarizamos cuando nuestros colaboradores afrontan situaciones personales que requieren de nuestro apoyo económico y psicológico. A esto lo

llamamos “La Experiencia APC”, pilar de nuestra cultura organizacional. Esta cultura es horizontal, y la comunicación y el trabajo en equipo priman la gestión de cada uno de nuestros colaboradores.

BENEFICIOS FUERA DE LEY

En APC buscamos que los colaboradores se encuentren satisfechos y, por lo tanto, les ofrecemos beneficios fuera de la ley de manera voluntaria. Durante 2015, 17% de nuestros colaboradores gozaron de una serie de beneficios que listamos a continuación.

Beneficios para los colaboradores			
Beneficio	Definición	A quién está dirigido	Objetivo
Vales por rendimiento	Medios de pago no monetarios entregados a los colaboradores para que realicen consumos en establecimientos afiliados.	Colaboradores del mes	Premiar el desempeño eficiente de los colaboradores.
Vales de alimentos	Medios de pago no monetarios entregados a los trabajadores para la adquisición de alimentos en establecimientos afiliados.	Todos los colaboradores	Motivar a los colaboradores.
Vales de combustible	Medios de pago no monetarios que permiten consumos de combustible en estaciones afiliadas.	Jefes	Motivar a los colaboradores.
Apoyos solidarios	Medios monetarios para los colaboradores que sufran de situaciones especiales en determinados momentos de sus vidas.	Casos sociales	Otorgar bienestar y confort a los colaboradores.
Bonificación por movilidad	Pagos para cubrir los costos de transporte al lugar específico de labores.	Todos los colaboradores	Facilitar el acceso al centro de labores.

Colaboradores que reciben beneficios, por categoría y sexo			
Categoría	Hombres	Mujeres	Total
Gerentes	10	2	12
Jefes	36	25	61
Supervisores	16	8	24
Administrativos	12	12	24
Operativos	136	62	198
Total	210	109	319

EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

Durante 2015 llevamos cabo las primeras encuestas de clima laboral de manera descentralizada en cada operación, con una participación del 67% de nuestros colaboradores. Los resultados fueron analizados y a partir de ellos se diseñaron planes de trabajo, a fin de

fortalecer las brechas identificadas. Muchos de ellos serán puestos en marcha durante 2016. Al cierre del reporte, no contamos con información sistematizada sobre los indicadores de clima laboral para toda la organización.

Colaboradores que participan en la encuesta de clima laboral, por categoría y sexo			
Categoría	Hombres	Mujeres	Total
Gerentes	7	0	7
Jefes	38	12	50
Supervisores	35	18	53
Operativos	675	435	1,110
Total	755	465	1,220



Desarrollo de nuestro equipo

CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN
(G4-DMA-CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN)

En APC trabajamos una malla de capacitación técnica con temas definidos para cada uno de los puestos existentes. Estos buscan desarrollar habilidades duras en las áreas de HSE, cocina, hotelería, y servicios, principalmente (G4-LA10). Cada área es responsable de elaborar, administrar y ejecutar sus propios planes anuales de capacitación en base a sus necesidades particulares. En estos planes anuales se toman

en cuenta solicitudes específicas de los clientes. Las capacitaciones más significativas son aquellas llevadas a cabo por el área de HSE. Por su lado, el área de capital y gestión humana maneja un plan de capacitación transversal que se enfoca en el desarrollo de las habilidades blandas. En 2015 el desarrollo de estas habilidades se enfocó en el liderazgo (G4-LA10).



3.3.

Enfocados en mejorar la empleabilidad, nuestro Programa de Educación Ejecutiva financia el 100% de un estudio de posgrado en Centrum Business School. En 2015 cuatro colaboradores (gerentes y jefes) gozaron de este beneficio, lo que significó una inversión de S/. 121,600. Dos de ellos están cursando estudios de posgrado en Responsabilidad Social Empresarial (G4-LA10).

Durante 2016 proyectamos complementar nuestras capacitaciones continuas con planes que permitan el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores al abarcar temas de superación y motivación personal, liderazgo de equipos, comunicación efectiva y manejo de conflictos.

