



Reporte de Sostenibilidad 2017



SOBRE ESTE INFORME

» (102-1) (102-3) (102-50) (102-51) (102-52) (102-53) (102-54) (102-56)

En APC Corporación presentamos nuestro tercer Reporte de sostenibilidad, el segundo bajo la última versión de los Estándares de la Global Reporting Initiative. Este documento fue desarrollado de conformidad con la opción Esencial y reúne información sobre los enfoques de gestión implementados para atender las principales expectativas de los grupos de interés; asimismo, brinda los resultados correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero del 2017 y el 31 de diciembre del 2017 para los aspectos económicos, sociales y ambientales. Para esta edición no se realizó una verificación externa.

A través de los reportes de sostenibilidad, mantenemos un espacio de comunicación e intercambio con los grupos de interés. El ciclo de presentación es anual. Del mismo modo, este documento sigue las pautas para la publicación de las comunicaciones de progreso del Pacto Global, iniciativa mundial de la cual somos signatarios desde el 2015.

Los indicadores reportados en este documento son el reflejo de los temas relevantes identificados en diversos procesos de diálogo y abarcan la gestión de la organización para las diferentes operaciones.

El proceso de elaboración de este informe fue liderado por Diana Fuster, Subgerente de Responsabilidad Social. Invitamos a los lectores del reporte a dirigir sus opiniones y consultas a: dfuster@apccorporacion.com.

Del mismo modo, pueden ubicarnos en: Av. Camino Real N°456 Oficina 1601 - San Isidro, Lima.



MENSAJE DEL PRESIDENTE

» (102-14)

A nuestros grupos de interés:

Es grato presentarles nuestro Reporte de sostenibilidad 2017, desarrollado de conformidad con la opción Esencial de los estándares de la *Global Reporting Initiative (GRI)*. El segundo de este tipo y el tercero bajo esta metodología en la historia de APC Corporación. Con este documento reafirmamos el compromiso de comunicar con transparencia los logros y avances de nuestra gestión en materia económica, social y ambiental.

Nos llena de orgullo ser la única empresa peruana proveedora de servicios integrales en publicar un reporte de este tipo en su rubro. Esto nos permite fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés y tomar en cuenta sus expectativas sobre nuestros procesos de mejora continua.

Somos una corporación que se adapta a las necesidades del cliente e innova constantemente, lo cual nos permite ser más competitivos en un mercado cambiante. Hemos iniciado una nueva etapa dentro del programa de buen gobierno corporativo. Asimismo, implementamos un nuevo sistema de gestión, cuyos resultados a corto y mediano plazo impactarán positivamente en la calidad de nuestra información. Todo ello, sumado a la incorporación de nuevos clientes de primera línea del sector minero y petrolero, nos brinda estabilidad y crecimiento continuos; consolidando a APC Corporación como empresa de prestigio, gracias al esfuerzo y calidad de servicio que nos caracteriza.

Creemos que el crecimiento y la inversión económica deben ser sostenibles y equitativos. Por ello, contribuimos con la generación de empleo directo e indirecto a la formalidad laboral y empresarial, así como a establecer vínculos más cercanos y fuertes con las áreas de influencia de nuestros clientes.

Los resultados detallados en este reporte son fruto de las acciones de todos los que colaboramos en APC Corporación. Ratifican nuestro avance en el cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, además del compromiso con el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde nuestro core de negocio.

Para el 2018, nos comprometemos a continuar reforzando la satisfacción de nuestros clientes, así como el desarrollo de nuestros colaboradores, proveedores locales y nuestra comunidad. Seguiremos poniendo lo mejor de nosotros para mantenernos como referente de una empresa socialmente responsable y seguir generando cambios positivos en la sociedad.

Manuel Enrique Acuña Alfaro
Presidente ejecutivo



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

» (102-14)

El 2017 fue un año lleno de desafíos. Iniciamos un nuevo ciclo estratégico en el que nuestro trabajo estuvo dirigido, principalmente, a implementar un nuevo sistema de gestión; con el objetivo de optimizar los procesos de la corporación y nuestros sistemas de información, diversificación e innovación. Por supuesto, siempre apuntando a brindar un mejor servicio y diseñar soluciones personalizadas de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.

El entorno no fue favorable. El fenómeno de El Niño costero, la inestabilidad política y los escándalos de corrupción impactaron significativamente en la economía peruana. Asimismo, el sector hidrocarburos se vio seriamente perjudicado por factores sociales, que por poco afectan a nuestras actividades en el distrito de Andoas (región Loreto). En el escenario internacional, la variación de los precios de los commodities motivó a las compañías mineras y petroleras a reducir sus costos. Sin embargo, pudimos afrontar estos impactos y obtener un resultado económico moderado que nos permitió seguir generando valor para nuestros diferentes grupos de interés.

Como parte del proceso de mejora continua, en el 2017 ingresamos al programa de adaptación del sistema de buen gobierno corporativo e iniciamos la implementación de sistemas integrados de gestión. Dos pilares necesarios para desenvolvernos satisfactoriamente en un entorno cada vez más competitivo y exigente.

Motivados por ser mejores para nuestros clientes, nos preocupamos por cuidar cada detalle de nuestros servicios y responder de manera ágil y eficiente a sus requerimientos. En esa línea, aplicamos encuestas para conocer su grado de satisfacción con nuestras prestaciones y obtuvimos un resultado positivo de 81 %. El 2017 también estuvo marcado por el ingreso de Savia a nuestra cartera de clientes; lo que nos permitió afianzar nuestra presencia en la zona norte del país y consolidarnos como una alternativa seria y de reconocida calidad.

Durante el 2017 mantuvimos nuestro compromiso de impactar positivamente en cada de una de las zonas donde operamos, a través de la capacitación y contratación de mano de obra local, y la adquisición de productos y servicios locales. Las compras locales para nuestras operaciones ascendieron a S/20 451 348.10, lo cual significó un incremento de 300 % en comparación con el monto

registrado en el 2016. De esta manera generamos alta empleabilidad en las comunidades e impactamos positivamente en el crecimiento del PBI nacional. Además, establecimos alianzas con diversos centros de producción técnico-Productiva (Cetpro) para reforzar nuestros programas de capacitación y asegurar al estudiante la obtención de un certificado a nombre de la nación.

En cuanto a nuestros colaboradores, consideramos importante que se desarrollen en un ambiente favorable, donde todos tengan las mismas posibilidades como miembros de APC Corporación. Continuamos la promoción del enfoque de género en todas nuestras operaciones. Implementamos la Política de rechazo a la violencia y/o discriminación de género, la Política de rechazo al hostigamiento laboral en todas sus expresiones, la Política de diversidad y la Política de igualdad de oportunidades.

Diseñamos también el Protocolo para la atención de mujeres y hombres víctimas de la violencia y/o discriminación, así como el Protocolo y reglamento de hostigamiento laboral y sexual. La finalidad de concebir estos documentos fue tener instrumentos de gestión que nos brinden los lineamientos para tratar correctamente estos temas de vital importancia. Además, suscribimos una alianza con el programa Perú Responsable adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (Mintra), con el objetivo de generar las condiciones necesarias para la inserción laboral de personas con discapacidad en nuestra corporación.

De igual modo, durante el último año ampliamos los beneficios dirigidos a nuestros colaboradores, entregando nuevas oportunidades de formación y esparcimiento que aporten tanto a su desarrollo profesional como personal.

Como empresa reconocemos nuestros impactos en el medio ambiente. Es así que –en el marco de la Política de sistema integrado de gestión de calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente– hemos trabajado de manera proactiva en la creación de estrategias que nos ayuden a contribuir a la sostenibilidad del planeta. Desde el año 2016 medimos nuestra huella de carbono. Los resultados obtenidos nos permiten detectar oportunamente los principales impactos e implementar acciones y mecanismos que garanticen una operación amigable con el medio ambiente.

Nuestra gestión fue reconocida por organizaciones e instituciones públicas. Recibimos el Sello Empresa Segura, Libre de Violencia y Discriminación contra la Mujer, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). Asimismo, por tercer año consecutivo, obtuvimos el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (Distintivo ESR®), otorgado por Perú 2021, y recibimos el reconocimiento Empresa S.O.S., del programa Perú Responsable del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (Mintra).

Esos son algunos de los logros alcanzados. Los invitamos a conocer, a lo largo de este reporte, el detalle de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y cómo gestionamos los impactos económicos, sociales y ambientales. Agradecemos a nuestros accionistas, clientes, proveedores, colaboradores y a las comunidades que se ubican en las zonas donde operamos, por su confianza y colaboración. Sin su aporte no podríamos construir un Perú más sostenible, justo y equitativo.

Manuel Acuña Forno
Gerente general



ÍNDICE

01

SOBRE
NOSOTROS

02

DIÁLOGO CON
LOS GRUPOS
DE INTERÉS

03

INVERSIÓN
INTELIGENTE

04

PRESENCIA
OPERATIVA

05

CREACIÓN DE
VALOR

06

GESTIÓN DEL
MEDIO
AMBIENTE

01 | SOBRE NOSOTROS

-
- 1.1. ¿Quiénes somos?
 - 1.2. Panorama anual
 - 1.3. Cultura organizacional
 - 1.4. Plan estratégico

1.1.¿QUIÉNES SOMOS?

» (102-5) (102-7) (102-12)(102-13)

Somos una empresa constituida como sociedad anónima, cien por ciento peruana y con más de 40 años en el mercado. Iniciamos nuestras operaciones en 1978, como proveedores de servicios de alimentación colectiva en exploraciones petroleras ubicadas en zonas remotas del país.

Lideramos los rubros de alimentación colectiva, hotelería especializada, mantenimiento, servicio de lavandería, limpieza de oficinas, *facilities management* y servicios complementarios, en diversos sectores. Servimos a compañías de la industria extractiva de metales y petróleo, así como a las de consumo masivo, educación, energía, salud y laboratorios, entre otras.

A la fecha, hemos recibido en tres ocasiones el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (Distintivo ESR®) otorgado por Perú 2021 y somos miembros del patronato de dicha ONG. Asimismo, en el último año recibimos el sello Empresa Segura, libre de violencia y discriminación contra la mujer, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). Desde el 2015, somos suscriptores del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. También somos miembros de la Cámara de Comercio de Lima y estamos registrados como Marca Perú.



**“Lideramos
nuestro rubro”**

1.2.PANORAMA ANUAL

» (102-7)



S/ 148 467 000.00

Valor económico
generado



S/ 122 790 816.00

Valor económico
distribuido



2 352

Colaboradores



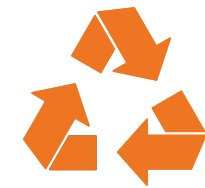
81 %

Índice de satisfacción
general del cliente



963.59 (tCO₂e)*

Huella de carbono



1 511 toneladas métricas

Residuos
reaprovechables



S/ 65 715 520.00

Compras a
proveedores



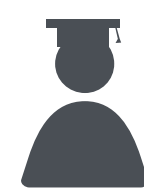
S/ 20 451 348.10

Compras a
proveedores locales



S/ 33 985.00

Inversión en capacitación
local (contratación)



89 %

Índice de ingresantes
capacitados



S/ 46 909.32

Inversión en talleres
para la comunidad



73 talleres comunitarios

2150 participantes



73 845 HH

Capacitaciones
profesionales



S/ 140 000.00

480 HH
Inversión en SST



0.08

Índice de
accidentabilidad



0

Accidentes fatales

* Toneladas de carbono equivalente.

1.3.CULTURA ORGANIZACIONAL

» (102-16) (APC 3)



1.3.1. Misión

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



1.3.2. Visión

Ser líder en calidad, excelencia y confianza en nuestro mercado y convertirnos en un vehículo de crecimiento profesional para los colaboradores y de satisfacción para nuestros clientes.



1.3.3. Valores

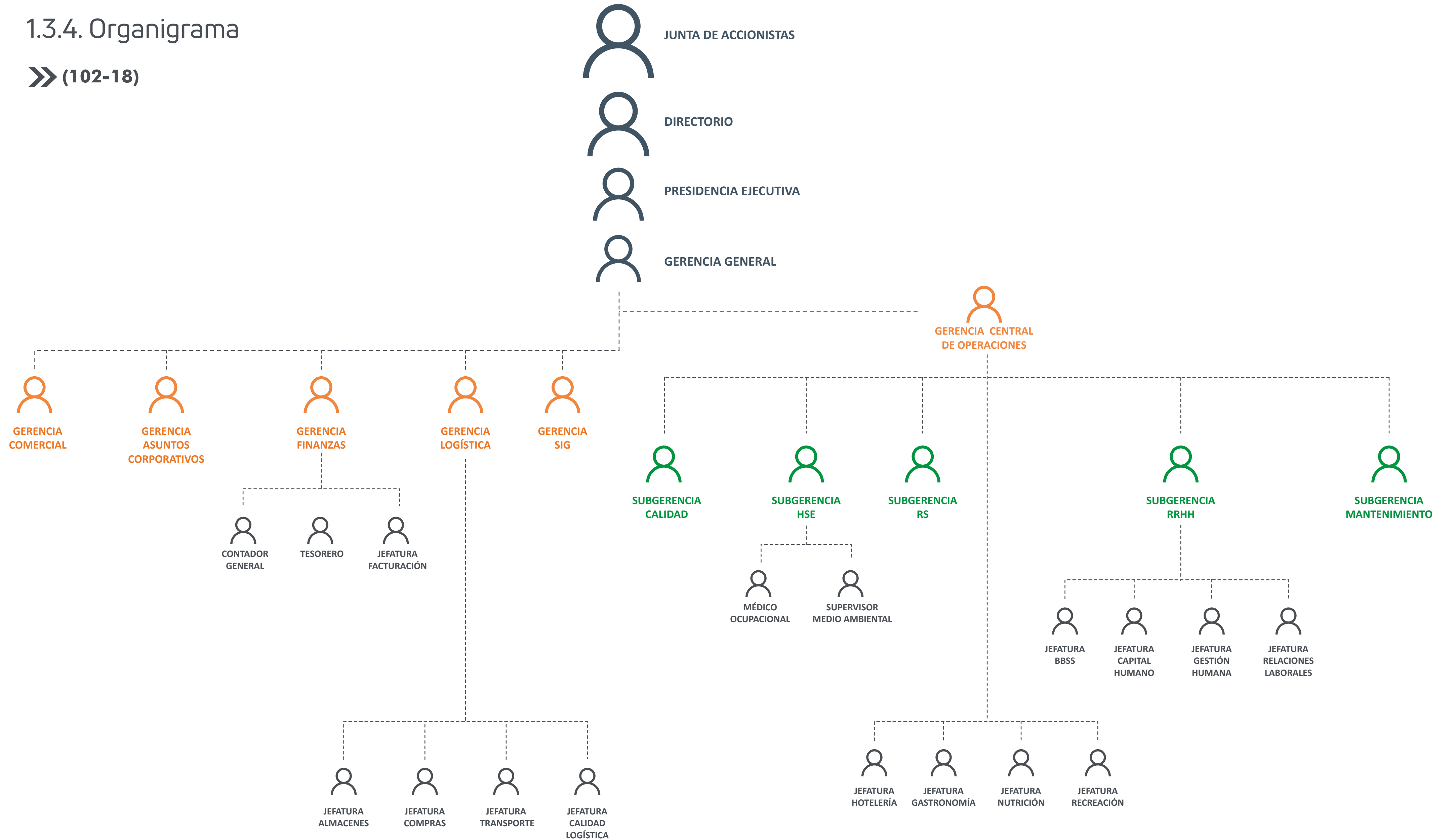
En la organización regimos nuestras actividades bajo cuatro valores institucionales:



Asimismo, estos se reflejan en el Código de Ética y Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo, los cuales son entregados a todos los colaboradores durante el proceso de inducción.

1.3.4. Organigrama

» (102-18)



1.4. PLAN ESTRATÉGICO

El Plan estratégico (PE) 2017-2020 constituye el marco para los procesos de planeamiento estratégico y operativo de la corporación.

El PE es evaluado anualmente y una vez cumplido el periodo de cuatro años se inicia un nuevo ciclo estratégico, en el que se revisan los resultados obtenidos y se plantean los próximos retos de acuerdo con las perspectivas del momento.

El PE reúne sólidos factores clave, que están definidos bajo seis objetivos estratégicos. También considera el impulso de dos objetivos transversales para el crecimiento sostenido de la corporación: ser una empresa con buen gobierno corporativo y socialmente responsable. A continuación, se brinda el detalle de los seis objetivos estratégicos:



Ser una empresa con
BGC.



Ser una empresa
socialmente
responsable.



Estar dentro de las
primeras 25 empresas
de GPTW.



Fortalecer la gestión
por procesos y mejora
continua.



Ser líder en
participación de
mercados en ventas.



Crear valor económico
para la empresa de
manera sostenible.

02

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

2.1. Lo más relevante

Lo más relevante

» (102-40) (102-42) (102-43) (102-44)

Nuestra Subgerencia de Responsabilidad Social lidera las acciones, programas y proyectos de responsabilidad social y sostenibilidad de toda la corporación, así como el relacionamiento con los grupos de interés.

En APC Corporación definimos a los grupos de interés como aquellas personas, grupos, entidades y organizaciones con quienes nos relacionamos en algún punto de nuestra cadena de valor. Para considerar a un grupo de interés como nuestro, debe cumplir con las siguientes características:

Ser impactados positiva o negativamente por nuestras actividades y/u operaciones.

Impactar positiva o negativamente nuestras operaciones.

Tener una relación legal, comercial, contractual o de cualquier otro tipo con la organización.

Tener la capacidad de influir en la continuidad de nuestra organización.

Metodología para la identificación de GDI



A continuación, presentamos una caracterización de nuestros grupos y subgrupos de interés. Además del mecanismo y frecuencia de diálogo con cada uno de ellos.

Caracterización de los grupos y subgrupos de interés

GDI y subgrupo de interés



Definición

Mayoritario

Corresponde al accionista mayoritario de APC con más del 90 % de acciones.

Minoritario

Corresponde a los dos accionistas minoritarios de APC que tienen menos del 5 % de acciones.

Mecanismo de diálogo

El diálogo se realiza a través de la Junta de Accionistas.

Frecuencia de diálogo

Sesiones plenarias anuales y sesiones coyunturales según corresponda a la urgencia del tema.



Definición

Clientes y socios estratégicos

Esta categorización tiene una subdivisión de clientes y de socios estratégicos. Consideramos como clientes a las empresas que tienen un contrato de servicios con APC y se ubican en la provincia de Lima y operaciones. Consideramos como socios estratégicos a las contratistas de nuestros clientes, con quienes también tenemos un contrato y se ubican en provincia.

Potenciales

Son aquellas empresas mapeadas y contactadas por APC para ofrecerle sus servicios en un futuro.

Mecanismo de diálogo

Informes mensuales, encuestas de satisfacción, reuniones diarias y semanales.

Frecuencia de diálogo

Diaria / semanal

Brochures y cartas de presentación.

Coyuntural

GDI y subgrupo de interés



Definición

Corporativo (Lurín, Callao y Lima)

Se refiere al personal contratado por APC Corporación que brinda soporte a las operaciones en Lima y remotas.

