

# **Comunicación del Progreso (CoP) 2017**

**ilender Perú**

**Declaración de Apoyo Continuo**

Comunicación del Progreso a los 10 Principios de la Red del Pacto Mundial 2017

Dirección web : [www.ilendercorp.com](http://www.ilendercorp.com)  
Alto cargo : Sr. Antonio Armejo Sánchez - Presidente Ejecutivo  
Año de adhesión : 2004

---

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

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

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

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

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

Grupos de interés : colaboradores, accionistas, comunidad, clientes, Ambiente, proveedores, socios comerciales, autoridades locales y Gobierno.

Países : Perú / Bolivia / Brasil / Chile / Colombia / Costa Rica / El Salvador / Guatemala / Honduras / México / Nicaragua / Jamaica / Panamá.

---

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

Fecha de publicación: Mayo / 2018

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

---

# Adhesión de ilender a la Red del Pacto Mundial

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

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

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

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

**De forma interna:** Nuestra Política Empresarial declara el respeto que ilender tiene a: los Derechos humanos, derechos fundamentales en el trabajo, protección al Medio Ambiente, anticorrupción, participación política responsable y competencia justa. Además, la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa ejecuta programas internos y externos basando su gestión en los 10 principios del Pacto Mundial. De otro lado, la dirección corporativa de Capital Humano (creada el año pasado) vela por el bienestar y desarrollo de los trabajadores de las empresas del grupo Armejo. Ambas trabajan de la mano y en coordinación con la Gerencia de Comunicaciones, que difunde el trabajo de responsabilidad social y mantiene unida a la empresa, fomentando la comunicación saludable y reforzando permanentemente nuestros valores corporativos.

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

## **1.- Gestión de los impactos:**

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

Para desarrollar esta cultura, la corporación ha enunciado, definido y publicado: (Anexo 1)

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

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

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

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

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

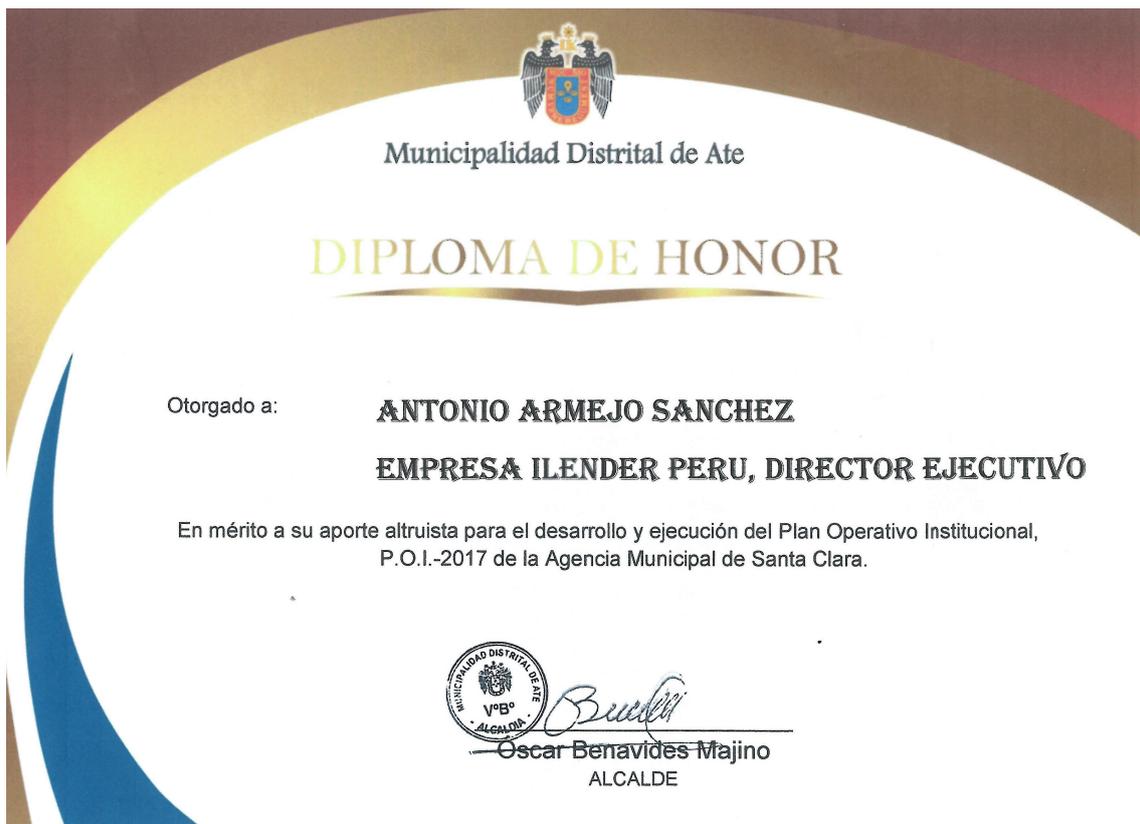
- *Nuestros Valores*, dejan en claro el compromiso que tenemos de ofrecer a nuestros clientes, proveedores y grupos de interés la máxima calidad garantizando respeto absoluto por el entorno.
- *Nuestro Código de Ética* y el manual de *Esencia ilender*, plantean la conducta que debemos mantener.