Horas de capacitación anuales por empleado (G4-LA9)*	
Tipo de capacitación	Horas
Capacitación en HSE	46,624
Capacitación en habilidades blandas	593
Total de horas	47,217
Promedio horas/colaborador	25.75

* Al cierre del reporte, no contamos con información desagregada de las horas de capacitación recibidas por sexo y categoría laboral. Solo contamos con información sistematizada de la capacitación del área de HSE, y de capital y gestión humana.





EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
 (G4-DMA-CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN)

Enfocados en el crecimiento profesional de nuestro equipo –y orientados al cumplimiento de objetivos– el 17.45% de colaboradores recibió una evaluación de desempeño en 2015, la cual se lleva a cabo cuando el colaborador tiene más de un año de antigüedad en la empresa.

La metodología utilizada es la evaluación de 360°, donde el colaborador se autoevalúa y luego es evaluado por su supervisor. Ambos resultados son presentados y discutidos.

Colaboradores que recibieron una evaluación de desempeño, por categoría y sexo (G4-LA11)			
Categoría	Hombres	Mujeres	Total
Gerentes	4	1	5
Jefes	60	10	70
Supervisores	10	4	14
Operativos	221	10	231
Total	295	25	320

LÍNEA DE CARRERA

Nuestra fuerza laboral está distribuida en 45 puestos de trabajo organizados en 6 categorías laborales. Esto nos permite emplear colaboradores con diferentes talentos y ofrecerles oportunidades de crecimiento profesional, ya que contamos con una estructura de línea de carrera bastante amplia. Para 2016 tenemos como objetivo reevaluar y rediseñar nuestra estructura de puestos laborales, así como trazar nuevas rutas para el desarrollo de las líneas de carrera, lo cual nos permitirá mejorar la empleabilidad de nuestro equipo.

En 2015 promovimos a 221 colaboradores, lo que corresponde al 12% de nuestra fuerza laboral. Una meta que tenemos trazada para 2016 es incrementar en 30% el personal promovido. Otro plan importante para este año es trabajar en una reestructuración salarial, que incluya la elaboración de un manual de bandas salariales y el establecimiento de tres niveles salariales por puesto de trabajo, con la inclusión de bonos por cumplimiento de objetivos. Todo ello irá de la mano con un plan de línea de carrera y con la evaluación del desempeño de los colaboradores.

Colaboradores promovidos, por categoría y sexo*			
Categoría	Hombres	Mujeres	Total
Gerentes	4	1	5
Jefes	13	6	19
Supervisores (coordinadores)	4	1	5
Operativos (ayudantes)	184	8	192
Total	205	16	221

* La tabla hace referencia a los colaboradores que han sido promovidos a las categorías listadas.



Distribución de puestos de trabajo por categoría y sexo (G4-10)

Categoría	Puestos de trabajo	Hombres	Mujeres	Total
Presidente	Presidente ejecutivo	1	0	1
Gerente y superintendente	Gerente	19	0	19
	Subgerente, superintendente de operaciones			
Jefes	Jefe	25	11	36
Supervisores	Administrador	138	60	198
	Capataz de mantenimiento, chef, coordinador			
	Supervisor			
Administrativos	Auxiliar, analista, asistente	77	76	153
	Capacitador, contador			
	Tesorero			
	Nutricionista			
	Recepcionista, recreacionista			
Operativos	Practicante	941	486	1,427
	Albañil, almacenero, ayudante, azafata			
	Barista			
	Cajero, carpintero, chofer, cocinero, conserje, cuartelero			
	Despachador, digitador			
	Electricista			
	Gasfitero			
	Instructor de gimnasio			
	Jardinero			
	Lavandero			
	Maestro de cocina, mozo			
	Operarios de plantas de agua			
	Planillero, panadero, pastelero, pintor			
Total		1,201	633	1,834

Cap. 04

APOYO PARA LA COMUNIDAD



*En un país multiverso
como el nuestro las
oportunidades son infinitas.
Así consideramos nuestra
labor comunitaria.*





Desarrollo comunitario

Somos una empresa comprometida con el desarrollo de las comunidades donde operamos. Nos consideramos el brazo estratégico de nuestros clientes para fortalecer y mantener buenas relaciones con las comunidades de sus ámbitos de influencia. Cuando nuestros clientes lo solicitan, diseñamos Programas de Apoyo a las Comunidades que son presentados anualmente a través de un Plan de Responsabilidad Social, y liderados por nuestra Jefatura de Responsabilidad Social y su equipo. Todo esto se enmarca dentro de nuestra propia Política de Responsabilidad Social y en la Política de Responsabilidad Social de los clientes. Los resultados de estas actividades son presentados a sus equipos de Relaciones Comunitarias y Gestión Social mensualmente.