Operaciones

Se refiere al personal contratado por APC Corporación que trabaja en diversas sedes de operaciones, tanto en Lima como en remotas.

Mecanismo de diálogo

Reuniones, correos electrónicos, teléfono, entre otros.

Frecuencia de diálogo

Diaria / semanal.



Definición

Colaboradores APC

Son colaboradores de APC Corporación que, debido a su permanencia en las operaciones, también hacen uso de los servicios ofrecidos por la empresa.

Colaboradores Clientes

Son colaboradores de los clientes que hacen uso de los servicios ofrecidos por APC Corporación.

Personal Contratista

Son colaboradores de las empresas contratistas contratadas por los clientes, que hacen uso de los servicios de APC Corporación.

Mecanismo de diálogo

Libro de reclamaciones, buzón de sugerencias, contacto directo y encuestas de satisfacción.

Frecuencia de diálogo

Dependiendo de la operación, muchas veces hay diálogo a diario, trimestral o anual.

GDI y subgrupo de interés



Definición

Locales

Actividades implementadas para controlar y verificar el cumplimiento de las especificaciones de almacenamiento de materias primas.

No Locales

Actividades implementadas para controlar y verificar el cumplimiento de las especificaciones de almacenamiento de materias primas.

Mecanismo de diálogo

Comunicación presencial, vía correo electrónico y por cartas. En el caso de los proveedores locales, el diálogo se hace de la mano con los clientes, sobre todo en la etapa inicial. Una vez seleccionados, se establecen las vías de comunicación mencionadas líneas arriba y se mantiene informado al cliente durante todo el proceso.

Frecuencia de diálogo

Durante el proceso de validación de proveedores locales existe un diálogo continuo. Luego es ocasional, según las necesidades puntuales y de acuerdo a la coyuntura.



Definición

Propia

Es la comunidad que APC Corporación ha elegido para llevar ayuda humanitaria, generar alianzas estratégicas y ejecutar programas de responsabilidad social¹.

Del Cliente

Son las comunidades que se encuentran dentro del ámbito de influencia directa de los clientes remotos de APC Corporación. A ellas van dirigidas los planes y programas de responsabilidad social.

Mecanismo de diálogo

Diálogo directo o mediante cartas

El diálogo es presencial y se lleva a cabo de manera conjunta con los clientes.

Frecuencia de diálogo

Diaria / semanal

Diaria / semanal

¹Está conformada por organizaciones vecinas, como las municipalidades de San Isidro, de Samegua y de Huarmey, diversas ONG, CETPROS, la Casa de Reposo Virgen de Guadalupe y, la Municipalidad de Chosica (entidad a la que APC ha llevado ayuda humanitaria en desastres naturales y con la que ha generado sinergias).

GDI y subgrupo de interés



Definición

Gobierno y autoridades locales (local)

Corresponde a gobiernos locales, como municipios, con quienes se coordina ocasionalmente para la ejecución de actividades relacionadas a los programas de responsabilidad social de APC Corporación. También cumplen un rol fiscalizador para algunos servicios de APC (generalmente inspecciones sanitarias y laborales, como el caso de Digesa y Sunafil en provincias).

Gobierno central (nacional)

Está representado por entes reguladores como la Sunat, Minsa, Digesa, Mintra y Sunafil.

Mecanismo de diálogo

El diálogo se lleva a cabo a través de los clientes de APC Corporación. Únicamente existe diálogo directo con Sunafil y Digesa.

Frecuencia de diálogo

Continua



Definición

Lima

Son todos los medios de limeños que mencionan a APC Corporación en alguna noticia.

Local

Son todos los medios del ámbito local que menciona o rebotan noticias de APC Corporación.

Mecanismo de diálogo

Correos electrónicos y reuniones.

Frecuencia de diálogo

Coyuntural

2.1.LO MÁS RELEVANTE

» (102-46)

La identificación de temas materiales o materialidad es un principio en la elaboración de reportes de sostenibilidad bajo la metodología de la Global Reporting Initiative (GRI). Una adecuada materialidad permite identificar los puntos más relevantes para la gestión sostenible de la empresa en los ámbitos económico, social y ambiental.

El análisis de materialidad de nuestra corporación ha constituido un proceso complejo que podemos resumir en las siguientes etapas:



» Revisión

Se revisaron los documentos de gestión de APC Corporación.

Del paquete de documentación solicitado se profundizó en el Plan estratégico 2017-2020, el informe de GPTW, el informe de relacionamiento 2017, el informe de materialidad 2016 y el Reporte de sostenibilidad 2016, de donde se obtuvieron los temas de atención a ser consultados. Esta etapa brindó una base sobre el funcionamiento de la compañía, los principales hitos y cambios durante la gestión del año 2017, además de permitirnos perfilar las preguntas de la fase de entrevistas y talleres.

» Identificación

Se emprendieron procesos de relacionamiento específicos para este reporte. Recogimos las expectativas de diversos grupos de interés. A continuación, un detalle de los grupos y la cantidad de participantes.

Los asistentes trabajaron, de manera grupal, un listado de expectativas. Esta información nos permitió conocer los temas esenciales según los grupos y subgrupos de interés.

Se procedió a revisar la información de los papelógrafos elaborados por los asistentes durante los talleres, las grabaciones y las encuestas.

Participación en el proceso de diálogo



Clientes

5



Comunidad

10



Proveedores

21



Colaboradores

381

La etapa de identificación tuvo como premisa la información obtenida en el informe de materialidad del 2016; por ello, se analizó el comparativo de los resultados respecto de los temas de atención y las valoraciones obtenidas.

» Priorización

Como resultado del taller obtuvimos una lista de expectativas de los grupos de interés y una lista de los principales impactos de nuestro negocio. Priorizamos las expectativas de nuestros grupos de interés con la metodología de madurez propuesta por *AccountAbility*².

De otro lado, los impactos fueron vinculados a los cuatro sectores del *Sustainability Yearbook 2018 de Robecosam*. Dichos sectores son: (1) Alimentos, (2) Servicio de consumo diversificado, (3) Hoteles, centros de vacaciones y cruceros, y (4) Restaurantes y centros recreativos. Del mismo modo, el listado de impactos fue vinculado a los seis objetivos estratégicos del Plan estratégico 2017-2020.

» Validación

El equipo de la Subgerencia de Responsabilidad Social validó los aspectos GRI y aquellos propios del negocio.

Obtuvimos como resultado una lista de 14 temas importantes o materiales, a los cuales se le otorgó un aspecto GRI³ asociado. Para aquellos temas materiales que no coinciden con los aspectos GRI se establecieron indicadores propios. Cabe mencionar que la priorización de materialidad dejó tres temas fuera del espectro; sin embargo, estos serán mencionado en el reporte a fin de dar continuidad a dichos indicadores y respetar el principio comparabilidad.

² *AccountAbility* es una organización internacional que trabaja por el desarrollo sostenible y la responsabilidad social con organizaciones de todo tipo.

³ Los estándares GRI consideran 33 aspectos o temas de atención, en el ámbito económico, ambiental y social sobre los cuales ha diseñado indicadores de desempeño que deben reportarse. No obstante, debido a que cada sector empresarial tiene sus particularidades y temas específicos relacionados a su core, deben plantearse indicadores propios del negocio sobre aquellos temas materiales que no están considerados en las Guía GRI.

Lista de aspectos materiales y cobertura⁴

» (102-47)

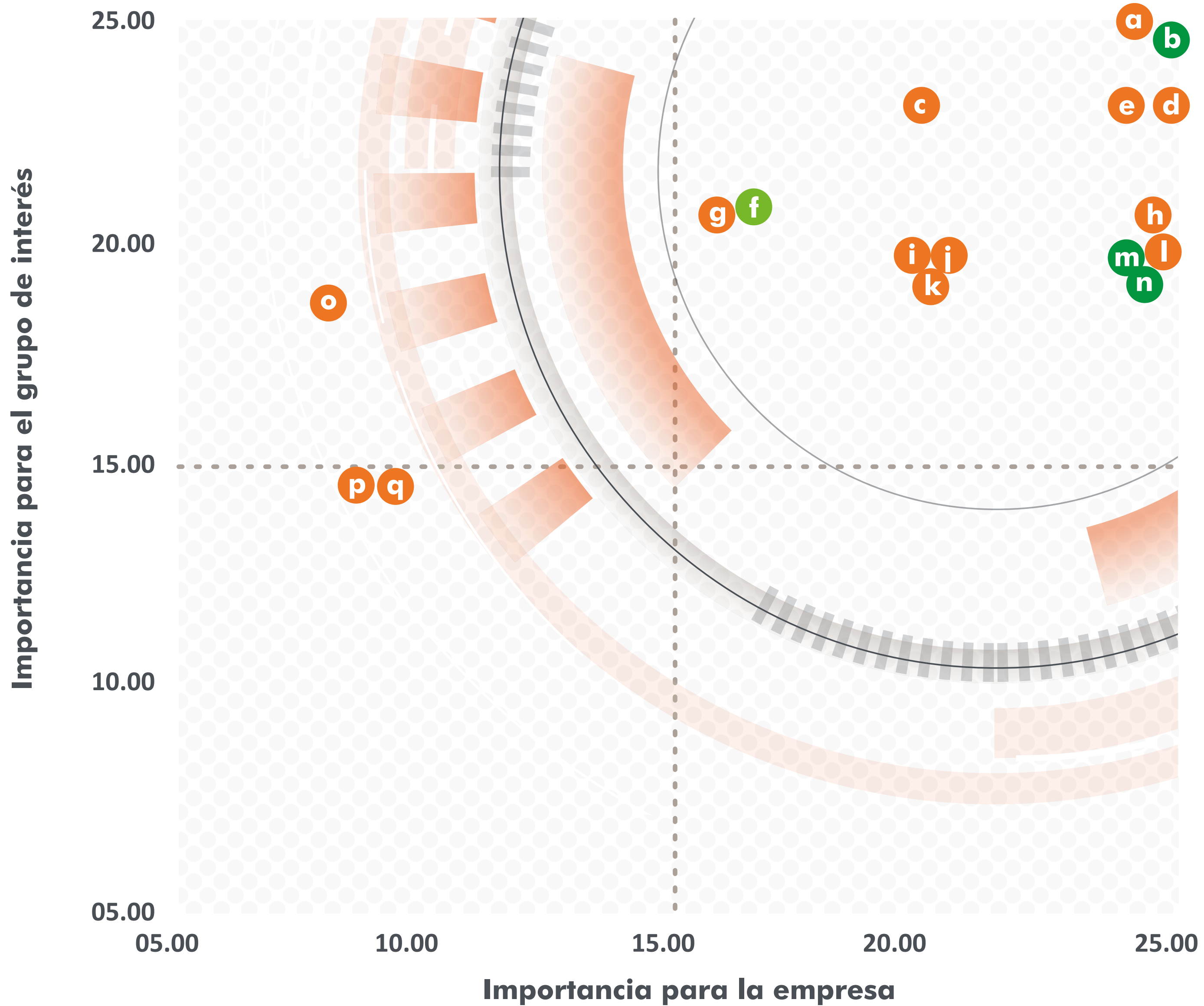


Cobertura

Cobertura	Temas	Aspecto GRI asociado
Interna	<ul style="list-style-type: none"> Atención al cliente Calidad de servicio Gestión de cadena de suministro Clima laboral y cultura organizacional Buenas relaciones con las comunidades de zona de influencia 	<ul style="list-style-type: none"> Propio Propio Prácticas de adquisición Propio Comunidades locales
Interna / Externa	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Buen desempeño socioambiental Contratación local Reputación Cumplimiento de expectativas financieras del negocio Estabilidad laboral* 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Cumplimiento socioambiental Comunidades locales Propio Desempeño económico Empleo
Externa	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento legal y normativo Capacitación y línea de carrera (ascensos) Aportes a la comunidad Socio estratégico Remuneraciones* Comunicación interna* 	<ul style="list-style-type: none"> Propio Formación y enseñanza/empleo/ Diversidad e igualdad de oportunidades Comunidades locales Propio Empleo Propio

⁴ Respecto de nuestro reporte de sostenibilidad del 2016, el alcance y la cobertura de los aspectos materiales no presentan cambios significativos. (102-49)

Gráfico de materialidad



Leyenda:

Económico

- b) Desempeño económico
- m) Socio estratégico
- n) Cumplimiento de expectativas financieras del negocio

Social

- a) Atención al cliente
- c) Cumplimiento legal y normativo
- d) Calidad de servicio
- e) Gestión de cadena de suministro
- g) Capacitación y línea de carrera
- h) Clima laboral y cultura organizacional
- i) Buenas relaciones con las comunidades de zona de influencia
- j) Contratación local
- k) Aporte a comunidad
- l) Reputación
- o) Remuneraciones
- p) Estabilidad laboral
- q) Comunicación interna

Ambiental

- f) Buen desempeño socio ambiental

En este proceso de identificación, análisis y validación de temas relevantes realizamos un diagnóstico organizacional en base a la herramienta *Corporate Sustainability Assessment* (Evaluación de Sostenibilidad Corporativa - CSA) de *RobecoSAM*, la cual se utiliza para evaluar mundialmente a las empresas del *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI). CSA analiza las prácticas de sostenibilidad de diversas empresas y centra las preguntas en factores económicos, ambientales y sociales, que son relevantes para el éxito de estas.

Para el proceso de diagnóstico, trabajamos con el sector «Restaurantes e instalaciones de esparcimiento», por ser el más cercano al core de negocio de APC. Fueron consideradas las dimensiones económica, social y ambiental, 23 criterios, y 95 preguntas con niveles de medición y pesos diversos según cada dimensión.

A su vez, este diagnóstico fue resuelto en base a la siguiente información: mapeo de grupos de interés, relación con los impactos generados en el último año, reportes de sostenibilidad anteriores, evidencias del Distintivo ESR 2017 y entrevistas con gerencias; también respecto a documentos de gestión estratégica, como el Plan estratégico 2017-2020, el Código de conducta/ética, el Reglamento Interno de Trabajo, documentos del Sistema Integrado de Gestión, y las principales políticas, procedimientos y planes vigentes, entre otros.

Esta mirada permite conocer el estado de nuestra corporación en función de prácticas globalmente aceptadas en materia de sostenibilidad y responsabilidad social. Asimismo, nos ha ayudado a identificar oportunidades de mejorar en cada dimensión.





03 | INVERSIÓN INTELIGENTE

-
- 3.1. Nuestro desempeño económico
 - 3.2. Buen gobierno corporativo

3.1. NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

» (102-45) (201-1)

Los resultados económicos en el 2017 nos permitieron seguir generando un alto valor para nuestros grupos de interés. Ello fue posible gracias a la confianza que depositan nuestros clientes en la corporación. Nuestra postura de socio estratégico es clave para lograr vínculos concretos que nos permitan encargarnos de sus operaciones y brindarles una cartera de servicios integrales que componen nuestro *core* de negocio.

Constantemente, buscamos nuevos sectores empresariales que atender y utilizamos la experiencia adquirida en casi cuarenta años de crecimiento para innovar y ofrecer nuevos servicios que se adapten a las necesidades y requerimientos de nuestros clientes.

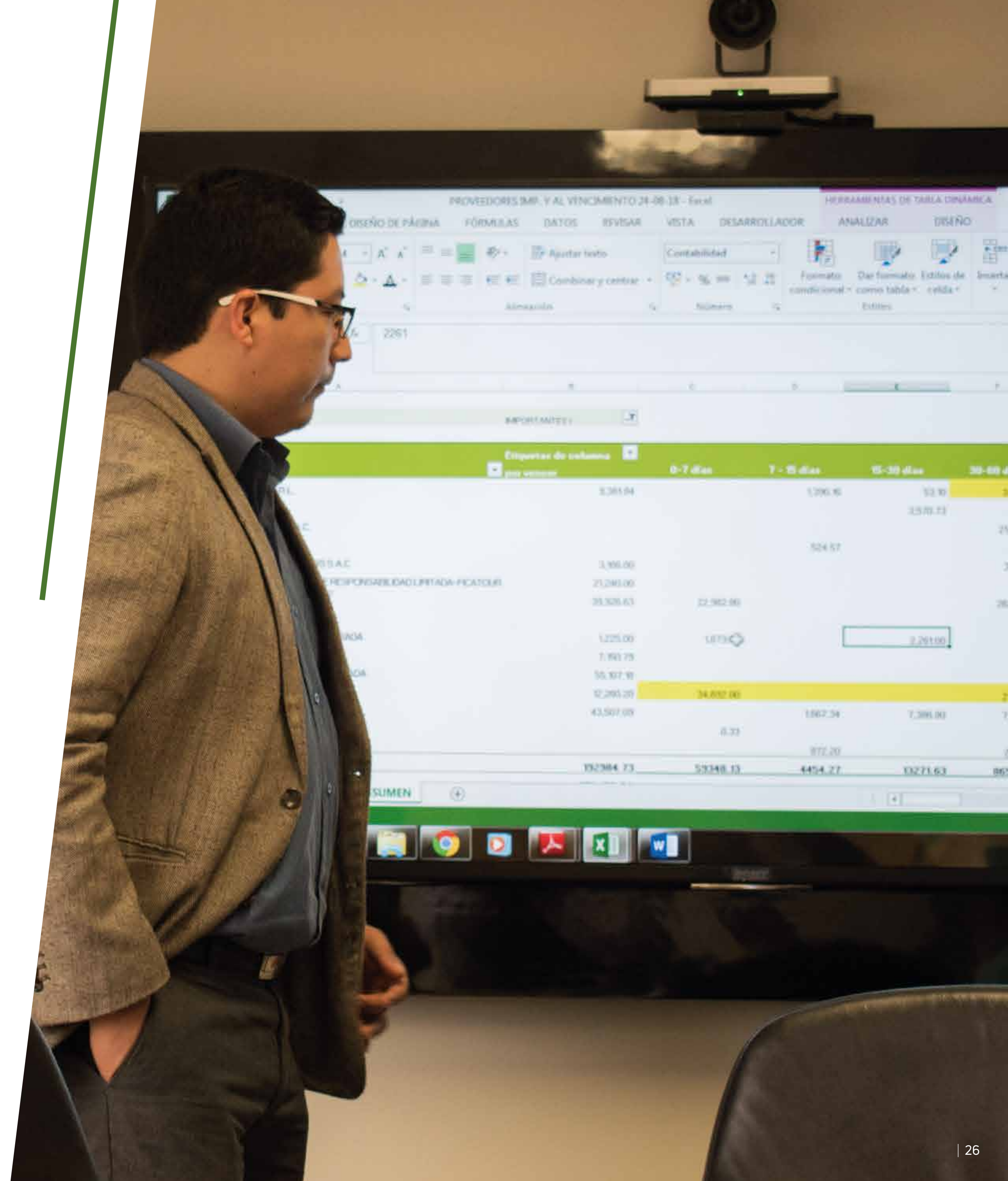
Contamos con un comité financiero encargado de revisar el desempeño de las operaciones y brindar acompañamiento financiero a toda la compañía. Este comité está conformado por la Gerencia General, la Gerencia Ejecutiva, la Gerencia Financiera, la Gerencia de Asuntos Corporativos y un agente externo.



