



REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2016

“

Somos peruanos contribuyendo a mejorar la calidad de vida de más peruanos.



APC CORPORACIÓN

Sede principal: Caracas 2674, Jesús María
(102-1, 102-3)

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

(102-53)

Elaborado con la asesoría de:

RS+

www.rsmas.pe



Declaratoria de responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto del desarrollo del negocio de APC Corporación durante el 2016. Sin perjuicio de responsabilidad que le compete al emisor, los firmantes que se hacen responsables por su contenido son:

Presidencia de APC Corporación, Sr. Manuel Acuña Alfaro
Gerencia General, Sr. Manuel Acuña Forno
Gerencia Central de Operaciones, Sr. Joseph Zamora Silva
Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión, Sr. Lucio Manchego Calderón
Gerencia Comercial, Sr. Felipe Navarro Llosa
Subgerencia de Recursos Humanos, Srta. Claudia Flores Ferreyra
Subgerencia de Responsabilidad Social, Srta. Diana Fuster Salazar
Subgerencia Logística, Sr. Julio Castillo Franco
Subgerencia Calidad, Sr. Percy Arroyo Amaya
Subgerencia de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente Sr. Freddy Mananí Huamán
Jefatura de Tesorería, Sr. Carlos Sigüeñas Villaorduña
Contador General, Sr. Nestor Chumpitaz Lara



“

*Por segundo año consecutivo **APC Corporación** recibe el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable 2016.*



PRESENTACIÓN

En APC Corporación estamos orgullosos de presentar nuestro segundo reporte de sostenibilidad correspondiente al periodo de enero a diciembre del 2016 (102-48, 102-50, 102-51), realizado de acuerdo con los GRI *Standards* en su opción de conformidad esencial (102-54). Se trata de la versión más reciente de la metodología de referencia a nivel internacional, desarrollada por *Global Reporting Initiative* (GRI) para la comunicación del triple desempeño social, ambiental y económico, junto a las prácticas de gobierno corporativo.

Desde nuestro primer reporte hemos asumido un compromiso de transparencia con nuestros grupos de interés, en relación a la manera en que gestionamos la sostenibilidad y los impactos sobre nuestro entorno (102-52). Asimismo, a través de este documento, presentamos nuestra segunda *Comunicación de Progreso sobre los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas*, al que nos adherimos en el 2015 (102-12).



MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO (102-14)

Estimados:

Nos sentimos orgullosos de compartir con ustedes nuestro segundo reporte de sostenibilidad –realizado de conformidad con la opción *Esencial* de los estándares GRI–; el cual nos permite comunicar, con transparencia y claridad, nuestra gestión económica, social y ambiental. Con él nos posicionamos como la única empresa peruana proveedora de servicios integrales en publicar un reporte de este tipo en su rubro e informamos también nuestro avance en el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, del cual somos signatarios desde el 2015. De este modo, nuevamente demostramos nuestro liderazgo en la gestión y comunicación de la responsabilidad social.

Somos conscientes de nuestro rol en el desarrollo del Perú, como agente dinamizador de la economía, y entendemos el desempeño económico como una manera de distribuir los ingresos que generamos entre nuestros grupos de interés. Debido a los servicios que ofrecemos y los clientes con quienes trabajamos, conocemos las falencias de poblaciones vulnerables en las zonas remotas donde operamos; por ello, contribuimos a través de nuestro negocio con la generación de empleo directo e indirecto, a la formalidad laboral y empresarial, y a la diversificación y crecimiento de la economía del Perú.

Mantenemos nuestra ética en todas las acciones que desarrollamos; esto se evidencia en la excelente relación con nuestros clientes, quienes nos consideran socios estratégicos del desarrollo local. De esta manera, aportamos valor a todo lo que se nos encomienda. Además, hemos reforzado este vínculo a través del desarrollo de nuevos productos y soluciones a la medida, con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de colaboradores y contratistas durante su permanencia en los sitios remotos. Hacerlos sentir en casa es nuestro objetivo.

Nuestro compromiso de mantener una fuerza laboral altamente nutrida se basa en tres principios: calidad sanitaria, que logramos al identificar, evaluar y controlar peligros significativos que puedan presentarse en la cadena alimentaria, garantizando la inocuidad de los alimentos brindados; nutricional, porque buscamos satisfacer los paladares de nuestros comensales asegurando una correcta reposición calórica y de nutrientes; y gastronómico, ya que velamos porque nuestros alimentos sean inocuos y de gran sabor.

Nos sentimos satisfechos no sólo por los resultados obtenidos en el 2016, sino porque estos se lograron en un entorno de factores externos que afectaron la situación económica global y del país. La caída de los precios de los *commodities* (cobre, petróleo, zinc, estaño, etc.) obligó a las compañías mineras, petroleras y de otras industrias a reducir sus costos; todo ello acompañado de problemas sociales que contrajeron de manera importante la inversión pública y privada. APC Corporación asimiló la coyuntura y acompañó a sus clientes con la convicción y fuerza características de un socio estratégico, haciendo frente a esta situación con mejoras importantes en beneficio de la empresa.

En relación a nuestro desempeño ambiental, realizamos mejoras y mediciones en nuestra eficacia como organización. Seguimos trabajando en la reducción de papel, plástico, cartón y aceite residual; al ser estos los insumos más utilizados.

Las mejoras implementadas y los logros alcanzados impulsan nuestra natural inquietud por mantenernos siempre adelante. Para el 2017, nos comprometemos a continuar reforzando la satisfacción de nuestros clientes, así como el desarrollo de nuestros colaboradores, proveedores locales y nuestra comunidad.

Nos enfocaremos en la excelencia operativa para nuestros principales procesos, con miras a crecer y exportar nuestros servicios al extranjero; desarrollarnos en la región nos convertirá en la empresa peruana más grande del sector. Debemos lograr esto siendo la compañía más eficiente, ofreciendo soluciones que signifiquen para nuestros clientes la mejor opción frente a situaciones inesperadas en temas sociales, económicos y ambientales.

Los invitamos a leer nuestro *Reporte de Sostenibilidad 2016* y agradecemos anticipadamente su interés. Esperamos contar con sus comentarios para continuar reforzando una gestión responsable y sostenible.

Manuel Enrique Acuña Alfaro
Presidente Ejecutivo



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL (102-14)

Ha sido un año de cambios importantes. Nos hemos centrado en la reconfiguración de nuestra organización mediante la integración de una nueva visión estratégica. Durante el 2016 potenciamos nuestros procesos de mejora interna, dirigiendo nuestros esfuerzos en proponer una gestión más eficiente, impulsando nuevos proyectos y diseñando soluciones personalizadas a las necesidades de los clientes, lo que nos brinda mayor rentabilidad y consistente crecimiento.

En el 2016 tuvimos un contexto económico desfavorable; por la variación y caída de precio de los *commodities*, y debido al alza de precios de insumos, como frutas y verduras. En el mismo año tuvimos impactos por factores sociales. Se presentaron dos cierres parciales debido a eventos locales en nuestras operaciones de sierra y selva. Sin embargo, nuestra experiencia en innovación nos permitió hacer frente a la coyuntura y supimos brindar el soporte necesario a nuestros clientes; además de implementar mejoras en beneficio de nuestra corporación.

Nuestras prioridades estratégicas estuvieron dirigidas hacia dos ámbitos: el humano y el de sistemas integrados de gestión. Como empresa de servicios, nuestro centro es el capital humano: somos gente atendiendo gente. Por ello, nuestro modelo está orientado a asegurar la sostenibilidad de la organización cumpliendo nuestra misión, valores y objetivos estratégicos enfocados en las personas. Nuestras decisiones y actuaciones como equipo se enfocan en la mejora de nuestra organización. La coherencia entre ambos aspectos debe mantenerse frente a las expectativas y necesidades de las partes, y a los objetivos planteados.

El principal cambio, en el 2016, fue el inicio de nuestro proceso interno de formalización; mediante la incorporación de sistemas integrados de gestión, prácticas de buen gobierno corporativo, la metodología del *Great Place To Work* (GPTW) y la certificación ISO 9001. Todo ello complementado e integrado dentro de nuestro nuevo sistema informático SAP. Adicionalmente, logramos la consolidación de nuestra operación administrativa y centro logístico, con próxima inauguración en Lurín.

Asimismo, desarrollamos el planeamiento estratégico con seis objetivos para el periodo 2016-2021, dos de los cuales están íntegramente relacionados con la creación de áreas nuevas en la empresa: la gerencia de Sistema Integrado de Gestión y la de Buen Gobierno Corporativo. Nuestros logros más resaltantes se basaron en el fortalecimiento de los cuadros gerenciales y el mejoramiento del resultado económico-financiero a través de la consolidación de la relación con nuestros principales clientes.

Siguiendo la línea de optimización y eficiencia, consolidamos las compras y transacciones mediante una matriz de proveedores estratégicos; donde centralizamos los pedidos y consolidamos volúmenes de compra y costos, a fin de asegurar el abastecimiento continuo de nuestros almacenes. Por añadidura, ampliamos nuestra capacidad en secos y congelados; y tuvimos una transición del sistema *just in time* hacia uno de aprovisionamiento.

Respecto a la gestión ambiental, mantenemos una actitud proactiva y atenta a introducir mejoras en los sistemas que fortalecen a los vigentes; realizamos la medición de nuestra primera huella de carbono. Con los resultados obtenidos se trabajarán proyectos para la reducción de los impactos ambientales que hemos generado, los cuales serán mitigados y compensados a largo plazo.

En APC Corporación trabajamos con las comunidades donde operamos. Como empresa peruana nos complace contribuir con el desarrollo de los peruanos en zonas remotas. Siguiendo esta línea, a lo largo del 2016 contratamos a 970 colaboradores locales –de los cuales 26% son mujeres y 74%, hombres–, con lo que nuestro porcentaje de mano de obra local se incrementó en 35% en la planilla total de la compañía.

Además, buscando diversificar la economía local, realizamos compras a proveedores locales en nuestras operaciones remotas por S/ 6,708,676.41, para tres de nuestras operaciones; cifra que representa el 10% de las compras totales a proveedores. De otro lado, –a fin de compartir nuestros conocimientos técnicos en servicios, alimentación y hotelería– hemos capacitado a 1,362 participantes.

Finalmente, pero no menos importante, hemos obtenido por primera vez el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable de Perú 2021, reflejando nuestro compromiso respecto a una gestión socialmente responsable con nuestros diferentes grupos de interés y, en especial, con el medio ambiente.

Mantenemos el compromiso con la innovación y calidad de nuestras soluciones, junto a un equipo orgulloso de contribuir a un mejor escenario social y económico. Ha sido un año en el cual hemos consolidado el enfoque de responsabilidad social y buen gobierno corporativo como parte de nuestra estrategia corporativa. Agradecemos a todos los colaboradores por su pasión y compromiso con el desarrollo de sus funciones; y a nuestros clientes, proveedores y comunidades por la confianza que continuamente depositan en APC Corporación. Refrendamos nuestro compromiso para trabajar de forma conjunta en los desafíos que plantea el futuro.

Sin más que decir, los invitamos a leernos.

Manuel Acuña Forno
Gerente General





“

Somos conscientes de nuestro rol en el desarrollo del Perú, como agente dinamizador de la economía, y entendemos el desempeño económico como una manera de distribuir los ingresos que generamos entre nuestros grupos de interés.

Proveedor local de papa - Asociación de Mujeres Procesadoras de productos nativos Pugarhuilca Huamaliana. Distrito de Llata, Provincia de Huamalies, Departamento de Huánuco.



INDICE

ÍNDICE

| | | |
|-------------|---|-----------|
| I. | Sobre nosotros | 13 |
| 1.1. | ¿Quiénes somos? | 13 |
| 1.2. | Nuestros grupos de interés | 19 |
| 1.3. | Lo que nos importa | 21 |
| | | |
| II. | APC: apoyo para nuestros clientes | 25 |
| 2.1. | Nuestras operaciones y servicios | 25 |
| 2.2. | Excelencia operativa | 31 |
| 2.3. | Satisfacción de nuestros clientes | 32 |
| 2.4. | Gestión de la calidad | 32 |
| 2.5. | Gestión del medio ambiente | 35 |
| 2.6. | Salud y seguridad en el trabajo | 37 |
| | | |
| III. | APC: apoyo para los colaboradores | 39 |
| 3.1. | Nuestro equipo | 39 |
| 3.2. | Condiciones laborales | 45 |
| 3.3. | Desarrollo de nuestro equipo | 47 |
| | | |
| IV. | APC: apoyo para la comunidad | 53 |
| 4.1. | Generación de empleo y capacitación local | 55 |
| 4.2. | Talleres para la comunidad: desarrollo de habilidades | 57 |
| 4.3. | Desarrollo de proveedores locales | 57 |
| | | |
| V. | Contenidos GRI | 59 |



“

El trabajo en equipo garantiza un servicio de calidad.

I.

SOBRE NOSOTROS

1.1 ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una empresa cien por ciento peruana, constituida como sociedad anónima (102-5). Iniciamos nuestras operaciones en 1978, como proveedores de servicios de alimentación colectiva en exploraciones petroleras ubicadas en zonas remotas del país.

Tras 38 años de operación diversificamos nuestros servicios, al punto de brindar hoy 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 (102-7).

Pertenecemos al patronato de Perú 2021 y hemos ganado nuestro primer Distintivo Empresa Socialmente Responsable (DESR) en el 2016. Somos suscriptores del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, miembros de la Cámara de Comercio de Lima y estamos registrados como Marca Perú (102-12, 102-13).

Cifras importantes del negocio (102-7)

Ingresos brutos
S/ 136,726,399.17

Operaciones
15

Patrimonio
S/ 23,766.00

Regiones donde operamos
7

Número de colaboradores
2,791

Raciones diarias
18925

Nuestra estructura de gobierno

En APC contamos con un directorio, máximo órgano de gobierno, conformado por seis miembros; cinco de ellos son profesionales independientes de renombrada trayectoria y experiencia profesional. El directorio sesiona mensualmente 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; los que se sustentan en información veraz y oportuna, brindada por el presidente ejecutivo y el gerente general (102-8).

Directorio de la compañía (102-8)

| NOMBRE | TIPO |
|---|---------------|
| Manuel Enrique Acuña Alfaro (Presidente del Directorio) | DEPENDIENTE |
| Juan José Marthans León | INDEPENDIENTE |
| Martha Beatriz Merino Lucero | INDEPENDIENTE |
| Gonzalo Adolfo De Las Casas Salinas | INDEPENDIENTE |
| Jose Luis Casabonne Ricketts | INDEPENDIENTE |
| Guillermo Alfonso Palma Ovalle | INDEPENDIENTE |

Valores y principios éticos (102-116)

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, de altos estándares de calidad y sólida responsabilidad social.