Creemos que si operamos en una comunidad tenemos la capacidad y responsabilidad de generar un bien en ella. Además, somos conscientes de que poseemos un amplio conocimiento técnico en diversos servicios y que, por lo tanto, es nuestro deber como empresa peruana responsable compartir nuestra experiencia con personas, familias y negocios, para contribuir en alguna medida a la mejora de su calidad de vida. Entendemos también que nuestros Programas de Apoyo a las Comunidades son una herramienta valiosa para que nuestros clientes complementen y fortalezcan sus propios proyectos de desarrollo y responsabilidad social. Por tal motivo, trabajamos de la mano con ellos para fortalecer su imagen externa, reputación y relaciones con las comunidades, a fin de obtener la licencia social para operar con tranquilidad en nuestros negocios.

Nuestros Programas de Apoyo a las Comunidades se encuentran alineados a nuestro *core* de negocio, y buscan generar impactos económicos directos e indirectos en las ellas. Para su diseño –siempre a pedido de nuestros clientes– realizamos una visita de reconocimiento y diagnóstico a las comunidades que nos asignan. Posteriormente, hacemos un cruzamiento entre los lineamientos e ideas de los clientes, entre nuestra Política de Responsabilidad Social y entre los hallazgos de las visitas.

Los Programas de Apoyo a las Comunidades abarcan cuatro líneas de intervención enfocadas en dejar capacidades que trasciendan a nuestra permanencia y a la de nuestros clientes (G4-DMA-Comunidades locales, G4-DMA-Consecuencias económicas indirectas, G4-SO1):

1. Capacitación y contratación de mano de obra local, calificada y no calificada, para cubrir nuestros puestos de trabajo.
2. Capacitación a niños, madres de familia y adultos mayores en una nutrición balanceada y apropiada para cada etapa de la vida.
3. Asesoría y capacitación a negocios locales que comparten nuestro campo de servicios, como hoteles, restaurantes y panaderías, a fin de que mejoren su oferta de servicios y la atención a sus clientes.
4. Contratación de proveedores locales que nos abastezcan de algunos servicios e insumos, a quienes, a su vez, acompañamos en su formalización y desarrollo.





Nuestros Programas de Apoyo a las Comunidades generan impactos positivos y beneficios específicos, entre los que destacan (G4-EC8):

- » Mejora de las relaciones con nuestros clientes y comunidades
- » Mejora de las relaciones de nuestros clientes con sus comunidades
- » Generación de empleo local
- » Mejora en la empleabilidad de los colaboradores locales
- » Diversificación y dinamización de la economía local a través de compras directas y de la mejora de la oferta y calidad de los servicios locales
- » Mejora de la alimentación de niños en edad escolar y de adultos mayores

A 2015 contamos con Programas de Apoyo a las Comunidades en tres de nuestras operaciones: Antamina, Toromocho y Contonga (G4-SO1). Debido a la magnitud de los programas, en este reporte consideramos únicamente las operaciones de Antamina y Toromocho.

En lo que concierne a Antamina, llevamos a cabo los programas en doce distritos distribuidos en seis provincias de la región: Huari, Huamales, Bolognesi, Huarmey, Recuay y Áncash. La población potencial que se abarca es de 31 mil habitantes. Respecto a la operación Toromocho, nuestros programas son desarrollados en tres comunidades: San Francisco de Asís de Pucara, Nueva Ciudad de Morococha y Yauili. Todas ellas están asentadas en la región Junín e involucran una población de 1,790 familias (G4-DMA-Comunidades locales, G4-DMA-Consecuencias económicas indirectas).

