



SIÉNTETE EN CASA®

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2018





**“MÁS DE 40 AÑOS CONTRIBUYENDO
A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA
DE MÁS PERUANOS Y
PERUANAS”.**



CONTACTO

<102-1> < 102-2> <102-53>

APC Corporación S.A.

Avenida Camino Real 456, oficina 1601
San Isidro, Lima
Perú

Invitamos a nuestros grupos de interés a compartir sus opiniones, consultas y/o sugerencias referentes a nuestro reporte a: Diana Fuster, Gerenta de Responsabilidad Social.

Email: dfuster@apccorporacion.com

Para revisar las últimas noticias sobre APC Corporación, visite www.apc.com.pe

Este reporte fue elaborado con la asesoría de **Caravedo Tejada y Cuba Consultores - CTC Consultores**. www.ctc.la



Reafirmando nuestro compromiso con una gestión sostenible y transparente

PRESENTACIÓN

<102-1> <102-48> <102-49> <102-50> <102-51> <102-52> <102-53> <102-54> <102-56>

Reafirmando nuestro compromiso con una gestión sostenible y transparente, presentamos nuestro cuarto reporte de sostenibilidad. Este documento recoge el desempeño de APC Corporación en materia económica, social y ambiental. Además, comunica cómo generamos valor y desarrollo para nuestros grupos de interés durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2018.

El presente reporte fue elaborado en conformidad con la opción Esencial de los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), una organización internacional e independiente que promueve la estandarización en las prácticas de elaboración de memorias de sostenibilidad.

Igualmente, considera las pautas para la publicación de las Comunicaciones de Progreso del Pacto Global, iniciativa mundial de la cual somos signatarios desde el 2015. Este documento no contiene ninguna reexpresión ni cambios significativos con respecto a anteriores reportes.

Los indicadores considerados en esta edición son resultado de un proceso de diálogo con los grupos de interés, que nos permitió determinar los temas que consideran más relevantes en su relación con la empresa. El proceso de elaboración de este reporte fue liderado por la Gerencia de Responsabilidad Social, con la participación y colaboración de las gerencias y subgerencias de Operaciones, Asuntos Corporativos, Finanzas, Sistema Integrado de Gestión, Recursos Humanos, Logística, Calidad, Comercial y Seguridad, Salud en el trabajo y Medio Ambiente (HSE). Para esta edición no se realizó una verificación externa.



PALABRAS DE NUESTROS LÍDERES

Mensaje del Presidente ejecutivo

< 102-14 >

En el 2018 se cumplieron más de 40 años desde que iniciamos nuestras operaciones como proveedores de servicio de alimentación colectiva. En este tiempo, diversificamos nuestra cartera de servicios y estuvimos presentes en proyectos clave para el desarrollo del país, con una propuesta de valor diferenciadora centrada en brindar la mejor experiencia a nuestros clientes.

Hoy somos una de las compañías más grandes del rubro y nos sentimos orgullosos del crecimiento alcanzado en los últimos años. Fue un camino de múltiples desafíos y aprendizajes que afrontamos gracias al esfuerzo y dedicación de nuestros colaboradores y las mejoras continuas que implementamos en todos nuestros procesos.

La responsabilidad social estuvo presente desde nuestros inicios. Empezamos empíricamente a través de contratación local e incluyendo productos de la comunidad en nuestra cadena productiva. Ahora la responsabilidad social toma relevancia de manera transversal en la organización y representa nuestra forma de actuar con el entorno. Estamos convencidos que el crecimiento sostenible sólo es

posible a través de la creación de valor para el negocio y para todos nuestros grupos de interés.

La presentación de nuestro cuarto reporte de sostenibilidad es prueba de ello. Con este documento reafirmamos el compromiso de comunicar con transparencia los logros y avances de nuestra gestión económica, social y ambiental. Esta estrategia nos ha llevado a establecer vínculos más cercanos con los grupos de interés y nos permite tomar en cuenta sus expectativas en las decisiones de la empresa.

En los siguientes años seguiremos dando lo mejor de nosotros para mantenernos como referente de una empresa socialmente responsable. Tenemos como meta llevar nuestras operaciones más allá del Perú y generar un impacto positivo en nuevos territorios.

Atentamente,

Miguel Enrique Acuña Alfaro
Presidente Ejecutivo



Mensaje del Gerente general

< 102-14 >

El 2018 fue un año muy importante para APC Corporación. Cumplimos más de 40 años alcanzando una mayor presencia en el mercado nacional y consolidándonos como la segunda empresa más grande del servicio de alimentación colectiva. Esto es gracias al esfuerzo y pasión que deposita cada una de las personas que conformamos esta compañía para ofrecer una propuesta diferenciadora a nuestros clientes y construir lazos de confianza con cada uno de ellos.

El crecimiento de la inversión minera en 2018 impactó de manera positiva en nuestras operaciones. Hubo una alta demanda del servicio de alimentación colectiva, hotelería, mantenimiento, recreación, lavandería, los cuales integran nuestra cartera de servicios. En ese periodo, ganamos la adjudicación de grandes proyectos mineros: Quellaveco, Mina Justa y Las Bambas, que contribuirán enormemente a dinamizar la economía peruana. Desde APC Corporación, tomamos estas adjudicaciones como un reconocimiento de los clientes a la buena gestión de servicio que realizamos en todos nuestros contratos. Además, nos compromete a fortalecer aún más cada uno de nuestros procesos y enfocarnos a generar de forma sostenible el beneficio para todos nuestros grupos de interés.

En 2018 mantuvimos nuestra estrategia de mejora continua para lograr una gestión más ágil y eficiente. Uno de los retos más importantes fue el inicio del proceso de certificación trinorma: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001. Para ello, creamos la Subgerencia de Sistema Integrado de Gestión, liderado por especialistas con amplia experiencia. Apuntamos a obtener las tres certificaciones en 2019.

En APC Corporación, pensamos en nuestros colaboradores como un valor esencial. Nos preocupamos por su desarrollo en un ambiente motivador, donde todos tengan las mismas oportunidades de crecimiento. Por ello, en 2018 reestructuramos el área de Recursos Humanos y trabajamos en la estrategia que guiará la gestión del talento en los siguientes años. Como parte de la contribución al bienestar de nuestros colaboradores, reforzamos nuestro trabajo en

salud y seguridad para alcanzar la meta de cero accidentes. Asimismo, continuamos la promoción del enfoque de género en todas nuestras operaciones mediante la implementación de políticas y capacitaciones continuas.

En cuanto a responsabilidad social, lo que comenzó como una iniciativa se transformó en una política transversal en toda la compañía. En los últimos años hemos evolucionado y creado programas sociales que generan valor compartido para todos nuestros grupos de interés. Entre ellos tenemos los programas de: Desarrollo para proveedores locales, APC Chamba, Talleres para la comunidad y APC Súper Hierro. Este último busca contribuir a la reducción de la anemia en madres gestantes y niños menores de 3 años a través de capacitaciones teóricas de nutrición y capacitaciones prácticas sobre la preparación de alimentos ricos en hierro.

Para nosotros la sostenibilidad es más que un tema clave, es un compromiso con el país y nuestros compatriotas. Es importante que la empresa peruana reconozca que el país somos todos y todas y debemos aportar con trabajo, actividad comercial económica, desarrollo de proveedores, cuidado del medioambiente, etc. Es nuestra responsabilidad como empresarios hacer que el país crezca y es compromiso de todos que esto ocurra.

Todos estos esfuerzos se pudieron reflejar en algunos reconocimientos. Por cuarto año consecutivo fuimos reconocidos con el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable de Perú 2021 y mejoramos nuestra participación en el Ranking PAR de Aequales.

Sin más preámbulo, los invito a conocer con mayor detalle lo realizado durante este año. Este reporte reafirma nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y cómo gestionamos los impactos económicos, sociales y ambientales.