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

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

En el ámbito externo, seguimos colaborando directa e indirectamente en la elaboración y/o modificación de políticas públicas vinculadas a nuestra actividad o al ámbito laboral. Esta participación es a través de foros académicos o relacionados. Ilender aporta su opinión a la autoridad regulatoria SENASA cuando le es requerida o ésta somete a consulta la aprobación de normas aplicables al sector, asimismo formamos parte en mesas de trabajo convocadas por el Ministerio de Trabajo y las diferentes instituciones dedicadas a la responsabilidad social, es así que el 2017 nos incorporamos al grupo de empresas que forma **Perú Responsable**. Asimismo, la municipalidad de ATE nos **condecoró** como vecino ilustre por nuestro trabajo en beneficio del desarrollo sostenible de la comunidad.







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

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

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

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

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

**Vigilancia de las Operaciones:** Semestralmente presentamos al Ministerio de la Producción los resultados de los monitoreos realizados al impacto que generan nuestras operaciones de Planta al medio ambiente. (Anexo 2)

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

**De forma externa:** Nuestro Programa de Responsabilidad Social Corporativa **ilender + Futuro** ha entrado en su cuarta etapa de intervención demostrando que cuando la empresa privada apoya al Estado en la labor de formar ciudadanos, el desarrollo sostenible de las sociedades es posible, porque la educación es el acelerador del ingreso de los países al Primer Mundo.

El 2017, el Ministerio de Educación premió al colegio en el que estamos trabajando nuestro programa de responsabilidad social, con el Bono Escuela, que significa un reconocimiento al desempeño y consta de un sueldo extra a todos los profesores y el mobiliario completo para toda la institución educativa. Este reconocimiento da cuenta de la eficacia de nuestra intervención, haciendo que nuestro compromiso sea aún mayor ya que estamos transformando vidas en un escenario de suma no nula.

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

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

- Ley N° 27867- Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, modificada por las Leyes N° 28961, N° 28968, N° 29053 y N° 29739

(Anexo 3) Informe del tercer año de intervención



# CERTIFICADO

Se otorga a la institución educativa

**TELESFORO CATACTORA**

de nivel secundaria y perteneciente a la

UGEL 06 ATE

Por el esfuerzo de toda la familia educativa por lograr un mejor desempeño educativo durante el 2016,  
y por ello ser reconocido por Bono Escuela 2017.

Lima, noviembre 2017

Este certificado no tiene validez legal.



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

---

## **Derechos Humanos**

---

### *Compromiso:*

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

---

### *Sistemas y Políticas:*

Código de Ética: Incisos 1.1, 1.2, 1.4.1, 1.10 y 1.11 (2011)  
Política Empresarial (2011)  
Modelo de Gestión del Pacto Mundial (2011-2012)  
Política de Calidad (2013)  
Manual Esencia ilender (2015)