Asimismo, con el objetivo de mejorar el impacto y alcance de nuestros Programas de Apoyo a la Comunidad, iniciamos un estudio de diagnóstico social. Para su elaboración se entrevistaron a diferentes actores APC, entre clientes y personas de la comunidad. Los resultados del estudio estarán disponibles en 2016.



Generación de empleo local

La contratación de personal local se hace en estricta coordinación con nuestros clientes. En base a nuestra necesidad operativa y a la disponibilidad de vacantes de puestos de trabajo, enviamos un requerimiento de personal al cliente y es él quien se encarga de hacer la convocatoria ante las autoridades comunales. Una vez que se reclutan los candidatos, pasan por un proceso de selección que es administrado por nosotros en su totalidad.

Este proceso está documentado en el Procedimiento de Contratación Local. Si los candidatos son aptos inician un proceso de capacitación técnica. Así, los instruimos en un oficio que favorece su empleabilidad una vez que ya no laboren en APC. La duración de la capacitación varía según la especialidad del puesto de trabajo.

4.2.

En 2015 contratamos a 315 colaboradores locales, de los cuales el 51% fueron mujeres y el 49% hombres. A ellos les ofrecemos una remuneración promedio superior al sueldo mínimo desde su ingreso, indistintamente de su sexo. Los colaboradores locales corresponden al 17% de nuestra fuerza laboral².

La duración de los contratos de nuestros colaboradores locales es de 3 a 6 meses, y busca beneficiar al mayor número de pobladores de cada comunidad. No obstante, teniendo en cuenta su desempeño y las habilidades adquiridas, el colaborador local puede permanecer laborando en APC por períodos más largos, e incluso desarrollar una línea de carrera con nosotros.

El área de responsabilidad toma gran protagonismo en la gestión con los colaboradores locales, ya que se encarga de mantener una relación estrecha con ellos para estar al tanto de sus necesidades, dudas y problemas. En caso se presente algún inconveniente, el colaborador puede presentar una queja formal mediante nuestro Formato de Tratamiento de Quejas y Reclamos. Estos casos son investigados por el personal de capital y gestión humana destacado en la operación.

A continuación, presentamos las cifras de contratación de personal local para las operaciones de Antamina y Toromocho.

Puestos de trabajo local generados, por sexo y remuneración promedio, en las operaciones Antamina y Toromocho			
Puesto de trabajo	Hombres	Mujeres	Remuneración promedio
Cuarteleros	90	83	S/. 1,296
Despachadores	19	61	S/. 1,296
Ayudante general de limpieza	41	16	S/. 1,296
Mantenimiento	4	1	S/. 1,500
Total	154	161	

2 Estas cifras corresponden a nuestras operaciones de Antamina y Toromocho, ya que la información sobre colaboradores locales en otras operaciones no se encuentra sistematizada al cierre de la elaboración de este reporte.

Talleres

HABILIDADES EN ESCOLARES Y MADRES DE FAMILIA

En 2015 llevamos a cabo 42 talleres de capacitación dirigidos a escolares y madres de familia de las comunidades de Toromocho y Antamina. En total contamos con la participación de 1,255 escolares y 850 adultos (G4-EC8, G4-SO1).

DESARROLLO DE NEGOCIOS LOCALES

Realizamos talleres de capacitación técnica en negocios locales, con la posibilidad de que sean contratados como proveedores. El objetivo de los talleres es compartir nuestro conocimiento para que los negocios locales mejoren la calidad de aquellos servicios que tenemos en común. En 2015 capacitamos a negocios como hoteles, restaurantes, panaderías y empresas proveedoras de cuyes, paltas y papa nativa. Estas últimas empresas son ahora proveedores nuestros (G4-EC8).

4.3



Contratación de proveedores locales

La contratación de proveedores locales es una manera de generar valor compartido con las comunidades. Para la comunidad la ventaja radica en la formalización y dinamización de la economía local, así como en la generación de capacidades técnicas y de emprendimiento que perdurarán en el tiempo. Asimismo, contamos con servicios e insumos en operaciones remotas, con lo cual reducimos nuestros costos de aprovisionamiento.