“Somos socio estratégico”

Asimismo, nuestra sostenibilidad económica está sujeta a diferentes procedimientos y acciones de control, tanto internos como externos. Efectuamos auditorías financieras externas a través de distinguidos estudios que nos visitan dos veces al año, para revisar las cuentas de la corporación y realizar un informe que es compartido anualmente con las instituciones financieras.

Entre los principales logros del 2017 destaca el nuevo contrato con Savia para la locación de servicios de alimentación. Esto nos permitió afianzar nuestra presencia en la zona norte del país. Asimismo, junto con la Gerencia de Logística hemos mejorado la descentralización de pedidos a proveedores, lo cual ha significado un ahorro del 2 % en costos.



Valor económico generado y distribuido⁵

Ítem	2016	2017
Valor económico generado	S/137 157 000.00	S/148 827 000.00
Total de ingresos brutos	S/136 726 000.00	S/136 264 000.00
Total de otros ingresos	S/431 000.00	S/12 563 000.00
Valor económico distribuido	S/122 244 244.00	S/122 790 816.00
Pagos totales a proveedores	S/68 044 071.84	S/65 715 520.00
Pagos totales por alquileres de locales y propiedades inmuebles	S/642 432.99	S/969 000.00
Pagos totales por licencias de funcionamiento	S/13 500.00	S/25 000.00
Pagos totales por cursos de capacitación a trabajadores	S/75 617.00	S/98 000.00
Pagos totales de obligaciones laborales	S/43 663 668.19	S/51 008 296.00
Pagos totales por otros beneficios a empleados	S/189 607.98	S/196 000.00
Total de pagos de dividendos a accionistas	-	-
Total de pago a entidades bancarias	S/3 459 000.00	S/3 240 000.00
Total de pagos de impuestos	S/6 153 267.00	S/1 539 000.00
Total de pagos de multas	S/3 079.00	-
Valor económico retenido	S/14 912 756.00	S/26 036 184.00
Patrimonio	S/23 662 000.00	S/18 996 000.00

⁵ Las cifras presentadas han sido obtenidas de nuestros estados financieros auditados al cierre del 2017 (102-45)

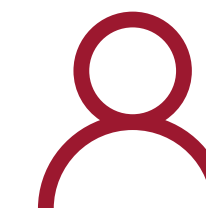
3.2. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

»(APC 2)

En APC Corporación impulsamos la aplicación de buenas prácticas, tanto de gobierno corporativo como de ética y transparencia, en todos nuestros grupos de interés. En ese sentido, tenemos como base nuestra Política de Buen Gobierno y Anticorrupción que describe las principales normas y compromisos que rigen en la empresa.

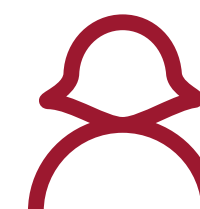
Contamos con un directorio como el órgano máximo de gobierno de APC. Está conformado por cinco directores, de los cuales cuatro son independientes. El directorio sesiona con una frecuencia mensual, con el objetivo de tratar temas estratégicos y tomar decisiones importantes para la corporación.

Directorio de la compañía



Sr. Manuel Enrique Acuña Alfaro
(presidente del directorio)

DEPENDIENTE



Dra. Martha Beatriz Merino Lucero

INDEPENDIENTE



Sr. Juan José Marthans León

INDEPENDIENTE



Dr. Gonzalo de las Casas Salinas

INDEPENDIENTE



Sr. José Luis Casabonne

INDEPENDIENTE



Sr. Alfonso Palma Valle

INDEPENDIENTE

Como parte de nuestras buenas prácticas, en el año 2017 creamos el Comité de gobierno corporativo, cuya finalidad es proponer y supervisar el cumplimiento de las medidas de gobierno corporativo. Además, creamos el Comité de auditoría, encargado de supervisar y evaluar la auditoría interna y externa de la corporación.

Asimismo, aprobamos la Política legal y la Política de información de la empresa, y los reglamentos de los diferentes órganos de gobierno: Reglamento del Directorio, Reglamento de la Junta General de Accionistas, Reglamento del Comité de auditoría y Reglamento del Comité de gobierno corporativo.

Durante el 2017 también impulsamos la aplicación de buenas prácticas en nuestro trabajo con los proveedores. En ese sentido, incluimos tres cláusulas nuevas en todos los contratos:

- *Cláusula de ética y anticorrupción*
- *Cláusula de confidencialidad*
- *Cláusula de buen gobierno corporativo*

Todo este trabajo nos ha permitido mejorar el nivel de cumplimiento de prácticas de buen gobierno corporativo, estando próximos a obtener la certificación del índice de buen gobierno corporativo de la Bolsa de Valores de Lima (BVL). En el año 2017 alcanzamos un puntaje de 71.11 %, mientras que en el 2016 obtuvimos un puntaje de 39.34 %.



04 | PRESENCIA OPERATIVA

-
- 4.1. Nuestras operaciones
 - 4.2. Nuestros servicios



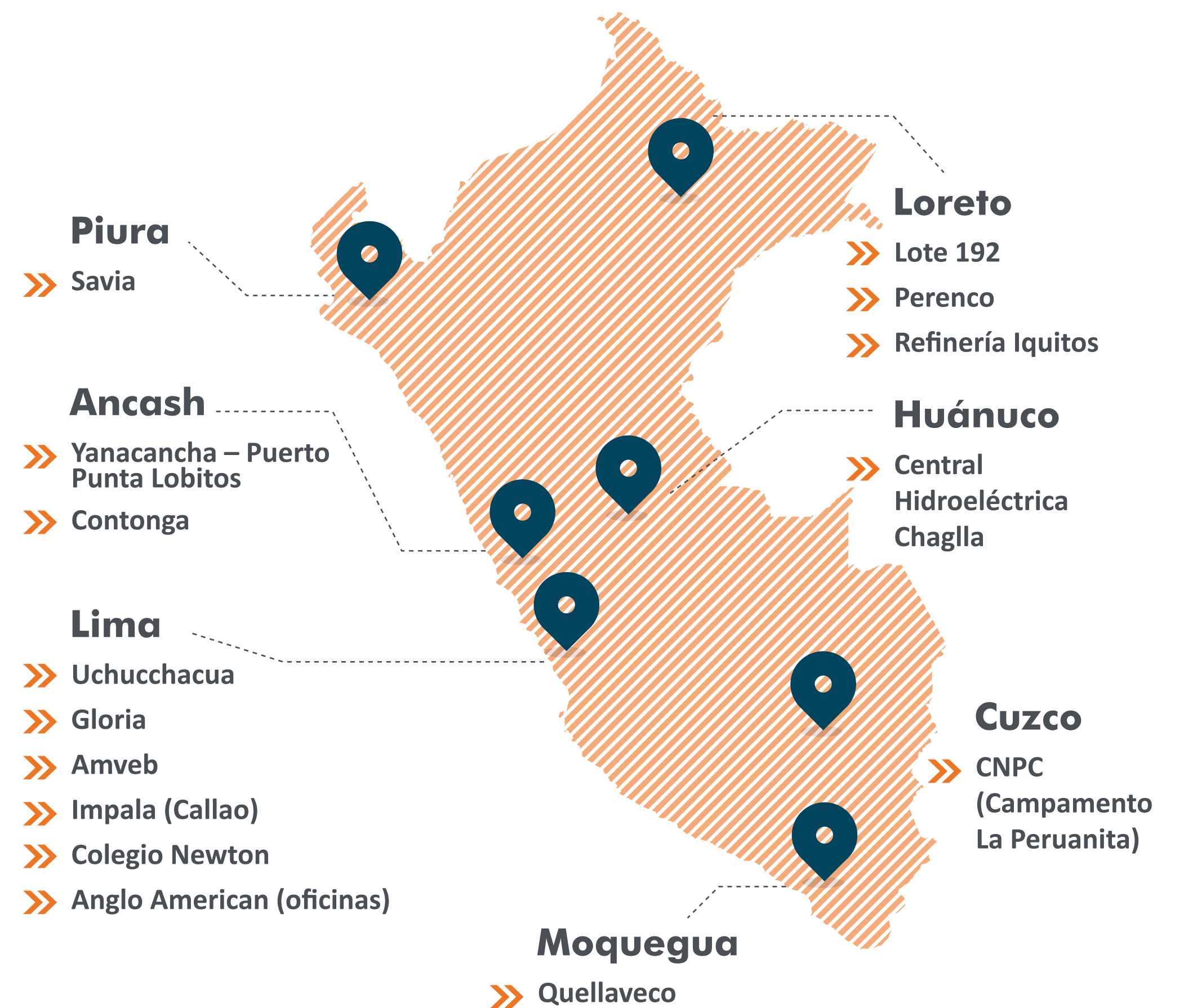
4.1. NUESTRAS OPERACIONES

» (102-4) (102-6)

A lo largo del 2017 estuvimos presentes en 15 operaciones. La mayoría de nuestros clientes pertenece a la industria extractiva (mineras y petroleras). Cabe mencionar que en el 2017 generamos un ingreso general de **S/148 827 000.00** (ingresos brutos y otros ingresos). Esta cifra supera a la obtenida en el 2016, año en el que generamos **S/137 157 000.00**.

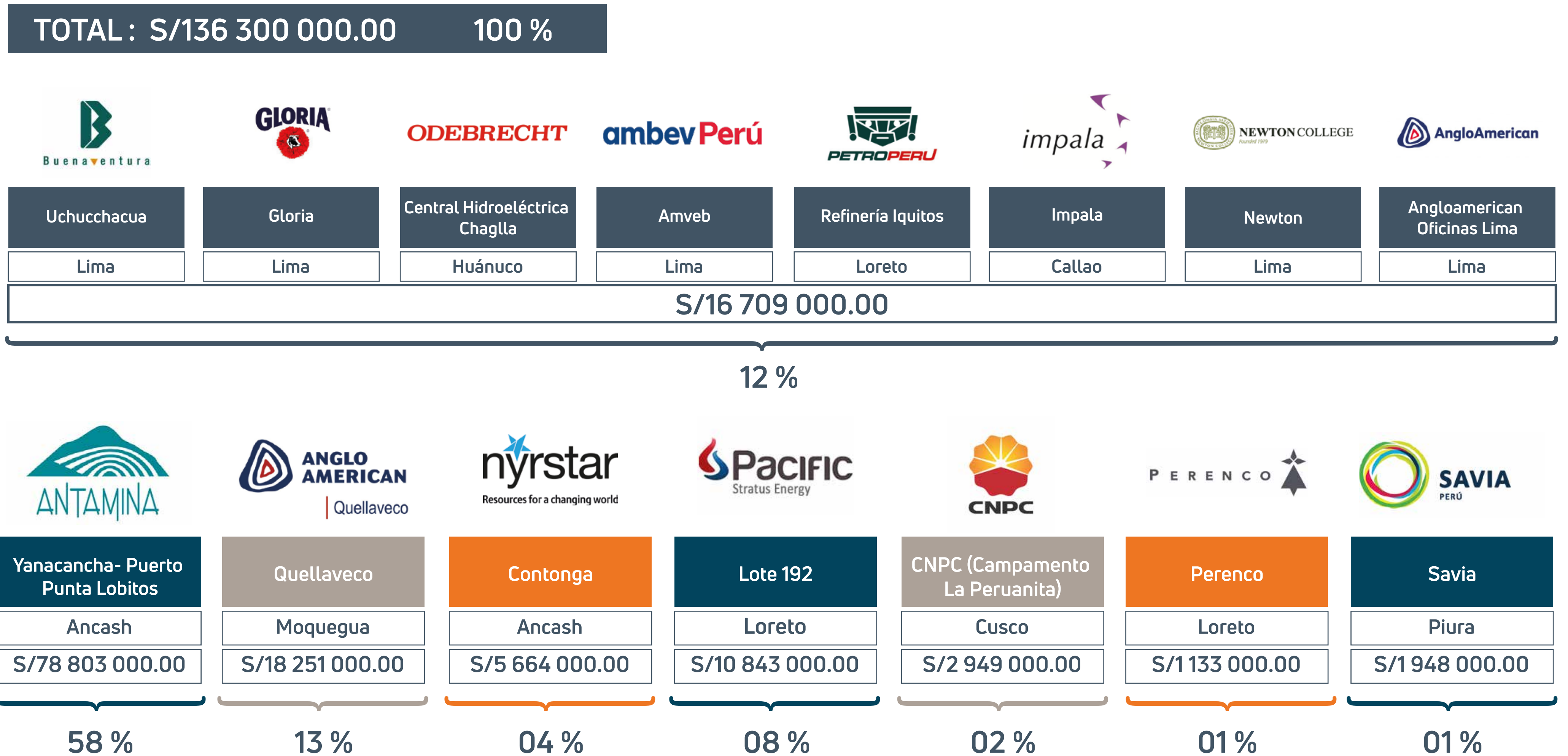
Presentamos a continuación la distribución de operaciones por región, la cual no ha tenido una variación significativa respecto al 2016.

Distribución de operaciones por región



De igual manera, se puede observar la facturación anual desglosada por porcentaje y monto en soles, respecto del total generado.

Porcentaje de la facturación anual por ubicación



Se presenta a continuación la distribución de ingresos desglosado por servicio brindado:

Distribución de ingresos por servicios brindados



⁶ La categoría "otros" involucra los servicios de *Facilities Management*, Recreación Corporativa y Tratamiento de Aguas.



Como último cuadro, presentamos el detalle de nuestros clientes según el tipo de industria, ubicación y duración del contrato:

Detalle de nuestras operaciones y clientes

Nombre de la operación	Cliente	Tipo de industria	Ubicación	Duración del contrato
NEWTON	Colegio Newton	Educación	Lima	17
Amveb	Amveb Perú	Consumos Masivo	Lima	13
Gloria	Gloria S.A.	Consumos Masivo	Lima	10
IMPALA	Impala Perú	Terminal Portuario	Callao	10
Perenco	Perenco Perú Petroleum	Extractiva: Petrolera	Loreto	7
Anglo American Oficinas Lima	Anglo American	Extractiva: Minera	Lima	6
Central Hidroeléctrica Chaglla	Odebrecht	Energía	Huánuco	6
Yanacancha- Puerto Punta Lobitos	Compañía Minera Antamina	Extractiva: Minera	Ancash	5
Refinería Iquitos	PetroPerú	Extractiva: Petrolera	Loreto	4
Contonga	Minera Nyrstar Perú	Extractiva: Minera	Ancash	3
Uchucchacua	Compañía de Minas Buenaventura	Extractiva: Minera	Lima	3
Quellaveco	Anglo American Quellaveco	Extractiva: Minera	Moquegua	2
Lote 192	Pacific Stratus Energy del Perú	Extractiva: Petrolera	Loreto	2
CNPC (Campamento La Peruanita)	Compañía Petrolera Nacional China	Extractiva	Cusco	2
Savia	Savia Perú	Extractiva-. Petrolera	Piura	2

4.2. NUESTROS SERVICIOS

»»(102-2) (APC 3) (APC 6)

Presentamos una carta de ocho servicios personalizados que nos permite convertirnos en el socio estratégico ideal para nuestros clientes. Nos adaptamos a sus necesidades y preferencias, con excelencia operativa, brindando un servicio confiable y seguro. Trabajamos arduamente para que los clientes y usuarios tengan la tranquilidad de concentrarse en los aspectos cruciales del negocio. Creamos un espacio que los haga sentir como en casa, con la misma comodidad; siendo este el valor diferencial que caracteriza nuestro desempeño. Cuidamos a detalle los aspectos del servicio donde interactuamos directamente con nuestros clientes: este vínculo es esencial para la percepción que generamos.



Servicio de alimentación colectiva



Adaptamos nuestro servicio según las necesidades del cliente. Nuestro principal objetivo es brindar una alimentación de calidad con alto valor nutricional. Para ello, el área de Gastronomía y Nutrición es la responsable de elaborar menús balanceados; tanto en calorías como en nutrientes, para cubrir las necesidades energéticas que demanda el desarrollo satisfactorio de las diferentes actividades físicas de nuestros comensales.

Nuestros alimentos tienen el toque de sabor peruano necesario para hacerlos sentir como en casa. La variedad y el sabor de las preparaciones que se incluyen en los menús responden a las preferencias alimentarias y motivaciones de cada cliente. Además, gracias a las compras locales que realizamos por operación, presentamos insumos frescos y sin uso de preservantes: directos de la tierra a la mesa.

Anualmente atendemos un aproximado de 10 mil raciones, movilizamos 5 millones de toneladas métricas de insumos, bajo un correcto proceso de inocuidad alimentaria.

Para conocer los gustos y preferencias de nuestros usuarios, nos basamos en encuestas de satisfacción, comentarios, sugerencias y en la retroalimentación de los administradores de campamentos. También desarrollamos degustaciones previas a un cambio de menú.



Hotelería especializada



El servicio de hotelería comprende desde el *check in* hasta el *check out* del usuario. Es decir, la recepción, la estancia, la limpieza e implementación de la habitación; además de todo lo que nos permita brindar la mejor experiencia al usuario. Buscamos hacerlos sentir como en casa. Por ello, instruimos y supervisamos constantemente a nuestros colaboradores con la finalidad de que realicen sus labores con el mayor cuidado posible. Contamos con medidas de prevención para el adecuado cuidado de las instalaciones y equipos de la operación, cumpliendo normas de salud y seguridad ocupacional e industrial, manteniendo impecables las áreas de trabajo y habitaciones, etc.

Nuestra finalidad es evitar accidentes o daños a la salud de los usuarios y de todo el personal.