---

**Principio 1:**

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

*Acciones en el 2017:*

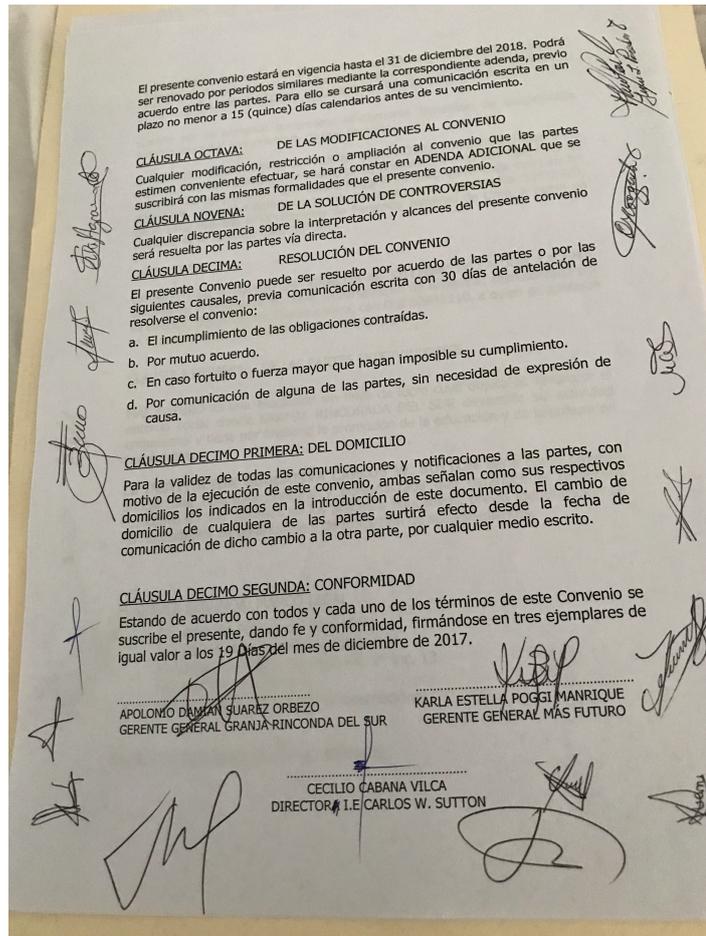
1. **ALTO**, nuestra campaña de concientización y sensibilización para los empleados pasó a su cuarta etapa, logrando superar los 500 días sin accidentes. Se realizó una celebración en planta con nuestros colaboradores. Anexo 4. ALTO

En esta cuarta etapa hemos involucrado a la conciencia de los colaboradores y el slogan es: **“ALTO, la seguridad soy yo”**.



**Anexo 5 (video yo soy)**

2. La Asociación Más Futuro, sigue canalizando las acciones de responsabilidad social de las empresas del Grupo Armejo, con programas diseñados para proteger y fomentar el respeto por los derechos humanos fundamentales tanto de los trabajadores como de las personas con las que interactuamos directa o indirectamente. Ahora somos perceptores de donaciones con lo que nuestro radio de acción se amplía. Esta vez, Granja Rinconada del Sur, uno de nuestros clientes más importantes en el sur (Arequipa) nos contrató el servicio de asesoría, diseño e implementación del programa de responsabilidad social en su zona de influencia.

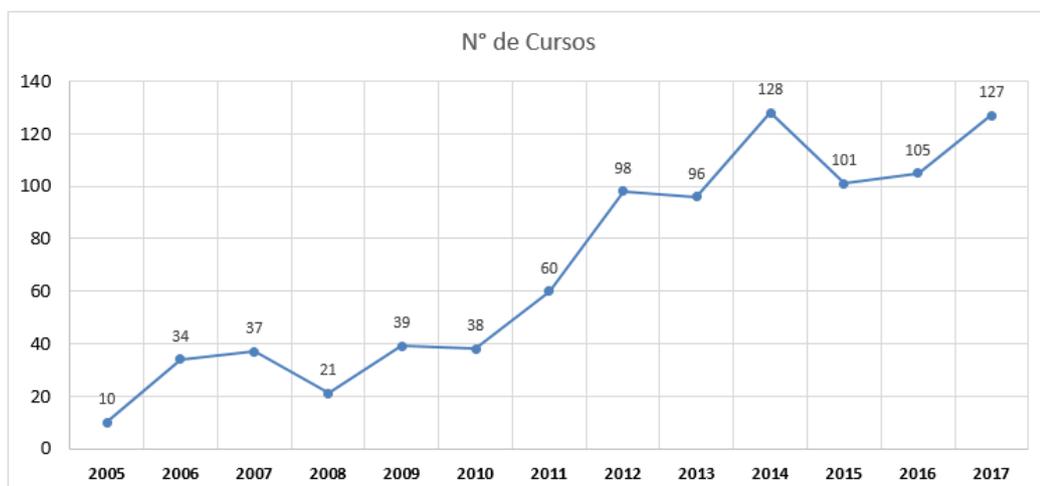


3. La dirección de Capital Humano está trabajando de forma transversal con todas las áreas mirando a los trabajadores para conseguir que el ambiente de trabajo sea el adecuado donde cada persona desarrolle sus capacidades al máximo y crezca tanto profesional como personalmente.