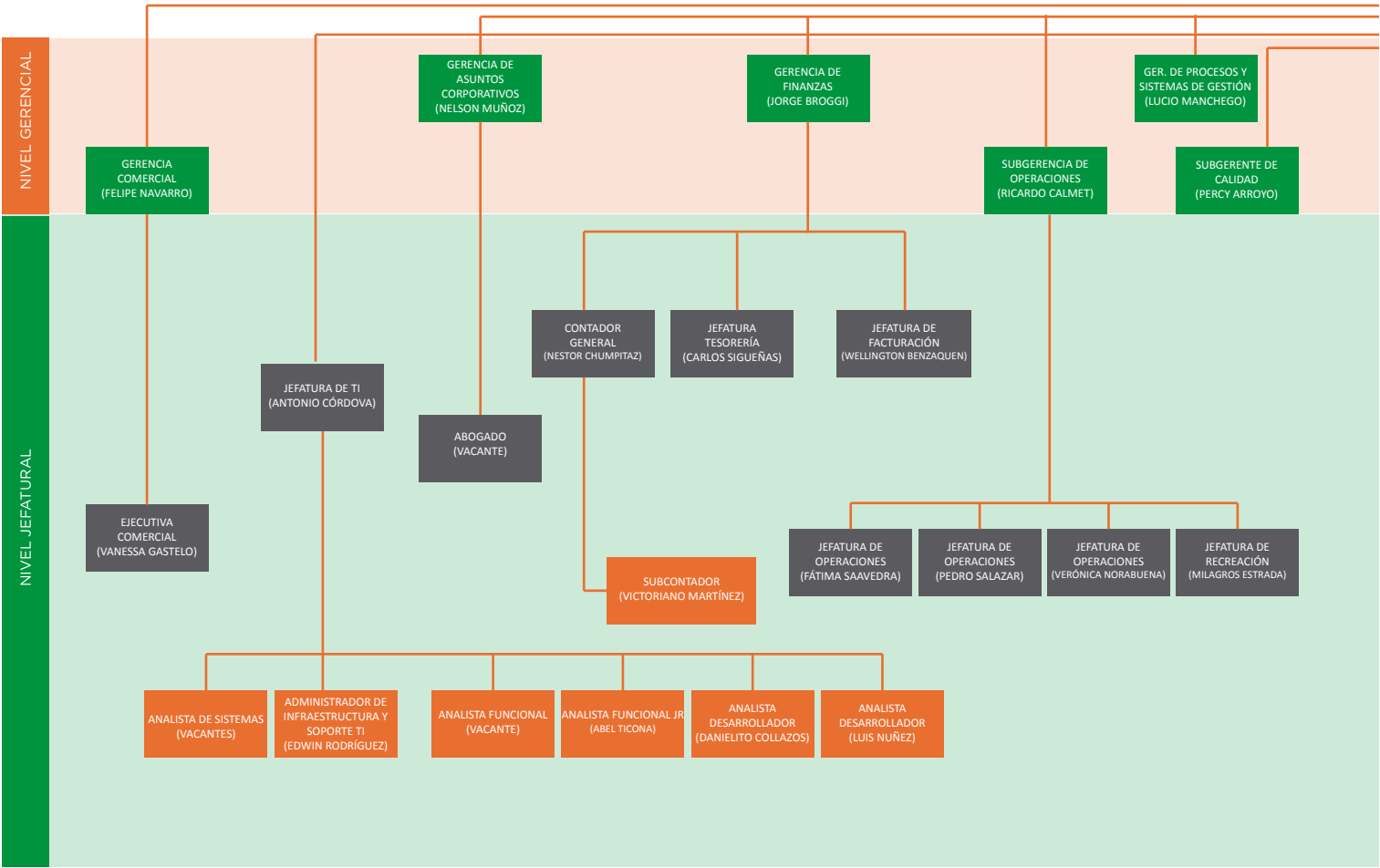
ETE EN CASA®

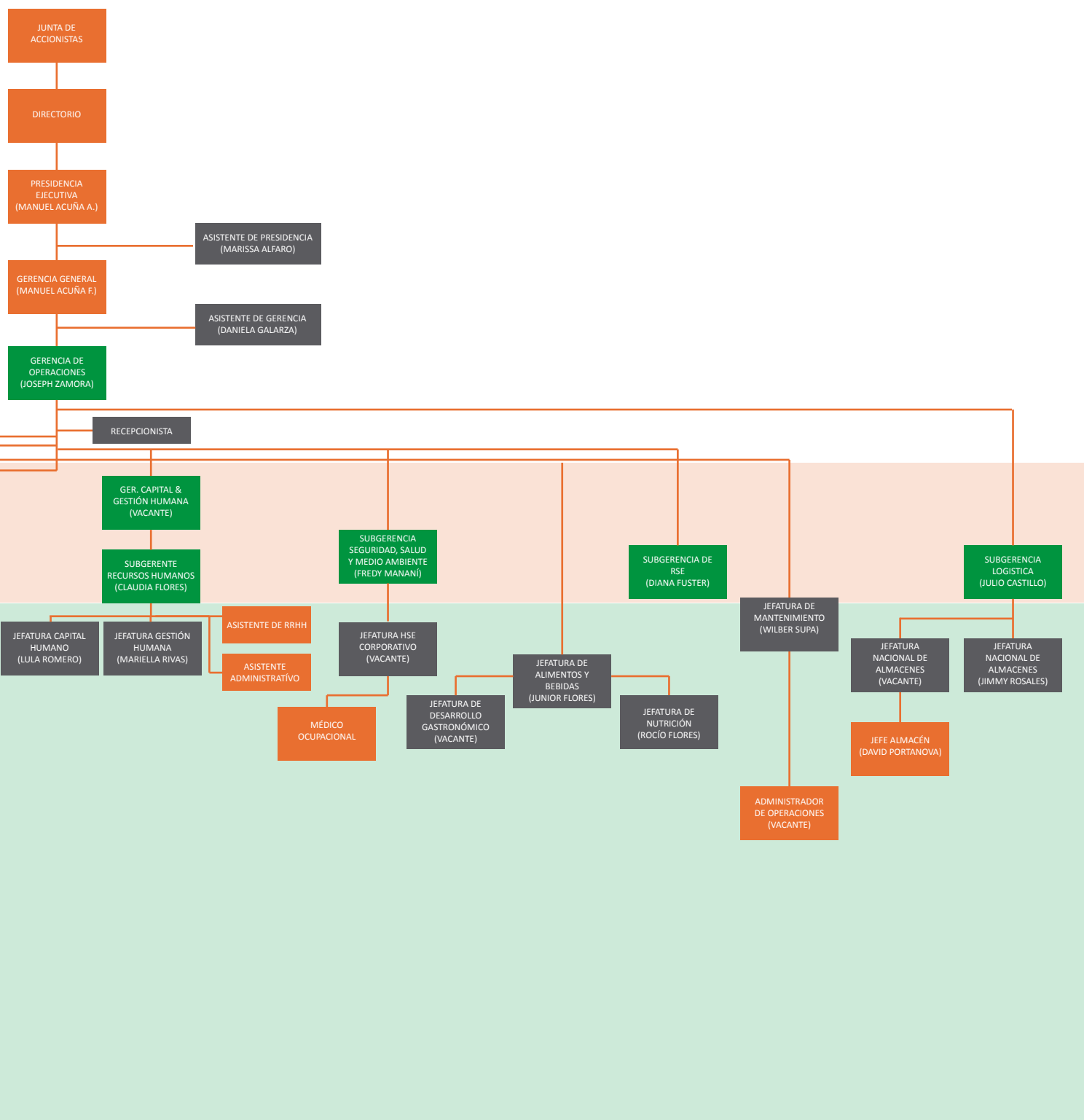
S c
nei
SO
nte su
a de ma

“

El capital humano es nuestro recurso más importante.

Organigrama de la compañía (102-18)





En APC somos conscientes de nuestro rol en la sociedad peruana como agente dinamizador de la economía. Además, nos dirigen los valores de honestidad, confianza y respeto. Hemos adoptado los siguientes principios rectores de nuestra gestión, buscando la generación de beneficios para la sociedad y las generaciones actuales y futuras:

- **Mantener valores y principios consistentes en todo lugar donde operemos, actuando con respeto por las leyes, las culturas, las creencias, las tradiciones y las costumbres de los miembros de las comunidades.**
- **Desplegar prácticas de empleo justas 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.**

Contamos con diversos documentos normativos, basados en la ética y la moral, que rigen nuestra gestión empresarial: *Código de conducta*, *Reglamento interno de trabajo*, *Política de buen gobierno y anticorrupción*, y *Manual de buenas prácticas en directorios y juntas de accionistas*. Los tres últimos documentos se implementaron con el propósito de apoyar los principios del Pacto Mundial, organismo del cual somos parte. Asimismo, contamos con la Política de responsabilidad social que establece los principales compromisos con nuestros grupos de interés (102-56).

Uno de nuestros principales cambios es la designación de un nuevo gerente general, quien trajo consigo una visión estratégica de la empresa. En esta línea, presentamos en agosto el nuevo plan estratégico 2016-2021, que incluye seis objetivos (102-10):

1. **Crear valor económico para la empresa de manera sostenible.**
2. **Liderar la participación de mercado en ventas.**
3. **Fortalecer la gestión por procesos y mejora continua.**
4. **Estar dentro de las 25 primeras empresas del ranking GPTW.**
5. **Ser una empresa con buen gobierno corporativo.**
6. **Ser una empresa social responsable.**

Posteriormente, realizamos una reestructuración de nuestro organigrama, tras la creación de dos nuevas gerencias.

Instauramos el área de Sistema Integrado de Gestión (SIG), respondiendo al objetivo orientado a fortalecer la gestión por procesos y mejora continua, para la implementación y certificación del ISO 1400, OHSAS 1800 e ISO 9001. Bajo esta misma visión, durante los dos últimos meses del año realizamos un diagnóstico y revisión de nuestros documentos de gestión; lo que dio como resultado un plan de trabajo que se

ejecutará durante el 2017.

Se creó también el área de Asuntos Corporativos para fortalecer la gestión institucional de APC, a través de la implementación de políticas de buen gobierno corporativo. Asimismo, desarrollamos un plan de trabajo –según el diagnóstico realizado por una consultora especializada en el tema– con miras a obtener el estándar del índice de buen gobierno corporativo. Las principales tareas radican en brindar un soporte integral al Directorio, a la Presidencia Ejecutiva, Gerencia General y demás áreas, tomando en cuenta los diferentes riesgos regulatorios, reputacionales y otros que podrían presentarse durante la ejecución de nuestros servicios. Una de nuestras primeras acciones fue la implementación del canal de vocería institucional, para atender cualquier eventualidad o crisis mediática que pueda presentarse.

Nuestro desempeño económico

En APC entendemos el desempeño económico como una manera de distribuir entre nuestros grupos de interés los recursos financieros que generamos. De esta manera contribuimos a la generación de empleo directo e indirecto, a la formalidad laboral y empresarial, y al crecimiento diversificado de la economía del Perú. Esto es posible gracias a la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros, otorgándonos así la buena pro para encargarnos de sus operaciones a través de los diferentes servicios integrales que componen nuestro *core* de negocio.

Es por esta razón que 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 nuevos servicios que se adapten a las necesidades de nuestros clientes.

Gerencia Comercial es la encargada de buscar nuevos clientes y de elaborar las propuestas técnicas y económicas que son presentadas en las licitaciones donde participamos. Una vez ganada una licitación, es la Subgerencia de Finanzas, a través del área de Contabilidad, la que gestiona nuestra sostenibilidad económica, salvaguardando así los recursos que generamos y distribuimos. Para ello, contamos con diferentes procedimientos y acciones de control, tanto a nivel interno como externo.

Efectuamos auditorías financieras externas con la colaboración 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.

En temas de desempeño económico contamos con dos nuevos contratos: Angloamerican Quellaveco (mina) y Pacific Stratus Energy del Perú, con el lote 192. Por otro lado, finalizamos contrato con Minera Chinalco Perú para la operación de Toromocho, que atendimos hasta junio del 2016 (102-10) (103-2) (103-3)

Valor económico directo generado y distribuido (201-1)¹

| VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO | S/.137,157,000.00 |
|---|-------------------|
| INGRESOS POR FACTURACIÓN EN OPERACIONES | S/.136,726,000.00 |
| OTROS INGRESOS | S/.431,000.00 |
| VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO | S/.122,244,244.00 |
| PAGOS TOTALES A PROVEEDORES | S/.68,044,071.84 |
| PAGOS TOTALES POR ALQUILERES DE LOCALES Y PROPIEDADES INMUEBLES | S/.642,432.99 |
| PAGOS TOTALES POR LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO | S/.13,500.00 |
| PAGOS TOTALES POR CURSOS DE CAPACITACIÓN A TRABAJADORES | S/.75,617.00 |
| PAGOS TOTALES DE OBLIGACIONES LABORALES | S/.43,663,668.19 |
| PAGOS TOTALES POR OTROS BENEFICIOS A EMPLEADOS | S/.189,607.98 |
| TOTAL DE PAGO A ENTIDADES BANCARIAS | S/.3,459,000.00 |
| TOTAL PAGO DE IMPUESTOS | S/.6,153,267.00 |
| TOTAL PAGO DE MULTAS | S/.3,079.00 |
| VALOR ECONÓMICO RETENIDO | S/.14,912,756.00 |

1.2. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Nuestros grupos de interés están conformados por personas, agrupaciones, 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 del cliente una vez que concluye el contrato. Para considerar a un grupo de interés como nuestro debe cumplir con uno o más de los siguientes criterios:

- Ser impactado por nuestras actividades y/u operaciones de manera positiva o negativa.
- Afectar o impactar nuestras operaciones, positiva o negativamente.
- Tener algún tipo de relacionamiento con APC; ya sea legal, comercial, contractual, coyuntural u otro.
- Tener la capacidad de influir en la continuidad del negocio. (102-42).

¹ Las cifras presentadas han sido obtenidas de nuestros estados financieros auditados al cierre del 2016. Incluyen información sobre APC Corporación S.A. (102-45)

Lista de grupos de interés e información relevante de cada uno (102-40, 102-43, 102-44)

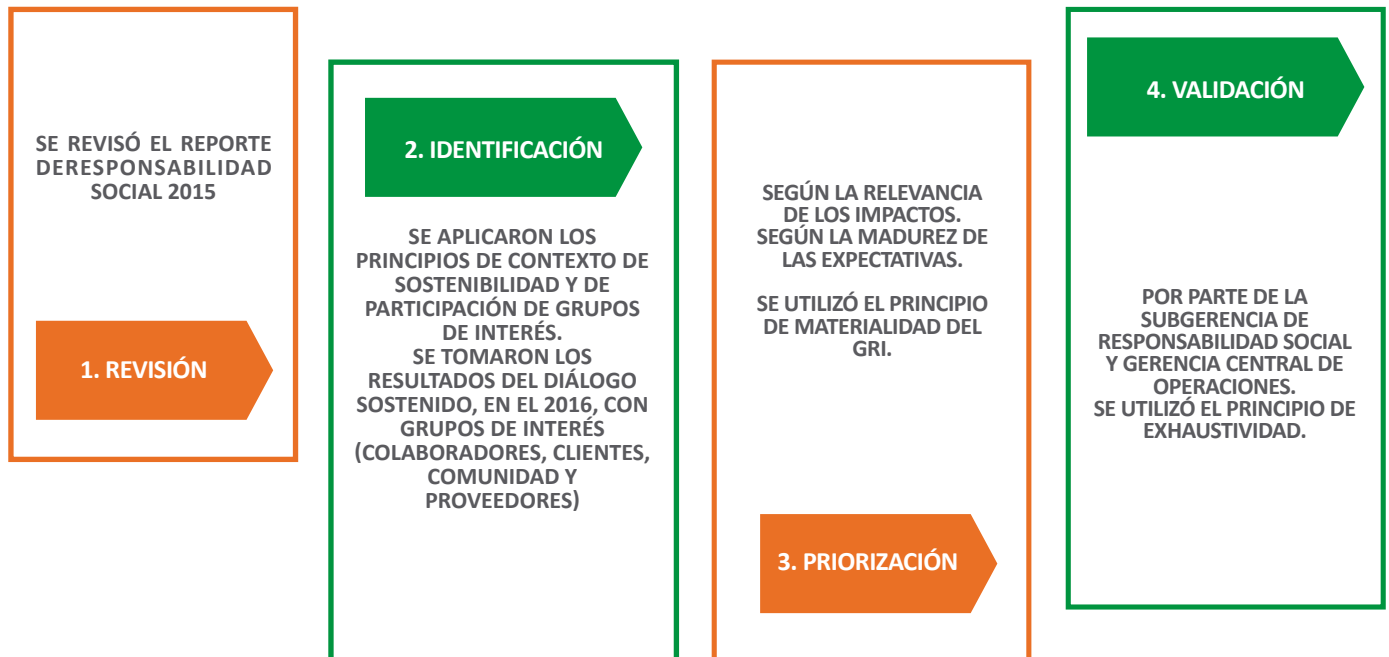
| | GRUPO DE INTERÉS ² | DEFINICIÓN | MECANISMO DE DIÁLOGO | FRECUENCIA DE DIÁLOGO | PRINCIPALES EXPECTATIVAS |
|---|-------------------------------|---|---|--|--|
| 1 | COLABORADORES | SON LAS PERSONAS QUE TIENEN VÍNCULO LABORAL CON APC CORPORACIÓN BAJO UN CONTRATO. | CORREOS ELECTRÓNICOS, PERIÓDICOS 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 QUEJAS Y RECLAMOS. | DIARIA/ SEMANAL | REMUNERACIONES JUSTAS CONTINUIDAD DE LOS CONTRATOS CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN LÍNEA DE CARRERA Y DESARROLLO PROFESIONAL COMUNICACIÓN INTERNA Y CULTURA ORGANIZACIONAL BUEN CLIMA LABORAL |
| 2 | CLIENTES | SON EMPRESAS QUE CONTRATAN LOS DIFERENTES SERVICIOS DE APC CORPORACIÓN, USUALMENTE, POR UN PERIODO DE 2 A 3 AÑOS, SUSCEPTIBLE DE SER RENOVADO. | INFORMES MENSUALES, ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, Y REUNIONES DIARIAS Y SEMANALES. | DIARIA/ SEMANAL | EXCELENCIA OPERATIVA CALIDAD DE SERVICIO PRECIOS JUSTOS MANTENIMIENTO DE BUSNAS RELACIONES CON LAS COMUNIDADES DE SU ÁMBITO DE INFLUENCIA CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD BUEN DESEMPEÑO AMBIENTAL |
| 3 | USUARIOS | ES EL GRUPO DE PERSONAS QUE UTILIZA LOS SERVICIOS DE APC CORPORACIÓN Y ESTÁ CONFORMADO POR LOS COLABORADORES Y PERSONAL CONTRATISTA DE LOS CLIENTES | LIBRO DE RECLAMACIONES, BUZÓN DE SUGERENCIAS, CONTACTO DIRECTO Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN. | DEPENDIENDO DE LA OPERACIÓN, HAY DIÁLOGO A DIARIO, TRIMESTRAL O ANUAL. | CALIDAD DEL SERVICIO ATENCIÓN OPORTUNA |
| 4 | ESTADO | ESTÁ REPRESENTADO POR DIFERENTES ENTIDADES DEL GOBIERNO CENTRAL, REGIONAL Y LOCAL QUE CUMPLEN UN PAPEL REGULADORIO 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 CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO |
| 5 | COMUNIDAD | SON ORGANIZACIONES, INSTITUCIONES Y PERSONAS A LAS QUE APC CORPORACIÓN DIRIGE SUS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y APOYO SOCIAL. | DIÁLOGO DIRECTO O MEDIANTE CARTAS. | SEMANAL | GENERACIÓN DE EMPLEO LOCAL ADQUISICIONES LOCALES CAPACITACIÓN TÉCNICA APOORTE AL DESARROLLO LOCAL |
| 6 | PROVEEDORES | SON EMPRESAS GRANDES, MEDIANAS Y PEQUEÑAS, QUE ABASTECEN A APC CORPORACIÓN DE LOS INSUMOS Y SERVICIOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR EL CORE DEL NEGOCIO. | LLAMADAS, CORREOS ELECTRÓNICOS, VISITAS | DIARIA/ SEMANAL | TIEMPOS DE PAGO ADQUISICIONES LOCALES CONTINUIDAD DE RELACIÓN COMERCIAL PRECIOS JUSTOS POR LOS INSUMOS ADQUIRIDOS CAPACITACIÓN EN CALIDAD DE PRODUCTO VOLUMEN Y FRECUENCIA DE ADQUISICIONES HOMOLOGACIÓN |

² 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 quienes nos dedicamos a este rubro de negocio en el Perú, y con quienes no tenemos mayor relacionamiento, no la estamos considerando en el reporte.