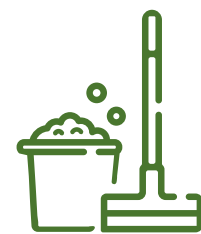
Recreación corporativa



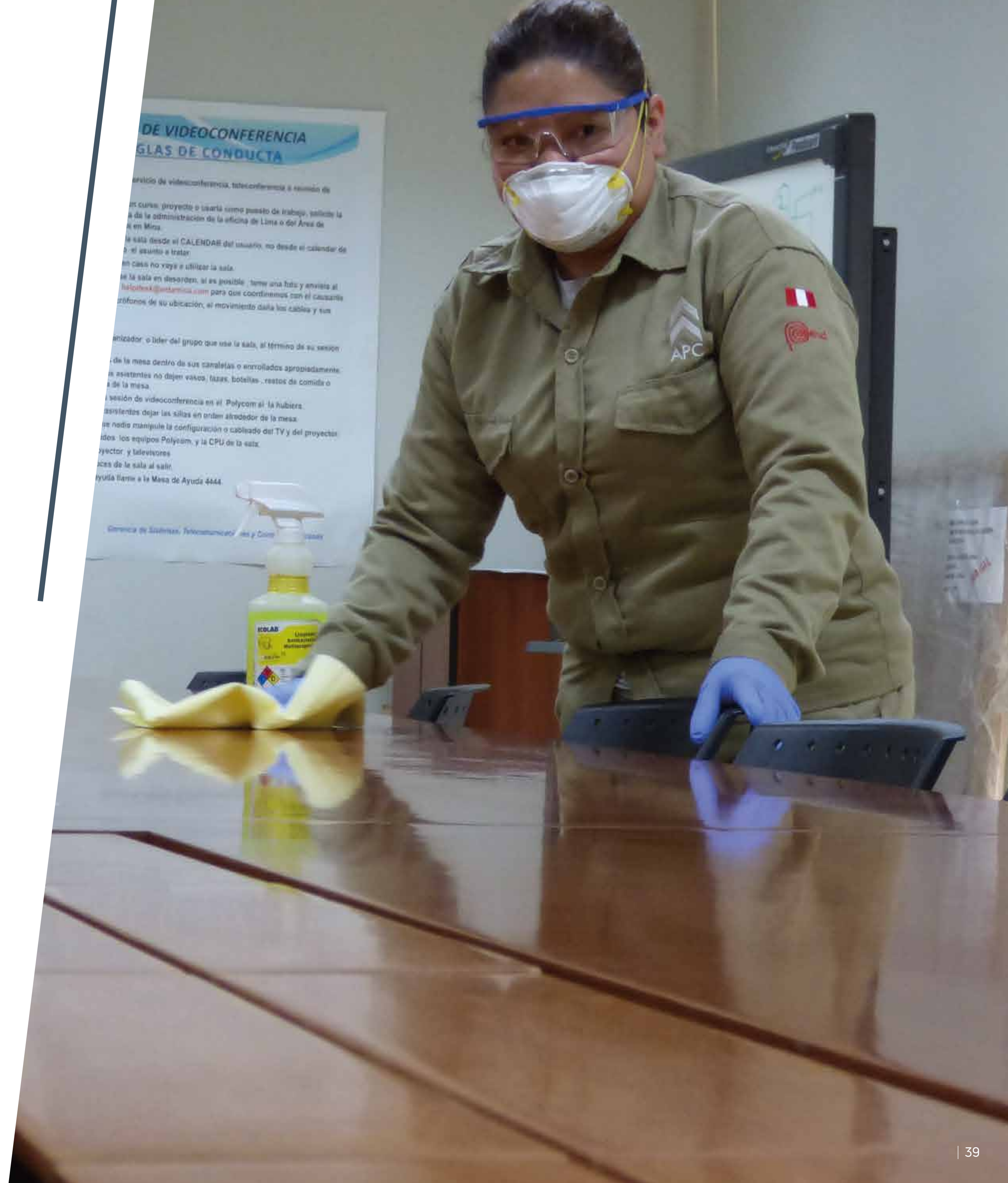
Nuestro servicio de recreación corporativa impacta directamente en la calidad de vida de los clientes y usuarios, contribuyendo al bienestar, esparcimiento y convivencia del personal. Mejoramos el clima laboral y disminuimos los niveles de estrés brindando actividades recreativas y de camaradería. El abanico de actividades es personalizado según las necesidades de los clientes, algunos de nuestros servicios son: APC Gym, APC Bazar, APCine, salas de juegos, campeonatos deportivos, eventos culturales, entre otros.



Limpieza de oficinas



Para nuestro servicio de limpieza de oficinas utilizamos insumos y productos no tóxicos y biodegradables, de esta manera mitigamos nuestro impacto ambiental. Sabemos lo importante que es un ambiente limpio y ordenado, por eso brindamos nuestro servicio cuidando hasta el más mínimo detalle. Además, contamos con colaboradores altamente capacitados en diversas técnicas de salud y seguridad en el trabajo, de modo que nadie se exponga a algún tipo de riesgo. Cabe mencionar que todo trabajo es monitoreado por el supervisor de limpieza de cada campamento.



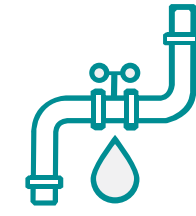
Lavandería industrial



Este servicio, al igual que el anterior, reduce el impacto ambiental a través de la eficiencia hídrica por cada ciclo de lavado, el uso de insumos (detergentes) biodegradables y de bolsas de malla que reemplazan las de plástico. Así, contribuimos en la disminución de la huella de carbono dentro de los procesos del servicio de lavandería. Como parte de nuestra mejora continua, estandarizamos el proceso para que el ciclo entre el recojo de ropa sucia y la entrega de ropa limpia dure un tiempo promedio de 48 horas; a fin de que las prendas de todo colaborador estén los más pronto posible a disposición.



Tratamiento de agua

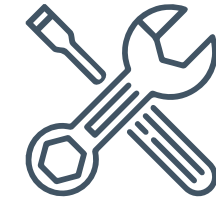


El servicio de operación de plantas de tratamiento de agua se divide en: Plantas de Tratamiento de Agua Residual (PTAR) y Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP). En ambos casos, nuestro objetivo es contribuir a reducir el impacto ambiental de diversas operaciones mediante el reciclaje y la reutilización del agua para el aprovechamiento eficiente de los recursos hídricos. Todo ello en el marco del ODS 6 Agua Limpia y Saneamiento.

Este servicio se realiza de acuerdo con las normas internacionales vigentes, cumpliendo con los parámetros ambientales, de seguridad y la calidad de las fuentes de agua a tratar; garantizando de este modo la inocuidad durante todo el proceso.



Mantenimiento



Nuestro servicio de mantenimiento (menor y mayor) es de carácter preventivo y correctivo; apunta a mejorar la productividad y eficiencia. Contamos con colaboradores especializados para realizar diagnósticos de instalaciones, equipos y mobiliarios; así como para desarrollar acciones de mantenimiento según corresponda.

Desarrollamos una cultura preventiva. Actuamos antes de que se produzca la falla, efectuando un mantenimiento sistemáticamente planificado mediante nuestro software. También evaluamos las instalaciones, áreas comunes, exteriores, trabajos de altura, infraestructura, equipos de aire acondicionado, línea blanca y equipos en general, ofreciendo un plan de mantenimiento preventivo.



Facilities Management



Nuestro servicio de *Facilities Management* nos permite contribuir, como socio estratégico, al crecimiento de nuestros clientes; administrando de la manera más eficiente sus instalaciones con personal especializado, proactivo y responsable. Algunas de las actividades que realizamos bajo este servicio son: supervisión y limpieza de oficinas, atención de *kitchenettes*, elaboración de *coffee breaks*, supervisión y mantenimiento menor preventivo y correctivo, supervisión y coordinación de eventos, celebración temática mensual de cumpleaños, entre otros.



APCafé



Es un concepto mediante el cual buscamos que nuestro personal y visitantes puedan darse un receso en las labores diarias, disfrutando de una bebida caliente o un *snack*, tal como lo harían en cualquier *coffee shop* de la ciudad. Cuenta con una arquitectura modular que le permite ser autosostenible y adaptable a cualquiera de las áreas que nos entregue el cliente para su montaje.

» Piura
Savia

» Ancash
Yanacancha – Puerto
Punta Lobitos

» Moquegua
Quellaveco





05

CREACIÓN DE VALOR

-
- 5.1. Desarrollo Comunitario
 - 5.2. Cadena de Suministro
 - 5.3. Clientes
 - 5.4. Talento Humano

5.1.DESARROLLO COMUNITARIO

» (413-1) (419-1) (APC 6)

Para nosotros, como corporación cien por ciento peruana, es de suma importancia contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades con las que interactuamos y nos relacionamos; por ello, a través de la creación de valor compartido, buscamos que nuestras acciones contribuyan a mejorar su calidad de vida. Asimismo, creemos firmemente en el diálogo como la base de toda relación saludable e implementamos acciones sociales como parte de nuestro compromiso por transformar responsablemente nuestro país.

Desde la Subgerencia de Responsabilidad Social Empresarial diseñamos programas de apoyo a las comunidades de las zonas de influencia de nuestros clientes, los cuales se ven reflejados anualmente en nuestro Plan de responsabilidad social. Todo esto se enmarca en nuestra Política de responsabilidad social, así como en la política de responsabilidad social de cada cliente.



“Generamos
valor
compartido”

Estos programas se encuentran alineados con nuestro *core* de negocio y abarcan tres líneas de intervención:

5.1.1. APChamba, generación de empleo y capacitación local

Este programa tiene como objetivo mejorar las capacidades e impulsar la empleabilidad de los pobladores de las zonas de influencia de nuestros clientes a través de talleres en gastronomía, servicios y atención al cliente, hotelería y limpieza.

Hemos establecido convenios de cooperación institucional con el Cetpro «Antonio Raymondi» de la región Ancash y el Cetpro «Santa Fortunata de Cerillos» de la región Moquegua, lo que asegura al estudiante el certificado y título a nombre de la nación. Asimismo, hemos firmado un convenio con el Cetpro «Negritos» de Talara Alta para próximas capacitaciones en la región Piura.

En el año 2017 brindamos 10 capacitaciones en las operaciones de Antamina y Quellaveco, beneficiando a 167 personas con una inversión de **S/33 985**.



Total de capacitaciones y participantes

Capacitaciones	Total de participantes	Hombre	Mujer	Operación	Mes
Taller de hotelería	18	8	10	Compañía Minera Antamina	Febrero
Taller de ayudante general de limpieza	14	14	0	Compañía Minera Antamina	Febrero
Taller de servicios y atención al cliente	16	5	11	Compañía Minera Antamina	Febrero
Taller de hotelería	20	9	11	Compañía Minera Antamina	Junio
Taller de ayudante general de limpieza	16	16	0	Compañía Minera Antamina	Junio
Taller de servicios y atención al cliente	18	6	12	Compañía Minera Antamina	Junio
Taller de gastronomía	18	2	16	Anglo American Quellaveco	Octubre
Taller de hotelería	16	10	6	Compañía Minera Antamina	Noviembre
Taller de ayudante general de limpieza	15	15	0	Compañía Minera Antamina	Noviembre
Taller de servicios y atención al cliente	16	6	10	Compañía Minera Antamina	Noviembre



Como complemento a estas capacitaciones, contamos con un programa de contratación local para puestos de mano de obra calificada y no calificada en nuestras diferentes operaciones. La convocatoria es abierta para los egresados de los talleres de capacitación y los habitantes de las comunidades de influencia directa de nuestros clientes.

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 la corporación por periodos más largos y desarrollar con nosotros una línea de carrera. El proceso de selección de personal local está documentado en nuestro procedimiento de contratación local.

Cabe destacar que el 89 % del total de egresados de las capacitaciones en el 2017 ingresó a laborar a APC Corporación. Asimismo, se realizó la contratación de personal local en las operaciones de Glencore, Antamina, Frontera Energy, Anglo American Quellaveco y Savia Perú.



Porcentaje de colaboradores locales por cliente y operación



Clientes



Operación



Mano de obra

		Calificada		No calificada	
		Total de colaboradores locales	Total de colaboradores no locales	Total de colaboradores locales	Total de colaboradores no locales
Glencore	Contonga	13 %	87 %	34 %	66 %
Antamina	Yanacancha	16 %	84 %	60 %	40 %
Frontera Energy	Lote 192	92 %	8 %	100 %	-
Anglo American Quellaveco	Quellaveco	56 %	44 %	100 %	-
Savia Perú	Savia	82 %	18 %	100 %	-

En algunos lugares no se cumplió el 100 % de contratación local debido a que nuestra demanda de mano de obra local no pudo ser cubierta por la población de la zona de influencia de nuestros clientes.

5.1.2. Talleres para la comunidad y desarrollo de habilidades


Nos preocupamos por mejorar la calidad de vida de las personas. Por ello, brindamos talleres en gastronomía, nutrición y buenas prácticas de manufactura dirigido a las comunidades de influencia directa de nuestros clientes, a fin de educarlos sobre alimentación saludable y buena manipulación de alimentos.

En el año 2017 se implementó el curso de Gastronomía en la ciudad de Moquegua. Además, desarrollamos 73 talleres, de los cuales 69 se realizaron en Anglo American Quellaveco y 13 en Antamina, con una inversión de S/46 909.32. Tuvimos 2 150 participantes; el 91 % fueron mujeres y el 9 %, hombres.

A fin de conocer el grado de conocimiento alcanzado por los participantes, aplicamos pruebas de entrada y salida. La nota promedio obtenida antes de recibir la capacitación fue 11 y al finalizar la capacitación, 17. También aplicamos encuestas para conocer el grado de satisfacción de los participantes en los talleres realizados. El 80 % indicó estar altamente satisfecho.



Total de actividades y participantes por capacitación realizada

 Tipo de actividades		Total de actividades	 Hombres	 Mujeres	Total de participantes
	Buenas prácticas de manufactura	4	9	202	211
	Gastronomía	44	135	1 010	1 145
	Nutrición	4	18	123	141
	Panadería y pastelería	21	21	632	653



5.1.3. Desarrollo de proveedores locales

»(102-9)

Este programa tiene la finalidad de contribuir al dinamismo de la economía local. Para lograr esto, nos enfocamos en dos ejes de acción:

Asistencia técnica a negocios locales

Hemos establecido lineamientos de capacitación, de acuerdo con nuestro núcleo de negocio, en rubros como hotelería y gastronomía, para emprendedores ubicados en el área de influencia de nuestros clientes. De esta manera mejoramos sus servicios de hospedaje, alimentación y atención al cliente permitiéndoles ser más competitivos en el mercado local.

Adquisición de productos y servicios locales

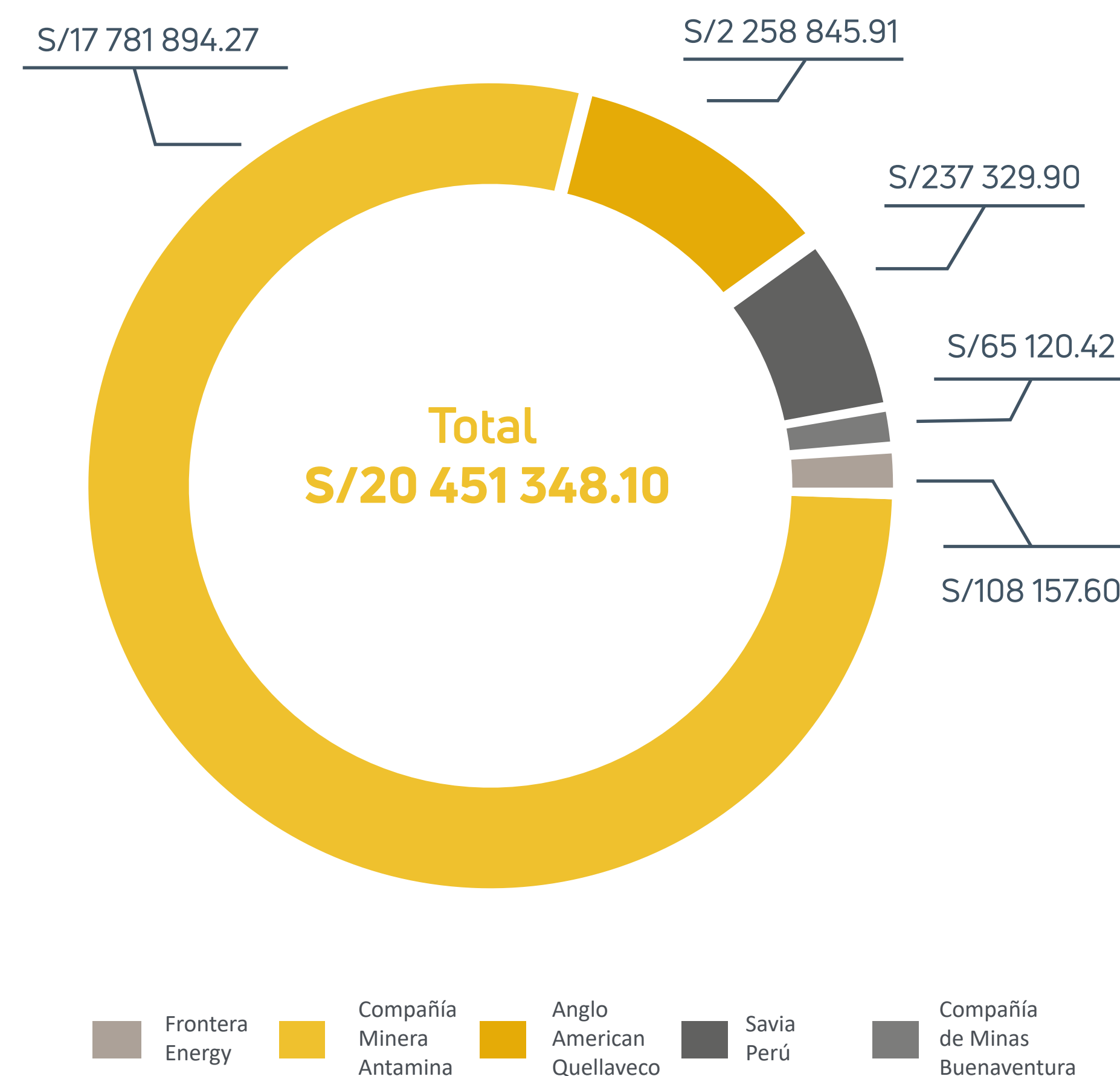
Brindamos asesoría técnica a proveedores locales para que reúnan los estándares de calidad necesarios y puedan ser incorporados a nuestra cadena de valor. De esta manera, se convierten en fuente de empleo en sus comunidades, dinamizando la economía local.



En el año 2017, las compras locales para nuestras operaciones en el Lote 192, Anglo American Quellaveco, Antamina, Savia y Buenaventura ascendieron a S/20 451 348.10, lo cual significó un incremento en 300 % comparado con el año 2016.

Compras locales realizadas por operación, desglosado por mes

2017	Frontera Energy	Compañía Minera Antamina	Anglo American Quellaveco	Savia Perú	Compañía de Minas Buenaventura	Total
Enero	S/8 375.50	S/492 223.67	S/369 484.51	S/21 923.75	-	S/892 007.43
Febrero	S/7 337.00	S/531 400.41	S/279 525.95	S/31 545.38	-	S/849 808.74
Marzo	S/8 956.45	S/3 232 553.60	S/204 917.76	-	S/4 500.00	S/3 450 927.81
Abril	S/7 495.20	S/ 431 397.99	S/139 153.56	S/14 259.89	S/8 400.00	S/600 706.64
Mayo	S/8 136.50	S/3 232 553.60	S/114 929.14	S/9 118.30	S/10 506.44	S/3 375 243.98
Junio	S/22 538.40	S/3 235 553.00	S/130 341.52	S/5 466.38	S/8 429.48	S/3 402 328.78
Julio	S/13 682.40	S/616 754.40	S/204 730.02	S/7 361.31	S/9 000.00	S/851 528.13
Agosto	S/11 404.90	S/3 738 248.00	S/196 448.81	S/5 443.05	S/8 400.00	S/3 959 944.76
Setiembre	S/10 522.15	S/609 719.88	S/122 692.79	S/11 279.37	S/10 600.00	S/764 814.19
Octubre	S/280.00	S/586 343.09	S/194 267.23	S/19 756.21	S/5 200.00	S/805 846.53
Noviembre	S/2 939.50	S/599 093.09	S/136 701.77	S/68 115.70	S/84.50	S/806 934.56
Diciembre	S/6 489.60	S/476 053.54	S/165 652.85	S/43 060.56	-	S/691 256.55



Trabajo conjunto

Durante el 2017 establecimos alianzas con diferentes instituciones, a fin de continuar trabajando en proyectos que generen conciencia frente a los problemas sociales y promuevan el desarrollo local.