**Resultados comparativos en el 2017:**

1. En el 2016 el Comité Paritario cumplió con todas las actividades en el cronograma de trabajo establecido el 2015. El 2017, se celebraron las elecciones exitosamente y se logró cumplir con todas las actividades del cronograma.
2. El 2016 se hizo creó la consultoría de Seguridad, el 2017 se creó la **jefatura de Seguridad**.

3. Se ha generado la cultura de reporte de incidencias. En el 2017 se registraron 30% más reportes de incidencias que en el 2016.
4. Se ha fomentado en las áreas productivas las charlas diarias de seguridad de 5 minutos. Con cumplimientos en el 2016 de 100% en las áreas operativas. Este incremento ha sido paulatino, ahora es parte de nuestra operación. El 2017 seguimos con el 100% de cumplimiento.
5. En el 2017 no ha sucedido ningún accidente fatal ni incapacitante.
6. Se superó la meta de los 500 días de trabajo sin accidentes en la planta.
7. Se continúa con los exámenes médicos y los resultados son entregados a los colaboradores por un médico ocupacional, quien recomienda acciones a cada trabajador para cuidar o mejorar su salud.
8. Se han realizado evaluaciones ergonómicas en las distintas sedes de nuestra organización, lo que determinó cambio de sillas, alfombrilla para el mouse de las computadoras y otros implementos que mejoren la postura en el trabajo y disminuya la posibilidad de enfermedades ocupacionales.
9. En el año 2017 nuevamente, el 100% de los trabajadores de la Corporación ha contado con sus beneficios sociales y laborales totalmente cubiertos.
10. **Nuestro programa de Responsabilidad social *ilender + Futuro*, ha supuesto un desembolso de doscientos setenta y ocho mil, nuevos soles (S./278, 00.00). Este programa afecta a 242 familias, y a toda la comunidad, porque impacta positivamente pero además, el modelo se debe compartir. Esta inversión va dirigida a un programa diseñado para conseguir desarrollo sostenible.**
11. Se han desarrollado 127 cursos de formación en instrucción y sensibilización del personal incidiendo en todos ellos sobre los riesgos propios de las labores de nuestro trabajo.



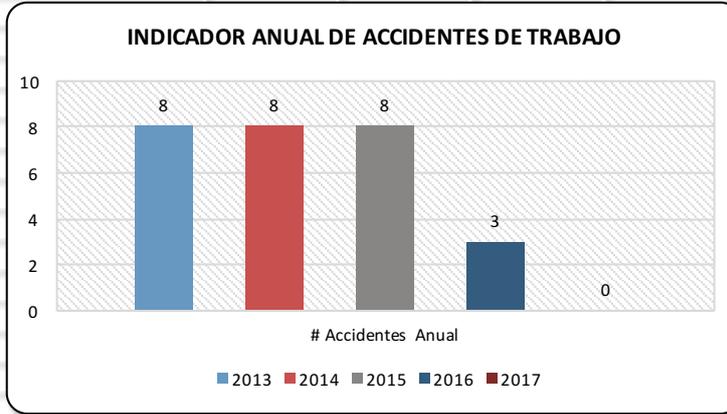
12. En los 365 días del año 2017, No se reportó ningún accidente.



ilender

INDICADOR ANUAL DE ACCIDENTES DE TRABAJO

AÑO	2013	2014	2015	2016
# Accidentes Anual	8	8	8	3



# informando

Boletín semanal

Octubre 19 • Año 4 • Nº 153

## ALTO

## 500 días sin accidentes



Hemos **superado** nuestra **cuarta meta**: 500 días sin accidentes, esta **cifra histórica** es el resultado del **trabajo** de todos nosotros.

### Nuestros valores:

compromiso, **respeto**, ética y **espíritu de servicio** se ven reflejados en cada momento de nuestras actividades diarias, cuando hacemos **ALTO** cuidándonos y cuidando a nuestros compañeros.

Esta es una **meta de equipo** porque en **ilender** somos **talento** que genera **valor constante**.

**+puntos**: En **Bolivia** se está llevando a cabo la **Feria Alimenta 2017**, organizada por uno de nuestros principales clientes de la zona, donde estamos **participando** con un **stand** y **ponencias** a cargo nuestros principales **socios estratégicos**.