1.3. LO QUE NOS IMPORTA

Hemos ubicado los contenidos de nuestro segundo reporte llevando a cabo un análisis de materialidad, el cual nos permitió identificar los temas que son importantes para la sostenibilidad de APC en el ámbito económico, social y ambiental. Sobre dichos temas materiales iniciamos un proceso de diálogo con nuestros grupos de interés y levantamos información vigente.

El análisis de materialidad ha constituido un proceso complejo que describimos a continuación (102-46):



1. REVISIÓN:

Revisamos los temas incluidos en nuestro reporte anterior con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en el cumplimiento de los principios, para la elaboración de reportes de sostenibilidad GRI. Además, consideramos los objetivos de cada área de la empresa e identificamos a los grupos de interés con los que cada una tiene mayor relación. Del mismo modo, revisamos los informes de gestión y otros documentos internos que hacen mención a la manera en que gestionamos nuestros principales impactos.

2. IDENTIFICACIÓN:

Tomando como base las expectativas presentadas en el *Reporte de Sostenibilidad 2015*, iniciamos un proceso de consulta y diálogo a través de entrevistas, talleres y encuestas con los grupos de interés: comunidad, colaboradores, proveedores y clientes. Esto nos permitió conocer la vigencia de los temas de atención; además, identificar e incluir nuevas expectativas. También hallamos los principales impactos económicos, sociales y ambientales derivados de los objetivos de cada una de las áreas de APC.

Toda la información recabada nos sirvió para realizar una actualización del informe de materialidad, documento en el cual basamos nuestro reporte.

3. PRIORIZACIÓN:

Las expectativas de los grupos de interés fueron priorizadas utilizando la metodología de madurez propuesta por AccountAbility³, mientras que nuestros impactos fueron priorizados de acuerdo a su probabilidad de ocurrencia y riesgo. Luego de la priorización hicimos un cruzamiento de las expectativas e impactos, que se muestra en el gráfico de materialidad.

4. VALIDACIÓN:

Los aspectos y asuntos materiales fueron revisados por la jefatura de Responsabilidad Social y la Gerencia Central de Operaciones, y validados con las áreas participantes de la empresa. Posteriormente, seleccionamos los indicadores y enfoques de gestión a ser incluidos en nuestro *Reporte de Sostenibilidad 2016*.

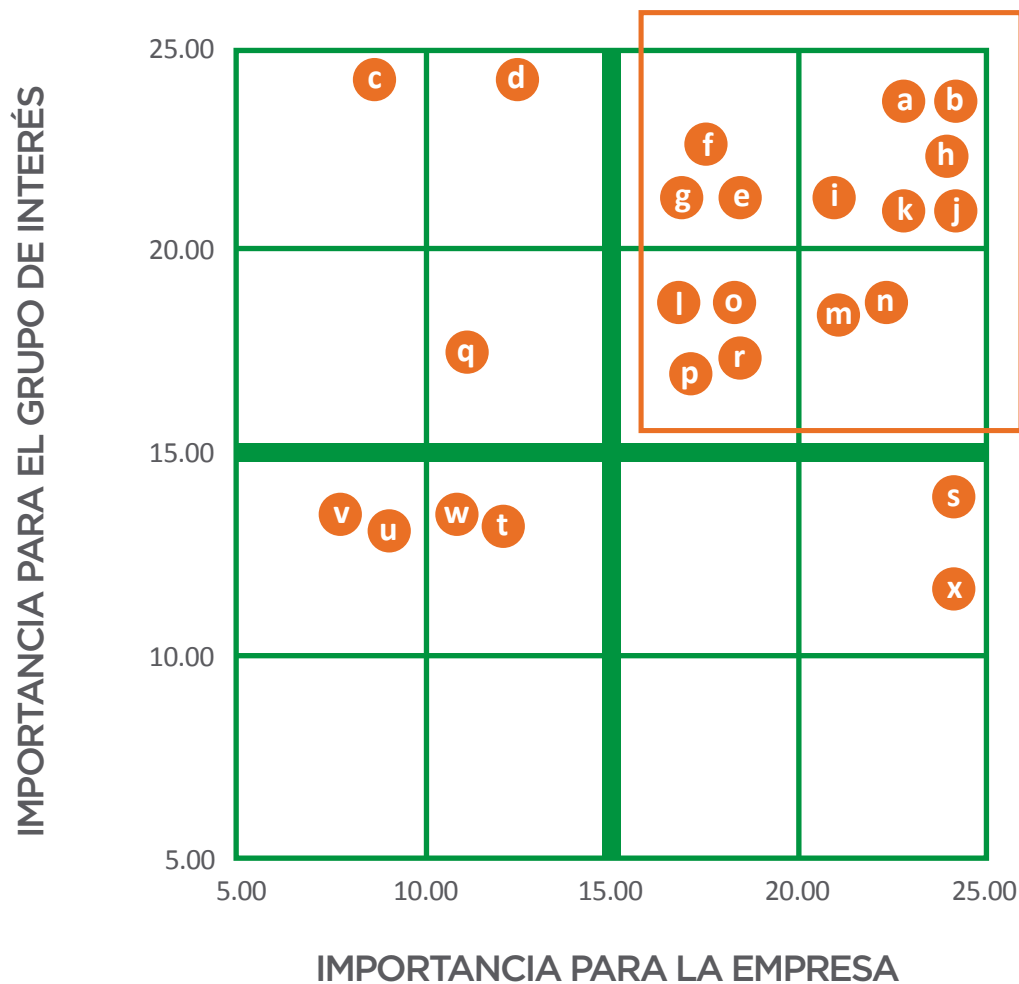
Como resultado del proceso de definición del contenido del reporte, fueron identificados y reportados 35 contenidos básicos generales, 6 aspectos GRI, 4 temas propios de APC y 11 indicadores GRI (Los aspectos GRI y sus indicadores relacionados, sumados a los indicadores propios de APC, conforman los contenidos básicos específicos)

Lista de aspectos materiales y cobertura⁴(102-47, 103-1)

| EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS | COBERTURA | ASPECTO GRI ASOCIADO |
|--|-------------------|---|
| SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | INTERNA Y EXTERNA | SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO |
| CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL / SERVICIO | INTERNA Y EXTERNA | PROPIO DE APC |
| CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN | INTERNA | CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN |
| APORTE A LA COMUNIDAD | EXTERNA | COMUNIDADES LOCALES / CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS |
| BENEFICIOS LABORALES | INTERNA | PROPIO DE APC |
| PRECIO JUSTO POR LOS SERVICIOS DE APC | INTERNA Y EXTERNA | PROPIO DE APC |
| CONTRATACIÓN DE PERSONAL LOCAL | INTERNA Y EXTERNA | COMUNIDADES LOCALES / CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS |
| CALIDAD DEL SERVICIO (SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, INOCUIDAD ALIMENTARIA) | INTERNA Y EXTERNA | ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS |
| RELACIÓN CON LA COMUNIDAD | INTERNA Y EXTERNA | COMUNIDADES LOCALES |
| CAPACITACIÓN EN CALIDAD DE PRODUCTO | INTERNA Y EXTERNA | CBG/CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS |
| CAPACITACIONES TÉCNICAS | INTERNA Y EXTERNA | COMUNIDADES LOCALES / CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS |
| MAYOR CANTIDAD DE COMPRAS LOCALES | INTERNA Y EXTERNA | CBG/ CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS |
| CONTINUIDAD DE CONTRATOS (ESTABILIDAD LABORAL) | INTERNA Y EXTERNA | CBG/ EMPLEO |
| LÍNEA DE CARRERA Y DESARROLLO PROFESIONAL | INTERNA Y EXTERNA | CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN |
| HOMOLOGACIÓN | INTERNA Y EXTERNA | PROPIO DE APC |

³ AccountAbility es una organización internacional que trabaja por el desarrollo sostenible y la responsabilidad social, orientando a empresas y organizaciones de todo tipo en este ámbito.

⁴ Respecto de nuestro primer reporte de sostenibilidad, el alcance y la cobertura de los aspectos materiales no presentan cambios significativos. (102-49)



- a) Salud y seguridad en el trabajo
- b) Cumplimiento contractual/servicio
- c) Condiciones de pago (tiempo de pagos y condiciones de pedido)
- d) Condiciones de compra (incremento/disminución de pedido)
- e) Capacitación y educación
- f) Aporte a la comunidad
- g) Beneficios laborales
- h) Precio justo por los servicios de APC
- i) Contratación de personal local
- j) Calidad del servicio (satisfacción de los clientes, inocuidad alimentaria)
- k) Relación con la comunidad
- l) Capacitación en calidad de producto
- m) Capacitaciones técnicas
- n) Mayor cantidad de compras locales
- o) Continuidad de contratos (estabilidad laboral)
- p) Línea de carrera y desarrollo profesional
- q) Precio justo por la venta de insumos
- r) Homologación
- s) Socio estratégico
- t) Mejores salarios
- u) Comunicación interna y cultura organizacional
- v) Balance trabajo-familia
- w) Continuidad de contratos
- x) Respuesta rápida y oportuna



“

El cumplimiento de procesos y procedimientos nos garantiza una actividad segura.

II.

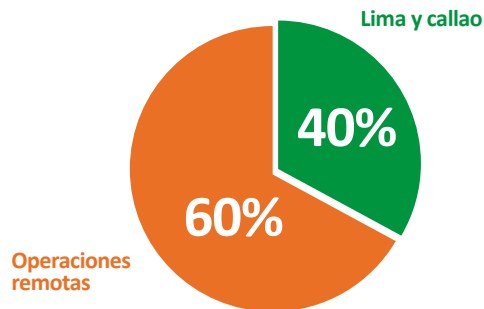
APOYO PARA NUESTROS CLIENTES

2.1 NUESTRAS OPERACIONES Y SERVICIOS

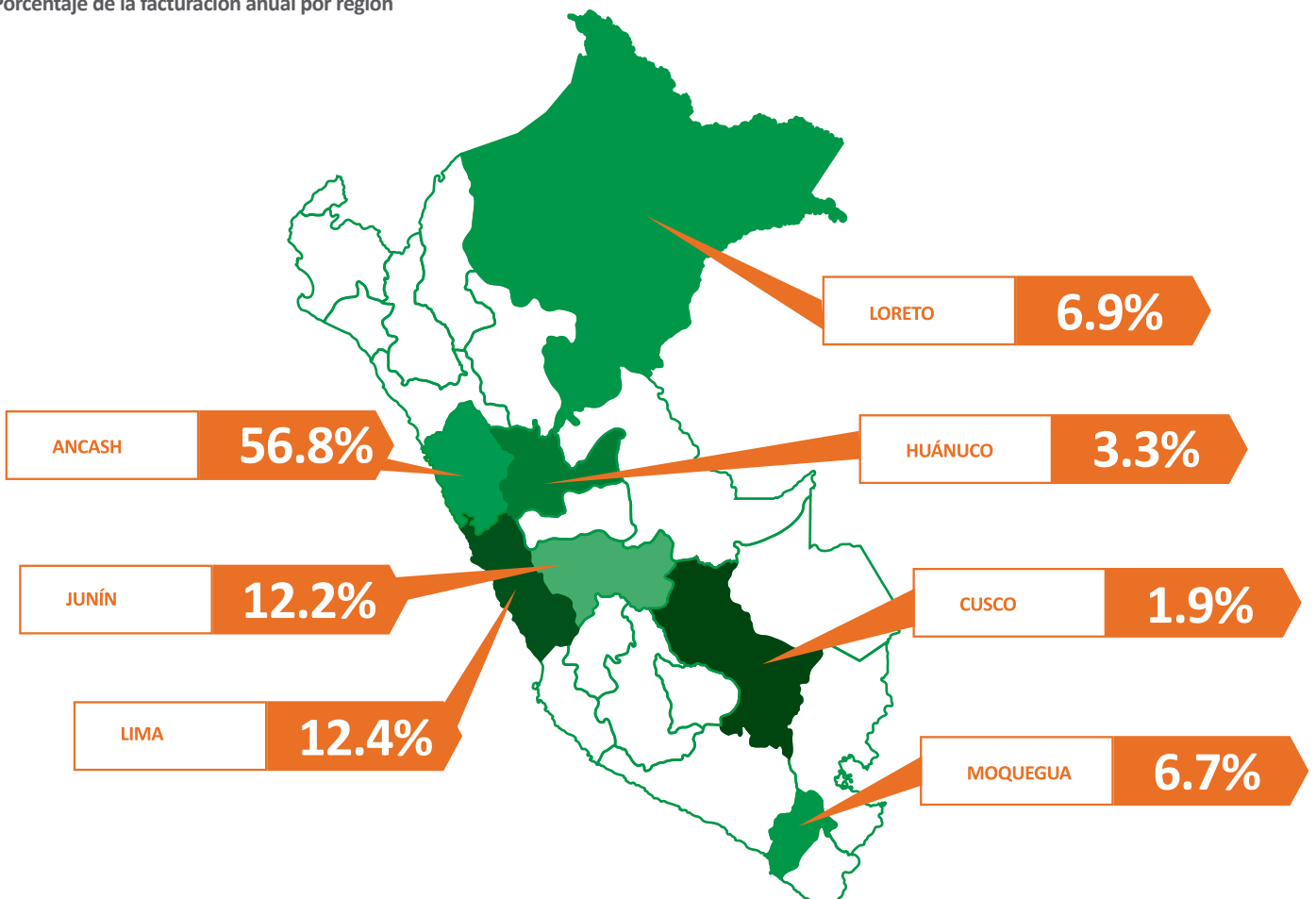
Nuestras operaciones (102-4, 102-6)

Durante el 2016 contamos con quince operaciones y estuvimos presentes en siete provincias, trabajando para seis tipos de industrias. Nuestros clientes pertenecen al sector de minería, seguido por los de hidrocarburos (petróleo) y consumo masivo, energía, educación y terminal portuario. Los contratos que manejamos tienen una duración promedio de seis años.