- **Programa Perú Responsable:** suscribimos un Acuerdo Marco de Cooperación con Perú Responsable, programa nacional de promoción de la responsabilidad social empresarial del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (Mintra), con el objetivo de generar las condiciones necesarias para la inserción laboral de personas con discapacidad en APC Corporación. Como parte de esta alianza, brindamos charlas de sensibilización a los colaboradores para la integración de personas con discapacidad.
- **Sociedad de Beneficencia Pública de Moquegua:** nuestra preocupación por la promoción de la equidad de género fue reconocida en el 2017 por el MIMP, a través del Sello Empresa Segura, libre de violencia y discriminación hacia la mujer. En ese contexto, firmamos un convenio de cooperación interinstitucional con el propósito de afianzar vínculos y ejecutar actividades en beneficio de la Sociedad de Beneficencia Pública de Moquegua, que alberga a mujeres víctimas de violencia.





- *Centro de Formación Técnico-productiva «Santa Fortunata» (Cetpro «Santa Fortunata»), Centro de Formación Técnico-Productiva «Negritos» (Cetpro «Negritos»), Centro de Formación Técnico Productiva «Antonio Raymondi» (Cetpro «Antonio Raymondi»): se suscribió un convenio de cooperación institucional con los tres centros, a fin de certificar a nombre de la nación las capacitaciones brindadas por APC Corporación en gastronomía, hotelería, y servicios y atención al cliente, y así brindar mayores oportunidades de empleo a la población moqueguana.*
- *ONG «Seguir creciendo»: firmamos un convenio de cooperación institucional con el objeto de brindar capacitaciones a los integrantes del área de producción y a los beneficiarios de los proyectos que promueve esta organización, sobre temas de calidad y de seguridad y salud ocupacional para el 2018. Por su parte, la ONG realizará talleres de psicología con nuestros colaboradores, para ayudarlos a una rápida adaptación en sus labores cotidianas y mantener la armonía laboral.*

Como parte de nuestro trabajo en la *transversalización* de la responsabilidad social en la corporación, durante el 2017 implementamos – de la mano con la Subgerencia de Recursos Humanos– las siguientes políticas de gestión:

- Política de Diversidad
- Política de Igualdad de Oportunidades
- Política de Violencia y/o Discriminación de Género
- Política de Rechazo al Hostigamiento Laboral en todas sus expresiones

Por implementar estas políticas, y promover la igualdad y la no violencia contra las mujeres dentro de nuestra corporación y en la comunidad, en el 2017 recibimos el Sello Empresa Segura, libre de violencia y discriminación hacia la mujer del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). Asimismo, por tercer año consecutivo, obtuvimos el Distintivo Empresa Socialmente Responsable-ESR de Perú 2021 y recibimos el reconocimiento Empresa S.O.S. del

Programa Perú Responsable del Mintra, por nuestra reacción inmediata frente a las situaciones de emergencia durante el fenómeno climático «El Niño Costero».

Por otro lado, iniciamos la promoción del enfoque de género en todas nuestras operaciones. Este trabajo se vio reflejado en nuestra participación en PAR Ranking de Equidad de Género en las Organizaciones, fomentado por Aequales. En el 2017, no logramos el reconocimiento; sin embargo, hemos desarrollado un plan de trabajo a fin de intensificar este tema en nuestra gestión.



5.2.CADENA DE SUMINISTRO

» (102-9) (102-10) (301-2)

El área de Logística gestiona la cadena de suministro, abasteciendo y destinando los recursos necesarios a las operaciones. Se rige por la Política de compras y el Procedimiento de compras de bienes y servicios. Ambos documentos establecen los lineamientos a seguir para la solicitud y compra de bienes y servicios. Además, regulan las actividades del área de compras y almacén, buscando asegurar el correcto y oportuno aprovisionamiento de los bienes y servicios requeridos, con el fin de maximizar la generación de valor para la corporación.

Contamos con dos almacenes. Desde el 2016 hasta la fecha, hemos triplicado nuestra capacidad en el almacén de secos, el cual se encuentra ubicado en la zona de Lurín, y duplicamos nuestra capacidad en el almacén de congelados, ubicado en el Callao. Además, a lo largo de todo el Perú, contamos con 20 almacenes transitorios en donde los insumos permanecen no más de dos días; estos puntos se encuentran distribuidos en las regiones de Lima, Piura, Iquitos, Moquegua y Áncash, para asegurar el abastecimiento a nuestra producción.



Artesanal
El área de Calidad deberá validar el flujo de los procesos realizados durante la verificación in situ.



No artesanal
Los proveedores deberán presentar la documentación de entidades acreditadas por Inacal o pasar por la verificación de instalaciones y procesos del proveedor.



Transporte de alimentos
Los proveedores deberán presentar las constancias de fumigación de sus unidades de transporte y el formato «Declaración del transportista de alimentos».



Almacén de alimentos
Los proveedores deberán presentar la documentación que exige el organismo regulador correspondiente.



Servicios diversos
Los proveedores deberán presentar la documentación normativa de los organismos reguladores, de acuerdo con el servicio que brinden a la corporación.



5.2.1. Evaluación de proveedores

Contamos con el Procedimiento validación y evaluación de proveedores de productos, materias primas y servicios. En este documento se identifican cinco categorías de proveedores, además de la documentación necesaria para asegurar la calidad, inocuidad y cumplimiento de las especificaciones requeridas por la corporación. A continuación, la división presentada y las acciones requeridas:

La Gerencia de Logística y Calidad emite informes mensuales de evaluación de proveedores donde se detallan los proveedores que tuvieron «no conformidades» en sus productos, materias primas o servicios; tomando en cuenta el cumplimiento de las especificidades de «Calidad total» o «Servicio Posventa».


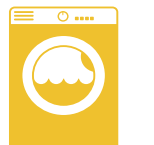

En el año 2017 realizamos compras por S/65 715 520.00 a 253 proveedores. Mientras que en el 2016 invertimos S/68 044 071.84 en 175 de ellos.

Para este año, 41 de nuestros proveedores fueron locales y se les pagó una suma aproximada de S/20 451 348.10 en cinco operaciones distintas.

Desglose de proveedores por categorías según año

	 Bienes	 Servicios	 Insumos	Total
 2016	03	17	155	175
 2017	20	30	203	253

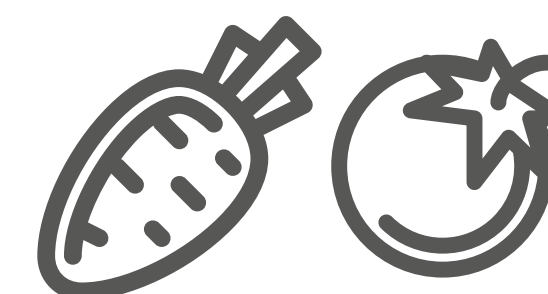
Desglose por categorías más requeridas en el 2017

 Bienes	 Servicios	 Insumos
<ul style="list-style-type: none"> Equipos de cocina Mobiliarios Equipos de cómputo Equipos de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de transporte Servicio de fumigación Mantenimiento de UT Servicio de reparaciones Alquiler de apilador eléctrico 	<ul style="list-style-type: none"> Cárnicos Primera necesidad Lavado y limpieza Lácteos y otros Enlatados Abarrotes Panadería y repostería Bazar Gaseosas Menaje Utilería Frutas Seguridad Embalajes Verduras Embutidos Granos y menestras Salsas y otros Condimentos Descartables



Bienes⁷ y Servicios

S/7 055 520.00



Insumos

S/58 660 000.00

Desglose de pagos por categoría

Monto pagado en el 2017 (s/.)

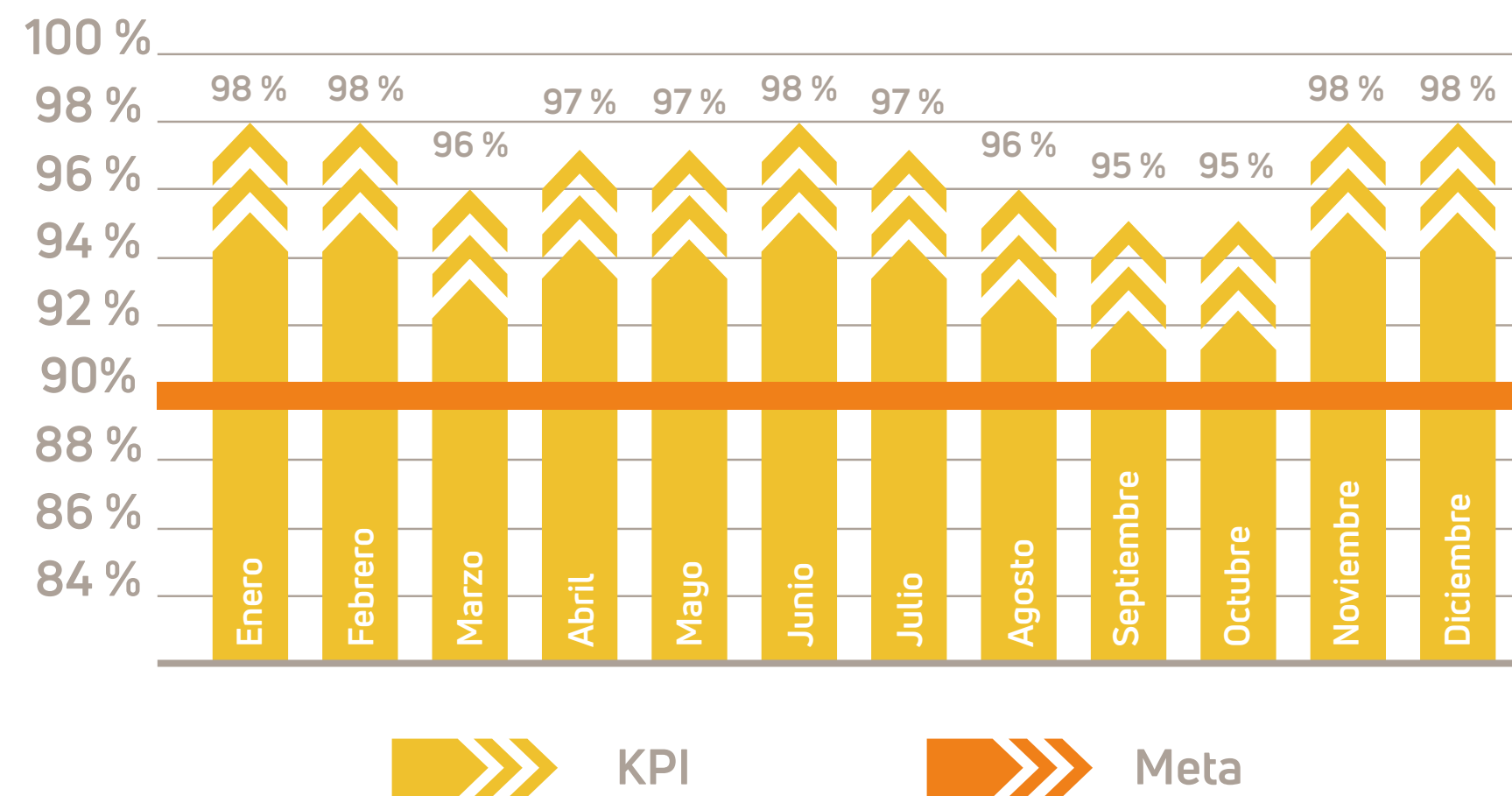
S/65 715 520.00

⁷ Esta categoría hace referencia a los bienes activos y no activos

Con el objetivo de ser más eficientes en las compras y en las transacciones con nuestros proveedores, durante el 2017 le dimos continuidad a las mejoras establecidas en el año anterior. Redujimos la matriz de proveedores estratégicos, centralizando los pedidos, y consolidando volúmenes de compra y costos para asegurar el abastecimiento continuo de nuestros almacenes.

Índice de la optimización de pedido en base a la reducción de proveedores

Cumplimiento de solicitudes

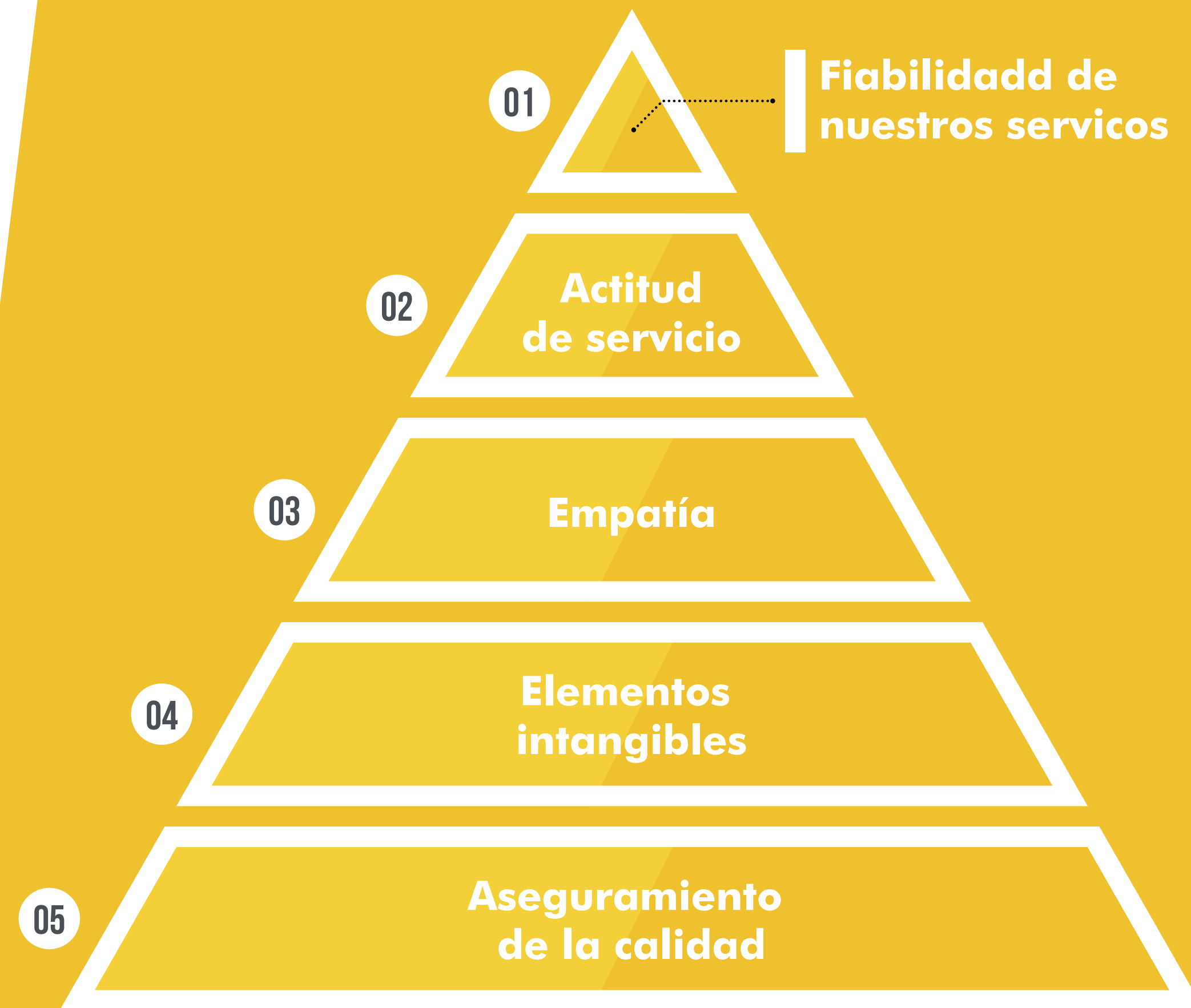


5.3. CLIENTES

» (APC 1) (APC 2) (APC 3) (APC 5)

Como corporación propiciamos una experiencia diferenciadora ofreciendo servicios superiores y de mejora continua; queremos que todos nuestros clientes, usuarios y colaboradores puedan sentirse como en casa. Esto permite, cada vez que identificamos una oportunidad de mejora, disponer de nuestros recursos para innovar e implementar acciones pertinentes. Escuchar y estar cerca de las necesidades de la cadena de valor es una pieza clave en nuestra gestión con nuestros grupos de interés.

Tenemos cinco pilares de calidad a partir de los cuales se gesta nuestro trabajo:



5.3.1. Gestión de la calidad alimentaria

Promovemos la cultura de calidad de forma permanente en todos los procesos de la corporación, a fin de proveer a nuestros clientes productos y servicios que cumplan con estándares de calidad sanitarios, nutricionales y gastronómicos.

Sanitarios: identificamos, evaluamos y controlamos los peligros significativos que se presentan en la cadena alimentaria, para garantizar y asegurar la inocuidad de los alimentos para el consumo humano.

Nutricionales: 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: aseguramos no sólo que nuestros alimentos sean inocuos y nutritivos; sino que mantengan, al mismo tiempo, altos estándares culinarios.

Nuestra área de Calidad asegura el cumplimiento de la Política de inocuidad de los alimentos y es responsable de mantener un ambiente higiénico a lo largo de la cadena de producción y de fortalecer la cultura de calidad sanitaria en la organización. En base a este compromiso asumido, tenemos un Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos, basado



en la norma ISO 22000 que integra los conceptos actuales de gestión de la calidad (ISO 9001) y del HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

Este programa de gestión promueve la mejora continua, con una permanente capacitación y motivación de los recursos humanos. En el 2017, se programaron dos capacitaciones externas a cargo de la empresa SGS del Perú para reforzar las competencias de los supervisores de operaciones. La primera tuvo la participación de 1 140 colaboradores, destinando 17 909.98 horas a su formación. La segunda no se concretó por falta de disponibilidad de tiempo del ponente.

Este trabajo de capacitación se extendió hacia los proveedores locales. Durante el 2017, se realizaron cuatro capacitaciones al mes con los proveedores artesanales de Moquegua sobre especificaciones de calidad de las materias primas, limpieza de jabas y buenas prácticas agrícolas. De otro lado, se realizó una capacitación al mes con cada proveedor artesanal de Áncash, de acuerdo al Reporte de materia prima no conforme (RMPNC).

El alcance del Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos se aplica a toda la cadena de producción de todas las unidades operativas, desde la recepción de materias primas hasta el servicio final.





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 conservar 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

Están relacionados con la preparación, propiamente dicha, de nuestros productos finales (menú, recetas).

Nuestra gestión en materia de inocuidad y calidad nos permitió lograr un resultado satisfactorio en el 2017. No registramos accidentes de origen alimentario (intoxicación, infección o toxiinfección alimentaria), lo que evidencia el cumplimiento de la Política de inocuidad de los alimentos. Asimismo, redujimos el índice de eventos adversos alimentarios a una frecuencia de 0.07, un resultado menor al 0.09 de frecuencia máxima que establecimos como meta para este año.