Hoy cumplimos  
**504**  
días  
Nuestra meta a superar es  
500 días SIN accidentes

**Principio 2:**

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

*Acciones en el 2017:*

1. Mantuvimos la Certificación ABE en la Categoría de “Socio Emprendedor”, evidenciando de esta manera que, como Organización Empresarial, cumplimos con las Buenas Prácticas de Recursos Humanos, cuya vigencia es de dos años.
2. Contamos con los Sistemas de Gestión OHSAS 18001 y BASC, orientados a la gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo; así como, a la Protección y el evitar la ocurrencia de Actos ilícitos. Asimismo, tenemos la certificación HACCP y la ISO 9001:2015.

*Resultados comparativos en el 2017:*

1. En el 2017 como en los años anteriores, no se reportaron ni registraron eventos que involucren al personal de ilender en actividades ilícitas o que vayan en contra de los derechos humanos.

## **TRABAJO. - Condiciones Laborales**

---

### *Compromiso:*

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

---

### *Sistemas y Políticas:*

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

---

### **Principio 3:**

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

### *Acciones en el 2017:*

1. Se ha cumplido con pagar y repartir de acuerdo a ley las utilidades en cada una de nuestras unidades de negocio respectivamente al 100% de los colaboradores.
2. Se otorgaron permisos a los colaboradores para fines de atención de salud por enfermedad propia o de familiares, estudios y capacitaciones, trámites particulares y otros con el único objetivo de apoyar a los mismos desde el punto de vista moral y afectivo y así velar por su tranquilidad y mejorar su productividad en sus puestos de trabajo.
3. Se realizó la 5ta Encuesta de Clima Laboral en base al mismo cuestionario de GPTW y teniendo como lineamientos los resultados de benchmarking.

## Abono de utilidades 2017

Estimados colaboradores:

Es grato comunicarles que el depósito del pago de utilidades por el **ejercicio 2017** se estará realizando el día de **hoy** martes 27 de marzo.

Las utilidades son producto de la disciplina en el cumplimiento de nuestras jornadas y del compromiso con nuestro trabajo, reflejado en los resultados financieros de nuestra empresa y al que todos contribuimos.

Los resultados obtenidos este año deben significar un reto para trabajar comprometidamente, en forma eficiente y teniendo siempre presente **el foco en nuestros clientes**.

Las liquidaciones con el detalle del cálculo se estarán distribuyendo durante la próxima semana.

Atentamente,

Capital Humano



### ***Resultados comparativos en el 2017:***

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

**Iniciativas específicas 2017:**

Iniciativa	Grupo Objetivo- Beneficiario Directo	Lugar
Integración de los trabajadores a través de una yincana y un almuerzo.	Trabajadores de ilender	Planta Santa Clara
Comunicaciones 360°, a través de un desayuno en el que se evaluaban resultados y personas a 360°	Empleados del área de Comunicación	Oficina de Comunicaciones.
Reconocimiento a quienes trabajaron en fiestas, logrando las metas del 2017.	Trabajadores que no fueron al evento de Navidad	Planta Santa Clara
Se modificó la celebración de Navidad, con la campaña "Regalemos Sueños"	Trabajadores que enviaron sus sueños de Navidad en las cartas y fueron cumplidos	Todo ilender
Se creó la brigada de ángeles, que eran los trabajadores en grupos con iniciativas creativas para juntar fondos y hacer realidad los sueños de sus compañeros	Trabajadores que enviaron sus cartas y trabajadores que ayudaron a cumplir sueños.	Todo ilender

# informando

Boletín semanal

Junio 01 • Año 4 • Nº 133

Integración 360

## Día ilender



Hicimos **ALTO** y nos regalamos un día para **celebrar** que somos un **equipo** que va seguro de su rumbo. Este año **cumplimos 27 años** como **líderes indiscutibles**, y mañana logramos la **tercera meta de ALTO**: un año entero sin accidentes. ¡Motivos para celebrar nos sobran!

**+puntos:** Se está llevando a cabo el **IX Seminario Internacional AMEVEA 2017**, y nuestros **equipos comerciales de Lima y Trujillo** están presentes **reforzando** y **actualizando conceptos**, como parte de nuestro plan anual.