Atentamente,

Manuel Acuña Forno
Gerente general



CONTENIDO

01

SOBRE NOSOTROS

- 1.1. Perfil de la empresa
- 1.2. APC en cifras
- 1.3. Cultura organizacional
- 1.4. Plan estratégico
- 1.5. Sistema Integrado de gestión
- 1.6. Adhesiones institucionales
- 1.7. Premios y distinciones

02

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

- 2.1. Lo más relevante

03

CRECIMIENTO RESPONSABLE

- 3.1. Órgano de gobierno
- 3.2. Gobierno corporativo
- 3.3. Gestión del desempeño económico
- 3.4. Gestión de riesgos
- 3.5. Gestión de la cadena de suministros
- 3.6. Formalización de contratos

04

ENFOQUE EN EL CLIENTE

- 4.1. Nuestros servicios
- 4.2. Gestión de la calidad alimentaria
- 4.3. Nuestros clientes


05

CREACIÓN DE VALOR

- 5.1. Desarrollo Comunitario
- 5.2. Trabajo conjunto


06

TALENTO HUMANO

- 6.1. Nuestro equipo
- 6.2. Condiciones laborales
- 6.3. Licencias
- 6.4. Desarrollo de nuestro equipo
- 6.5. Diversidad e igualdad de oportunidades
- 6.6. Salud y seguridad en el trabajo


07

GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- 7.1. Huella de carbono
- 7.2. Residuos sólidos
- 7.3. Reciclaje
- 7.4. Agua
- 7.5. Energía


08

CONTENIDOS GRI





01

**SOBRE
NOSOTROS**



Nos preocupamos en ofrecer a nuestros clientes, usuarios y usuarias la mejor experiencia y servicio.

1.1. PERFIL DE LA EMPRESA

<102-2> < 102-5 > <102-13>

Somos una empresa cien por ciento peruana, con más de 40 años de experiencia en servicios de alimentación colectiva, hotelería, limpieza, lavandería, recreación, mantenimiento, *facilities management* y servicios complementarios.

Guiados por nuestro propósito de hacerlos sentir como en casa, nos preocupamos en ofrecer a nuestros clientes, usuarios y usuarias la mejor experiencia y servicio. Trabajamos permanentemente para diseñar soluciones personalizadas que se ajusten a sus necesidades y los ayuden en el cumplimiento de sus objetivos.

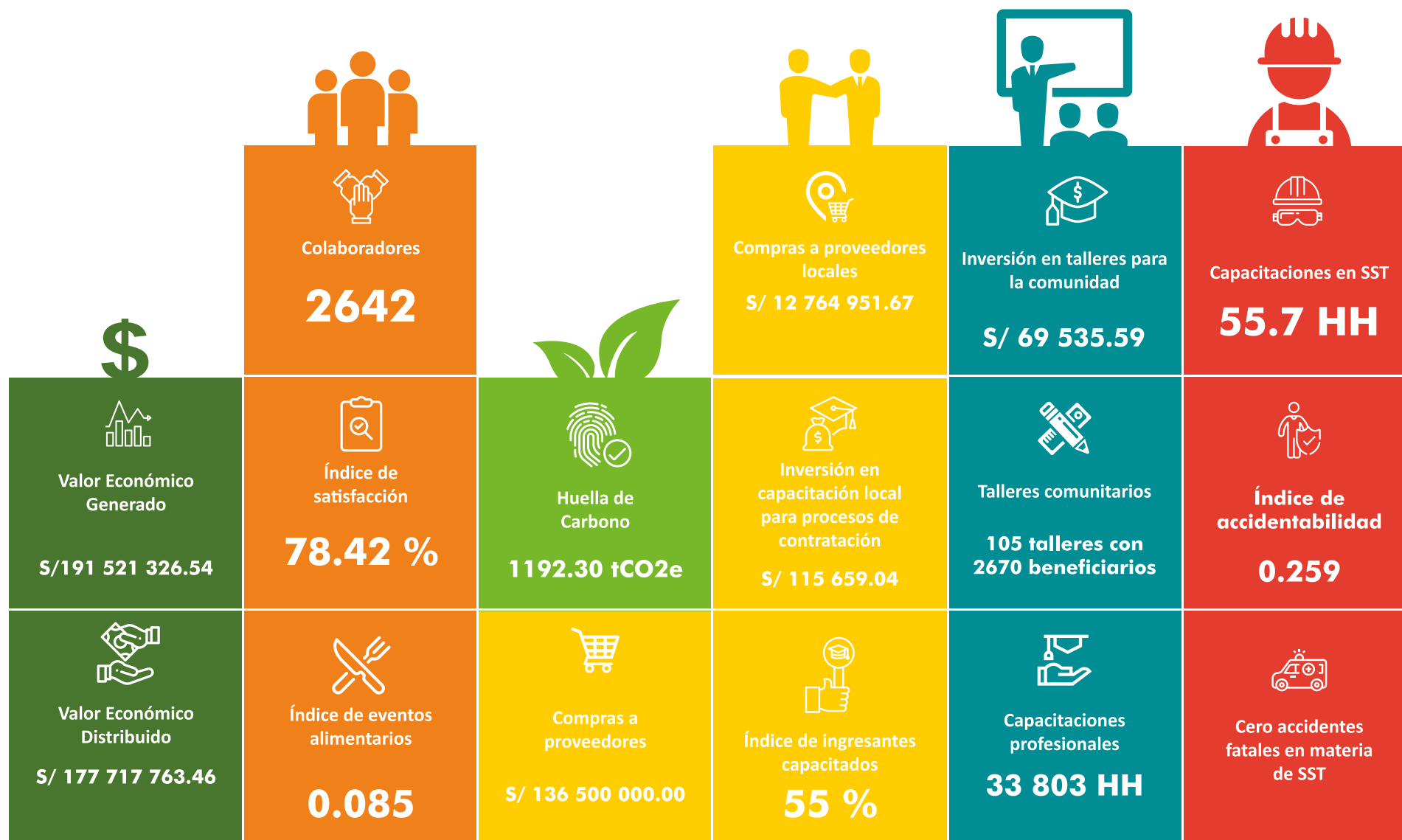
Desde 1978 hemos diversificado nuestra oferta, expandiendo nuestros servicios a grandes empresas de diversos sectores, como minería, hidrocarburos, construcción, industria, educación y salud. En este tiempo nos hemos caracterizado por manejar altos estándares de calidad, siendo nuestro principal valor diferencial en el mercado.

Somos orgullosos representantes de la Marca Perú y miembros de la Cámara de Comercio de Lima.



1.2. APC EN CIFRAS

<102-7>



1.3. CULTURA ORGANIZACIONAL

<102-16>



Misión

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



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.



Valores

Los valores son los pilares de nuestra organización y nos guían en el desarrollo de nuestro trabajo.

Estos valores son:



Excelencia

En todos los aspectos de la compañía.



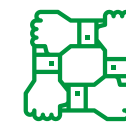
Honestidad

En todas las acciones de las organizaciones.



Respeto

A las ideas y a las personas como el recurso más importante.