El proceso de contratación de proveedores locales inicia cuando el proveedor nos comunica su interés en ser contratado a través del cliente. Posteriormente, las áreas de responsabilidad

social y calidad realizan una visita conjunta al proveedor a fin de validar el producto o servicio en cuestión. Luego, el área de logística negocia con el proveedor un precio sobre las condiciones del mercado. Aquí interviene nuevamente el área de responsabilidad social, ya que es esta la responsable de hacer un seguimiento y acompañamiento mientras dure la relación comercial con el proveedor. Además, cumple un importante rol en la coordinación de la capacitación técnica de los proveedores, la cual está a cargo de nuestro personal de calidad, hotelería, cocina y capacitación, y se desarrolla de manera específica según el bien o servicio comercializado.

Programas de capacitación

Programa	Objetivos	Ámbito de influencia	Duración	Número de participantes	Principales actividades	Principales logros y resultados
Programas dirigidos a escolares	Contribuir a una alimentación sana en la edad escolar	Toromocho	5 días	1,255 escolares	Capacitaciones en buena alimentación	Aceptación por los padres de familia y los alumnos
Programas dirigidos a madres de familia y público adulto	Mejora en calidad de preparación (en base a productos de la zona y en concordancia con el Programa Qali Warma)	Antamina	2 días	850 personas	Capacitación en preparación de alimentos para dieta sana y saludable	Concientización de las madres en preparación de alimentos balanceados
Programas de capacitación en negocios locales	Mejora de calidad de servicios brindados	Toromocho y Antamina	12 días	84 pobladores	Manipulación de alimentos (buenas prácticas de manufactura) Atención y servicio al cliente Preparación de nuevos platos	Crecimiento de sus negocios y buena práctica de manipulación de alimentos

4.4.

En 2015 contratamos y asesoramos a once proveedores locales (entre empresas y asociaciones de productores) ubicados en el ámbito de las operaciones de Antamina y Toromocho (una de estas empresas está enteramente conformada por mujeres). Para ello, contratamos servicios de transporte, alimentación y hospedaje. Y en el caso de insumos, adquirimos frutas, verduras, papa blanca, palta y carne de cuy. Todo esto con una inversión total de S/. 10,500 en capacitar a nuestros proveedores locales en dichas operaciones (G4-DMA-Consecuencias económicas indirectas, G4-EC8, G4-DMA-Prácticas de adquisición).

Así, en 2015 las compras a proveedores locales para nuestras operaciones de Antamina y Toromocho ascendieron a S/. 2'305,639.58 y representaron el 2.66% de las compras totales a proveedores³.



3 Al cierre de este reporte no contamos con la información sistematizada de las compras a proveedores locales en otras operaciones (G4-EC9).



Cap. 05

CONTENIDOS GRI



*A continuación, presentamos
el detalle del Índice de
Contenidos GRI de conformidad
esencial (G4-32).*

05

Apartado / Indicador		Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Sección Reporte	Página
Estrategia y análisis				
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la estrategia de sostenibilidad		Declaración del presidente ejecutivo	08
Perfil de la organización				
G4-3	Nombre de la organización		Sobre nosotros	04
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes		Sobre nosotros	34
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización		Sobre nosotros	04
G4-6	Países donde opera la organización y donde lleva operaciones significativas		Sobre nosotros	30
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica		Sobre nosotros	12
G4-8	Mercados de los que se sirve (sectores, clientes y destinatarios)		Sobre nosotros	30
G4-9	Tamaño de la organización (empleados, operaciones, ventas netas, capitalización y productos/servicios)		Sobre nosotros	12, 13
G4-10	Información empleados: contrato laboral, sexo, tipo de contrato, planilla, estacionalidad en la contratación, contratos flexibles	Principio 6	APC: Apoyo para nuestros colaboradores	59, 60, 61, 63, 75
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Principio 3	APC: Apoyo para nuestros colaboradores	59
G4-12	Descripción de la cadena de suministro		Sobre nosotros	40, 46
G4-13	Cambios significativos en estructura de la empresa, propiedad accionarial o cadena de suministro		Sobre nosotros	17, 40
G4-14	Cómo se aborda el principio de precaución (sobre impactos medioambientales)		APC: Apoyo para nuestros clientes	49