De igual manera, las operaciones han cumplido con las metas respecto a las inspecciones higiénicas sanitarias (IHS) y monitoreos microbiológicos, realizados por la empresa SGS del Perú, con calificaciones que superan el 80 % y 90 %, respectivamente.

Validación de proveedores

Para asegurar la calidad e inocuidad de las materias primas y de los servicios que adquirimos en el 2017, validamos a 189 proveedores desde el punto de vista higiénico-sanitario.



Proveedores que fueron evaluados y validados en función de la calidad



Proveedores

Cantidad de proveedores validados y revalidados

Servicios	15
Secos	75
Lácteos y derivados	15
Frutas y verduras	14
Envases y embalajes de limpieza	26
Congelados	44



5.3.2. Satisfacción del cliente

Desde la corporación estamos atentos a la satisfacción de los clientes y usuarios. Nos preocupamos por cuidar cada detalle de nuestros servicios y, por ello, contamos con personal distribuido en todas las operaciones para brindar una solución rápida y oportuna ante cualquier percance o disconformidad.

Anualmente los clientes emiten un certificado de cumplimiento en el que evalúan el servicio que le presta APC en la siguiente escala: «excelente», «muy bueno», «bueno», o «regular». En el 2017 obtuvimos una calificación general de «muy bueno», como se observa a continuación:

Resultados de certificados de cumplimiento

Cliente

Calificación

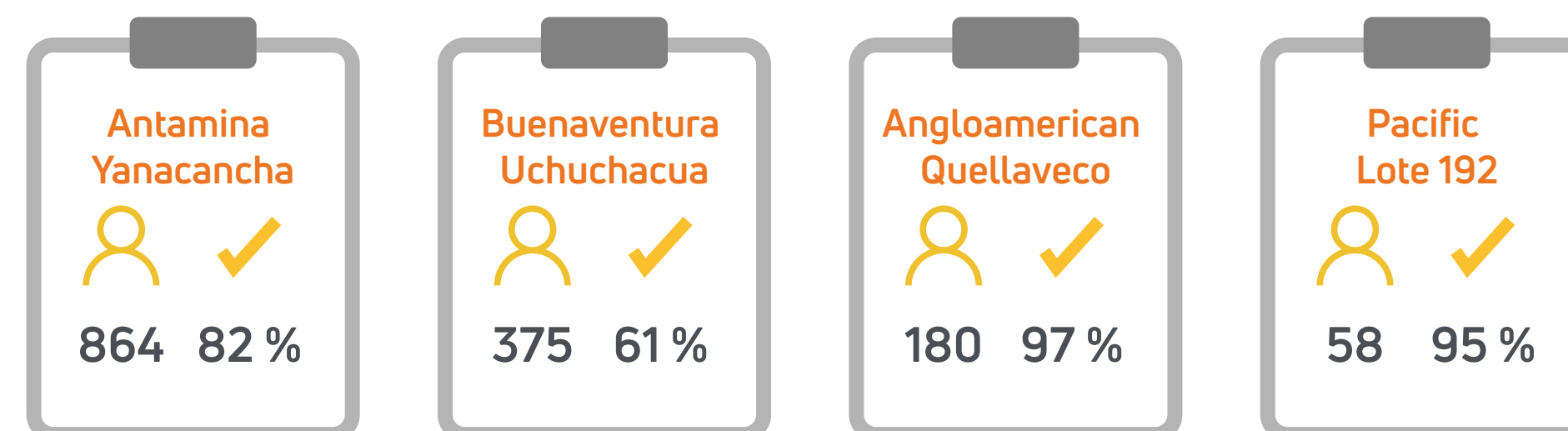
Impala Terminals
 Empresa de Generación Huallaga
 Perenco
 Colegio Newton
 Gloria
 CNPC
 Antamina Yanacancha
 Anglo American Quellaveco
 Ambev

Bueno
 Muy bueno
 Excelente
 Muy bueno
 Bueno
 Excelente
 Excelente
 Bueno
 Regular

De igual manera, realizamos encuestas de satisfacción que nos brindan el *feedback* de los usuarios sobre nuestros servicios de alimentación, hotelería, limpieza, lavandería, recreación y mantenimiento, así como sobre el desempeño de nuestro personal. La frecuencia de realización de estas encuestas es de cuatro a seis meses, dependiendo del contrato o la necesidad del cliente. Usamos la técnica del *Top Two Box*, método que representa de forma numérica la suma de las dos opciones con mayor puntuación; a partir del cual podemos identificar los puntos fuertes del servicio y los que deben ser mejorados. Esto nos permite obtener informes dinámicos y con alta rigurosidad de análisis.

En el año 2017 se realizaron encuestas en las operaciones de Antamina Yanacancha, Buenaventura Uchuchacua, Anglo American Quellaveco y Pacific Lote 192. Según las operaciones evaluadas, obtuvimos una satisfacción general de 81 %, lo cual representa un aumento de 20 % en comparación con el año 2016, cuando obtuvimos 61 % de satisfacción.

Resultado de encuesta de satisfacción de usuario



5.4.TALENTO HUMANO

» (APC 7)

5.4.1. Nuestro equipo

» (102-7) (102-8) (102-41) (401-1) (405-1)

Nuestros colaboradores son el activo principal de la corporación. Reconocemos su talento y nos preocupamos por ofrecerles un empleo que les brinde satisfacción, estabilidad, y oportunidades de crecimiento a nivel personal y profesional. Es así como la Subgerencia de Recursos Humanos cuenta con personal distribuido en todas nuestras operaciones para brindar soporte descentralizado al colaborador. Esta unidad se encuentra dividida por las subáreas de Gestión Humana, Capital Humano, Bienestar Social, y Relaciones Laborales.

La última fue instaurado en el año 2017 para gestionar los acuerdos legales y laborales con los colaboradores.

Contamos con la Directriz de Recursos Humanos, que contiene los lineamientos del relacionamiento con nuestros colaboradores y los compromisos que hemos establecido con dicho grupo de interés. 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.

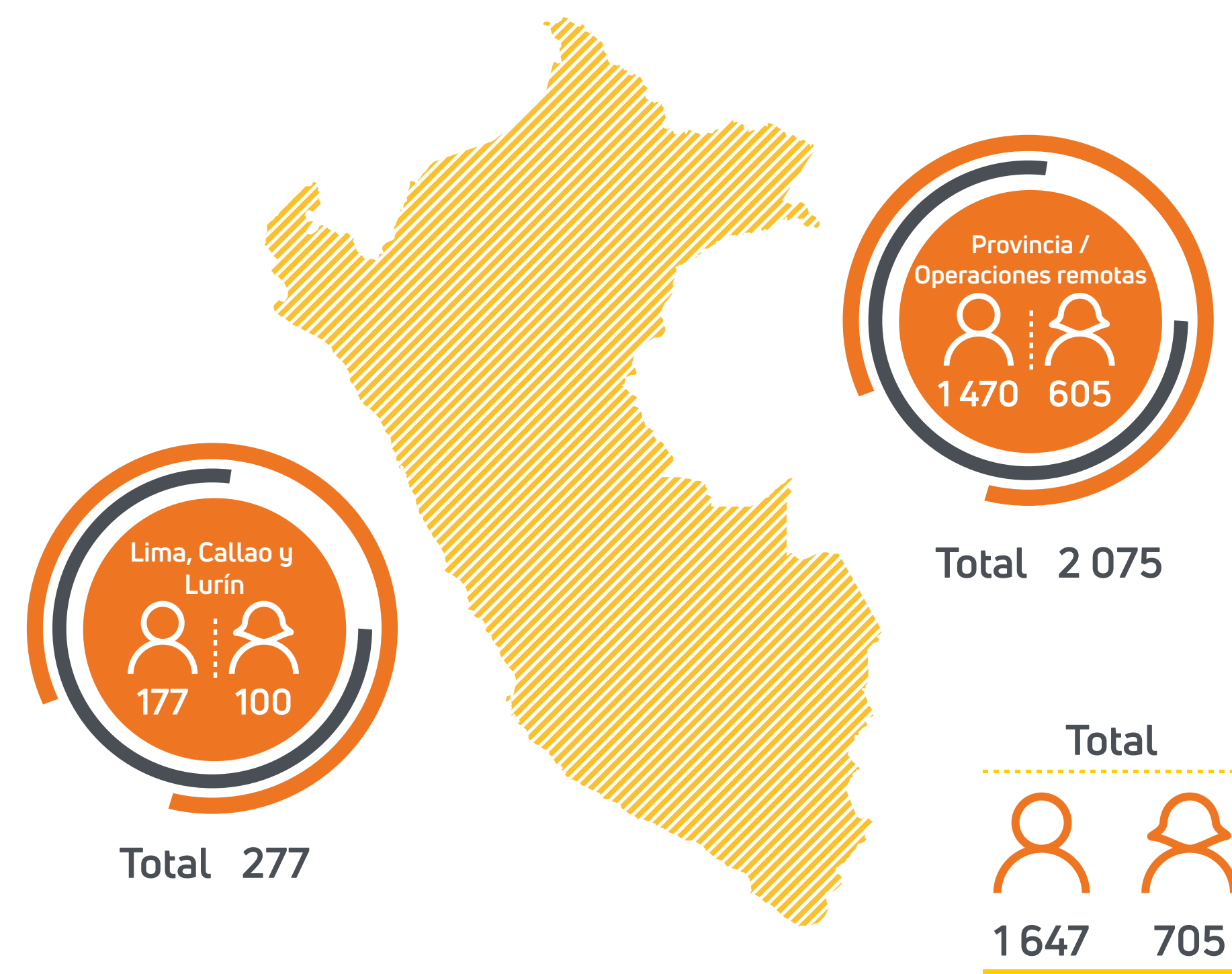
Los documentos normativos que están enfocados en nuestros colaboradores son el Código de Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo, los que tienen por objetivo sentar las bases éticas y de comportamiento en el espacio de trabajo. Además, tenemos diferentes procedimientos que abarcan temas como la contratación de empleados locales y no locales en nuestras operaciones, pautas para la transferencia de personal entre operaciones, y cese de personal.

Como parte de nuestro trabajo por ofrecer un ambiente favorable para nuestra fuerza laboral y prevenir todo tipo de violencia, en el 2017 implementamos la Política de rechazo a la violencia y/o discriminación de género, la Política de rechazo al hostigamiento laboral en todas sus expresiones, así como el Protocolo y reglamento de hostigamiento laboral y sexual. Además, diseñamos un Protocolo para la atención de mujeres y hombres víctimas de la violencia y/o discriminación, a fin de tener un instrumento de gestión que nos brinde los lineamientos para tratar correctamente este tema.

Durante el mismo año, también implementamos la Política de diversidad y la Política de igualdad de oportunidades, que asegura a nuestros colaboradores un relacionamiento basado en el respeto y las mismas posibilidades frente a los demás miembros de APC Corporación.

En el 2017 contamos con un equipo conformado por 2 352 colaboradores, de los cuales el 70 % fueron hombres y el 30 % mujeres. El 88 % de nuestros colaboradores se encuentran en operaciones remotas.

Total de colaboradores por región y sexo



Total de colaboradores por región, sexo y edad

	Lima, Callao y Lurín		Provincia / Operaciones remotas		Total
	♀	♂	♀	♂	
Menores de 30 años	37	57	273	545	2 352
Entre 30 y 50 años	57	107	316	833	
Mayores de 50 años	6	13	16	92	

Número de ingresos por región, sexo y grupo etario

	Lima, Callao y Lurín		Provincia / Operaciones remotas		Total
	♀	♂	♀	♂	
Menores de 30 años	24	32	133	309	1 064
Entre 30 y 50 años	14	45	106	375	
Mayores de 50 años	0	1	1	24	



Total de colaboradores por región, tipo de contrato y sexo

	Lima, Callao y Lurín		Provincia / Operaciones remotas		
Plaza indeterminado	22	34	24	72	152
Plazo determinado	72	143	581	1397	2193
Practicantes	6	0	0	1	7
Total	277		2075		2352

Número de ceses por región, sexo y grupo etario

	Lima, Callao y Lurín		Provincia / Operaciones remotas		
Menores de 30 años	16	21	120	235	Total 912
Entre 30 y 50 años	21	43	132	303	
Mayores de 50 años	0	2	5	14	



5.4.2. Condiciones laborales

» (401-2) (APC 4)

En APC nos preocupamos de que nuestros colaboradores estén cómodos y felices, desarrollándose en un ambiente que los haga sentir como en casa. Por ello, 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, y lo asesoramos en temas laborales y personales. También nos solidarizamos cuando nuestros colaboradores afrontan situaciones personales que requieren de nuestro apoyo económico y psicológico. A todo 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. El objetivo principal es mejorar el acceso a beneficios en descuentos integrales, destinados a todos los colaboradores de la corporación. En el 2017, 41 % de nuestros colaboradores han gozado de una serie de beneficios que listamos a continuación:



Beneficios para los colaboradores



Pasajes, turismo y hoteles

LC Perú
Peruvian
Oltursa
Tepsa
Transportes Línea
TurismoI
Nuevo Mundo Viajes
HC Viajes
Aranwa Hoteles

Descuentos en pasajes a destinos nacionales para colaboradores, incluyendo familiares.
Descuentos en pasajes de destino nacional.
Descuentos en pasajes a destinos nacionales para colaboradores, incluyendo familiares.
Descuentos para cualquier destino.
Descuentos para cualquier destino.
Descuentos en paquetes turísticos nacionales e internacionales.
Descuentos en paquetes turísticos.
Descuentos en paquetes turísticos.
Descuentos en la cadena de hoteles.

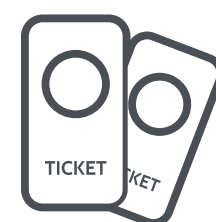


Educación

Universidad ESAN
Universidad Privada del Norte
Universidad César Vallejo
Universidad Continental
Universidad San Ignacio de Loyola
Universidad de San Martín de Porres (Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería)
SISE
Tecsup
Privateacher
Open English
Centro para la Educación Continua (PUCP)
ZEGEL IPAE
Instituto para la Calidad (PUCP)
Universidad Tecnológica del Perú

Descuentos en diplomados y maestrías
Descuentos en matrículas y mensualidades para colaboradores, incluyendo familiares directos.
Descuentos en MBA, diplomados, carrera de pregrado para colaboradores y sus familiares directos.
Descuentos en matrículas y mensualidades para colaboradores, incluyendo familiares directos.
Descuentos en maestrías y doctorados seleccionados.
Descuentos para colaboradores y familiares.

Descuentos en carreras de pregrado y cursos de inglés e informática.
Descuentos en matrículas y mensualidades para colaboradores, incluyendo familiares directos.
Descuentos en matrículas y mensualidades para colaboradores, incluyendo familiares directos.
Descuentos de acuerdo al programa elegido.
Descuentos en cursos y diplomados.
Descuentos en los programas presenciales.
Descuentos en diplomados y cursos.
Descuento en carreras de pregrado.



Otros

Aromas Peruanos
Librerías Crisol
Samsung
Motos Crosland

Descuentos en almuerzos buffet.
Descuentos en productos.
Descuentos en televisores y electrodomésticos de la marca.
Descuentos en productos.



Salud

Odontological Services

Consultas y descuentos para colaboradores, incluyendo familiares directos.

Colaboradores que reciben beneficios, por región y sexo

			Total
Presidencia	0	1	1
Gerencia y Superintendencia	5	25	30
Jefatura	14	21	35
Supervisión	5	20	25
Administración	166	311	477
Operativo	482	1134	1616
Total	672	1512	2184



5.4.3. Licencias y rotaciones

» (401-3)

En el 2017, 23 colaboradores gozaron de licencias, de las cuales 20 fueron por maternidad y 3 por paternidad. Las mujeres gozaron de 12 semanas de licencia y los hombres de 4 días, ambos con goce de haber como establece la ley. El índice de reincorporación al trabajo luego de las licencias fue de 100 % en hombres y 100 % en mujeres; mientras que el



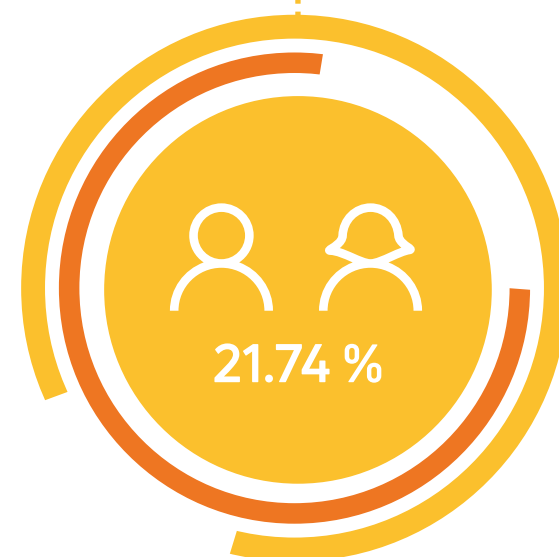
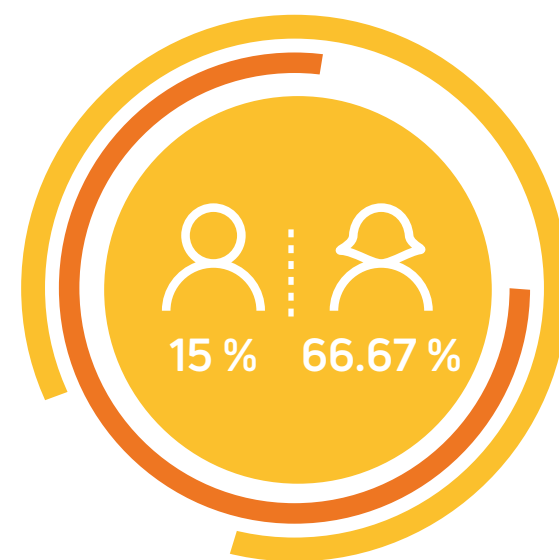
Índice de retención —calculado sobre los colaboradores que permanecen laborando 12 meses luego de haber retornado de sus licencias— fue de 66.67 % en hombres y 15 % en mujeres. Preocupados por la salud de nuestras colaboradoras gestantes, que desempeñan su trabajo en zonas de altura, contamos con el Procedimiento de protección a la mujer gestante. Como resultado, en muchas ocasiones las mujeres gestantes son cambiadas de operación y recolocadas a la ciudad de Lima.

Índice de reincorporación al trabajo y retención poslicencias de maternidad y paternidad

Índice de reincorporación al trabajo



Índice de retención



A lo largo del 2017 tuvimos 340 personas que fueron desvinculadas bajo la modalidad de renuncia y 13 bajo la modalidad de despidos. Respecto a la rotación, nuestro Índice anualizado fue de 72 %: 68 % para mujeres y 74 % para hombres.