Hoy cumplimos  
**364** días  
Nuestra meta a superar es  
**365 días SIN accidentes**

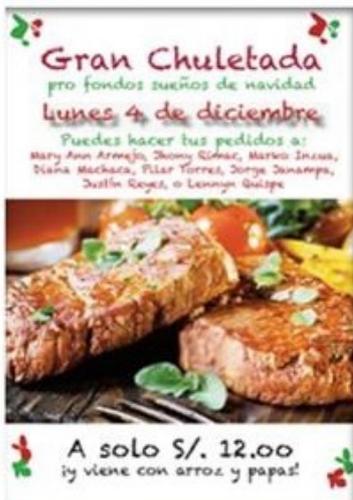
# informando

Boletín semanal

Diciembre 14 - Año 4 - N° 160

## Brigadas de ángeles en acción

Nos **unimos** apelando a nuestro espíritu solidario y **colaborador**, demostrando que al **compartir** un poquito de lo que tenemos podemos hacer **felices** a otras personas. Somos una **gran familia** y un solo corazón, todas la empresa del Grupo Armejo nos unimos porque: **esta Navidad regalamos sueños.**



**+puntos:** Nuestro Gerente Técnico Comercial Línea Premix **Marlo Bolívar**, acompañado por tres **especialistas chinos** traídos por nuestro **SOCIO** estratégico **AMLAN**, ofrecieron una **capacitación** a uno de nuestros principales clientes, cumpliendo así con nuestra **agenda de servicio y satisfacción de nuestros clientes.**



# informando

Boletín semanal

Diciembre 19 • Año 4 • Nº 162

## Esta Navidad Regalamos Sueños

Este año nos **propusimos** hacer realidad los sueños de nuestros colaboradores, y cumplimos el **reto**, llevamos **alegría** y **esperanza**, porque de eso se trata la fiesta de la **Navidad**.

Trabajar juntos como **equipo** fue nuestro **mejor regalo**, nos convertimos en **un solo corazón** y renovamos nuestros votos como **una sola familia**: la familia del **Grupo Armejo**.

**¡Feliz Navidad!**



**+puntos:** Este nuevo año sigamos **haciendo que las cosas sucedan**, porque **somos talento que genera valor constante**.

**¡Feliz y exitoso 2018!**

Hoy cumplimos

**034**  
días

Nuestra meta a superar es  
100 días SIN accidentes



**Clima Laboral:**

Más Actividades 2017:

- 1.- Reconocimiento a los Quinquenios laborales dentro de la empresa.*
- 2.- Reunión Anual: Reunión de Resultados.*
- 3.- Reconocimiento de los empleados que representan la esencia ilender.*

# informando

Boletín semanal

Marzo, 09 - Año 4 - N° 121

## Cena de Gala

# Reunión Anual 2017

Celebramos nuestra Reunión Anual al estilo de los premios Oscar, fue una noche llena de brillo y sentimientos encontrados, despedimos a nuestro querido Pepe del Carpio que ahora emprenderá una nueva etapa en su exitosa vida laboral y le deseamos muchas suerte en este nuevo camino.



## Los Quinquenios

Los quinquenios y los premios de la Gota de Calidad fueron los principales agasajados de la noche, reconocimos el esfuerzo y la dedicación de cada uno de nuestros compañeros que día a día entregan lo mejor como personas y como profesionales.



En ilender somos el talento que genera valor, trabajando con ética, compromiso, respeto y espíritu de servicio.

## Despedida Pepito Del Carpio



## La Gota de Calidad



**+puntos: :** Uno de nuestros retos este año es consolidarnos en el mercado boliviano; Guido Coronado nuestro Country Manager junto con el equipo comercial de Bolivia están trabajando estrategias para fortalecer nuestra participación en el mercado y fortalecer nuestra relación con los clientes de la zona.

Hoy cumplimos

**280**  
días

Nuestra meta a superar es  
365 días SIN accidentes



**Principio 4:**

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

*Acciones en el 2017:*

1. Se realizó el pago de obligaciones laborales de las diferentes unidades de negocios, así como también el de los proveedores con los cuales tenemos convenios formales.
2. Durante el año 2017 se ha mantenido la política interna de contratar a trabajadores bajo la modalidad de contratos de trabajo en los que se establece los términos y condiciones para la prestación de servicios.
3. El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo acorde a la Ley N° 29783 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012- TR, conformado de forma paritaria por 03 Representantes de los Trabajadores en Elecciones Libres y Democráticas dentro de la Organización y 03 Representantes de la Dirección, ha mantenido regularmente sus reuniones mensuales, garantizando así el bienestar de todos los colaboradores.
4. Se ha fortalecido el Premio “La Gota de la Calidad”. Herramienta que busca promover las iniciativas de los colaboradores en la Mejora Continua de sus Procesos y de la Eficiencia de la Empresa.