Integridad

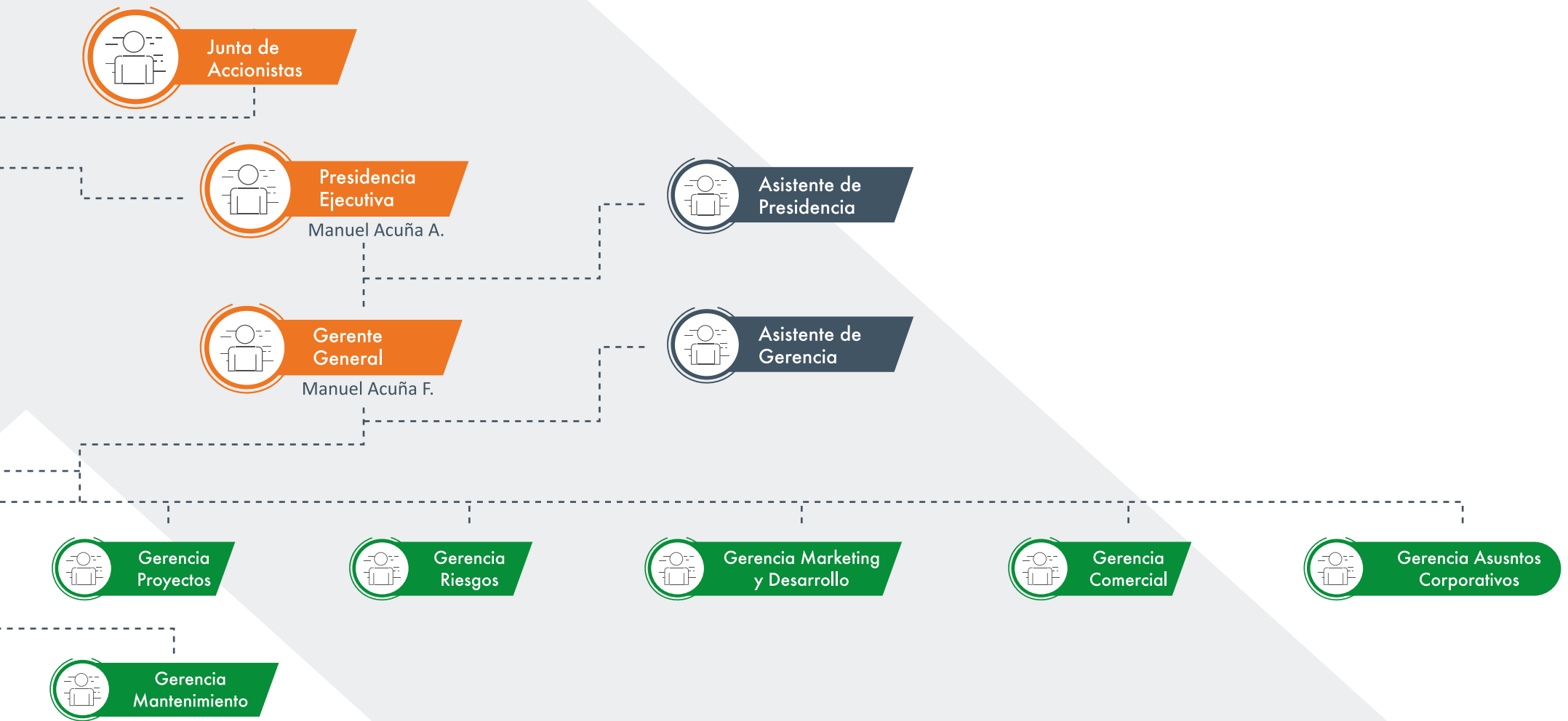
Para crear relaciones de largo plazo con los clientes.

Además, contamos con un Código de Conducta que establece un conjunto de prácticas y comportamientos a seguir, así como las acciones que debemos evitar en la organización. Su contenido busca asegurar la forma en que desarrollamos nuestras funciones y garantizar una relación óptima con nuestros grupos de interés. Los temas que se mencionan en el Código de Conducta son los siguientes:

- Responsabilidades de la empresa.
- Responsabilidades del personal.
- Responsabilidades entre el personal.
- Relación con terceros vinculados a la empresa.

Organigrama





1.4. PLAN ESTRATÉGICO

En APC Corporación trabajamos con un plan estratégico (PE) centrado en seis objetivos que buscamos alcanzar en el 2020. Este plan establece el marco para los procesos de planeamiento estratégico y operativo de la organización. En ese contexto, todas las áreas deben diseñar sus estrategias contemplando cada uno de estos objetivos.

El PE considera relevante el impulso de dos objetivos transversales para el crecimiento sostenido de la corporación: Ser una empresa con Buen Gobierno Corporativo y ser una empresa Socialmente Responsable. Su evaluación es anual 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 negocio.

Cuadro 1.4. Objetivos del Plan Estratégico 2017-2020

1. Crear valor económico para la empresa de manera sostenible.
2. Ser líder en participación de mercado en ventas.
3. Fortalecer la gestión por procesos y mejora continua.
4. Estar dentro de las primeras 25 empresas GPTW.
5. Ser una empresa con BGC.
6. Ser una empresa Socialmente Responsable.

1.5. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En el 2018, reestructuramos la Gerencia de Procesos y Sistema Integrado de Gestión (SIG). El área de Procesos se convirtió en la Gerencia de Proyectos, y la gestión del sistema integrado pasó a la Gerencia Central de Operaciones, a través de la nueva Subgerencia de SIG.

Desde la implementación de la Subgerencia de SIG, su trabajo se concentró en fortalecer los procesos del área, analizar nuestra documentación y establecer la ruta para obtener la certificación trinorma, que incluye la ISO 9 001:2015, la ISO 14 001:2015 y la ISO 45 001. Nuestra meta es lograr estas certificaciones en el 2019.



1.6. ADHESIONES INSTITUCIONALES

<102-12><102-13>

En APC Corporación hacemos nuestros los objetivos de diversas instituciones. Al cierre del 2018 contamos con las siguientes membresías y asociaciones:



Cámara de Comercio de Lima

Institución que promueve el desarrollo de la libre empresa, haciendo respetar sus legítimos derechos. Facilita las oportunidades de negocio e impulsa la competitividad.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Iniciativa de las Naciones Unidas que promueve el compromiso voluntario de las empresas para alinear sus estrategias y operaciones a apoyar en las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Estamos suscritos desde el 2015.

Marca Perú

Somos licenciarios de la Marca Perú, herramienta de Promperú que busca posicionar la propuesta de valor de nuestro país.

Patronato Perú 2021

Agrupación de empresas líderes comprometidas con el desarrollo sostenible del país. Su trabajo se centra en cinco aspectos: impactar, fortalecer el talento, posicionar, conectar y contribuir.

Comunidad PAR

Agrupación promovida por la empresa social Aequales, cuyo objetivo es trabajar por la equidad de género, promoviendo condiciones y oportunidades laborales equitativas para hombres y mujeres, mediante el desarrollo de sus capacidades y su libertad.

1.7. PREMIOS Y DISTINCIONES

Durante el ejercicio 2018 nuestro esfuerzo se vio reflejado en los siguientes reconocimientos:



Distintivo Empresa Socialmente Responsable:

Perú 2021 nos otorgó por cuarto año consecutivo el Distintivo ESR mediante el cual reconoce nuestro compromiso y esfuerzo en el campo de la responsabilidad social.

Ranking PAR

Ocupamos el puesto 23° del Ranking PAR, organizado por la empresa Aequales. Un diagnóstico anual, gratuito y confidencial que mide la equidad de género y la diversidad en las empresas.

Sello Empresa Segura

Obtuvimos el reconocimiento del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) a las empresas que realicen esfuerzos destinados a la promoción de la no discriminación y la no violencia de género.

Finalistas del IX Premio Corresponsables

Fuimos reconocidos como finalistas en la categoría “Gran Empresa” por nuestro programa de formación APChamba.



Distintivo Empresa Socialmente Responsable





02

**DIALOGO CON
LOS GRUPOS
DE INTERÉS**



APC

RECONOCER
POR LOS

<102-40> <102-42> <102-43> <102-44>

Nuestra Gerencia 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 reconocer a un grupo de interés se debe cumplir las siguientes características:

- Ser impactados positiva o negativamente por nuestras actividades y/o 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

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

Cuadro 2.1. Caracterización de los grupos y subgrupos de interés

GDI y subgrupo de interés	Definición	Mecanismo de diálogo	Frecuencia de diálogo
Accionistas	Está representado por las personas que poseen acciones de APC Corporación		
Mayoritario	Corresponde al accionista mayoritario de APC con más del 90% de acciones.	El diálogo se realiza a través de la Junta de Accionistas	Sesiones plenarias anuales y sesiones coyunturales según corresponda a la urgencia del tema.
Minoritario	Corresponde a los dos accionistas minoritarios de APC que tienen menos del 5% de acciones.		
Clientes	Son empresas que contratan los diferentes servicios de APC Corporación, usualmente por un período de 2 a 5 años renovables		
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. Los socios estratégicos son las empresas contratistas que se encuentran en las operaciones de nuestros clientes y hacen uso de nuestros servicios.	Informes mensuales, encuestas de satisfacción, reuniones diarias y semanales.	Diaria / semanal
Potenciales	Son aquellas empresas con las cuales mantenemos un vínculo para ofrecer nuestros servicios en un futuro	Brochures y cartas de presentación	Coyuntural