Rotación media de empleados por grupo etario, sexo, edad y región

	Despedido				Renuncia			
	Lima, Callao y Lurín		Provincia / Operaciones remotas		Lima, Callao y Lurín		Provincia / Operaciones remotas	
Menores de 30 años	1	0	0	3	5	5	44	84
Entre 30 y 50 años	3	1	0	2	6	17	51	122
Mayores de 50 años	0	0	1	2	0	1	2	3
Total	13				340			

5.4.4. Evaluación, línea de carrera y capacitaciones

» (404-1) (404-3)

Capacitación

El desarrollo profesional de nuestros colaboradores es un factor relevante para la corporación. Nos permite contar con personal capacitado que posee un alto conocimiento de sus funciones. Por ello, anualmente trabajamos un plan de capacitación, el cual contiene capacitaciones continuas orientadas a desarrollar habilidades en las áreas de Calidad, RSE y HSE, y capacitaciones técnicas que permiten la especialización del personal en un área específica de desarrollo profesional, como gastronomía, hotelería, servicio y atención al cliente. Las clases son impartidas por el área de Gestión Humana, a través de especialistas de APC Corporación denominados «capacitadores».

Enfocados en mejorar la empleabilidad creamos el programa BECAPC, donde firmamos un convenio con aquellos colaboradores que quieran postular o acceder a un beneficio en educación que ofrece la empresa en distintas instituciones. En el 2017, 29 colaboradores gozaron de este beneficio en Tecsup, Centrum, Heavy Duty Training Company y la Cámara Nacional de Comercio del Perú.




Horas de capacitación por categoría laboral y sexo

			 Total de participantes	 Horas de capacitación	 Promedio de horas
Presidencia	0	0	0	0	0
Gerencia y Superintendencia	1	5	6	2 100	350
Jefatura	3	1	4	1 400	350
Supervisión	0	1	1	350	350
Administración	0	6	6	2 100	350
Operativo	551	1 284	1 835	67 895	37
	555	1 297	1 852	73 845	40
				Total de horas	73 845

Evaluación de 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 ante el área de Recursos Humanos, que es el ente mediador. En el 2017 se ejecutó la evaluación a 123 colaboradores.




Número de colaboradores evaluados por categoría laboral

			Total
Presidencia	0	0	0
Gerencia y Superintendencia	0	8	8
Jefatura	3	9	12
Supervisión	1	3	4
Administración	-	4	4
Operativo	38	57	95
Total	42	81	Total 123

Línea de carrera

Contamos con una estructura de línea de carrera bastante amplia, lo que nos permite ofrecerles oportunidades de crecimiento profesional a nuestros colaboradores. En el 2017 ascendimos a 45 colaboradores, de los cuales 32 fueron hombres y 13 mujeres.

Número de colaboradores ascendidos

			Total
Gerencia	2	0	2
Jefe	2	1	3
Supervisión	2	1	3
Administración	0	1	1
Operativo	7	29	36
Total	13	32	Total 45

5.4.5. Salud y seguridad en el trabajo

» (403-1) (403-2) (403-3)

En APC Corporación la seguridad e integridad física de nuestros colaboradores son muy importantes, por lo que nos preocupamos en garantizarles un ambiente laboral sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales vigentes, las exigencias de nuestros clientes y los estándares que asumimos voluntariamente.

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 20 colaboradores 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 trabajadores de cada operación. Actualmente, contamos con subcomités en las operaciones de Antamina, PPL, Quellaveco, Lurín, Contonga, Quellaveco, y Savia. 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, sede principal de San Isidro, y en las operaciones donde están conformados.

A continuación, las funciones del comité de seguridad y salud en el trabajo:

Aprobar el programa anual de seguridad y salud en el trabajo.

Aprobar el plan anual de capacitación de seguridad y salud en el trabajo.

Aprobar el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo

Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y elaboración de políticas, planes y programas de seguridad y salud en el trabajo, de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.

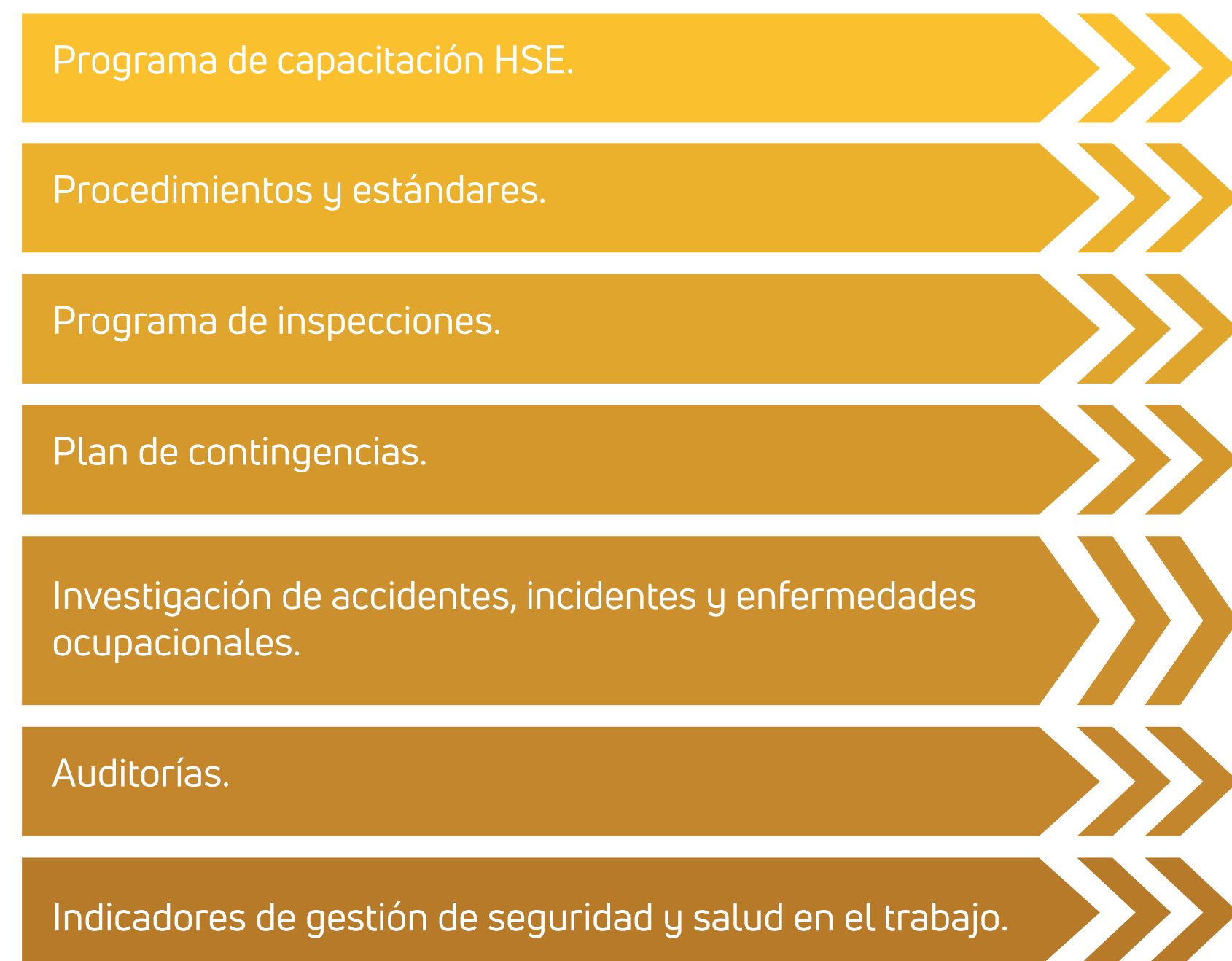
Asegurar que los colaboradores conozcan los reglamentos, instructivos, avisos y demás materiales relativos a la prevención de riesgos en el lugar de trabajo.

Realizar inspecciones periódicas en las áreas operativas y administrativas, a fin de reforzar la gestión preventiva.

Supervisar los servicios de seguridad y salud en el trabajo, y la asistencia y asesoramiento al empleador y al colaborador.

Nuestro programa anual de seguridad y salud en el trabajo está dotado de herramientas que favorecen un entorno de actividades con actitudes proactivas y preventivas, así como buenas prácticas en seguridad personal. Tiene la característica de ser adaptativo para las diferentes condiciones de prestación de servicios y de acuerdo con el sector que se incluya.

Los ejes son:



En el 2017, el área de HSE enfocó su trabajo en la prevención de cualquier tipo de incidentes y accidentes a través de capacitaciones, inspecciones y medidas preventivas para sensibilizar a los colaboradores. Gracias a ello, durante ese año no registramos víctimas mortales derivadas de accidentes y tampoco se contó con enfermedades ocupacionales. Nuestro índice de accidentabilidad se redujo a 0.089, comparado con el 0.1 que obtuvimos en el 2016.

Rotación media de empleados por grupo etario, sexo, edad y región

Tipo de accidente	Lima		Operaciones	
				
Nivel 1: Accidentes con primeros auxilios	0	2	9	10
Nivel 2: Accidentes con tratamiento médico	1	0	3	0
Nivel 3: Accidentes con días perdidos	2	1	0	1
Nivel 4: Accidentes incapacitantes	0	0	0	0
Nivel 5: Accidentes mortales	0	0	0	0

De acuerdo con nuestras actividades, los puestos con mayor riesgo son:

Explosión, incendio.

Maestro de cocina
Cocinero
Ayudante de cocina

Riesgo de atropello, choque, volcadura.

Conductor

En el año 2017, tuvimos una tasa de frecuencia de accidentes (TFA), en Lima, de 0.27 en hombres y 0.54 en mujeres. Mientras que en operaciones tuvimos 0.27 en hombres y 0 en mujeres. Con relación a la tasa de días perdidos (TDP), en Lima registramos 0.54 en hombres y 70.54 en mujeres. En el caso de operaciones, tuvimos 14.27 en hombres y 0 en mujeres.

Indicadores de salud y seguridad en el trabajo para empleados

Indicadores	Lima		Operaciones	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)	0.54	0.27	0	0.27
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	0	0	0	0
Tasa de días perdidos (TDP)	70.54	0.54	0	14.27
Tasa de absentismo laboral (TAL)	0.08	0.03	0.03	0.02
Muertes por accidentes laborales	0	0	0	0
Muertes por enfermedades profesionales	0	0	0	0

Como parte de la prevención de riesgos, en el 2017 se destinó 480 horas de capacitación en temas de seguridad y salud en el trabajo con un presupuesto de S/140 000.

Horas de capacitación en SST por colaborador

Categoría	Hombres	Mujeres	Total
Gerente	48	0	48
Subgerente	48	0	48
Jefe	48	48	96
Supervisor	48	48	96
Administrativo	48	48	96
Operativo	48	48	96
Total	288	192	Total 480

Temas de capacitaciones en SST

01. Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo.
02. Gestión de la seguridad y salud ocupacional basado en el Reglamento de seguridad y salud ocupacional.
03. Programa anual de seguridad y salud ocupacional.
04. Política integrada de gestión de calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.
05. Comité de seguridad y salud en el trabajo.
06. Auditoría, fiscalización e inspección de seguridad.
07. IPERC
08. Mapa de riesgos.
09. Seguridad basada en el comportamiento.
10. Liderazgo y motivación.
11. Plan de contingencia en función de los riesgos de cada área o componente.
12. Respuesta a emergencias por áreas específicas.
13. Primeros Auxilios.
14. Prevención y protección contra incendios.
15. Significado y uso de código de señales y colores.
16. Control de sustancias peligrosas.
17. El uso de equipo de protección personal (EPP).
18. Notificación, investigación y reporte de incidentes, incidentes peligrosos y accidentes de trabajo.
19. Estándares y procedimiento escrito de trabajo seguro por actividades.
20. Difusión de resultados de exposiciones por puesto de trabajo.
21. Higiene ocupacional (agentes físicos, químicos, biológicos).
22. Ergonomía.
23. Riesgos psicosociales.
24. Prevención de enfermedades respiratorias y auditivas.



06

GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

-
- 6.1. Huella de carbono
 - 6.2. Residuos sólidos
 - 6.3. Reciclaje
 - 6.4. Agua
 - 6.5. Energía

Gestión del medio ambiente

» (102-11)

Nuestro compromiso ambiental cada año se fortalece más. Desarrollamos una ruta ambiental que reduzca los principales impactos causados. Trabajamos de manera proactiva para la creación de estrategias que se traduzcan en programas, planes y acciones que nos ayuden a contribuir con la sostenibilidad del planeta. Desde la gerencia de Health, Safety and Environment (HSE) trabajamos en el marco de la Política de Sistema Integrada de Gestión (SIG) de calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente; además de los planes y programas de manejo ambiental corporativos y operativos, el último de ellos de acuerdo con el sector que compete su aplicación bajo la normativa ambiental del sector y cliente. El Plan de manejo ambiental o PMA es una herramienta fundamental para alinear y direccionar nuestros objetivos ambientales, los cuales se desglosan en:

- Plan de manejo ambiental por año.
- Programa de manejo ambiental.
- Evaluación de aspectos e impactos ambientales.
- Matriz de evaluación de aspectos e impactos ambientales.
- Plan de gestión de residuos sólidos.
- Check list de apertura y cierre de actividades APC Corporación.
- Plan de cierre ambiental.
- Programa de capacitación ambiental por año.
- Plan de contingencia y emergencia.
- Acta de capacitación de personal.



“Reusamos
bolsas de tela”

El principal objetivo del área es velar por el cumplimiento de estos compromisos en concordancia con la política SIG y la normativa ambiental vigente. Cabe mencionar que todas las herramientas mencionadas están desarrolladas bajo el enfoque del ISO 14001-2015 y las metodologías conexas.

El presupuesto ambiental contemplado en el 2017 fue de S/1 464 759.86, un 10% más que en el 2016. Ello se destinó a la supervisión, compra de insumos, materiales, sistemas de control, entre otros.

Al cierre del 2017, nos encontramos satisfechos de haber cumplido al cien por ciento los objetivos establecidos, según lo indica el análisis y evaluación de los indicadores del área. Los principales logros se observarán alrededor del capítulo y están vinculados al desarrollo total del plan de capacitación estipulado en el Plan de manejo ambiental (PMA), a la adecuada disposición de los residuos generados en cada operación y al reporte en cero sobre accidentes ambientales.



6.1. HUELLA DE CARBONO

Como corporación reconocemos que generamos impactos ambientales que deben ser mitigados, compensados o eliminados mientras sea posible. Es así como, desde el 2016, establecimos como buena práctica la medición de nuestra huella de carbono. Esta acción nos permite ser más conscientes y establecer el norte de nuestras próximas acciones ambientales.

La medición de nuestra huella de carbono, en el 2017, registró 963.59 toneladas de carbono equivalente (tCO₂e) y es el resultado de la evaluación de las oficinas de Jesús María y San Isidro, los centros de distribución de Callao y Lurín, y la oficina provincial en Moquegua.

La huella de carbono per cápita o HC per cápita del 2017 dio como resultado 6.6 tCO₂e/persona. Esto quiere decir que cada uno de nuestros colaboradores, que trabajó dentro del límite operativo durante el año 2017, generó más de seis toneladas de CO₂ equivalente.



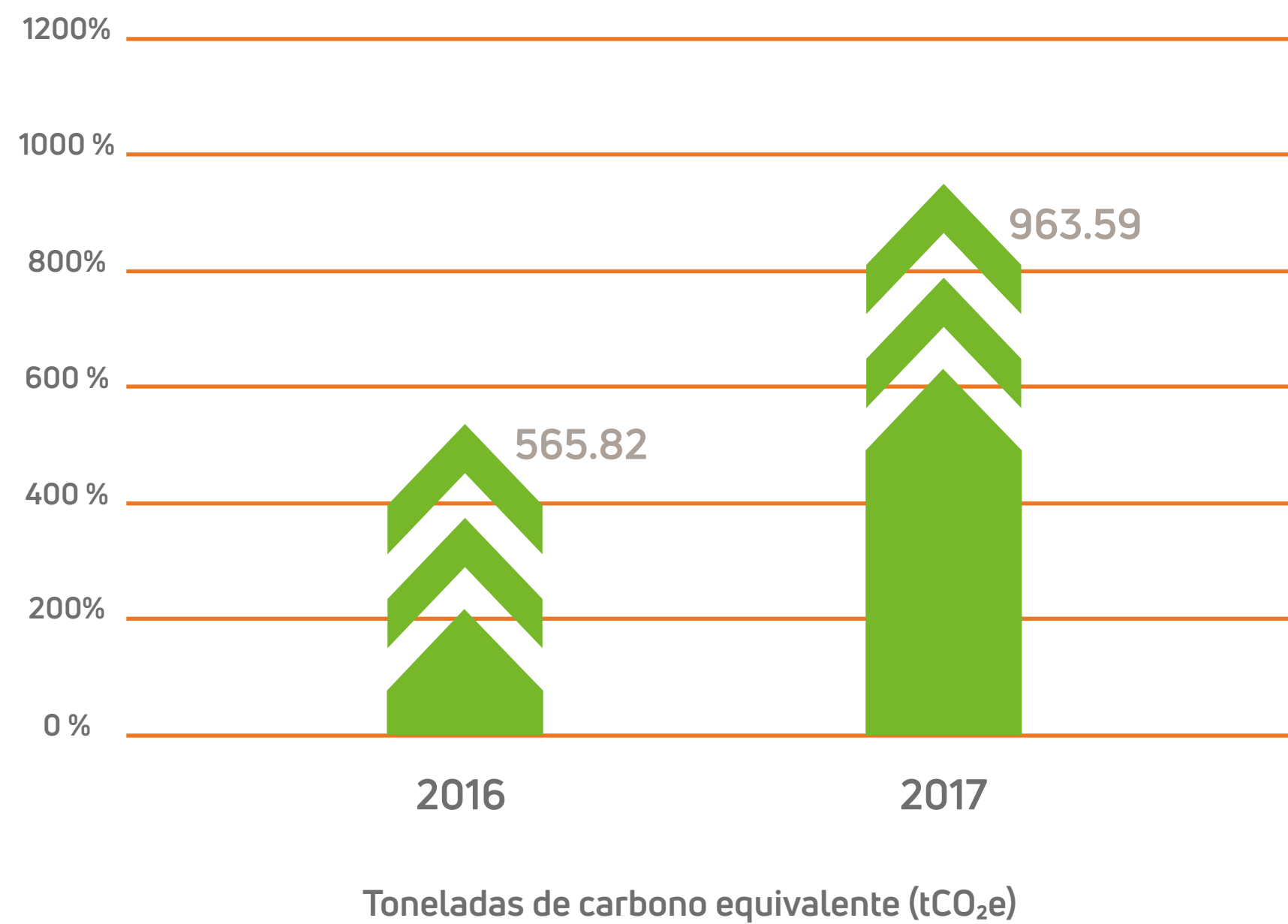
A continuación, se presenta la medición representada para los alcances 1, 2, y 3 desglosada por sede:

Desglose de la huella de carbono 2017

Alcances	Local	Oficina Jesús María		Oficina San Isidro		CD Callao		CD Lurín		Oficina Moquegua	
		tCO ₂ e	%	tCO ₂ e	%	tCO ₂ e	%	tCO ₂ e	%	tCO ₂ e	%
Alcance 1	Consumo de gases refrigerantes	213.75	70.08 %	1116.69	23.41 %	24.62	24.23 %	24.62	61.88 %	0.00	0.00 %
	Extintores	0.00	0.00 %	0.00	0.00 %	0.00	0.00 %	0.02	0.06 %	0.03	0.14 %
	Combustibles de vehículos propios de la empresa	8.04	2.64 %	15.19	3.05 %	0.73	0.72 %	6.08	15.29 %	13.04	69.40 %
Alcance 2	Emisiones por consumo de energía eléctrica	17.93	5.88 %	10.48	2.10 %	76.10	74.92 %	7.44	18.70 %	2.74	14.57 %
Alcance 3	Consumo de agua	0.22	0.07 %	0.27	0.05 %	0.02	0.02 %	0.11	0.28 %	0.01	0.04 %
	Consumo de papel	1.85	0.61 %	2.96	0.59 %	0.11	0.11 %	1.51	3.79 %	2.97	15.83 %
	Consumo de combustible del personal corporativo	50.40	16.52 %	249.38	50.03 %	-	-	-	-	-	-
	Viajes en avión	11.24	3.69 %	92.35	18.53 %	-	-	-	-	-	-
	Viajes terrestres nacionales	1.58	0.52 %	11.11	2.23 %	-	-	-	-	-	-
Total		305.01 tCO₂e	100 %	498.43 tCO₂e	100 %	101.59 tCO₂e	100 %	39.78 tCO₂e	100 %	18.79 tCO₂e	100 %

Al realizar la comparación de la huella de carbono del año 2017 con las emisiones registradas en el 2016 –año en el que se generaron 565.82 toneladas de carbono equivalente (tCO₂e)– se observa un aumento del 70 % de las emisiones de GEI, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Comparación de la huella de carbono



El aumento de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) radica en:

El aumento del consumo de gases refrigerantes en 173 %, emitiendo 240.5 tCO₂e más en relación con el año 2016.