Distribución de operaciones por región



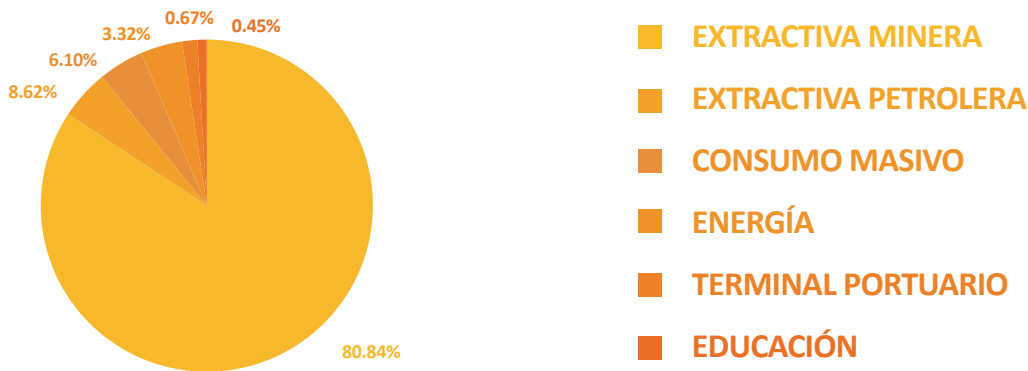
Porcentaje de la facturación anual por región



Detalle de nuestras operaciones y clientes

| NOMBRE OPERACIÓN | CLIENTE | TIPO DE INDUSTRIA | UBICACIÓN | DURACIÓN DEL CONTRATO (AÑOS) | PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL DE FACTURACIÓN |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|------------------------------|--|
| YANACANCHA/ PUERTO PUNTA LOBITOS | COMPAÑÍA MINERA ANTAMINA | EXTRACTIVA: MINERA | ÁNCASH | 5 | 51.9% |
| TOROMOCHO | MINERA CHINALCO PERÚ | EXTRACTIVA: MINERA | JUNÍN | 8 | 12.2% |
| QUELLAVECO | ANGLO AMERICAN QUELLAVECO | EXTRACTIVA: MINERA | MOQUEGUA | 2 | 6.7% |
| UCHUCCHACUA | COMPAÑÍA DE MINAS BUENAVENTURA | EXTRACTIVA: MINERA | LIMA | 3 | 5.0% |
| GLORIA | GLORIA S.A | CONSUMO MASIVO | LIMA | 10 | 4.9% |
| CONTONGA | MINERA NYRSTAR PERÚ | EXTRACTIVA: MINERA | ÁNCASH | 3 | 4.9% |
| LOTE 192 | PACIFIC STRATUS ENERGY DEL PERÚ | EXTRACTIVA: PETROLERA | LORETO | 2 | 4.8% |
| CENTRAL HIDROELÉCTRICA CHAGLLA | ODEBRECHT | ENERGÍA | HUÁNUCO | 6 | 3.3% |
| CNPC (CAMPAMENTO LA PERUANITA) | COMPAÑÍA PETROLERA NACIONAL CHINA | EXTRACTIVA: PETROLERA | CUSCO | 2 | 1.9% |
| AMVEB | AMVEB PERÚ | CONSUMO MASIVO | LIMA | 13 | 1.2% |
| PERENCO | PERENCO PERÚ PETROLEUM | EXTRACTIVA: PETROLERA | LORETO | 7 | 1.0% |
| REFINERÍA IQUITOS | PETRO PERÚ | EXTRACTIVA: PETROLERA | LORETO | 4 | 1.0% |
| IMPALA | IMPALA PERÚ | TERMINAL PORTUARIO | CALLAO | 10 | 0.7% |
| NEWTON | COLEGIO NEWTON | EDUCACIÓN | LIMA | 17 | 0.4% |
| ANGLOAMERICAN OFICINAS LIMA | ANGLO AMERICAN | EXTRACTIVA: MINERA | LIMA | 6 | 0.2% |

Distribución de la facturación según tipo de industria



Nuestros servicios (102-2)

Estamos convencidos de que la innovación es fuente primordial para el diseño de servicios que impacten de manera positiva en la calidad de vida de nuestros clientes, usuarios y colaboradores; nuestro propósito es hacerlos sentir como en casa.

Las propuestas técnicas que presentamos a nuestros clientes potenciales son hechas a su medida, y se adaptan a sus necesidades y preferencias. Es a través de la prestación de nuestros servicios que trabajamos arduamente para que clientes y colaboradores tengan la tranquilidad de concentrarse en los aspectos cruciales del negocio. Creamos un espacio que los hace sentir como en casa, con la misma comodidad; este es el valor agregado que ofrecemos y que ha caracterizado nuestro desempeño desde un inicio. Cuidamos a detalle los aspectos del servicio donde interactuamos directamente con nuestros clientes: este vínculo es esencial para la percepción que generamos.

Alimentación

Para APC es un privilegio ofrecer el servicio de alimentación a nuestros clientes, a sus colaboradores y contratistas; a través de este buscamos mantener una fuerza laboral bien nutrida con una dieta de calidad. Manejamos altos estándares de seguridad alimentaria, complementamos este aspecto con las habilidades de nuestro personal en el trato al usuario y en su incansable disposición para atenderlo siempre con una gran sonrisa.

Manejamos menús personalizados para cada una de nuestras operaciones. Estos son diseñados por nuestro equipo de nutricionistas y chef especializados, considerando aspectos nutricionales y gastronómicos. 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; las mismas que contemplan, con especial énfasis, los gustos y las preferencias de cada grupo de comensales que atendemos.

Hotelería

Nos preocupamos por instruir a cada uno de nuestros colaboradores para que realicen sus labores con el mayor cuidado y dedicación posibles; logrando un estándar óptimo de comodidad que compense el hecho de estar trabajando lejos de sus familias; todo esto a favor de nuestros clientes, usuarios y colaboradores.

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 e instruidos; además, con equipos de limpieza para realizar el servicio requerido por nuestros clientes.

Recreación

Brindamos una variedad de servicios de recreación. Organizamos actividades lúdicas que contemplan juegos de mesa y videojuegos; además, tenemos salas con internet, televisión y APCine.

Atendemos la organización de eventos como festivales temáticos, gastronómicos, celebración de cumpleaños, noches de karaoke y decoración en general. De igual modo, con el fin de cuidar la salud física de nuestros clientes y usuarios, contamos con el servicio de APC Gym, a cargo de instructores que asesoran el entrenamiento con rutinas especializadas. Asimismo, organizamos campeonatos deportivos en diversas disciplinas, como fútbol, vóley y básquet. Todo esto pensando en la satisfacción de nuestros clientes y usuarios, para brindarles mejores alternativas de entretenimiento en su tiempo libre y que contribuyan a su bienestar y salud.

Mantenimiento mayor y menor

Realizamos una evaluación de las instalaciones de nuestros clientes a través de 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, filtración simple, ósmosis inversa y de aguas residuales, que otorgan la garantía y seguridad necesaria a los usuarios y al medio ambiente.

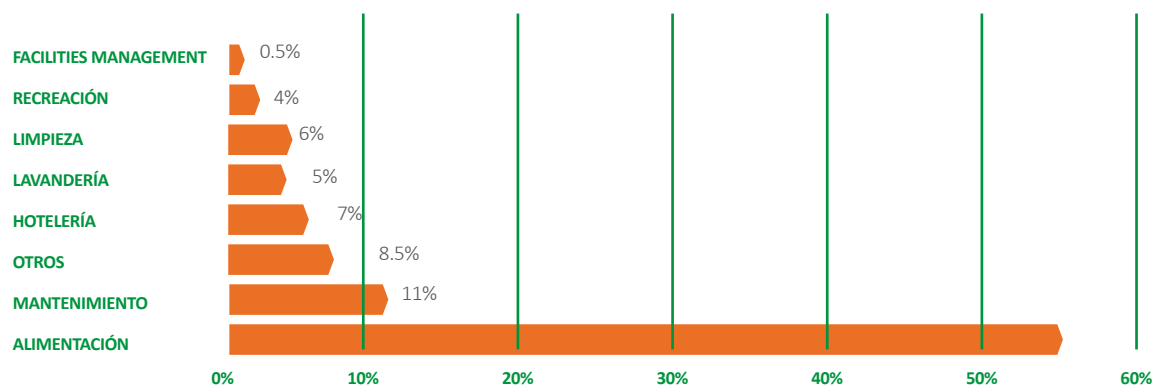
Facilities management

Brindamos servicios específicos para nuestros clientes, complementando así nuestra variada oferta de administración de locales, mantenimiento de infraestructuras, limpieza industrial, jardinería, administración de compras, logística, mensajería (*courier*), recepción y secretaría, manejo de central telefónica, conserjes, y manejo y control de salas.

Servicio por cliente y operación

| NOMBRE OPERACIÓN | CLIENTE | ALIMENTACIÓN | HOTELERÍA | LAVANDERÍA | MANTENIMIENTO MENOR | MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE PLANTAS DE AGUA | LIMPIEZA | FACILITIES MANAGEMENT | RECREACIÓN |
|--|---|--------------|-----------|------------|---------------------|--|----------|-----------------------|------------|
| YANACANCHA/ PUERTO PUNTA LOBITOS TOROMOCHO | COMPAÑÍA MINERA ANTAMINA MINERA CHINALCO PERÚ | X | X | X | | | X | | X |
| QUELLAVECO | ANGLO AMERICAN QUELLAVECO | X | X | X | X | | X | | X |
| UCHUCCHACUA | COMPAÑÍA DE MINAS BUENAVENTURA | X | | | | | | | |
| CONTONGA | MINERA NYRSTAR PERÚ | X | X | X | X | X | X | | |
| GLORIA | GLORIA S.A | X | | | | | | | |
| LOTE 192 | PACIFIC STRATUS ENERGY DEL PERÚ | X | X | X | X | | X | | |
| CENTRAL HIDROELÉCTRICA CHAGLLA | ODEBRECHT | X | X | X | | | X | | |
| CNPC (CAMPAMENTO LA PERUANITA) | COMPAÑÍA PETROLERA NACIONAL CHINA | X | X | X | | | X | | X |
| AMVEB | AMVEB PERÚ | X | | | | | | | |
| PERENCO | PERENCO PERÚ PETROLEUM | X | X | X | | | X | | |
| REFINERÍA IQUITOS | PETRO PERÚ | | | | | | | | |
| IMPALA | IMPALA PERÚ | X | | | | | | | |
| NEWTON | COLEGIO NEWTON | X | | | | | | | |
| ANGLOAMERICAN OFICINAS LIMA | ANGLO AMERICAN | | | | | | | X | |

Distribución de ingresos por servicios



Nuestra cadena de suministro (102-9)

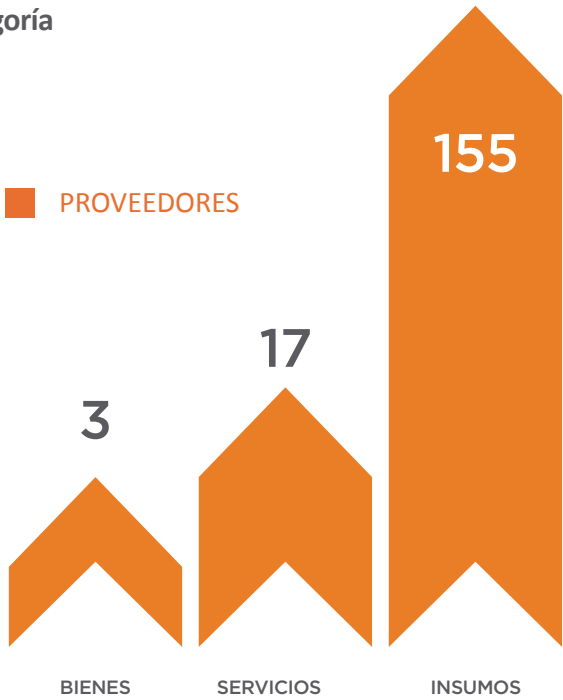
No sería posible ofrecer toda nuestra variedad de servicios sin el respaldo de nuestros proveedores, quienes conforman un grupo de interés crucial para cada operación en donde trabajamos.

Contamos con 175 proveedores, de los cuales 17 fueron incorporados durante el 2016 (102-10). Clasificamos a nuestros proveedores en las categorías insumos, bienes o servicios, según el producto que nos abastecen.

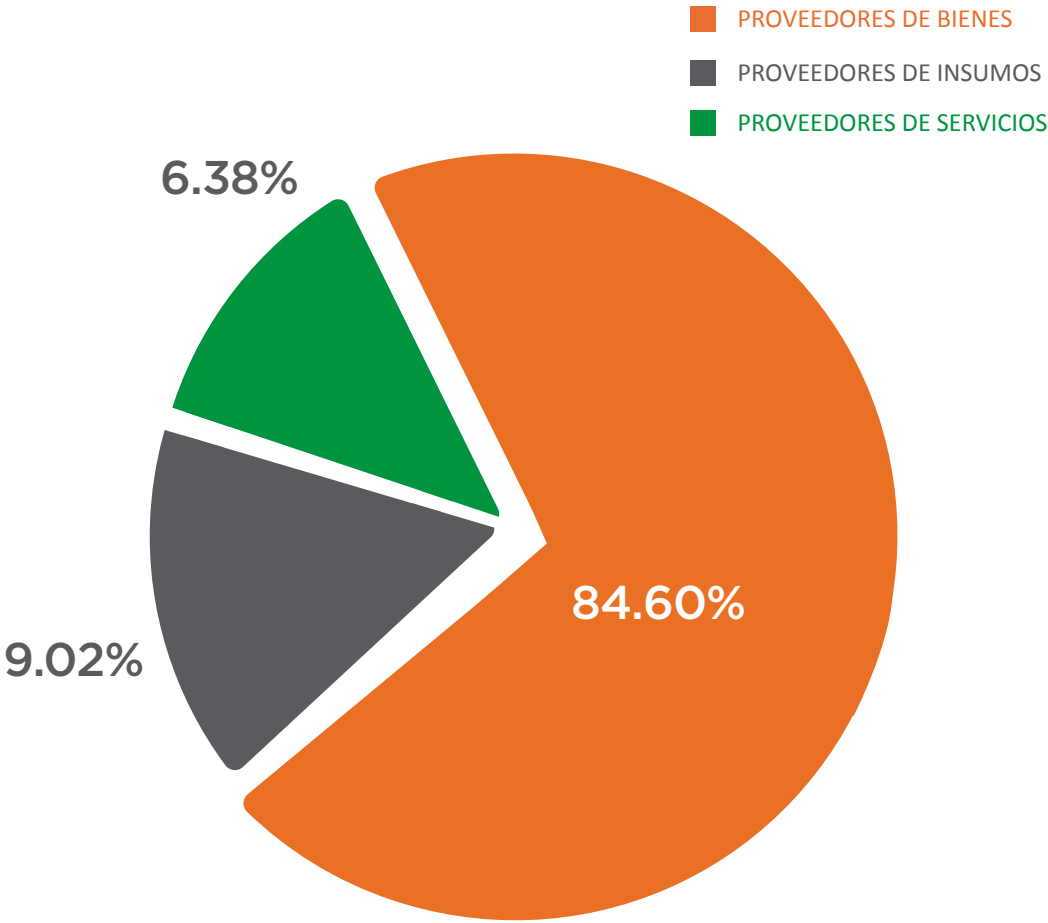
Clasificación de proveedores

| PROVEEDORES DE BIENES | PROVEEDORES DE SERVICIOS | PROVEEDORES DE INSUMOS |
|---|--------------------------|---------------------------------------|
| MATERIAL 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 |
| DESCARTABLES | | ABARROTES |
| ÚTILES DE OFICINA | | PANADERÍA Y REPOSTERÍA |
| FORMATOS | | EMBUTIDOS |
| COMBUSTIBLE | | FARMACIA |
| LABORATORIO | | BEBIDAS, AGUAS |
| FERRETERÍA, HERRAMIENTAS, REPUESTOS P/MANTTO | | GRANOS, MENESTRAS, CONDIMENTOS, SALSA |
| | | BAZAR (SNACK, GALLETAS, GOLOSINAS) |

Cantidad de proveedores por categoría



Distribución del pago a proveedores según categoría



En el 2016 realizamos una serie de mejoras internas con el objetivo de ser más eficientes en las compras y en las transacciones con nuestros proveedores. Como principales acciones llevamos a cabo:

- Nos organizamos para tener mayor eficiencia de nuestro stock. Para ello reducimos la matriz de proveedores estratégicos, centralizando los pedidos, consolidando volúmenes de compra y costos para asegurar el abastecimiento continuo de nuestros almacenes.
- Pensando en la eficiencia ampliamos nuestra capacidad de almacenamiento. En el caso del almacén de secos ubicado en Lurín, logramos triplicar nuestra capacidad. Mientras que, para nuestro almacén de congelados ubicado en el Callao, la capacidad fue duplicada.
- Asimismo, tuvimos una transición del sistema *just in time* hacia uno de aprovisionamiento, con días y horas establecidas de abastecimiento y despacho.

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 el 2016 hemos incluido un mayor número de empresas locales en nuestro circuito de compras (102-10). Esto nos permite reducir los tiempos de aprovisionamiento de insumos y lo más importante es que nos da la oportunidad de desarrollar negocios locales con asesoría para que estos proveedores mejoren sus habilidades y la calidad de sus productos, y además nos permite establecer vínculos más cercanos y fuertes con las áreas de influencia de nuestros clientes. En la sección APC: *Apoyo para la comunidad*, brindamos más información sobre la gestión con proveedores locales (204-1) (103-2) (103-2).

2.2.EXCELENCIA OPERATIVA

En APC integramos nuestra experiencia operativa y de gestión —adquirida tras 38 años de operación 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. Es por estas razones que en APC enmarcamos nuestro trabajo en los siguientes pilares de calidad (417-1) (103-2) (103-3) (APC 1):

1. Fiabilidad de nuestros servicios. Apostamos por la transparencia en las relaciones contractuales con nuestros clientes y en las relaciones con nuestros usuarios; el cumplimiento del servicio acordado es un pilar fundamental para la generación de confianza y tranquilidad en ellos, y para la continuidad de nuestras operaciones. En este punto trabajamos: relaciones contractuales claras, comunicación oportuna a través de procedimientos de comunicación con nuestros clientes, capacitación a nuestro personal en relaciones interpersonales, y una logística oportuna y programada en función a nuestra demanda.

2. Actitud de servicio. Nuestro equipo es la conexión más importante que tenemos con los clientes, dado que el trabajo de APC involucra una relación estrecha y un acercamiento *persona a persona*. Es nuestro equipo el que debe estar preparado para resolver las inquietudes de los clientes y usuarios; por ello, entrenamos a nuestros colaboradores a través de nuestro programa de capacitación, buscando que sean agentes de cambio en la empresa y esto revierta en una buena aptitud de servicio hacia nuestros clientes y usuarios.