Apartado / Indicador		Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Sección Reporte	Página
G4-15	Lista de cartas o principios a las que la organización se ha sumado		Sobre nosotros	05, 12
G4-16	Lista de asociaciones y organizaciones a las que pertenece		Sobre nosotros	12
Aspectos materiales y cobertura				
G4-17	Lista de entidades que figuran en los estados financieros		Sobre nosotros	17
G4-18	Descripción del proceso para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. Cómo se han aplicado los principios de elaboración de memorias para determinar su contenido.		Sobre nosotros	24
G4-19	Lista de aspectos materiales		Sobre nosotros	26
G4-20	Cobertura de cada aspecto material		Sobre nosotros	26
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización (límites de cada aspecto)		Sobre nosotros	26
G4-22	Consecuencias de las reexpresiones de información: cambios en la información respecto a reportes anteriores		Sobre nosotros	05
G4-23	Cambios significativos en el alcance y cobertura de los aspectos materiales		Sobre nosotros	26
Participación de los grupos de interés				
G4-24	Lista de los grupos de interés		Sobre nosotros	19
G4-25	En qué se basa la elección de los grupos de interés		Sobre nosotros	18
G4-26	Descripción del enfoque de la organización sobre la participación de los GDI		Sobre nosotros	19
G4-27	Asuntos y problemas que han surgido a raíz de la participación de los GDI		Sobre nosotros	19

Apartado / Indicador		Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Sección Reporte	Página
Perfil de la memoria				
G4-28	Período de la memoria		Presentación	05
G4-29	Fecha de la última memoria		Presentación	05
G4-30	Ciclo de presentación de memorias		Presentación	05
G4-31	Contacto para dudas sobre la memoria		Presentación	04
G4-32	Índice GRI (según de conformidad o exhaustiva)		Presentación	88
G4-33	Verificación externa del reporte (políticas y prácticas)		Presentación	05
Gobierno				
G4-34	Estructura de gobierno, comités		Sobre nosotros	13
Ética e integridad				
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización	Principio 10	Sobre nosotros	16
Contenidos básicos específicos				
ECONOMÍA				
Desempeño económico			Sobre nosotros	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido		Sobre nosotros	17
Consecuencias económicas indirectas			APC: Apoyo para la comunidad	
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos		APC: Apoyo para la comunidad	80, 83, 86
Prácticas de adquisición			APC: Apoyo para la comunidad	
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales		APC: Apoyo para la comunidad	86

Apartado / Indicador		Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Sección Reporte	Página
MEDIO AMBIENTE				
General			APC: Apoyo para nuestros clientes	
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	Principio 7, 8 y 9	APC: Apoyo para nuestros clientes	49, 52
SOCIAL				
Prácticas laborales y trabajo digno				
Empleo			APC: Apoyo para nuestros colaboradores	
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Principio 6	APC: Apoyo para nuestros colaboradores	64
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Principio 6	APC: Apoyo para nuestros colaboradores	65
Salud y seguridad en el trabajo			APC: Apoyo para nuestros clientes	
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral		APC: Apoyo para nuestros clientes	55
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo		APC: Apoyo para nuestros clientes	55
Capacitación y educación			APC: Apoyo para nuestros colaboradores	
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Principio 6	APC: Apoyo para nuestros colaboradores	70

Apartado / Indicador		Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Sección Reporte	Página
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Principio 6	APC: Apoyo para nuestros colaboradores	69, 70
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional		APC: Apoyo para nuestros colaboradores	72
Sociedad				
Comunidades locales			APC: Apoyo para la comunidad	
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Principio 1	APC: Apoyo para la comunidad	79, 80, 83
Responsabilidad sobre productos				
Salud y seguridad de los clientes			APC: Apoyo para nuestros clientes	
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras		APC: Apoyo para nuestros clientes	46
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes		APC: Apoyo para nuestros clientes	46
Etiquetado de los productos y servicios			APC: Apoyo para nuestros clientes	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes		APC: Apoyo para nuestros clientes	44



www.apc.com.pe