GDI y subgrupo de interés	Definición	Mecanismo de diálogo	Frecuencia de diálogo
Colaboradores	Capital humano que trabaja con APC Corporación		
Corporativo (Lurín, Callao y Lima)	Se refiere al personal contratado por APC Corporación que brinda soporte a las operaciones.	Reuniones, correos electrónicos, teléfono, entre otros.	Diaria / semanal
Operaciones	Se refiere al personal contratado por APC Corporación que trabaja en diversas sedes de operaciones.		
Usuarios	Es el grupo de personas que utiliza los servicios de APC Corporación y está conformado por los colaboradores y el personal contratista de los clientes.		
Colaboradores APC	Son colaboradores de APC Corporación que, debido a su permanencia en las operaciones, también hacen uso de nuestros servicios.	Encuesta de satisfacción, buzón de sugerencias, contacto directo y Libro de reclamaciones.	Dependiendo de la operación, muchas veces hay diálogo a diario, trimestral o anual.
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.		
Proveedores	Son todas las empresas que abastecen a APC Corporación de los insumos y servicios necesarios para el desarrollo del negocio		
Locales	Son empresas locales ubicadas en las comunidades de las zonas de influencia de nuestros clientes. Por lo general, son representadas por pequeños productores.	Comunicación presencial, vía correo electrónico y por cartas. En el caso de los proveedores locales el diálogo se hace de la mano con los clientes, sobre todo en la etapa inicial. Una vez seleccionados, se establecen las vías de comunicación mencionadas líneas arriba, y se mantiene informado al cliente durante todo el proceso.	Durante el proceso de validación de proveedores locales existe un diálogo más continuo. Luego es ocasional, según las necesidades puntuales y la coyuntura.
No locales	Son pequeñas, medianas y grandes empresas ubicadas fuera de las comunidades de la zona de influencia de nuestros clientes. Usualmente se ubican en Lima.		

GDI y subgrupo de interés	Definición	Mecanismo de diálogo	Frecuencia de diálogo
Comunidad	Son organizaciones, instituciones y personas a quienes APC Corporación dirige sus programas de responsabilidad y apoyo social		
Propia	Es la comunidad que APC Corporación ha elegido para llevar ayuda humanitaria, generar alianzas estratégicas y ejecutar programas de responsabilidad social ¹ .	Diálogo directo o mediante cartas.	Diaria / semanal
Del Cliente	Son las comunidades que se encuentran dentro del ámbito de influencia directa de nuestros clientes. A ellas van dirigidas los planes y programas de responsabilidad social.	El diálogo es presencial y se lleva a cabo de manera conjunta con los clientes	Diaria / semanal
Estado	Está representado por diferentes entidades del gobierno central, regional y local que cumplen un papel regulatorio y fiscalizador sobre las operaciones de APC Corporación.		
Gobierno y autoridades locales	Corresponde a gobiernos locales como municipios, con quienes se coordina ocasionalmente para la ejecución de actividades relacionadas a los programas de responsabilidad social de APC Corporación. También cumplen un rol fiscalizador para algunos servicios de APC (generalmente inspecciones sanitarias y laborales, como el caso de Sunafil).	El diálogo se lleva a cabo a través de los clientes de APC Corporación. Únicamente existe diálogo directo con Sunafil.	Continua
Gobierno central (nacional)	Está representado por entes reguladores como la Sunat, Minsa, Digesa, Mintra y Sunafil.		

¹Está conformada por organizaciones vecinas, como Municipalidad de San Isidro - Lima, Municipalidad de Samegua - Moquegua, Municipalidad de Huarney - Ancash, ONG's, Cetpros.

2.1. LO MÁS RELEVANTE

<102-46> <102-47>

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 el ámbito económico, social y ambiental.

Nuestro análisis de materialidad se elaboró de acuerdo con lineamientos del Procedimiento de identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas, entre los meses de abril y mayo del 2019. Los temas fueron seleccionados por medio de un proceso intensivo de consulta a nuestros principales grupos de interés. Bajo la supervisión de la Gerencia de Responsabilidad Social, esta investigación fue desarrollada por consultores externos para evitar sesgos en los resultados y asegurar la objetividad de los mismos.

A continuación, detallamos las etapas que se siguieron para determinar los temas a ser reportados:

Identificación de temas

En esta fase se revisaron los principales documentos de gestión de APC Corporación, así como el Informe de relacionamiento 2017, el Informe de materialidad 2017, y el Plan Estratégico 2017-2020, para identificar los temas relevantes en el desenvolvimiento de la empresa. Para fines de este reporte se trabajó con los temas de atención presentados en el Reporte de Sostenibilidad 2017.

Selección de temas

Desarrollamos un taller con los principales gerentes de APC Corporación, incluido el gerente general, para validar y complementar la lista con los temas identificados en la etapa anterior. Posteriormente, presentamos la lista de temas validados a nuestros colaboradores, proveedores locales y miembros de la comunidad, con el fin de conocer su opinión y corroborar los temas con ellos.

Debido a las diferencias en las relaciones, intereses y expectativas, la consulta se realizó a cada grupo por separado y se les presentó únicamente los temas validados que son de importancia para su grupo y que los impacta de alguna manera. Asimismo, los participantes tuvieron la oportunidad de agregar nuevos temas de atención y valorizar un nuevo listado según el grado de importancia.

Cuadro 2.1. Participación en el proceso de diálogo con grupos de interés

Grupo de interés	N.º participantes	Cobertura
Proveedores	30	Ancash y Moquegua
Comunidad	46	San Marcos (Ancash), Moquegua y Marcona (Ica)
Colaboradores	212	Operación Antamina, Centro de Producción Moquegua, Operación Mina Justa

Priorización de temas

Como resultado de los talleres obtuvimos una lista de expectativas de los grupos de interés y otra de la empresa. Priorizamos las expectativas de nuestros grupos de interés con la metodología de madurez social propuesta por AccountAbility.

Para priorizar las expectativas de la empresa utilizamos una encuesta, donde se les pidió a los gerentes de APC Corporación valorar cuán importantes son cada uno de estos temas en la gestión de la empresa.

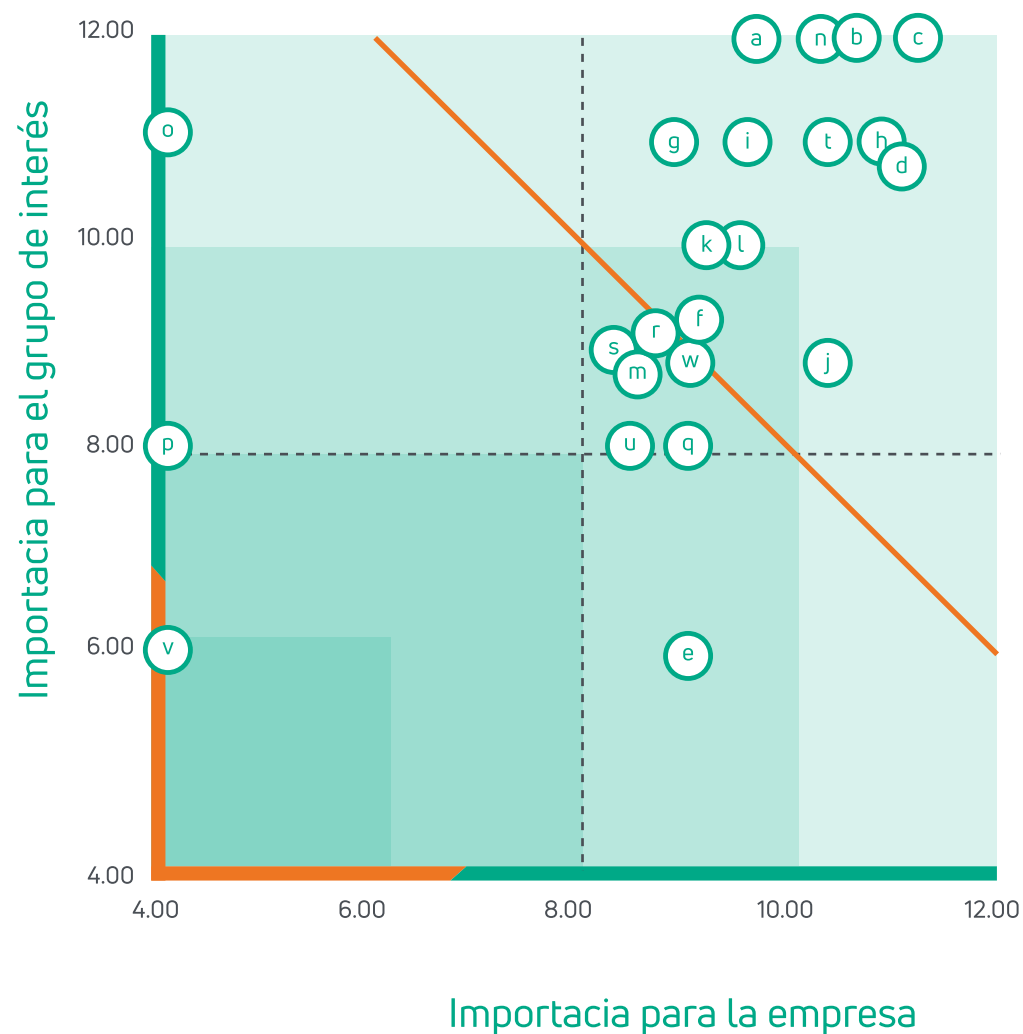
Determinación de temas materiales

El resultado de las etapas descritas líneas arriba permitió identificar los temas materiales a ser reportados. Para ello, generamos una matriz con dos ejes y realizamos un cruce entre las expectativas de los grupos de interés y de la empresa. Los temas considerados como materiales son aquellos que se ubican más allá del arco. (Ver gráfica 1). A cada tema material se le otorgó un aspecto GRI asociado. Para aquellos temas que no coinciden con los aspectos GRI se establecieron indicadores propios.