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 creemos que esta primera impresión debe ser especial. En ese sentido trabajamos en los siguientes aspectos:

- **Instalaciones.** Nos interesamos porque las instalaciones 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 para nuestros clientes, a fin de lograr en sus instalaciones ambientes más agradables que le den identidad a su servicio.

- **Personal.** Entendemos que la presentación personal de nuestros colaboradores es importante para sí mismos y para la entrega de nuestros servicios. Por eso, cuidamos de ellos dándoles las facilidades para su cuidado, y capacitándolos en presentación personal y buenas prácticas de manipulación.

- Comunicamos nuestros servicios, eventos y novedades a través de diferentes instrumentos: menús, folletos y periódicos murales; de manera fácil y directa.

5. Aseguramiento. 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 trabajo.



“

Nos preocupamos por cuidar cada detalle de nuestro servicio.

2.3. SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Basados en nuestros pilares de calidad y motivados por aprender y ser mejores para nuestros clientes, desarrollamos encuestas de satisfacción sobre nuestros servicios de alimentación, hotelería, limpieza, lavandería y mantenimiento. Estas encuestas son llevadas a cabo dos a tres veces al año, dependiendo de la disponibilidad del cliente. En el 2016 se realizaron en las operaciones de Ambev, Antamina Yanacancha, Antamina Puerto Punta Lobitos, Angloamerican Quellaveco e IMPALA (APC 3).

Si bien venimos midiendo la satisfacción de nuestros clientes desde el 2015, en el 2016 rediseñamos la herramienta de nuestras encuestas a fin de alinearnos con los estándares que manejan las empresas especializadas en investigación de mercado. Así, ampliamos la escala de evaluación para considerar más criterios, y el proceso de sistematización y análisis se trabajó a más detalle. Aplicamos el *Top Two Box*, método que representa de forma numérica la suma de las dos opciones top o superiores; a partir del cual podemos identificar los puntos fuertes del servicio, y los que deben ser mejorados (103-2).

En el 2016 obtuvimos una satisfacción general, según las operaciones evaluadas, de 61%. La encuesta aplicada evalúa diversos servicios que se listan en la siguiente tabla (103-3).

Servicios evaluados en las encuestas de satisfacción (417-1)

| OPERACIÓN | SERVICIOS EVALUADOS | | | | | | |
|-------------------------------|---------------------|-----------|------------|---------------|----------|------------|-----------------|
| | ALIMENTACIÓN | HOTELERÍA | LAVANDERÍA | MANTENIMIENTO | LIMPIEZA | RECREACIÓN | PERSONAL DE APC |
| AMBEV | X | | | | | | X |
| ANTAMINA YANACANCHA | X | X | X | | X | X | X |
| ANGLOAMERICAN QUELLAVECO | X | X | X | X | X | X | X |
| IMPALA | X | | | | | | X |
| ANTAMINA PUERTO PUNTA LOBITOS | X | X | X | X | X | X | X |

2.4. GESTIÓN DE LA CALIDAD

En APC buscamos proveer a nuestros clientes de productos y servicios que cumplan con los estándares de calidad, los que se dividen en *sanitarios*, *nutricionales* y *gastronómicos*. Sanitarios porque identificamos, evaluamos y controlamos los peligros significativos que se presentan en la cadena alimentaria, a fin de garantizar y asegurar la inocuidad de los alimentos para el consumo humano. Nutricionales, dado que buscamos satisfacer los paladares de nuestros comensales asegurando una correcta reposición calórica y de nutrientes, y teniendo como objetivo mantener una fuerza laboral altamente nutrida. Gastronómicos porque aseguramos no sólo que nuestros alimentos sean inocuos y nutritivos; sino que mantengan, al mismo tiempo, altos estándares culinarios. Todo ello nos permite impactar en la calidad de vida de las personas (APC 4).

Contamos con el área de Calidad, conformada por un equipo multidisciplinario y con experiencia en el desarrollo e implementación de sistemas de gestión de inocuidad de los alimentos. Nuestro equipo está compuesto por profesionales de los campos *ingeniería de alimentos*, *biología*, *bromatología* y *nutrición*. Los principales objetivos del área 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 (103-2).

En APC contamos con el “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 HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*). Así, la identificación, evaluación y el control de nuestros productos están garantizados (416-1) (103-3).

El alcance del sistema se aplica a toda la cadena de producción, desde la validación de proveedores, hasta el servicio final (416-1):

- **Validación de proveedores:** asegura la calidad e inocuidad de las materias primas y servicios adquiridos, mediante la validación y evaluación de proveedores; de esta manera se reduce el riesgo de que ingresen materias primas no aptas a nuestra cadena productiva.
- **Recepción de materias primas:** proceso de inspección de calidad de todas las materias primas durante la recepción.
- **Almacenamiento:** actividades implementadas para controlar y verificar el cumplimiento de las especificaciones de almacenamiento de materias primas.
- **Despacho de almacén:** garantiza que las materias primas e 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:** corresponden a todos los tratamientos previos a los que son sometidos las materias primas e insumos antes de ser incorporados en la elaboración de los productos finales. Comprende los procesamientos de descongelación y habilitación de cárnicos; lavado, desinfección y habilitación de frutas y vegetales; etc.
- **Procesos secundarios:** tienen que ver con la preparación, propiamente dicha, de nuestros productos finales (menú, recetas).

Nuestro objetivo es garantizar la inocuidad de los alimentos; es decir, brindar un alimento sano y que no haga daño a la salud. Orgullosos de nuestro desempeño, en el 2016 no tuvimos accidentes de origen alimentario (intoxicación, infección o toxinfección alimentaria), cumpliendo con éxito la *Política de inocuidad de los alimentos*.

Como parte de los logros del 2016, obtuvimos la certificación de seguridad alimentaria *HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)* en la operación de Puerto Punta Lobitos de Antamina, con un puntaje de 93.6%; cifra considerada en el rango de excelente. Además, en más del 90%, las operaciones han cumplido con las metas respecto a las inspecciones higiénicas sanitarias (IHS), con calificaciones sobre 85%; y monitoreos microbiológicos, con calificaciones sobre 90%.

Como retos para el 2017 –y en vías de la mejora continua– realizaremos, dos veces al año, capacitaciones de calidad sanitaria dirigidas a nuestros inspectores de calidad en cada operación, para reforzar sus competencias. Como punto clave, reduciremos los eventos alimentarios a un índice de frecuencia de 0.09. Además, estamos trabajando para obtener las certificaciones *HACCP* y *Habilitación Sanitaria*, para la operación Angloamerican. Asimismo, apuntamos a que las inspecciones de calidad sanitaria y los análisis microbiológicos superen el puntaje de 85% y 90%, respectivamente.

Validación de proveedores (102-9)
Cumpliendo con nuestra política de calidad e inocuidad de las materias primas y servicios que adquirimos durante el 2016, 175 de nuestros proveedores fueron validados desde el punto de vista higiénico-sanitario. De este grupo, 17 han sido nuevos proveedores incorporados en el 2016.

Proveedores que fueron evaluados y validados en función de la calidad

| ÍTEM | CATEGORÍA | CANTIDAD DE PROVEEDORES VALIDADOS |
|---|-----------|-----------------------------------|
| CARNE Y PRODUCTOS CÁRNICOS | INSUMOS | 10 |
| PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS | INSUMOS | 4 |
| FRUTAS Y HORTALIZAS (FRESCAS Y PROCESADAS) | INSUMOS | 9 |
| LECHE Y PRODUCTOS LÁCTEOS | INSUMOS | 14 |
| PRODUCTOS DE PASTELERÍA FINA Y PANIFICACIÓN | INSUMOS | 20 |
| VÍVERES SECOS | INSUMOS | 82 |
| PRODUCTOS PARA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN | INSUMOS | 16 |
| ENVASE Y EMBALAJE DE ALIMENTOS | SERVICIOS | 14 |
| OTROS SERVICIOS | SERVICIOS | 6 |
| TOTAL | | 175 |



2.5. GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

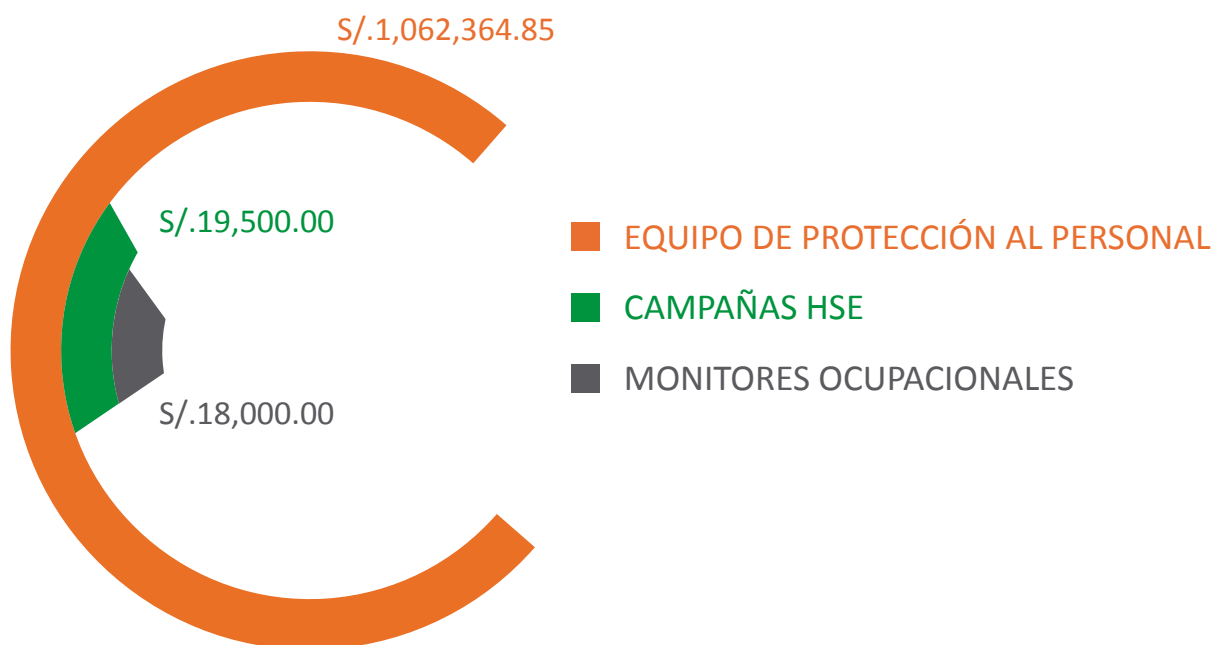
En APC contamos con un área de HSE (*Health, Safety and Environment*), conformada por veinte colaboradores distribuidos en todas las operaciones. Entre los principales objetivos del área está establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente; proponiendo acciones de mejora continua que aseguren la prevención de incidentes. Asimismo, se busca generar una cultura de seguridad de manera permanente para garantizar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normas de seguridad, salud y medio ambiente; a nivel nacional y en todas nuestras operaciones.

Para cumplir con sus funciones, el área de HSE cuenta con la *Política integrada de gestión de calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente*, que establece los compromisos sobre la calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente. También contamos con el *Procedimiento de gestión de residuos* que entra en vigencia siempre que el cliente no haya establecido sus propios estándares al respecto; su objetivo es establecer lineamientos para la adecuada gestión de residuos, resultado de los servicios y actividades que realizamos en cada una de nuestras operaciones.

Asimismo, el área de HSE elabora anualmente un plan de manejo ambiental corporativo; cuyo objetivo es prevenir, corregir y/o mitigar los impactos ambientales adversos sobre los componentes físicos y biológicos consecuentes 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 detalla los avances del programa anual de salud y seguridad en el trabajo y de medio ambiente; y a fin de año las operaciones generan un informe final de todas las actividades realizadas dentro de la gestión HSE (102-11) (103-2) (103-3).

En el 2016, hemos administrado un presupuesto de S/. 1,099,864.85 para cubrir nuestros costos de prevención y gestión ambiental. Al contar con un área de HSE, este presupuesto también abarca costos relacionados a la salud y seguridad de nuestros colaboradores. Nuestro presupuesto anual no cubre el tratamiento de residuos, ya que este aspecto es gestionado directamente por nuestros clientes en cada operación.

Desglose de los gastos e inversiones ambientales



La inversión en los equipos de protección al personal (EPP) tiene el gasto más representativo. Por ello, se realizan labores de control y concientización a nivel operacional y de supervisión; a fin de reducir estos costos elevando el tiempo de vida de los EPP, sin afectar la seguridad del personal que es lo primordial. De esta manera contribuimos en reducir la cantidad de materia prima a usar en la fabricación de los EPP y reducimos la generación de residuos.

Huella de carbono (305-1) (305-2)

Durante el 2016 realizamos la primera medición de nuestra huella de carbono, la cual tiene dos objetivos: ser una herramienta de gestión, que identifique oportunidades de mejora y eficiencia de la empresa; y permitirnos desarrollar programas de sensibilización junto a nuestros colaboradores.

Las actividades de APC, durante el periodo del año 2016, dieron como resultado la generación de 576.42 toneladas de CO₂ eq, de los cuales el mayor porcentaje (26.97%) se presentó en las recargas de gases refrigerantes provenientes del mantenimiento preventivo de los equipos que conforman la cadena de frío. Cabe resaltar que estos gases refrigerantes pueden llegar a tener un impacto de hasta 14 200 veces más que un kilogramo de CO₂ en el calentamiento global.

Como se puede observar en la siguiente tabla, el mayor porcentaje de emisiones de CO₂ se distribuye en el desplazamiento del personal de APC a las diferentes unidades de trabajo que se encuentran dentro del territorio nacional, siendo el 21.51% de las emisiones que provienen del transporte de vehículos operados por APC; el 16.88%, de las emisiones que provienen de los desplazamientos del personal al trabajo, y el 13.33% corresponden a vuelos aéreos realizados por el personal.

Cabe mencionar que este es el resultado preliminar, el cual tendrá una tendencia de variación para el 2017 dado los cambios en oficinas administrativas y logísticas iniciadas a finales del 2016 (305-1) (305-2) (305-3).

Emisión de gases de efecto invernadero, 2016

| ALCANCES | | AÑO 2016 | |
|---------------------------------|---|---------------------------------|------------|
| | | TONELADAS DE CO ₂ eq | PORCENTAJE |
| ALCANCE 1: EMISIONES DIRECTAS | | | |
| | CONSUMO DE GASES REFRIGERANTES | 155.49 | 26.9% |
| | GENERADORES ELÉCTRICOS | 0.55 | 0.095% |
| | EXTINTORES | 0.02 | 0.003% |
| | CONSUMO DE COMBUSTIBLES GASEOSOS | 0.0027 | 0.0005% |
| | TRANSPORTE DE VEHÍCULOS OPERADOS POR LA EMPRESA | 124 | 21.51% |
| ALCANCE 2: EMISIONES INDIRECTAS | | | |
| | CONSUMO DE AGUA | 0.08 | 0.01% |
| | CONSUMO DE PAPEL | 1.89 | 0.33% |
| | DESPLAZAMIENTO DEL PERSONAL AL TRABAJO | 97.31 | 16.88% |
| | VIAJES EN AVIÓN | 76.83 | 13.33% |
| | VIAJES TERRESTRES NACIONALES | 5.48 | 0.95% |
| TOTAL | | 576.42 | 100% |

Los principales logros sobre nuestra gestión ambiental durante el 2016 fueron:

- Donación de 2,329 toneladas métricas de residuos reaprovechables (plástico y cartón) a la asociación “Traperos de Emaús”.
- Cumplimiento del 95% del *Plan anual de medio ambiente*. Abarca la planificación de las labores desde el punto de vista ambiental, capacitación al personal, seguimiento y medición de los indicadores, campañas ambientales y entrenamiento ante emergencias ambientales.

2.6. 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. 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. Disponemos del *Procedimiento de conformación de comité y subcomité de seguridad y salud en el trabajo*, el cual establece que cada operación que cuente con más de veinte trabajadores organizará un subcomité de salud y seguridad, conformado en cincuenta por ciento por personal con poder de decisión (responsables de HSE de la operación, jefes o responsables de otras áreas) y en su otro cincuenta por ciento por representantes de los colaboradores de cada operación. 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 (403-1) (103-2).

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, planes y programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, 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; así como en 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 el accidente mortal o el incidente peligroso de manera inmediata; 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. (403-1)

Durante el 2016, 75 de nuestros colaboradores estuvieron representados en comités de salud y seguridad en el trabajo, los que representan el 2,7% de nuestra fuerza laboral. De los 75 colaboradores, 71% son hombres y 29% mujeres (403-1) (103-3).

Indicadores sobre salud y seguridad en el trabajo

Gracias a las constantes capacitaciones al personal con inducciones, campañas, programas y sensibilizaciones –además de los monitoreos de salud–, podemos decir orgullosos que en el 2016 no hemos tenido víctimas mortales derivadas de accidentes, ni se han presentado casos de enfermedades profesionales ni ocupacionales. Asimismo, nuestro índice de accidentabilidad –que corresponde a la cantidad de accidentes con tiempo y días perdidos por cada uno de ellos– se ha reducido en un 90% desde el 2015, teniendo como indicador vigente el 0.1 (103-2) (103-3).