# informando

Boletín semanal

Febrero 15 • Año 5 • Nº 169

Reunión anual

## Gota de Calidad

$E=mc^2$

Este año **12 equipos** mostraron su **lado genio** y presentaron sus **proyectos de innovación** dando siempre **más de lo que se espera**. **Ocho** fueron los equipos de mejora continua que sustentaron a inicios de semana y **mañana** sabremos quien será el gran ganador.



Luis Gonzalez

**Módulo de Rendiciones**



Óscar López

**Módulo de Activo Fijo en Dólares**



Lizet Fernández

**Herramienta de Gestión Comercial**



Yadira Montero

**Migración Dynamics al Cloud**



Ángel Cervantes

**Fabricación Neoder**



Raquel Buitrón

**Módulo de Presupuesto**



Karla Poggi

**ALTO**



Yolanda Clemente

**RPNC**

**+puntos:** Esta semana **Renzo Céspedes** en compañía de nuestro equipo técnico comercial de Brasil: **Hira Gomes** y **Fernanda Piccinini**, visitaron a nuestros principales **clientes en el sur**, como parte de nuestro servicio 360.

**¡Mañana nos vemos en nuestra Reunión Anual!**

Hoy cumplimos

**092 días**

Nuestra meta a superar es **100 días SIN accidentes**



**Resultados comparativos en el 2017:**

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

**Principio 5:**

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

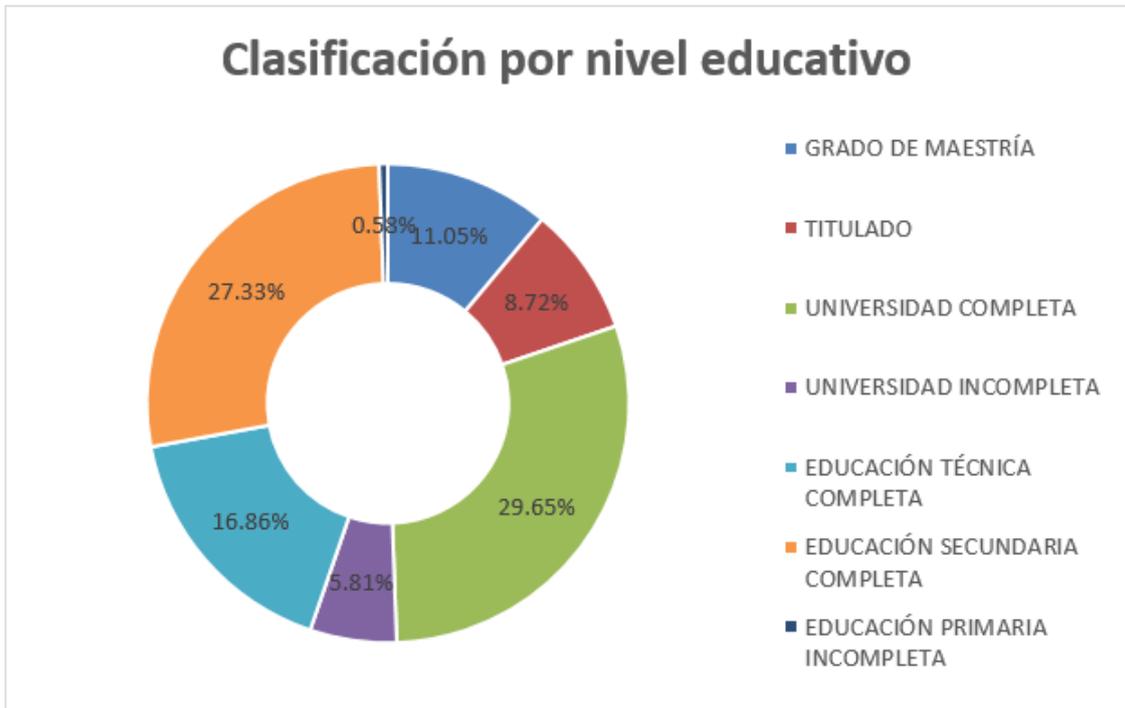
*Acciones en el 2017:*

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

**Resultados:**

1. Todos los trabajadores de ilender Perú S.A., son mayores de edad. El promedio general de edad se mantiene en 36 años en total. El año 2017 hubo 178 colaboradores en promedio, todos en planilla y cuyas principales características son:





#### Principio 6:

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

*Acciones en el 2017:*

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

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

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

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

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

Es política de Ilender fomentar la planificación de la fuerza laboral para el corto, mediano y largo plazo. La selección y contratación del recurso humano deberá fomentar el

ingreso del mejor talento, alineado a los requerimientos de la empresa y a los perfiles establecidos para alcanzar los objetivos estratégicos, teniendo la primera opción para cubrir posiciones vacantes, el personal interno.

**Resultados:**

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

---

**Medio Ambiente**

---

**Compromiso:**

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

---

**Sistemas y Políticas:**

Código de Ética: Incisos 1.6.2 (2011)  
Política Empresarial (2011)  
Manual "ilender en tus manos": Valores (2011)  
Modelo de Gestión del Pacto Mundial (2011)  
Estudio de Impacto Ambiental (2009 - 2013)  
Plan de Contingencia - INDECI (2013)  
Creación de la policía ecológica dentro del programa de RSC ilender + Futuro (2015)  
Creación del Voluntariado ilender (2017)

---

**Principio 7:**

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

*Acciones en el 2017:*

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

*Resultados:*

- 1. Mantenemos la Certificación del Ministerio de la Producción como empresa No Contaminante al Medio Ambiente.**

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

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

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

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

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

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

*Iniciativas específicas:*

- Durante el año 2017 seguimos apoyando la campaña “Recíclame, Cumple tu papel”, en colaboración a Aldeas Infantiles SOS. Este programa encabezado por Kimberly Clark intenta reunir un fondo para el funcionamiento de becas de alimentación para los niños de Aldeas Infantiles SOS.

- Durante diciembre 2017, continuamos con nuestra campaña de reducción de uso de papel, a través del envío de tarjetas de Navidad virtuales



### Principio 8:

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

*Acciones en el 2017:*

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

organizaciones, con el fin de obtener alimentos para niños de sus Hogares Comunitarios.

**Resultados:**

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

**Principio 9:**

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

*Acciones en el 2017:*

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

**Resultados:**

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

-----  
**Lucha contra la Corrupción:**  
-----

*Compromiso:*

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

-----  
*Sistemas y Políticas:*

Código de Ética: Incisos 1.7, 1.8, 1.9, 1.11 y 1.12 (2011)  
Política Empresarial (2011)  
Manual “ilender en tus manos”: Valores (2011)  
Modelo de Gestión del Pacto Mundial: Sistema de Información sobre el Cumplimiento del Principio 10 en América Latina y El Caribe (2011)  
Esencia ilender (2015)  
-----

**Principio 10:**

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

*Acciones en el 2017:*

1. Continuamos registrados en el Sistema de Información sobre el Cumplimiento del Principio 10 en América Latina y El Caribe. La Red del Pacto Mundial a través de su Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe ha iniciado

desde el año 2010 el Programa de Evaluación al Cumplimiento del Principio X del Pacto “Lucha contra la Corrupción” a todos sus miembros adherentes.

2. Se ha mantenido la difusión en las cuatro unidades de negocio de la corporación el Código de Ética y la Esencia ilender, así como a los nuevos colaboradores que han ingresado a laborar a nuestra organización en el año 2017.

3. Se han realizado todas la evaluaciones y reevaluaciones a nuestros Proveedores programadas para el 2017.

4. Se ha cumplido con todos los compromisos y obligaciones tributarias y fiscales en el momento exacto y oportuno.

5. Hemos respetado de manera estricta su fiel cumplimiento a la normatividad vigente del sector ante el ente regulador SENASA. Es importante resaltar que en los últimos años el número de eventos y gestiones realizados ante el SENASA se ha incrementado significativamente.

**Resultados:**

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

**Indicadores de Gestión. -**

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

En cumplimiento a estas Políticas, en el 2017 hemos tenido los resultados siguientes:

Kpi	2017
Nº de Incidentes internos por infracción a la protección de datos	0
Nº de licencias compradas Vs. Nº de software instalados con licencia requerida (Kpi $\geq$ 1)	100%
Nº de licencias x PC's Vs. Nº de PC's (Kpi $\geq$ 1)	100%