Cuadro 2.2. Lista de aspectos materiales

Temas	Cobertura	Aspecto GRI asociado
Atención al cliente	Interna	Propio
Desempeño Económico	Interna / Externa	Desempeño económico
Calidad de servicio	Interna	Propio
Tiempos de pago	Interna	Prácticas de adquisición
Buen desempeño socio ambiental	Interna / Externa	Cumplimiento socio ambiental
Capacitación	Interna	Formación y enseñanza / Diversidad e igualdad de oportunidades
Homologación	Interna	Prácticas de adquisición
Clima laboral	Interna	Propio
Desorden en la entrega	Interna	Prácticas de adquisición
Beneficios laborales	Interna	Empleo
Continuidad del contrato	Interna	Prácticas de adquisición
Seguridad y salud en el trabajo	Interna	Seguridad y salud en el trabajo
Capacitación de proveedores	Interna	Prácticas de adquisición
Buenas relaciones con las comunidades	Interna	Comunidades locales
Contratación local	Interna/ Externa	Comunidades locales
Aportes a comunidad	Externa	Comunidades locales
Posicionamiento y reputación	Interna/ Externa	Propio
Socio estratégico	Externa	Propio
Evaluación de desempeño	Interna	Formación y enseñanza
Comunicación interna	Interna	Propio
Línea de carrera	Interna	Formación y enseñanza
Gestión ética	Interna	Gestión ética
Remuneraciones*	Interna	Empleo

Cuadro 2.3 Matriz de Materialidad



Leyenda

- a) Atención al cliente
- b) Desempeño económico
- c) Tiempos de pago
- d) Calidad de servicio
- e) Capacitación a proveedores
- f) Buen desempeño socio ambiental
- g) Capacitación
- h) Clima laboral
- i) Buenas relaciones con las comunidades
- j) Contratación local
- k) Aporte a la comunidad
- l) Posicionamiento y reputación
- m) Socio estratégico
- n) Seguridad y salud en el trabajo
- o) Beneficios
- p) Remuneraciones
- q) Evaluación del desempeño
- r) Línea de carrera
- s) Comunicación interna
- t) Gestión ética
- u) Continuidad del contrato
- v) Desorden en la entrega
- w) Homologación







03

**CRECIMIENTO
RESPONSABLE**

3.1. ÓRGANO DE GOBIERNO

<102-18><102-22>

El Directorio es el máximo órgano de gobierno de APC Corporación. Está conformado por 6 profesionales altamente calificados con experiencia en diferentes especialidades, lo cual les permite dar el soporte necesario a la Junta General de Accionistas. Cinco de ellos son independientes y no tienen vinculación con la empresa, sus accionistas o directivos.

En el Reglamento del Directorio se describen las funciones y obligaciones de los directores durante sus tres años de mandato. Las principales consisten en:

- Aprobar y dirigir la estrategia corporativa de la sociedad.
- Establecer objetivos, metas y planes de acción incluidos los presupuestos anuales y los planes de negocios.
- Controlar y supervisar la gestión y encargarse del gobierno y administración de la sociedad.
- Supervisar las prácticas de buen gobierno corporativo y establecer las políticas y medidas necesarias para su mejor aplicación y divulgación.

Miembros del Directorio

Directores	Tipo
Sr. Manuel Acuña Alfaro (presidente del Directorio)	Dependiente
Sr. Gonzalo De las Casas Salinas	Independiente
Sra. Beatriz Merino Lucero	Independiente
Sr. Juan José Marthans León	Independiente
Sr. Guillermo Palma Ovalle	Independiente
Sr. José Luis Casabonne Ricketts	Independiente

El Directorio cuenta con los siguientes comités:

- Comité de Auditoría y Riesgo: Supervisa sistema de control interno de APC Corporación.
- Comité de Gobierno Corporativo: Da soporte a la gestión que realiza el Directorio en el establecimiento, supervisión y mejora continua de las prácticas de buen gobierno corporativo.
- Comité Ejecutivo: Evalúa la gestión financiera y proyecciones de la Sociedad.

Evaluación del directorio

<102-28>

En el 2018 se estableció un Formato para la autoevaluación del desempeño del Directorio. Este proceso se realizará anualmente, mediante la aplicación de una autoevaluación confidencial que mide el desempeño del Directorio como órgano colegiado, así como el desempeño individual de los directores.



3.2. GOBIERNO CORPORATIVO

Impulsamos un buen gobierno corporativo el cual nos permite cumplir nuestros compromisos de forma transparente y reafirmar la confianza de nuestros grupos de interés. Nos guiamos del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas difundido por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV). Los 31 principios recogidos en dicho código están alineados con las prácticas internacionales adoptadas por organismos como la Corporación Andina de Fomento (CAF) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). El mismo puede ser revisado en www.smv.gob.pe.

En el 2018 destinamos esfuerzos para mejorar el nivel de cumplimiento de prácticas de buen gobierno corporativo. Ese trabajo nos permitió obtener 84.22% en la certificación del índice de BGC de la Bolsa de Valores de Lima (BVL).

De igual manera, en 2018 implementamos un Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales para garantizar la privacidad y el adecuado tratamiento de la información de terceros. En ese contexto, incluimos una Cláusula de “Protección de Datos Personales” en 18 contratos que suscribimos durante ese año. Asimismo, inscribimos el banco de datos personales de APC Corporación en el Registro de la Dirección General de Acceso a la Información, Transparencia y Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

3.3. GESTIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

<102-45>< 201-1 >

En APC Corporación estamos convencidos que el valor económico que creamos impulsa el crecimiento en las zonas donde operamos e impacta de manera positiva en la economía del país. La Gerencia de Administración y Finanzas tiene el rol de monitorear y evaluar nuestro buen desempeño económico.

Esta gerencia sigue los lineamientos del Comité Financiero, que se encarga de revisar el desempeño de las operaciones, dar acompañamiento y salvaguardar los recursos que generamos y distribuimos.

Contamos con diferentes procedimientos y acciones de control, tanto internos como externos. Efectuamos auditorías para revisar el estado de la empresa. Durante el 2018 realizamos tres procesos de auditoría externa: auditoría tributaria, auditoría de estados financieros y auditoría de normas internacionales de contabilidad financiera.

Resultados económicos

El 2018 se caracterizó por el crecimiento en ventas. Al cierre de ese año los ingresos aumentaron en un 28% alcanzando los S/191 521 326.54 e iniciamos operaciones en tres grandes proyectos mineros: Quellaveco, Mina Justa y Las Bambas. Esto ratifica la confianza que depositan los clientes en nosotros y el reconocimiento a la seriedad y el cumplimiento de la compañía. Nuestro objetivo para el 2019 es maximizar la rentabilidad a través de una mayor eficiencia en costos.