Cuando ocurre algún incidente y/o accidente recurrimos al documento normativo *Procedimiento de investigación de incidentes*, en el cual se establecen los lineamientos necesarios para la realización de una efectiva investigación de dichos sucesos y sus efectos en la seguridad y salud de las personas. Esto nos permite identificar los factores de riesgo para 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 (403-2).



“

La seguridad es primordial en todas nuestras actividades.

III.

APC: APOYO PARA LOS COLABORADORES

3.1. NUESTRO EQUIPO

En APC, consideramos a nuestros colaboradores parte primordial de la familia, son motor y capital de nuestro desarrollo. Por ellos nos reinventamos constantemente y nos comprometemos con su crecimiento y aprendizaje. Hemos llegado a ser un lugar donde las personas pueden realizarse y crecer integralmente.

Nuestro equipo es el nexo más importante entre la empresa y nuestros clientes. Ya que el trabajo de APC involucra una relación estrecha y acercamiento *persona a persona* en un espacio de convivencia, trabajamos para hacer que nuestros colaboradores se sientan como en casa. 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.

Contamos con el área de Recursos Humanos, la cual se estructura en tres subáreas:



- *Bienestar humano* se encarga de trabajar una comunicación fluida con el personal. Por ello, durante el 2016 desarrollamos campañas informativas sobre los beneficios sociales y de salud. Además, difundimos los nuevos convenios corporativos obtenidos. Identificamos algunas brechas de conocimiento en los colaboradores sobre cómo presentar descansos médicos o solicitar licencias de maternidad y paternidad. Por ello, realizamos talleres de inducción y reinducción en Lima, Callao y operaciones remotas.

- *Gestión Humana* se encarga de buscar y seleccionar talentos que se adecúen a los perfiles laborales y a la cultura de APC, y de capacitarlos de manera constante. Durante el 2016, implementamos de manera formal las convocatorias internas –estas se difunden desde la Gerencia de Recursos Humanos–; cuatro de nuestros colaboradores han sido promovidos bajo este nuevo formato. Para algunas operaciones, trabajamos el reclutamiento de personal local mediante alianzas con diversas instituciones y ONG, a fin de realizar una convocatoria masiva. Adicionalmente, mejoramos nuestros controles sobre las encuestas de salida y reportes de cese, para crear una base de datos que nos permita filtrar de manera eficaz a la persona que podría reincorporarse a APC. A largo plazo, esto nos permite conocer en qué estamos fallando para temas de rotación de personal.

- *Capital Humano* está encargada de compensar el trabajo de los colaboradores de manera puntual. Durante el 2016 desarrollamos un manual de remuneraciones, documento que reúne información sobre los diferentes tipos de compensaciones y prestaciones que brinda APC Corporación.

Desde la gerencia de Recursos Humanos se elaboran e implementan políticas, procedimientos y programas que fomenten un ambiente de trabajo atractivo y confortable para

todos nuestros colaboradores. El área cuenta con personal distribuido en todas nuestras operaciones para brindar un soporte descentralizado al colaborador.

Gracias a la *Política de Recursos Humanos* –que contiene los lineamientos del relacionamiento con nuestros colaboradores y los compromisos que hemos establecido con dicho grupo de interés– hemos podido desarrollar una fuerza laboral más comprometida. Entre los principales compromisos con los colaboradores destaca el respeto a sus derechos como empleados y como seres humanos. Por ello rechazamos toda práctica que vulnere o viole estos derechos, incluido cualquier tipo de discriminación. Asimismo, apoyamos el derecho a la asociación y negociación colectiva; aunque debido a las buenas relaciones que mantenemos con los colaboradores no contamos con un sindicato (102-41).

Los documentos normativos que están enfocados en nuestros colaboradores son el *Código de Conducta* y el *Reglamento interno de trabajo*, los que tienen por objetivo sentar las bases éticas y de comportamiento en el espacio de trabajo. Además, hemos implementando diferentes procedimientos que abarcan temas como la contratación de empleados locales y no locales en nuestras operaciones, pautas para la transferencia de personal entre operaciones y cese de personal (103-2) (103-3).

Nuestro equipo está conformado por 2,791 colaboradores, de los cuales el 67.86% son hombres y el 32.14% mujeres; todos cuentan con un contrato. Aquellos que ocupan puestos estratégicos (como gerencias, superintendencias o jefaturas) y que ya tienen más de cinco años laborando en la empresa cuentan con contratos indefinidos.

Colaboradores por tipo de contrato, sexo y región (102-8)

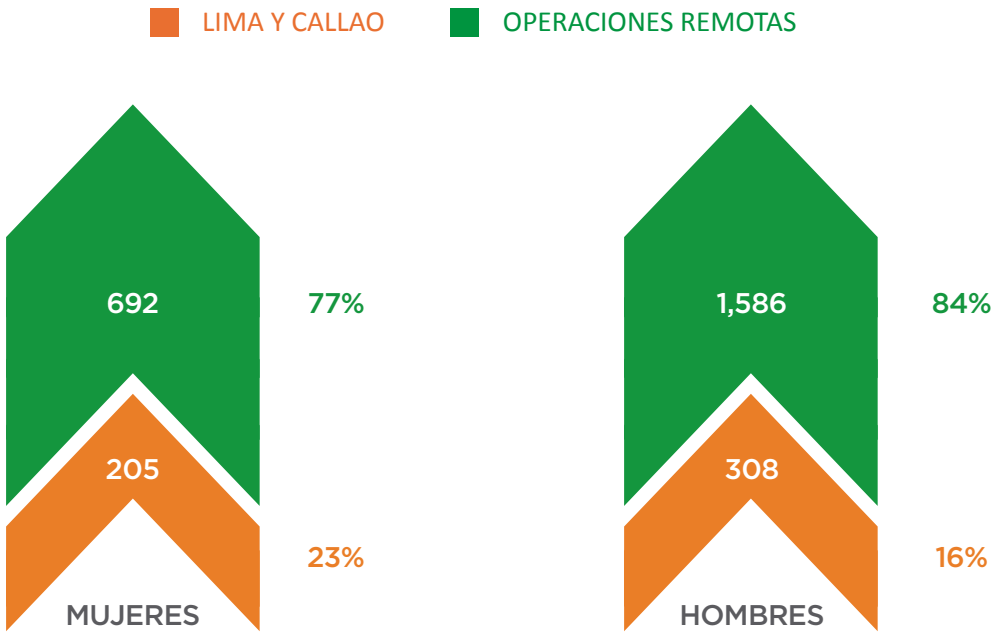
| COLABORADORES | LIMA Y CALLAO | PROVINCIAS/ OPERACIONES REMOTAS | TOTAL |
|---------------------|---------------|---------------------------------|-------|
| PLAZO INDETERMINADO | 91 | 92 | 183 |
| FEMENINO | 41 | 25 | 66 |
| MASCULINO | 50 | 67 | 117 |
| PLAZO DETERMINADO | 412 | 2,186 | 2,598 |
| FEMENINO | 161 | 667 | 828 |
| MASCULINO | 251 | 1,519 | 1,770 |
| PRACTICANTES | 10 | 0 | 10 |
| FEMENINO | 3 | 0 | 3 |
| MASCULINO | 7 | 0 | 7 |
| TOTAL | 513 | 2,278 | 2,791 |

El 82% de los colaboradores se encuentra trabajando en operaciones remotas. De estos, el 43% corresponde a trabajadores locales que son 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*.

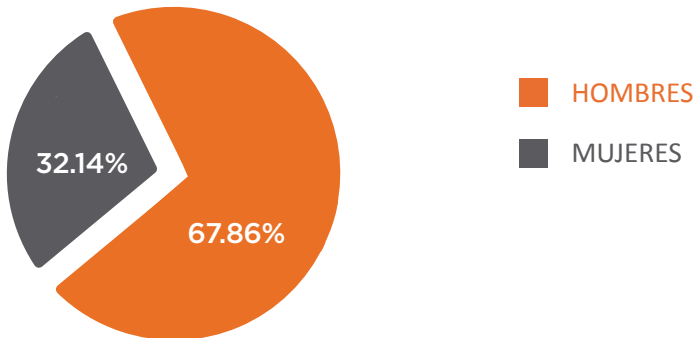
Colaboradores por región y sexo (102-8)

| REGIÓN | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|---------------------|---------|---------|-------|
| LIMA Y CALLAO | 308 | 205 | 513 |
| OPERACIONES REMOTAS | 1,586 | 692 | 2,278 |
| TOTAL | 1,894 | 897 | 2,791 |

Colaboradores por región y sexo (102-8)



Colaboradores por sexo a nivel APC



Nuestra fuerza laboral se caracteriza por ser variada en su origen. El área de Gestión del talento recluta personal joven y adulto, que pueda tener un crecimiento profesional en las diversas líneas de carreras; adicionalmente, brindamos la oportunidad a los hijos de nuestros colaboradores para que lleven a cabo sus prácticas profesionales con nosotros y –dependiendo de la evaluación de desempeño– puedan ser contratados de manera permanente.

Durante nuestros 38 años de trabajo, hemos sido testigos del esfuerzo y compromiso de nuestros colaboradores para desarrollar sus vidas dentro de APC; creciendo profesionalmente al ir escalando en nuestra estructura de puestos.

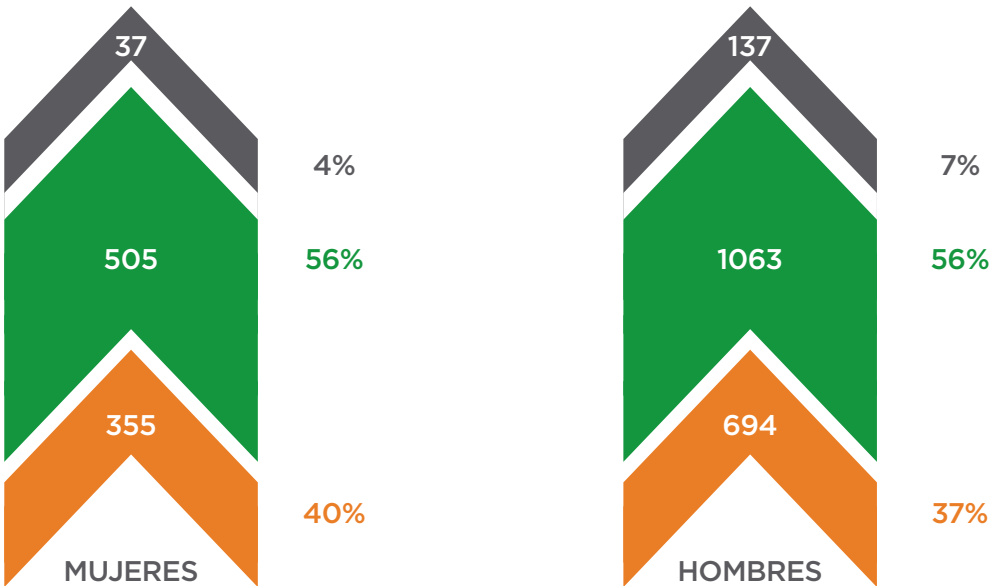
Colaboradores por región, sexo y edad (102-8)

| REGIÓN | SEXO | RANGO DE EDAD | TOTALES |
|------------------------------------|-----------|--------------------|---------|
| LIMA Y CALLAO | FEMENINO | MENORES DE 30 AÑOS | 75 |
| | | ENTRE 30 Y 50 AÑOS | 119 |
| | | MAYORES DE 50 AÑOS | 11 |
| | MASCULINO | MENORES DE 30 AÑOS | 121 |
| | | ENTRE 30 Y 50 AÑOS | 161 |
| | | MAYORES DE 50 AÑOS | 26 |
| PROVINCIA / OPERACIONES REMOTAS | FEMENINO | MENORES DE 30 AÑOS | 280 |
| | | ENTRE 30 Y 50 AÑOS | 386 |
| | | MAYORES DE 50 AÑOS | 26 |
| | MASCULINO | MENORES DE 30 AÑOS | 573 |
| | | ENTRE 30 Y 50 AÑOS | 902 |
| | | MAYORES DE 50 AÑOS | 111 |
| TOTAL | | | 2,791 |

MENORES DE 30 AÑOS

ENTRE 30 Y 50 AÑOS

MAYORES DE 50 AÑOS

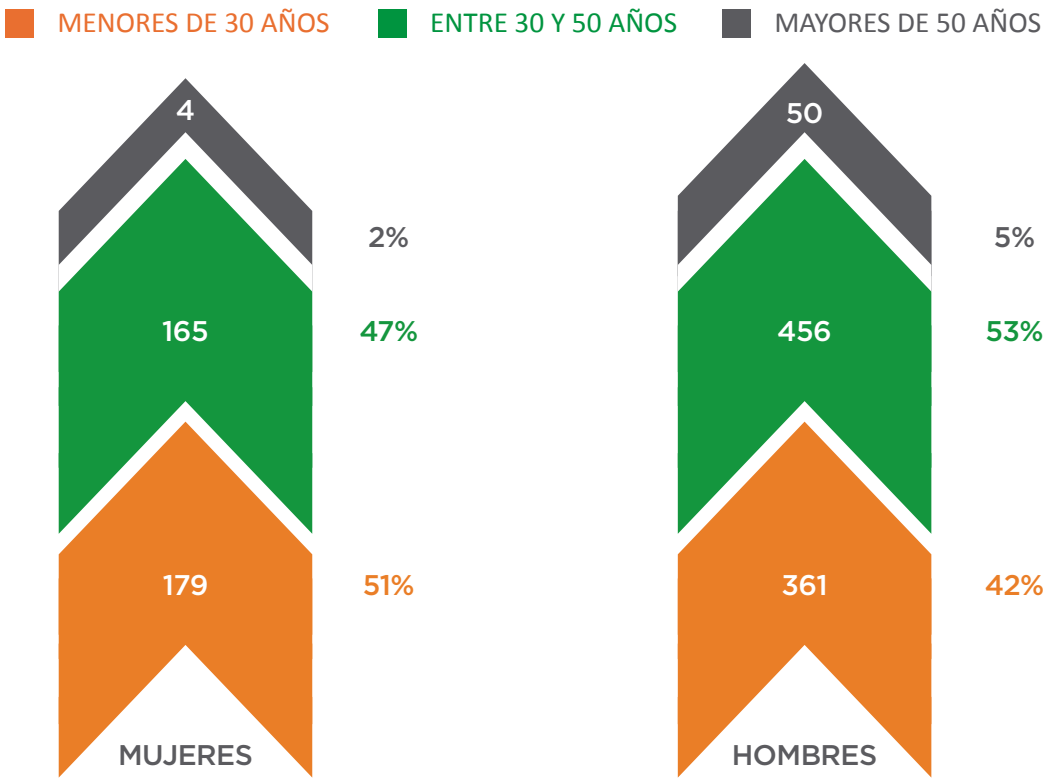


A lo largo del 2016, contratamos a 1,215 nuevos colaboradores; de ellos 71% fueron hombres y 29% fueron mujeres. Del mismo modo, tuvimos 1,475 personas que fueron desvinculadas bajo la modalidad de renuncia. No hemos tenido despidos. Respecto a la rotación, nuestro Índice anualizado fue de 53%: 17% para mujeres y 36% para hombres.

Nuestro índice de rotación se vio afectado dado que se finalizó el contrato con uno de nuestros clientes.