Se generó 201 % de emisiones por recarga de extintores, 0.04 tCO₂e más que el año anterior.

El consumo de agua aumentó en 698 % debido a contratación de mayor personal, con esto se emitió 0.55 tCO₂e más que en el 2016.

El consumo de papel aumentó un 25 %, generando 1.86 tCO₂e con respecto al año anterior.

El consumo de combustible del personal corporativo aumentó en 208 %, emitiendo 202.47 tCO₂e más que el año pasado.

Del mismo modo, algunos de los cambios más recientes han tenido una influencia directa en este aumento. Por ejemplo, el traslado de nuestras oficinas corporativas de Jesús María a San Isidro, así como el traslado del centro de distribución de productos secos desde el Callao al nuevo local en Lurín, y las mejoras e implementaciones que se realizaron en las oficinas de Moquegua. Por otro lado, el aumento en la contratación de personal, lo que a su vez generó incremento en los viajes de supervisión (vía terrestre y aérea).

6.2.RESIDUOS SÓLIDOS

Conscientes de la gran cantidad de desechos que generamos, trabajamos la segregación de residuos, acción que nos brinda un panorama próximo sobre la correcta disposición final de estos desechos.

La gestión de estos desechos involucra:

- 
La generación de residuos
- 
El almacenamiento
- 
La recolección y el transporte
- 
El tratamiento y reciclaje


La transferencia

La disposición final

Para ello contamos con las siguientes medidas de acción:

Contamos con contenedores para la disposición y segregación de RRSS, de acuerdo con la normativa vigente D.L. 1278 y Según NTP 900.058:2005.

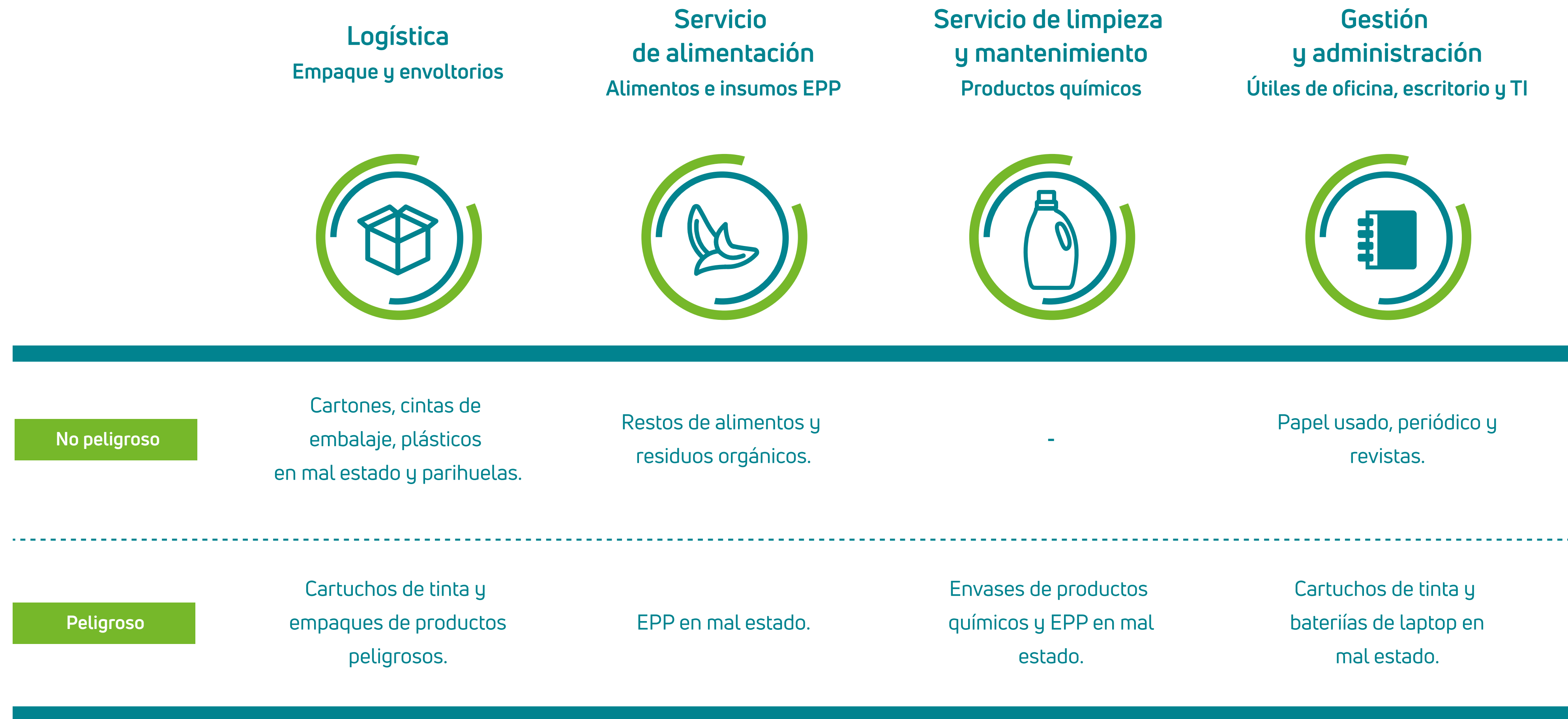
Nos capacitamos sobre la correcta disposición de los RRSS peligrosos y no peligrosos.

Aseguramos la correcta segregación de los residuos generados y el almacenamiento temporal de los mismos.

Donamos residuos no peligrosos de las actividades administrativas.

Mantenemos un diálogo activo con el cliente para la disposición final de los mismos, servicio que se ejecuta por una empresa prestadora de servicios de residuos sólidos (EPS-RS), para residuos peligrosos y no peligrosos.

La división de residuos que usamos para segregar es la siguiente:



6.3.RECICLAJE

Gracias a la segregación realizada, observamos que podemos darles una segunda vida útil a los residuos no peligrosos. Los mismos que son donados a la Asociación EMAUS para posteriormente ser comercializados a empresas de recicladores por tipo de residuo. En el 2017, donamos un total de 1.511 toneladas métricas de residuos reprovechables (plástico, cartón y tóner).

Los mecanismos básicos que usamos para la reducción del uso de papel y plástico a nivel corporativo son:

Política de menor uso de papel e impresión, de modo que todo sea visualizado digitalmente.



Eliminación del uso de vasos de plástico en bebederos de agua.



Residuos sólidos no peligrosos re aprovechables donados a la Asociación EMAUS

Residuos sólidos no peligrosos reaprovechables

Sede	Tipo de residuo	TM / Año
San Isidro	Fill	0.315
	Cartón	0.455
	Periódico	0.03
Lurín	Fill	0.261
	Cartón	0.407
	Periódico	0.014
	Vidrio	0.004
Subtotal		1.486
San Isidro	Tóner	0.025
Subtotal		0.025

Total
1.511



6.4.AGUA

Conocemos la importancia que tiene el recurso hídrico; por ello, desarrollamos actividades de sensibilización para el uso eficiente a través del proceso de inducción, de charlas, paneles digitales (mail) y paneles en las áreas de uso de todas nuestras sedes.

Además de ello, en el caso de operaciones remotas, el aseguramiento de la calidad de agua parte de la cadena de suministro. En este sentido, se toman consideraciones de uso de productos biodegradables, con pH en un rango de 7. De este modo no influimos en la calidad para el tratamiento prerescirculado en las diversas plantas de tratamiento.

En base al registro de consumo del 2017, seguiremos destinando esfuerzos y recursos para reducir y hacer más eficiente el empleo del recurso agua.



6.5.ENERGÍA

En el 2017, hemos priorizado la gestión energética debido al incremento de oficinas y ambientes operativos para el desarrollo de la corporación. Algunas de las acciones pautadas como mecanismos para obtener eficiencia son los siguientes:

Se instalarán pantallas de iluminación tipo LED para los ambientes externos e internos de los almacenes Lurín y Callao.

Se instalarán pantallas y fluorescentes tipo LED en las oficinas administrativas.

En las áreas administrativas y oficinas se reducirá el número de horas de uso de luz artificial y fluorescentes, empleando de mejor manera la luz natural del ambiente en horas del día.



DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de APC Corporación durante el 2017.

Sin perjuicio de responsabilidad que le compete al emisor, los firmantes que se hacen responsables por su contenido son:

Sr. Manuel Acuña Alfaro, Presidente de APC Corporación
Sr. Manuel Acuña Forno, Gerente General
Sr. Joseph Zamora Silva, Gerente Central de Operaciones
Sr. Jorge Broggi, Gerente de Finanzas
Sr. Lucio Manchego Calderón, Gerente de Sistemas Integrados de Gestión
Sra. Rocío Ruiz Romero, Gerente de Comercial
Sr. Juan Salazar Cornejo, Gerente de Logística
Sra. Mayra Bardales, Subgerente de Recursos Humanos
Srta. Diana Fuster Salazar, Subgerente de Responsabilidad Social
Sr. Percy Arroyo Amaya, Subgerente de Calidad
Sr. Edwin Cosme, Subgerente de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente
Sr. Carlos Sigüeñas Villaorduña, Jefe de Tesorería
Sra. Ainize Sologuren Verne, Jefe de Comunicaciones
Srta. Miluska Minaya, Analista de Responsabilidad Social
Sr. Nestor Chumpitaz Lara, Contador General



VINCULACIÓN ODS

Nombre completo	Ubicación	Página	Sustento
ODS 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	Desarrollo comunitario	23	APChamba, generación del empleo y capacitación local: convenios de cooperación institucional con el Cetpro Antonio Raymondi de la región Ancash y el Cetpro Santa Fortunata de Cerillos de la región Moquegua, lo que asegura al estudiante el certificado y título a nombre de la nación, que propiciará mayores oportunidades de empleo. Asimismo, hemos firmado un convenio con el Cetpro Negritos de Talara Alta para próximas capacitaciones en la región Piura.
ODS 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	Desarrollo comunitario	23	Talleres para la comunidad y desarrollo de habilidades: en el año 2017 se implementó el curso de Gastronomía en la ciudad de Moquegua. Además, desarrollamos 73 talleres, de los cuales 69 se realizaron en Anglo American Quellaveco y 13 en Antamina, con una inversión de S/46 909.32. Tuvimos 2 150 participantes; el 91 % fueron mujeres y el 9% fueron hombres.
			APChamba, generación del empleo y capacitación local: el programa está dirigido a las pobladores y pobladoras de nuestras zonas de influencia, busca desarrollar sus capacidades y habilidades que les permitirán fortalecer competencias para formar parte de la población empleable de sus comunidades. El enfoque de equidad de género está presente en los 4 procesos que comprende el programa : convocatoria , evaluación, capacitación , y contratación progresiva.
ODS 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	Desarrollo comunitario	23	APChamba, generación del empleo y capacitación local: como complemento a estas capacitaciones, contamos con un programa de contratación local para puestos de mano de obra calificada y no calificada en nuestras diferentes operaciones. La convocatoria es abierta para los egresados de los talleres de capacitación y los habitantes de las comunidades de influencia directa de nuestros clientes. 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 la corporación por periodos más largos, a fin de desarrollar una línea de carrera. El proceso de selección de personal local está documentado en nuestro Procedimiento de contratación local.
	Cadena de suministro	27	Contratación de proveedores nacionales y locales: en el año 2017 realizamos compras por S/65 715 520.00 a 253 proveedores. Mientras que en el 2016 invertimos S/68 044 071.84 en 175 de ellos. Para este año, 41 de nuestros proveedores fueron locales y se les pagó una suma aproximada de S/20 451 348.10 en cinco operaciones distintas.
	Talento humano	33	Nuestros colaboradores son el activo principal de la corporación. Reconocemos su talento y nos preocupamos por ofrecerles un empleo que les brinde satisfacción, estabilidad, y oportunidades de crecimiento a nivel personal y profesional. Es así como la Subgerencia de Recursos Humanos cuenta con personal distribuido en todas nuestras operaciones para brindar soporte descentralizado al colaborador.

Nombre completo	Ubicación	Página	Sustento
<p>ODS 10: Contribuir a la extinción de desigualdades y grandes disparidades en el acceso a los servicios sanitarios y educativos y a otros bienes productivos.</p>	<p>Desarrollo comunitario</p>	<p>23</p>	<p>APChamba, generación del empleo y capacitación local: el programa está dirigido a las pobladores y pobladoras de las comunidades de influencia, muchas de ellas consideradas como población vulnerable. El programa logra la capacitación de cada participante, fortaleciendo competencias certificadas a nombre de la Nación, y generando mayores oportunidades de empleabilidad y desarrollo.</p>
<p>ODS 12: Sensibilizar a los consumidores mediante la educación sobre los modos de vida sostenibles, facilitándoles información adecuada a través del etiquetaje y las normas de uso.</p>	<p>Desarrollo comunitario</p>	<p>23</p>	<p>A través de nuestra línea de acción Desarrollo de Proveedores Locales, no sólo aseguramos la compra de los productos de la zona para nuestras operaciones, sino también comprende un sistema que involucra capacitaciones, asesorías técnicas, reuniones de coordinación, supervisión constante para que reúnan los estándares de calidad necesarios y puedan ser incorporados a nuestra cadena de valor. De esta manera ellos y ellas también pueden ser fuente de empleo en sus comunidades, dinamizando la economía local.</p>

CONTENIDOS GRI » (102-55)

Estándar GRI	Contenido	Página	Sección	
GRI 101 Fundamentos 2016				
Contenidos generales				
Perfil de la organización				
GRI 102 Contenidos Generales 2016 Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización	2	Sobre este informe
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	32	4.2. Nuestros servicios
	102-3	Ubicación de la sede	2	Sobre este informe
	102-4	Ubicación de operaciones	28	4.1. Nuestras operaciones
	102-5	Propiedad y figura legal	8	1.1. ¿Quiénes somos?
	102-6	Mercados servidos	28	4.1. Nuestras operaciones
	102-7	Tamaño de la organización	8, 9, 56	1.1. ¿Quiénes somos? 5.4.1. Nuestro equipo
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	56	5.4.1. Nuestro equipo
	102-9	Cadena de suministro	42, 47	5.1.3. Desarrollo de proveedores locales 5.2. Cadena de suministro
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	47	5.2. Cadena de suministro
	102-11	Principio o enfoque de precaución	70	Gestión del medio ambiente
	102-12	Iniciativas externas		1.1. ¿Quiénes somos?
	102-13	Afiliación a asociaciones		1.1. ¿Quiénes somos?
Estrategia				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones Ética e integridad	3, 4	Palabras del presidente y del gerente general	

GRI 102 Contenidos
Generales 2016
Perfil de la
organización

Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	10	1.3.Cultura organizacional
Gobernanza			
102-18	Estructura de gobernanza	11	1.3.4.Organigrama
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de interés	14	Diálogo con los grupos de interés
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	56	5.4.1. Nuestro equipo
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	14	Diálogo con los grupos de interés
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	14	Diálogo con los grupos de interés
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	14	Diálogo con los grupos de interés
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	23	3.1. Nuestro desempeño económico
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	17	2.1. Lo más relevante
102-47	Lista de temas materiales	19	2.1. Lo más relevante
102-48	Reexpresión de la información	-	-
102-49	Cambios en la elaboración de informes	19	2.1. Lo más relevante
102-50	Periodo objeto del informe	2	Sobre este informe
102-51	Fecha del último informe	2	Sobre este informe
102-52	Ciclo de elaboración de informes	2	Sobre este informe
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2	Sobre este informe
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	2	Sobre este informe
102-55	Índice de contenidos	82	Índice GRI
102-56	Verificación externa	2	Sobre este informe

Desempeño económico				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	23	3.1. Nuestro desempeño económico
Prácticas de adquisición				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	301-2	Proporción de gasto en proveedores locales	47	5.2. Cadena de suministro
Empleo				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	56	5.4.1. Nuestro equipo
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	59	5.4.2. Condiciones laborales
	401-3	Permiso parental	61	5.4.3. Licencias y rotaciones

Salud y seguridad en el trabajo

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	65	5.4.5. Salud y seguridad en el trabajo
	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	65	5.4.5. Salud y seguridad en el trabajo
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	65	5.4.5. Salud y seguridad en el trabajo

Formación y enseñanza

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	63	5.4.4. Evaluación, línea de carrera y capacitaciones
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	63	5.4.4. Evaluación, línea de carrera y capacitaciones

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	56	5.4.1. Nuestro equipo

Comunidades locales

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	37	5.1. Desarrollo comunitario

Cumplimiento socio ambiental

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
GRI 419: Cumplimiento socio económico 2016	419-1	Incumplimiento de la leyes o normativas en el ámbito social o económico	37	5.1. Desarrollo comunitario

Atención al cliente				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
APC 1	Atención al cliente		51	5.3. Clientes
Cumplimiento legal y normativo				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
APC 2	Cumplimiento legal y normativo		25, 51	5.3. Clientes
Calidad de servicio				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
APC 3	Calidad de servicio		10, 32, 51	5.3. Clientes
Clima laboral y cultura organizacional				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
APC 4	Clima laboral y cultura organizacional		10, 59	1.3. Cultura organizacional 5.4.2. Condiciones laborales

Reputación			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
APC 5	Reputación		51
5.3. Clientes			
Socio estratégico			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
APC 6	Socio estratégico		32, 37
5.1. Desarrollo comunitario			
Comunicación interna			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
APC 7	Comunicación interna		56
5.4. Talento Humano			