Cuadro 3.3. Valor económico generado y distribuido en el 2018 en soles

Ítem	2017	2018
Valor económico generado	S/148 467 000.00	S/191 521 326.54
Total de ingresos brutos	S/136 264 000.00	S/187 934 024.05
Total de otros ingresos	S/12 203 000.00	S/3 587 302.49
Valor económico distribuido	S/122 790 816.00	S/177 717 763.46
Pagos totales a proveedores	S/65 715 520.00	S/97 135 990.98
Pagos totales por alquileres de locales y propiedades inmuebles	S/969 000.00	S/1 155 000.00
Pagos totales por licencias de funcionamiento	S/25 000.00	S/45 000.00
Pagos totales por cursos de capacitación a trabajadores	S/98 000.00	S/128 000.00
Pagos totales de obligaciones laborales	S/51 008 296.00	S/70 712 898.12
Pagos totales por otros beneficios a empleados	S/196 000.00	S/2 820 000.00
Total de pagos de dividendos a accionistas	-	S/990 000.00
Total de pago a entidades bancarias	S/3 240 000.00	S/3 591 760.36
Total pago de impuestos	S/1 539 000.00	S/1 139 114.00
Total pago de multas	-	-
Valor económico retenido	S/25 676 184.00	S/13 803 563.08
Patrimonio	S/19 063 000.00	S/19 863 167.00

3.4. GESTIÓN DE RIESGOS

<102-11>

Para la sostenibilidad del negocio es necesario identificar oportunamente los riesgos que puedan comprometer el logro de los objetivos de la empresa. Por ello, en octubre del 2018 se creó la Gerencia de Riesgos con la finalidad de identificar y mitigar los riesgos en nuestras operaciones.

En los últimos tres meses del año, el equipo de Riesgos visitó las diferentes operaciones de la organización y dialogó con las gerencias para recoger información que construya nuestra matriz de riesgos. Además, diseñó planes de contingencia y dio soporte al área Comercial en los procesos de licitación de nuevos contratos, teniendo como base los lineamientos de la norma ISO 31000 Gestión de riesgos.

3.5. GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

< 102-9 > <102-10> < 204-1 >

La Gerencia de Logística gestiona la cadena de suministro de APC Corporación. Se encarga principalmente, de la compra de bienes, insumos y servicios, la administración de almacenes y el abastecimiento a nuestras operaciones.

Para llevar a cabo la gestión de la cadena de suministro se siguen los lineamientos de la Política y el Procedimiento de Bienes y Servicios. Ambos documentos aseguran un correcto y oportuno aprovisionamiento, con el fin de maximizar la generación de valor para la empresa.

Contamos con dos almacenes principales en Lurín y Callao, que son los centros de distribución para nuestros 20 almacenes ubicados estratégicamente en todo el Perú. Durante la segunda mitad de 2018 esto nos permitió dar el soporte adecuado tras un crecimiento exponencial en la demanda de bienes y servicios debido al ingreso de tres grandes proyectos mineros: Quellaveco, Mina Justa y Las Bambas. En ese mismo año, nos mudamos a un nuevo almacén en Lurín. Este cuenta con cinco puertas de entrada y de salida, dándonos mayor dinamismo en la recepción y despacho de bienes e insumos. Pasamos de atender 9 unidades diarias a 18 unidades diarias.

Para el traslado de los recursos tenemos un Sistema de Monitoreo en Tiempo Real que nos permite saber la ubicación de nuestras unidades durante las 24 horas del día. Además, cumplimos con el programa de mantenimiento preventivo de toda nuestra flota, minimizando el riesgo de accidentes.



Proceso de abastecimiento

El abastecimiento de nuestras operaciones se realiza siguiendo estos pasos:

- **Identificación de necesidad o requerimiento (SIC):** Se identifica un bien o servicio necesario para el desarrollo de las operaciones y se completa un formulario que es trasladado al área de Planeamiento.
- **Identificación de proveedores:** El área de Planeamiento deriva el formulario al encargado de compras por categoría y se elabora un cuadro comparativo con la información de los proveedores que brinden el bien o servicio solicitado.
- **Selección de bien o servicio:** Se traslada el cuadro comparativo a la operación correspondiente y eligen al proveedor que cumpla los requisitos. A continuación, se informa al área de Compras para que genere un código SIC e inicie el proceso de compra.
- **Recepción de requerimiento:** Se informa la elección al área de Compras y registra el requerimiento aprobado en el sistema, clasificándolo de acuerdo con la operación que la genere.
- **Planificación de compra:** Se gestiona el ingreso del requerimiento para que se ejecute la compra. Además, se incluye el pedido en el total de los requerimientos solicitados por la operación.
- **Planificación del despacho:** Una vez ingresado el requerimiento se realiza la distribución de despacho a todas las operaciones.

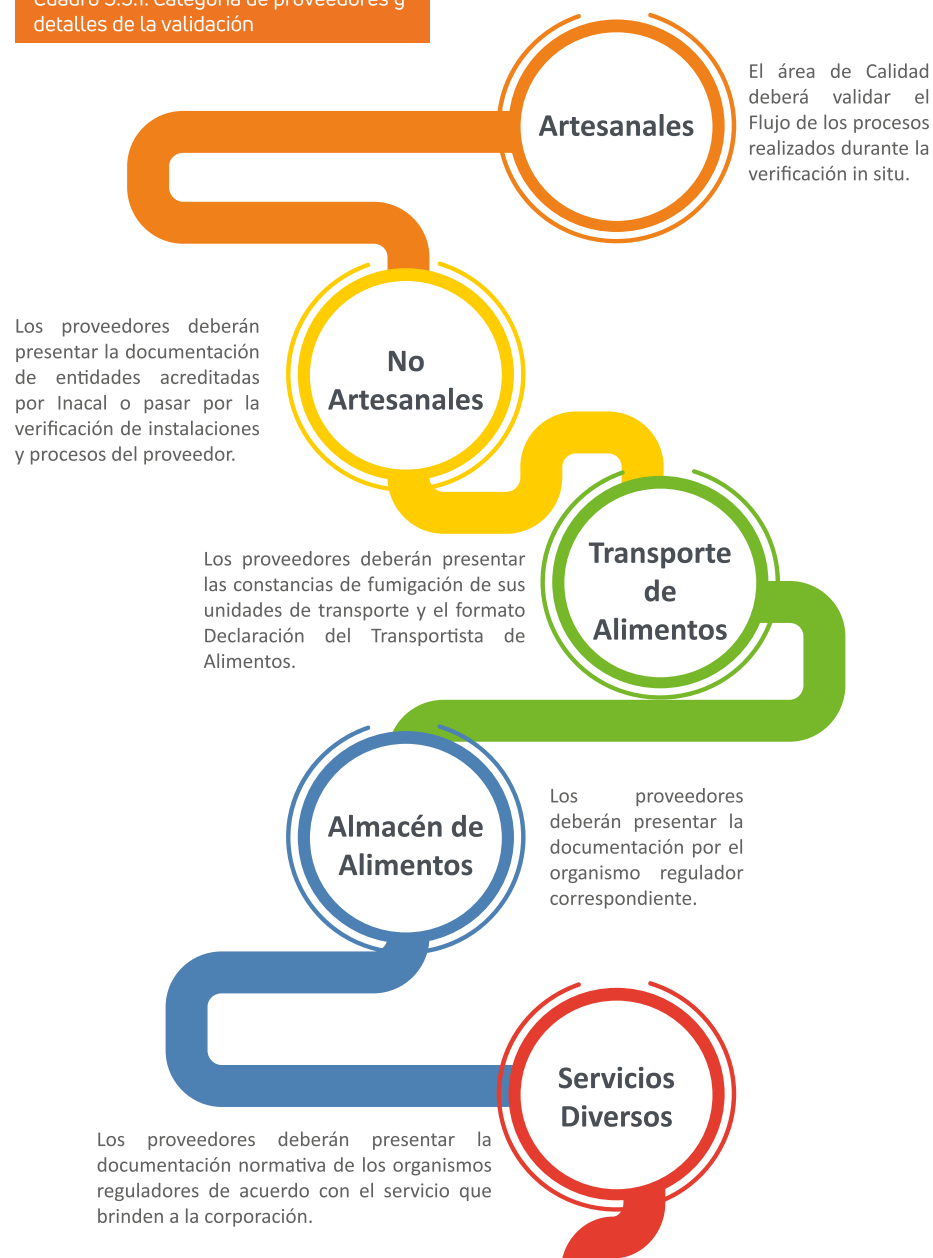
Código de conducta de proveedores

Promovemos la adopción de buenas prácticas en todos nuestros proveedores. A través de nuestro Código de conducta de proveedores, establecemos principios relacionados al cumplimiento de la legislación vigente, derechos humanos, condiciones laborales, calidad y seguridad de los alimentos, conflictos de interés, corrupción y soborno, seguridad y salud ocupacional, medio ambiente, confidencialidad, el uso correcto de activos y de la propiedad intelectual. Durante el 2018, el 100% de proveedores recibió y aceptó los criterios estipulados en el Código de conducta.