Nuevos colaboradores por región, sexo y edad (401-1)

| REGIÓN | SEXO | RANGO DE EDAD | TOTALES |
|------------------------------------|-----------|--------------------|---------|
| LIMA Y CALLAO | FEMENINO | MENORES DE 30 AÑOS | 52 |
| | | ENTRE 30 Y 50 AÑOS | 42 |
| | | MAYORES DE 50 AÑOS | 1 |
| | MASCULINO | MENORES DE 30 AÑOS | 75 |
| | | ENTRE 30 Y 50 AÑOS | 71 |
| | | MAYORES DE 50 AÑOS | 4 |
| PROVINCIA / OPERACIONES REMOTAS | FEMENINO | MENORES DE 30 AÑOS | 127 |
| | | ENTRE 30 Y 50 AÑOS | 123 |
| | | MAYORES DE 50 AÑOS | 3 |
| | MASCULINO | MENORES DE 30 AÑOS | 286 |
| | | ENTRE 30 Y 50 AÑOS | 385 |
| | | MAYORES DE 50 AÑOS | 46 |
| TOTALES | | | 1,215 |



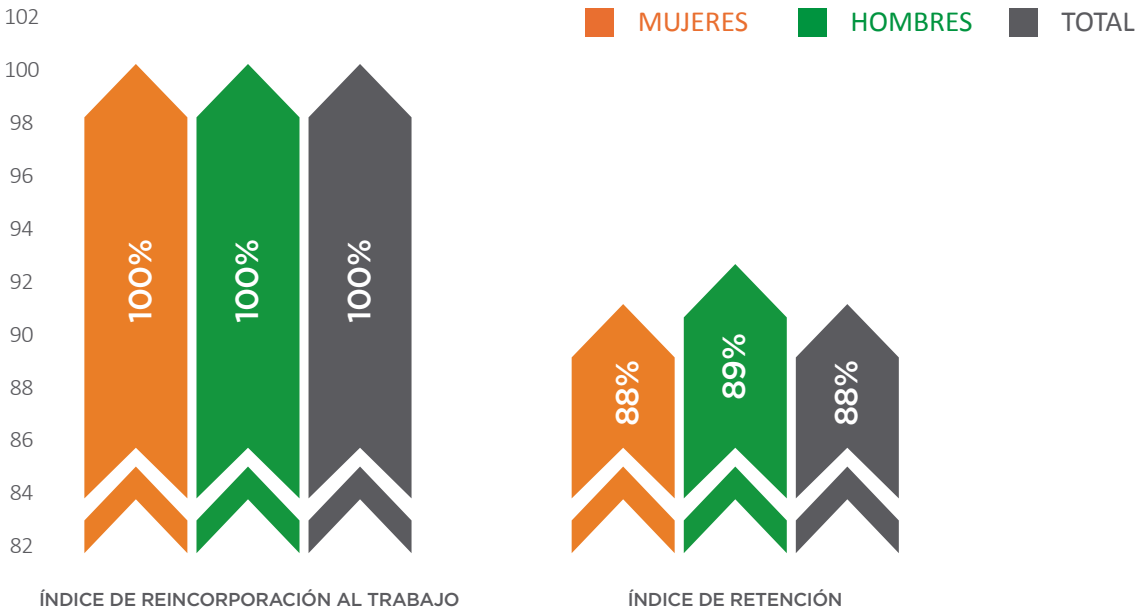
Rotación media de empleados por grupo etario, sexo, edad y región (401-1)

| RANGO DE EDAD | RENUNCIA | | | |
|--------------------|---------------|-----------|---------------------------------|-----------|
| | LIMA Y CALLAO | | PROVINCIA / OPERACIONES REMOTAS | |
| | FEMENINO | MASCULINO | FEMENINO | MASCULINO |
| | | | | |
| MENORES DE 30 AÑOS | 41 | 78 | 146 | 321 |
| ENTRE 30 Y 50 AÑOS | 45 | 82 | 217 | 473 |
| MAYORES DE 50 AÑOS | 2 | 10 | 14 | 46 |
| TOTAL | 88 | 170 | 377 | 840 |
| 1475 | | | | |

En el 2016, 70 colaboradores gozaron de licencias; 19 de ellas fueron por maternidad y se les brindó a nuestras colaboradoras 12 semanas de licencia con goce de haber. Asimismo, 51 colaboradores gozaron de licencias por paternidad, quienes recibieron 4 días libres como establece la ley. El índice de reincorporación al trabajo luego de las licencias fue de 100% para hombres y mujeres; mientras que el índice de retención –calculado sobre los colaboradores que permanecen laborando doce meses luego de haber retornado de sus licencias– es de 88% en hombres y 89% en mujeres.

Preocupados por la salud de nuestras colaboradoras gestantes que desempeñan su trabajo en zonas de altura es que 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.

Índices de reincorporación al trabajo y retención post licencias de maternidad y paternidad (401-3)



3.2. CONDICIONES LABORALES

En APC nos preocupamos de que nuestros colaboradores estén cómodos y felices, desarrollándose en un ambiente confortable que les permita un descanso adecuado. Somos una empresa familiar que se preocupa por hacer que ellos se sientan como en casa. (APC 2)

Mantenemos una política de puertas abiertas: escuchamos al colaborador y le damos el soporte para que haga su trabajo; nos preocupamos por 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 llamamos “La experiencia APC”, pilar de nuestra cultura organizacional. Esta cultura es horizontal, y la comunicación y el trabajo en equipo priman en la gestión de cada uno de nuestros colaboradores.

Beneficios fuera de ley
En APC buscamos que los colaboradores se encuentren satisfechos y por ello les ofrecemos beneficios fuera de la ley, de manera voluntaria. En el 2016, 41% de nuestros colaboradores han gozado de una serie de beneficios que listamos a continuación.

| BENEFICIOS | DEFINICIÓN | A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO | OBJETIVO |
|------------------------------|---|--|---|
| VALES POR RENDIMIENTO | SON VALES PARA REALIZAR CONSUMOS EN ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS. | TODOS LOS COLABORADORES QUE SEAN RECONOCIDOS EN SUS OPERACIONES EN EL MES. | PREMIAR EL DESEMPEÑO EFICIENTE DE LOS COLABORADORES. |
| VALES DE ALIMENTOS (PROVIS) | SON VALES PARA LA ADQUISICIÓN DE ALIMENTOS EN ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS. | COLABORADORES DESIGNADOS POR LA EMPRESA. | MOTIVAR A LOS COLABORADORES. |
| VALES DE COMBUSTIBLE (RECOL) | VALES QUE PERMITEN HACER CONSUMOS DE COMBUSTIBLE EN ESTACIONES AFILIADAS. | GERENTES Y PUESTOS DIRECTIVOS DE LAS OPERACIONES DE LIMA. | COMPENSAR EL GASTO DEL COMBUSTIBLE EN LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA. |
| APOYOS SOLIDARIOS | SON APOYOS MONETARIOS PARA LOS COLABORADORES QUE AFRONTAN SITUACIONES ESPECIALES. | CASOS SOCIALES. | OTORGAR BIENESTAR Y CONFORT A LOS COLABORADORES. |
| BONIFICACIÓN POR MOVILIDAD | ES UN PAGO PARA CUBRIR LOS COSTOS DE TRANSPORTE AL LUGAR ESPECÍFICO DE LABORES | GERENCIAS Y JEFATURAS QUE SE ENCUENTREN EN ZONAS ALEJADAS. | CUBRIR EL GASTO DE LA MOVILIZACIÓN DEL TRABAJADOR QUE NO ES DE ALGUNA ZONA CERCANA. |

Colaboradores que reciben beneficios, por categoría y sexo

| CATEGORÍA | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|-----------------|------------|------------|-------------|
| GERENTES | 9 | 2 | 11 |
| JEFES | 15 | 3 | 18 |
| SUPERVISORES | 3 | 6 | 9 |
| ADMINISTRATIVOS | 548 | 132 | 680 |
| OPERATIVOS | 307 | 116 | 423 |
| TOTAL | 882 | 259 | 1141 |

Los vales de rendimiento se entregan a todos los colaboradores que han sido destacados en cada operación según su desempeño. Durante el 2016 este fue proporcionado a 45 personas de las distintas zonas remotas.

Los vales de alimento (provis) son brindados a nuestro personal por rendimiento y cumplimiento extraordinario de funciones; se brinda a colaboradores del *Corporativo* que ejercen en Lima. En el caso de los no corporativos, dicho beneficio es brindado a operativos de Lima y remotas.



Evaluación del clima laboral

En el 2016 la encuesta de clima laboral se aplicó de manera descentralizada en el 53.33% de las operaciones, con una participación del 22% de colaboradores. Los temas que se evaluaron fueron: relación con la empresa, con el puesto de trabajo, con el área de trabajo, con el jefe inmediato y conocimiento de APC Corporación. A partir de los resultados se diseñaron planes de trabajo a fin de fortalecer las brechas identificadas. Muchos de ellos serán puestos en marcha durante el 2017.

No contamos con el desglose de colaboradores evaluados por categoría laboral y sexo, a raíz de que el formato que se utilizó en el 2016 no consideró estos aspectos. La razón fue crear confianza, de modo que el personal pueda expresarse sin ningún tipo de sesgo y de manera totalmente anónima. Para la siguiente gestión, se está planeando tomar en cuenta estos aspectos.

| OPERACIÓN | EVALUADOS | PORCENTAJE |
|---------------|-----------|------------|
| AMBEV | 14 | 2.2% |
| GLORIA | 51 | 7.9% |
| GRIMANESA | 28 | 4.3% |
| IMPALA | 12 | 1.9% |
| JESÚS MARÍA | 41 | 6.3% |
| PPL | 27 | 4.2% |
| NEWTON | 18 | 2.8% |
| YANACANCHA | 457 | 70.5% |
| TOTAL GENERAL | 630 | 100% |

3.3. DESARROLLO DE NUESTRO EQUIPO

Capacitación y educación

En APC trabajamos una malla de capacitación técnica con temas definidos para cada uno de los puestos existentes, que buscan desarrollar habilidades duras en las áreas de HSE, cocina, hotelería y servicios, principalmente. Cada área es responsable de elaborar, administrar y ejecutar sus propios planes anuales de capacitación en base a las necesidades particulares de cada una. 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 habilidades blandas. Durante el 2016 sólo se desarrollaron 2 talleres de habilidades blandas (103-2) (404-2).

Enfocados en mejorar la empleabilidad contamos con un Programa de Educación Ejecutiva, donde financiamos el 100% de un estudio de postgrado en Centrum Business School. En el 2016, cuatro colaboradores (gerentes y jefes) gozaron de este beneficio, lo que ha significado una inversión de S/ 121,600 (404-2).

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

Para el 2016, a diferencia del reporte de sostenibilidad del 2015, sí contamos con la información de las horas de capacitación recibidas por desagregado de sexo y categoría laboral, de igual modo, referente a todos los temas que se han desarrollado y a la cantidad de horas asignadas (103-3).

Horas anuales de capacitación por empleado según su sexo, categoría laboral y tema (404-1)

| OPERACIÓN | HSE | | HABILIDADES BLANDAS | | ATENCIÓN AL CLIENTE | | HOTELERÍA | |
|----------------|--------|-------|---------------------|-------|---------------------|-------|-----------|-------|
| | HOMBRE | MUJER | HOMBRE | MUJER | HOMBRE | MUJER | HOMBRE | MUJER |
| GERENTE | 2 | 2 | - | - | - | - | 0 | 0 |
| JEFE | 4 | 3 | - | - | - | - | 0 | 0 |
| SUPERVISOR | 15 | 11 | 3 | 1 | 6 | 1 | 0 | 0 |
| ADMINISTRATIVO | 20 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OPERATIVO | 430 | 192 | 1 | - | 34 | 101 | 101 | 123 |
| TOTAL | 471 | 219 | 4 | 1 | 40 | 102 | 101 | 123 |
| TOTAL HORAS | 37308 | | 17 | | 1686 | | 328 | |

Evaluación del desempeño

Las evaluaciones de desempeño se realizan cuando los colaboradores han cumplido más de un año de trabajo en APC Corporación. La metodología utilizada es la evaluación de 90°, donde el colaborador se autoevalúa y luego es evaluado por su supervisor. Ambos resultados son presentados y discutidos con el área de Recursos Humanos como ente mediador (103-2).

A fin de mejorar, se ha planteado utilizar la metodología de 360°, que consiste en una evaluación integral. Esta evaluación se basa en las relaciones que tiene el colaborador; de esta manera la retroalimentación es un factor clave para evaluar el desempeño de los trabajadores, los equipos y las organizaciones que integran.

Durante el 2016 se ejecutó la evaluación de desempeño a sólo un mínimo de colaboradores. La razón de esta cifra fue que no se contó con personal que se dedique con exclusividad a este tema. Con miras al 2017, dicha evaluación se planea realizar al cien por ciento.

Colaboradores que recibieron una evaluación del desempeño, por categoría y sexo (404-3)

| CATEGORÍA | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|---------------|---------|---------|-------|
| AYUDANTES | 19 | 3 | 22 |
| ADMINISTRADOR | 1 | 3 | 4 |
| SUPERVISOR | 1 | - | 1 |
| TOTALES | 21 | 6 | 27 |

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.



“

Difundiendo nuestra cultura con nuestra gente.



Distribución de puestos de trabajo por categoría y sexo (102-8)

| CATEGORÍA | PUESTO | HOMBRES | TOTAL HOMBRES | MUJERES | TOTAL MUJERES | TOTAL |
|--|--------------------------------|---------|------------------|---------|------------------|-------|
| PRESIDENCIA | PRESIDENTE EJECUTIVO | 1 | 1 | - | 0 | 1 |
| GERENCIA, SUBGERENCIA Y SUPERINTENDENCIA | GERENTE | 14 | 29 | - | - | 29 |
| | SUBGERENTE | 5 | | | | |
| | SUPERINTENDENTE DE OPERACIONES | 10 | | | | |
| JEFATURA | JEFES | 28 | 28 | 14 | 14 | 42 |
| SUPERVISIÓN | COORDINADOR | 3 | 3 | 6 | 6 | 9 |
| ADMINISTRACIÓN | ADMINISTRADOR | 32 | 259 | 6 | 165 | 424 |
| | CHEF | 25 | | - | | |
| | SUPERVISOR | 114 | | 59 | | |
| | CAPATAZ MANTTO | 5 | | | | |
| | AUXILIAR | 7 | | 6 | | |
| | ANALISTAS | 11 | | 19 | | |
| | ASISTENTES | 44 | | 60 | | |
| | CONTADOR | 1 | | - | | |
| | TESORERO | 1 | | - | | |
| | NUTRICIONISTA | 3 | | 9 | | |
| | RECREACIONISTA | 9 | | 3 | | |
| | PRACTICANTE | 7 | | 3 | | |
| OPERATIVOS | ALBAÑIL | 7 | 1550 | - | 736 | 2286 |
| | ALMACENERO | 55 | | 1 | | |
| | AYUDANTES | 734 | | 198 | | |
| | AZAFATAS | - | | 5 | | |
| | BARISTAS | 1 | | - | | |
| | CAJERO | 2 | | 10 | | |
| | CARPINTERO | 8 | | - | | |
| | CHOFER | 46 | | - | | |
| | COCINERO | 72 | | 3 | | |
| | CONSERJE | 4 | | - | | |
| | CUARTELERO | 239 | | 214 | | |
| | PLANILLERO | 7 | | 3 | | |
| | DESPACHADOR | 138 | | 267 | | |
| | DIGITADOR | 9 | | 2 | | |
| | ELECTRICISTA | 13 | | 1 | | |
| | GASFITERO | 12 | | - | | |
| | INSSTRUCTOR DE GIMNASIO | 17 | | - | | |
| | JARDINERO | 3 | | - | | |
| | LAVANDERO | 49 | | 30 | | |
| | MAESTRO DE COCINA | 42 | | - | | |
| | MOZO | 27 | | - | | |
| | OPERARIOS DE PLANTAS DE AGUA | 19 | | - | | |
| | PANADERO - PASTELERO | 46 | | 2 | | |
| TOTAL | | | 1870 | | 921 | 2791 |

Debido a la alta rotación que tuvimos a lo largo del 2016 sólo promovimos a 111 colaboradores, lo que representa el 4% de nuestra fuerza laboral.

En el 2016 se trabajó un plan de reestructuración salarial; además, en pro de continuar la línea de trabajo se realizará el balance de acuerdo a cargos y funciones. Por su parte, el *Manual de bandas salariales* está incluido dentro del plan 2017-II, para ejecutarse en el más breve plazo.

Colaboradores promovidos, por categoría y sexo

| CATEGORÍA | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|-----------------|---------|---------|-------|
| GERENTES | 2 | - | 2 |
| JEFES | - | 1 | 1 |
| SUPERVISORES | 9 | 10 | 19 |
| ADMINISTRATIVOS | 4 | 1 | 5 |
| OPERATIVOS | 57 | 27 | 84 |
| TOTAL | 72 | 39 | 111 |





“

Taller de Mini Chef, Distrito de Oyón,
Provincia de Oyón, Departamento de
Lima.

APC
LIMAS
LIMAS

APC Corporación S.A. certifica que:
ALMANZA SAMAR, VALERIA
participó activamente del
“Taller de Mini Chef”

Gerente General
APC Corporación S.A.

Gerente General
APC Corporación S.A.

IV.

APC: APOYO PARA LA COMUNIDAD

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.

Mantenemos una actitud proactiva desde el área de Responsabilidad Social Empresarial y siempre estamos dispuestos a proponer planes para cada operación y cliente. Para ello, 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 en nuestra *Política de Responsabilidad Social* y en la política de responsabilidad social de cada cliente. Los resultados de estas actividades son presentados a sus equipos de relaciones comunitarias y gestión social, mensualmente.

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. Creemos que si operamos en una comunidad tenemos la capacidad y responsabilidad de generar un bien en ella. 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 con nuestro *core* de negocio y buscan generar impactos económicos directos e indirectos. Para su diseño, siempre a pedido de nuestros clientes, realizamos una visita de reconocimiento y diagnóstico en las comunidades que nos asignen. Posteriormente, hacemos un cruzamiento entre los lineamientos e ideas de los clientes, nuestra *Política de Responsabilidad Social* y los hallazgos de las visitas. Los programas de apoyo a las comunidades abarcan tres líneas de intervención, enfocadas en ofrecer capacidades que trasciendan a nuestra permanencia y a la de nuestros clientes (413-1) (103-2) (103-3):





"Proveedor local de lechuga hidropónica O&G Multiservicios, Distrito de Huaraz, Provincia de Huaraz, Departamento de Ancash.