Validación y evaluación de proveedores

Contamos con el procedimiento Validación y Evaluación de Proveedores de Productos, Materias Primas y Servicios. En este documento se identifica cinco categorías de proveedores, además de la documentación necesaria para asegurar la calidad, inocuidad y cumplimiento de las especificaciones requeridas por APC Corporación. Para el 2019 queremos implementar nuestra Política de Homologación de proveedores. En el 2018 iniciamos el proceso de selección de la casa auditoria que nos dará el soporte en este proceso.

Cuadro 3.5.1. Categoría de proveedores y detalles de la validación

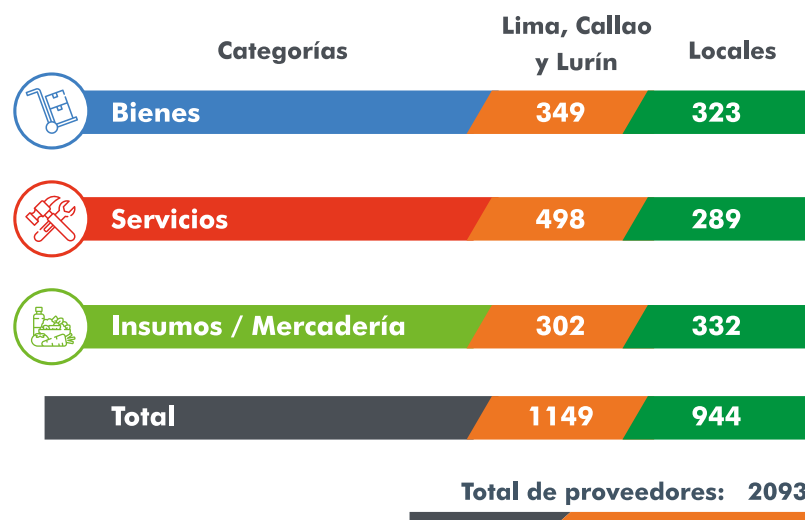




Al cierre del 2018 trabajamos con un total de 2093 proveedores.

Al cierre del 2018 trabajamos con un total de 2093 proveedores, realizando compras por S/136 500 000.00. Durante ese año, 944 de nuestros proveedores fueron locales. De ellos, 144 eran proveedores de la zona de influencia directa de nuestros clientes. Representando un valor en compras de S/12 764 951.67.

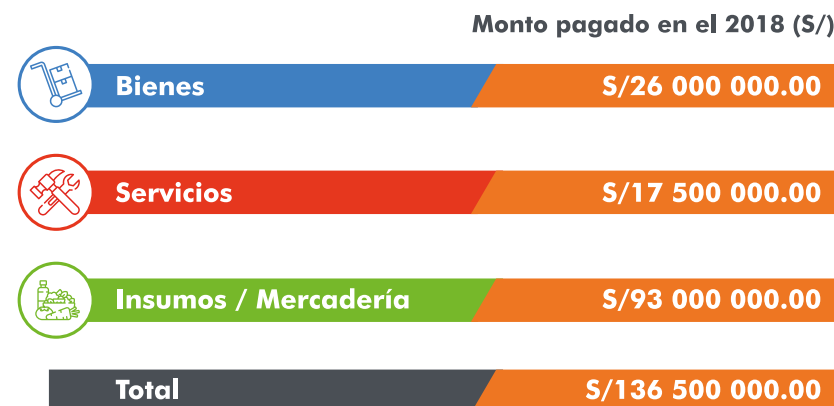
Cuadro 3.5.2. Desglose de proveedores por categoría



Cuadro 3.5.3. Monto total de compras realizadas de insumos, bienes y servicios



Cuadro 3.5.4. Desglose de compras por categoría en el 2018



Cuadro 3.5.5. Desglose por categorías más requeridas en el 2018



3.6. FORMALIZACIÓN DE CONTRATOS

En el 2018, iniciamos un programa de formalización de contratos, con la finalidad de evitar contingencias y generar valor a diferentes frentes de la empresa. El trabajo fue liderado por el área de Asuntos Corporativos y consideró la formalización de los contratos de socios estratégicos y proveedores locales.

Promover la formalización de nuestros servicios con los socios estratégicos reduce el riesgo de incobrables futuros, así como los inconvenientes en gestión para las áreas de Finanzas y Facturación. De esta manera, la empresa está más segura y cuenta con sustento legal para la gestión de cobro, ejercer presión sobre los socios estratégicos y solicitar apoyo al cliente para dar cumplimiento al contrato.

En el caso de proveedores locales, la formalización asegura un mejor cumplimiento de los servicios y establece estándares de calidad, según las necesidades de nuestros clientes. Muchas veces, a través de estos contratos, los proveedores locales inician su formalización ante el Estado y a su vez aseguran una relación comercial a largo plazo con nuestra empresa.



Cuadro 3.6.1 Avances de la formalización de socios estratégicos en el 2018

Operación	Total de contratos	Formalizados	Pendientes
Quellaveco	26	12	14
Las Bambas	34	25	9
Mina Justa	26	4	22
Total	86	41	86

Cuadro 3.6.2. Avances de la formalización de proveedores locales en el 2018

Operación	Total de contratos	Formalizados	Pendientes
Quellaveco	43	21	22
Las Bambas	7	6	1
Mina Justa	13	13	0
Total	63	40	23



- ① COMENSA
- ② HOTELER
- ③ DECEBA
- ④ JANTICA
- ⑤

Satisfacción al Cliente





04

**ENFOQUE EN
EL CLIENTE**

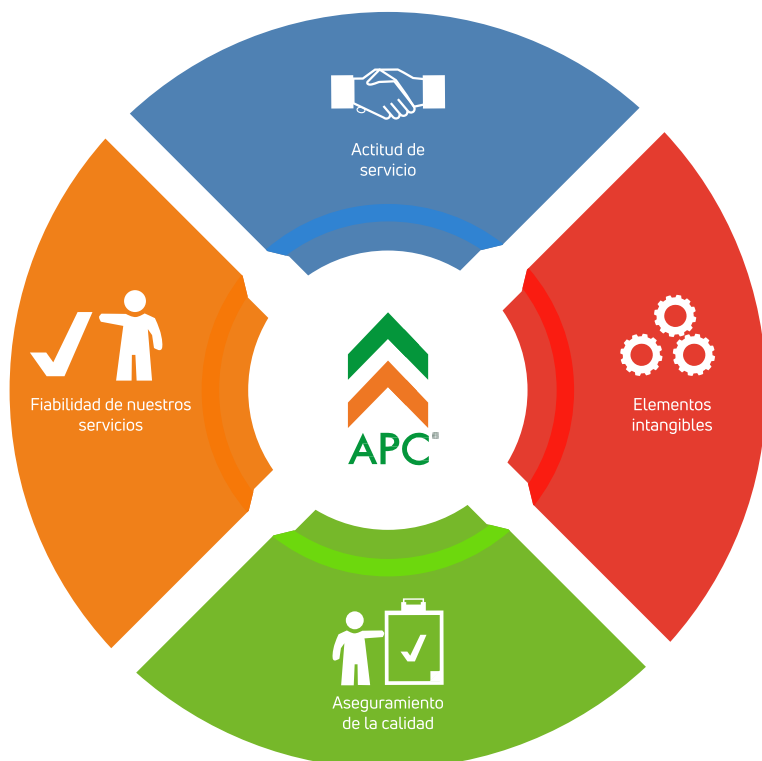
4.1. NUESTROS SERVICIOS

< 102-2 >> APC 5 >

Contamos con un portafolio de nueve servicios personalizados a las necesidades y preferencias de cada cliente. Constantemente buscamos la mejora continua y agilidad en nuestros procesos para darles la confianza de concentrarse en los aspectos clave del negocio.