1. Capacitación y contratación de mano de obra local, calificada y no calificada para cubrir nuestros puestos de trabajo. Mejoramos las habilidades, capacidades y aptitudes de los pobladores de las zonas de influencia de nuestros clientes, brindándoles nuevos conocimientos y mayores oportunidades de empleo.

2. Capacitación a la comunidad –trabajada a favor de los niños, madres de familia y adultos mayores– en temas de gastronomía, nutrición y buenas prácticas de manufactura; que busca contribuir a mejorar su bienestar y calidad de vida.

3. Desarrollo de proveedores locales. Este eje de intervención cuenta con dos componentes: el primero es la asistencia técnica basada en asesoría y capacitación a negocios locales que comparten nuestro campo de servicios –como hoteles, restaurantes y panaderías– para que mejoren su oferta de servicios y la atención a sus clientes. El segundo, es la contratación de proveedores locales que nos abastezcan de algunos servicios e insumos; en tanto los acompañamos en su formalización y desarrollo.

Listamos algunos de los impactos positivos y beneficios derivados de nuestros diversos programas de apoyo a las comunidades (203-2):

- **Generación de empleo local.**
- **Mejora de la empleabilidad de los colaboradores locales.**
- **Diversificación y dinamización de la economía local a través de compras directas y a través de la mejora de la oferta y calidad servicios locales.**
- **Mejora de la alimentación de niños en edad escolar y en adultos mayores.**

- **Fortalecimiento de las relaciones entre nosotros, nuestros clientes y nuestras comunidades.**

Al 2016, contamos con programas de apoyo a las comunidades en nuestras operaciones de Antamina y Angloamerican (413-1).

En lo que concierne a nuestra operación Antamina, llevamos a cabo programas en cuatro provincias de la región: Huaraz, Huari, Huarmey y Bolognesi; distribuidos en 5 distritos: San Marcos, Huallanca, Huarmey, Huaraz y Catac.

En nuestra operación Angloamerican, nuestros programas son desarrollados en las provincias de Mariscal Nieto e Ilo, e impactan en cinco distritos (413-1) (203-2).

En 2015, 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 de APC, clientes y comunidad. Las principales fortalezas identificadas fueron:

- **Somos considerados, gracias a nuestra dinámica de trabajo y actitud proactiva, un socio estratégico. Nuestra colaboración tiene un aporte tangible para preservar la viabilidad social del proyecto minero.**
- **Somos valorados como un agente económico en las comunidades influenciadas por la minera –dado nuestro eje de contratación y desarrollo local– lo que incluye la asistencia técnica a negocios locales y la contratación de proveedores locales, a los que se les realiza una homologación. Las sugerencias obtenidas giran en torno a desarrollar con más énfasis las líneas de intervención presentes en nuestra gestión de responsabilidad social; que consiste en el desarrollo de proveedores locales a través de la gestión de proyectos de obras por impuestos.**

4.1. GENERACIÓN DE EMPLEO Y CAPACITACIÓN 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, estos 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 en los ejes de hotelería, servicio y atención al cliente y limpieza, a fin de que realicen sus labores sin mayor dificultad. Con ello enseñamos un oficio que favorece la empleabilidad del colaborador una vez que ya no labore en APC.

La duración de la capacitación se realiza en un aproximado de 20 días y varía según la especialidad del puesto de trabajo. Las capacitaciones culminan con una clausura donde se les entrega un certificado de participación firmado por nosotros y el cliente. Para el 2016, capacitamos a un total de 188 pobladores, en las operaciones de Antamina y Quellaveco.

Durante el 2016 contratamos a 970 colaboradores locales, de los cuales el 26% son mujeres y el 74% hombres. A ellos les ofrecemos una remuneración promedio superior al sueldo mínimo desde su ingreso, sin distinción de sexo. Los colaboradores locales corresponden al 43% de nuestra fuerza laboral.

La duración de los contratos de nuestros colaboradores locales es de tres a seis meses, con el objetivo de beneficiar al mayor número de pobladores de la comunidad. No obstante, teniendo en cuenta su desempeño y las habilidades adquiridas, el colaborador local puede permanecer laborando en APC por periodos 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 un relacionamiento estrecho con ellos para poder 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. El caso es investigado por el personal de Capital y Gestión humana destacado en la operación.

Presentamos las cifras de contratación de personal local y la remuneración promedio.



Puestos de trabajo local generados por sexo y remuneración promedio

| PUESTO DE TRABAJO | HOMBRES | MUJERES | REMUNERACIÓN PROMEDIO |
|-------------------------------|---------|---------|-----------------------|
| ADMINISTRADOR DE OPERACIONES | - | 6 | S/.3,500.00 |
| ALBAÑIL | - | 6 | S/.1,500.00 |
| ALMACENERO | - | 14 | S/.1,442.00 |
| ASISTENTE ADMINISTRATIVO | - | 2 | S/.1,800.00 |
| ASISTENTE BAZAR - INTERNET | 13 | 5 | S/.1,296.00 |
| ASISTENTE DE FACTURACIÓN | 5 | 5 | S/.1,800.00 |
| ASISTENTE DE MANTENIMIENTO | - | 1 | S/.1,200.00 |
| ASISTENTE DE OPERACIONES | - | 1 | S/.1,200.00 |
| ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS | 2 | 2 | S/.1,800.00 |
| ASISTENTE SOCIAL | 2 | 1 | S/.2,000.00 |
| AUXILIAR ADMINISTRATIVO | 2 | 3 | S/.1,296.00 |
| AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS | - | 2 | S/.1,296.00 |
| AUXILIAR LIMPIEZA | 18 | 45 | S/.1,296.00 |
| AYUDANTE DE ALMACÉN | - | 40 | S/.1,296.00 |
| AYUDANTE DE COCINA | 5 | 71 | S/.1,333.00 |
| AYUDANTE DE PANADERÍA | 2 | 4 | S/.1,367.00 |
| AYUDANTE GENERAL | 22 | 135 | S/.1,296.00 |
| CARPINTERO | - | 3 | S/.1,650.00 |
| CHOFER | - | 16 | S/.2,000.00 |
| COCINERO | - | 26 | S/.1,403.00 |
| CONTROLER | 1 | - | S/.2,000.00 |
| COORDINADOR DE RS | - | 1 | S/.2,200.00 |
| CUARTELERO | 71 | 116 | S/.1,296.00 |
| DESPACHADOR | 97 | 69 | S/.1,296.00 |
| ELECTRICISTA | - | 6 | S/.1,650.00 |
| ELECTROMECAÁNICO | - | 2 | S/.1,650.00 |
| GASFITERO | - | 4 | S/.1,650.00 |
| INSTRUCTOR DE GIMNASIO | - | 5 | S/.2,000.00 |
| LAVANDERO | 3 | 23 | S/.1,296.00 |
| MAESTRO DE COCINA | - | 16 | S/.1,650.00 |
| MOZO | - | 14 | S/.1,333.00 |
| OPERADOR DE PLANTA DE AGUA | - | 9 | S/.1,200.00 |
| PANADERO / PASTELERO | - | 23 | S/.1,403.00 |
| PLANILLERO | 3 | 5 | S/.1,180.00 |
| RECEPCIONISTA | 4 | 2 | S/.1,333.00 |
| RECREACIONISTA | 1 | 4 | S/.2,500.00 |
| SUPERVISOR JUNIOR H/L | 1 | - | S/.1,800.00 |
| TÉCNICO MANTENIMIENTO | 1 | 30 | S/.1,500.00 |
| TOTAL | 253 | 717 | |

4.2. TALLERES PARA LA COMUNIDAD: DESARROLLO DE HABILIDADES

A lo largo del 2016, realizamos 40 talleres de capacitación con un impacto en 12 comunidades pertenecientes a las operaciones de Antamina, Quellaveco y Chinalco.

Los talleres brindados fueron en temas de gastronomía, nutrición y buenas prácticas de manufactura. Hemos contado con 1362 participantes, de los cuales el 92.6% son mujeres y el 7.4%, hombres (413-1) (203-2).

Otros talleres realizados fueron *mini chef*, pastelería y repostería, loncheras escolares, gastronomía, postres nacionales y buenas prácticas de manufactura.

4.3. DESARROLLO DE PROVEEDORES LOCALES

Para el eje de desarrollo de proveedores locales contamos con dos líneas de intervención:

a) Asistencia técnica a negocios locales

Realizamos talleres de capacitación técnica en negocios locales, con la posibilidad de que sean contratados como proveedores. Queremos compartir nuestro conocimiento para que los negocios locales mejoren la calidad de aquellos servicios semejantes a nuestro *core* de negocio; es decir, hospedaje, alimentación y atención al cliente. Ello con el objetivo de generar dinamismo en la economía local a través de relaciones comerciales locales de largo plazo.

En el 2016 trabajamos en cinco comunidades con un total de 241 participantes, de los cuales el 74% son mujeres y el 26%, hombres (203-2).

Desarrollamos un total de 7 talleres en temas de asistencia técnica a hoteles y restaurantes.

b) 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 sostenibles en el tiempo. Para nosotros es estratégico contar con servicios e insumos en nuestras operaciones remotas; con lo cual reducimos nuestros costos de aprovisionamiento y nuestro impacto ambiental.

El proceso de contratación de proveedores locales inicia cuando el proveedor comunica su interés en ser contratado, mediante una comunicación con el 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.

El área de Responsabilidad Social interviene a lo largo de todo el proceso, ya que es 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 comercial.

En el 2016 contratamos y asesoramos a 51 proveedores locales (entre empresas y asociaciones de productores), ubicados en el ámbito de las operaciones de Antamina, Quellaveco y Lote 192. Para ello, contratamos servicios de transporte, alimentación y hospedaje. En el caso de insumos, adquirimos frutas, verduras, papas, palta y carne de cuy. Todo esto con una gran inversión para capacitar a nuestros proveedores locales en dichas operaciones (203-2) (204-1).

Las compras a proveedores locales para nuestras operaciones de Antamina, Quellaveco y Lote 192, en el 2016, ascendieron a S/6,708,676.41 y representan el 10% de las compras totales a proveedores. Al cierre de la elaboración de nuestro reporte no contamos con información sistematizada de las compras a proveedores locales en otras operaciones (204-1).



Limones producidos por la Asociación de Fruticultores La Pocateñita. Pocata – Moquegua.

A continuación, se detalla el Índice de contenidos GRI de esencial (102-55):

| ESTÁNDAR GRI | | CONTENIDO | PÁGINA | SECCIÓN |
|--|--------|---|------------------------|------------------------------|
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | 102-1 | NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN | 02 | PRESENTACIÓN |
| | 102-2 | ACTIVIDADES, MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS | 27 | APOYO A NUESTROS CLIENTES |
| | 102-3 | UBICACIÓN DE LA SEDE | 02 | PRESENTACIÓN |
| | 102-4 | UBICACIÓN DE OPERACIONES | 25 | APOYO A NUESTROS CLIENTES |
| | 102-5 | PROPIEDAD Y FIGURA LEGAL | 13 | SOBRE NOSOTROS |
| | 102-6 | MERCADOS SERVIDOS | 25 | SOBRE NOSOTROS |
| | 102-7 | TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN | 13 | SOBRE NOSOTROS |
| | 102-8 | INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES | 14, 19, 40, 41, 42, 50 | APOYO PARA LOS COLABORADORES |
| | 102-9 | CADENA DE SUMINISTRO | 33 | APOYO A NUESTROS CLIENTES |
| | 102-10 | CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN Y SU CADENA DE SUMINISTRO | 18, 29, 30 | APOYO A NUESTROS CLIENTES |
| | 102-11 | PRINCIPIO O ENFOQUE DE PRECAUCIÓN | 35 | APOYO A NUESTROS CLIENTES |
| | 102-12 | INICIATIVAS EXTERNAS | 05, 13 | SOBRE NOSOTROS |
| | 102-13 | AFILIACIÓN A ASOCIACIONES | 13 | SOBRE NOSOTROS |
| ESTRATEGIA | 102-14 | DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES | 06, 07 | PRESENTACIÓN |
| ÉTICA E INTEGRIDAD | 102-16 | VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁDARES Y NORMAS DE CONDUCTA | 14 | SOBRE NOSOTROS |
| GOBERNANZA | 102-18 | ESTRUCTURA DE GOBERNANZA | 16 | SOBRE NOSOTROS |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | 102-40 | LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS | 20 | SOBRE NOSOTROS |
| | 102-41 | ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA | 40 | APOYO PARA LOS COLABORADORES |
| | 102-42 | IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS | 19 | SOBRE NOSOTROS |
| | 102-43 | ENFOQUE PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | 20 | SOBRE NOSOTROS |
| | 102-44 | TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVE MENCIONADOS | 20 | SOBRE NOSOTROS |

| ESTÁNDAR GRI | | CONTENIDO | PÁGINA | SECCIÓN |
|---|--------|---|--|---------------------------------|
| PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME | 102-45 | ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS | 19 | SOBRE NOSOTROS |
| | 102-46 | DEFINICION DE LOS CONTENIDOS DE LOS INFORMES Y COBERTURAS DE TEMA | 21 | SOBRE NOSOTROS |
| | 102-47 | LISTA DE TEMAS MATERIALES | 22 | SOBRE NOSOTROS |
| | 102-48 | REEXPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN | 05 | PRESENTACIÓN |
| | 102-49 | CAMBIOS EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES | 22 | SOBRE NOSOTROS |
| | 102-50 | PERIODO OBJETO DEL INFORME | 05 | PRESENTACIÓN |
| | 102-51 | FECHA DEL ÚLTIMO INFORME | 05 | PRESENTACIÓN |
| | 102-52 | CICLO DE ELABORACIÓN DE INFORMES | 05 | PRESENTACIÓN |
| | 102-53 | PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME | 02 | PRESENTACIÓN |
| | 102-54 | DECLARACIÓN DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE CONFORMIDAD CON LOS ESTÁNDARES GRI | 05 | PRESENTACIÓN |
| | 102-55 | ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI | 59 | CONTENIDO GRI |
| | 102-56 | VERIFICACIÓN EXTERNA | 18 | SOBRE NOSOTROS |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | 103-1 | EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA | 22 | SOBRE NOSOTROS |
| | 103-2 | EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES | 18, 30, 31, 32, 35, 37, 40, 47, 48, 53 | A LO LARGO DE TODO EL DOCUMENTO |
| | 103-3 | EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN | 31, 32, 35, 37, 40, 47, 53 | |
| CONTENIDO ESPECÍFICO | | | | |
| GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO | 201-1 | VALOR ECONÓMICO DICTO GENERADO Y DISTRIBUIDO | 19 | SOBRE NOSOTROS |
| GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS | 203-2 | IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS | 54, 55, 57 | APOYO PARA LA COMUNIDAD |
| GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN | 204-1 | PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES | 30, 57 | APOYO A NUESTROS CLIENTES |
| GRI 305: EMISIONES | 305-1 | EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE1) | 36 | APOYO A NUESTROS CLIENTES |
| | 305-2 | EMISIONES IDIRECTAS DE GEI AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2) | 36 | APOYO A NUESTROS CLIENTES |
| GRI 401: EMPLEO | 401-1 | NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL | 43, 44 | APOYO PARA LOS COLABORADORES |
| | 401-3 | PERMISO PARENTAL | 44 | APOYO PARA LOS COLABORADORES |
| GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | 403-1 | REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN COMITÉS FORMALES TRABAJADOR- EMPRESA DE SALUD Y SEGURIDAD | 37 | APOYO A NUESTROS CLIENTES |
| | 403-2 | TIPOS DE ACCIDENTES Y TASAS DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE MUERTES POR ACCIDENTE LABORAL O ENFERMEDAD PROFESIONAL | 37 | APOYO A NUESTROS CLIENTES |
| GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA | 404-1 | MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO | 48 | APOYO A LOS COLABORADORES |
| | 404-2 | PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS APTITUDES DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN. | 47 | APOYO A LOS COLABORADORES |
| | 404-3 | PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL | 48 | APOYO A LOS COLABORADORES |

| GRI 413: COMUNIDADES LOCALES | 413-1 | OPERACIONES CON PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL, EVALUACIONES DEL IMPACTO Y PROGRAMAS DE DESARROLLO | 53, 54, 55, 57 | APOYO PARA LA COMUNIDAD |
|--|--|---|----------------|---------------------------|
| GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES | 416-1 | EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS | 32, 33 | APOYO A NUESTROS CLIENTES |
| GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO | 417-1 | REQUERIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN Y ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | 31, 32 | APOYO A NUESTROS CLIENTES |
| INDICADORES PROPIOS DE APC CORPORACIÓN | | | | |
| APC 1 | PROPIO DE APC: EXCELENCIA OPERATIVA | | 31 | APOYO A NUESTROS CLIENTES |
| APC 2 | PROPIO DE APC: CONDICIONES LABORALES | | 45 | APOYO A LOS COLABORADORES |
| APC 3 | PROPIO DE APC: SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES | | 32 | APOYO A NUESTROS CLIENTES |
| APC 4 | PROPIO DE APC: GESTIÓN DE LA CALIDAD | | 32 | APOYO A NUESTROS CLIENTES |