Inspirados en el propósito de hacerlos sentir como en casa, trabajamos para ofrecerles una experiencia agradable que los traslade a la comodidad del hogar. Siempre cumpliendo los más altos estándares en calidad y seguridad, tanto nacionales como internacionales.

En APC enmarcamos nuestras operaciones siguiendo cuatro pilares:



En el 2018, implementamos nuevas soluciones en los servicios de Recreación Corporativa y Limpieza. Además, desarrollamos un sistema de infraestructura y flujo de procesos para la construcción de una Planta de Frutas y Verduras, y un Centro de Producción “Cook and Chill”, en Moquegua.

Nuestro objetivo en el 2019 es continuar en el camino de la innovación para darles mayores facilidades a nuestros clientes y acercar nuestros servicios a más personas.





Servicio de alimentación colectiva

Nuestro principal objetivo es brindar un plato de calidad con alto valor nutricional. El área de gastronomía y nutrición elabora menús balanceados para cubrir las necesidades energéticas que demanda el desarrollo satisfactorio de las diferentes actividades físicas de los comensales

La variedad y el sabor de las preparaciones son elaborados en base 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 atendamos más de 10 mil comensales, bajo un correcto proceso de inocuidad alimentaria. Contamos con la certificación HACCP que nos ayuda a identificar y evitar riesgos de inocuidad alimentaria. Además, nuestros procesos están basados en el ISO 22000.

Para conocer los gustos y preferencias de nuestros usuarios, usamos encuestas de satisfacción, comentarios, sugerencias y la retroalimentación de los administradores de campamentos.

También desarrollamos degustaciones previas a un cambio de menú.

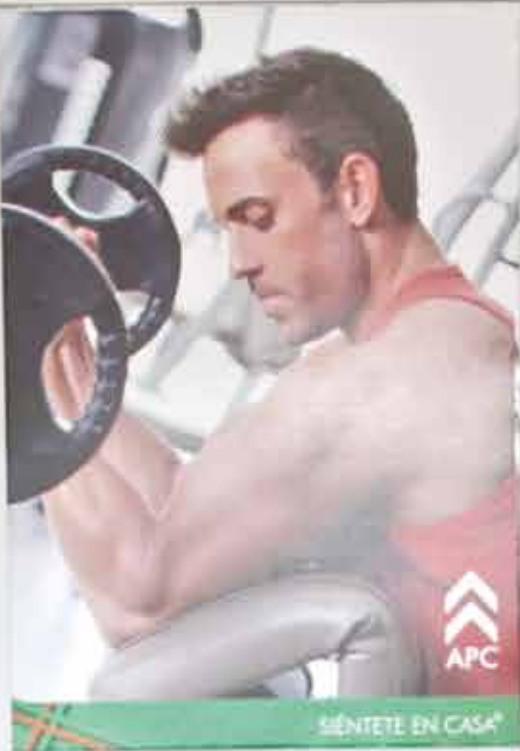


Hotelería especializada

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 proporcionar a los usuarios un nivel óptimo de confort. 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. Además, cumplimos con normas de salud y seguridad ocupacional e industrial, manteniendo impecables las áreas de trabajo y habitaciones.





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, disminuyendo los niveles de estrés brindando actividades recreativas y de camaradería. El abanico de actividades es personalizado según los lineamientos de los clientes. Algunos de nuestros servicios son: APC Gym, APC Bazar, APCine, salas de juegos, campeonatos deportivos, eventos culturales, entre otros.

En el 2018 incorporamos máquinas expendedoras al servicio de APC Bazar para darles mayor facilidad a los clientes y usuarios de acceder a diferentes productos.



Limpieza de oficinas

En todos nuestros servicios de limpieza utilizamos insumos y/o productos no tóxicos y biodegradables. De esta manera reducimos nuestro impacto ambiental.

El 2018 incorporamos barredoras y fregadoras Kärcher que aseguran una limpieza más profunda en los comedores. Son manejados desde un aplicativo de celular, lo que optimiza los tiempos de trabajo y minimiza los riesgos laborales como ergonómicos en nuestro personal. Además, capacitamos a nuestros colaboradores en diversas técnicas de salud y seguridad, de modo que nadie se exponga a ningún tipo de riesgo.





Lavandería Industrial

Los esfuerzos por reducir el impacto ambiental de este servicio se centran en la eficiencia hídrica por cada ciclo de lavado y el uso de detergentes biodegradables y de bolsas de malla, que reemplazan las bolsas de plástico. De esta manera, colaboramos a disminuir la huella de carbono de este servicio.

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; de modo que las prendas de todo colaborador estén lo más pronto posible a su disposición.

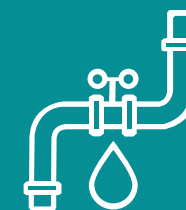


Mantenimiento

Nuestro servicio de mantenimiento es de carácter preventivo y correctivo. Apunta a mejorar tanto la productividad como la 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 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.





Tratamiento de Agua

El servicio de Operación de Plantas de Tratamiento de Agua se desglosa 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 reúso del agua para el aprovechamiento eficiente de los recursos hídricos. Todo ello en el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6: Agua Limpia y Saneamiento.

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



Facilities Management

Nuestro servicio de Facilities Management nos permite contribuir, como socio estratégico, al crecimiento de nuestros clientes. Administramos 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

Con este concepto 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. Este servicio se ofrece en las operaciones Antamina, Quellaveco, Savia y en el 2019 se implementará en Mina Justa y Las Bambas.

4.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD ALIMENTARIA

< APC 2 >

Ofrecer un buen servicio de alimentación colectiva requiere mantener una mejora continua de los recursos y procesos. Para ello, tenemos un Sistema de Gestión de Inocuidad de Alimentos, basado en la norma ISO 22000, que integra los conceptos actuales de la ISO 9001 y del Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP).

Este sistema es liderado por la Gerencia de Calidad y tiene el respaldo de nuestra Política de Inocuidad de los alimentos. Su objetivo principal es asegurar que nuestros productos y servicios cumplan los estándares de calidad sanitarios, nutricionales y gastronómicos establecidos para el consumo de los clientes y usuarios.

El alcance del sistema se aplica a toda la cadena de producción de todas las unidades operativas, desde la validación de proveedores hasta el servicio final.

Cuadro 4.2.1. Estándares de calidad

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



Cuadro 4.2.2. Alcance del Sistema de Inocuidad en la cadena de producción



Validación de proveedores

Asegura la calidad e inocuidad de las materias primas y servicios adquiridos, mediante la validación y evaluación de proveedores. De esta manera se reduce el riesgo de que ingresen materias primas no aptas a nuestra cadena productiva.



Recepción de materias primas

Proceso de inspección de calidad de todas las materias primas durante la recepción.

Almacenamiento

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



Despacho de almacén

Garantiza que las materias primas e insumos sean adecuadamente empacados, estibados y transportados a su destino, a fin de que conserven sus atributos de calidad y aptitud para el uso.



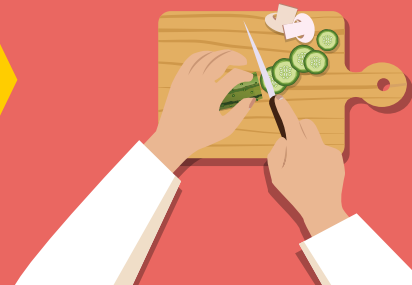
Procesos primarios

Corresponden a todos los tratamientos previos a los que son sometidos las materias primas e insumos antes de ser incorporados en la elaboración de los productos finales. Comprende los procedimientos de descongelación y habilitación de cárnicos; lavado, desinfección y habilitación de frutas y vegetales; etc.



Procesos secundarios

Tienen que ver con la preparación, propiamente dicha, de nuestros productos finales (menú, recetas).





Ofrecer un buen servicio requiere mantener una mejora continua de los recursos y procesos.

Validación de proveedores

Durante el 2018 validamos 182 proveedores desde el punto de vista higiénico-sanitario.

Cuadro 4.2.3. Número de proveedores validados en función de la calidad

Proveedores	Total de proveedores validados
Congelados	44
Envases, embalajes, limpieza	27
Frutas y verduras	11
Lácteos y derivados	14
Servicios	18
Viveres secos	68

4.3. NUESTROS CLIENTES

< 102-4 > < 102-6 > < APC 1 > < APC 4 >

En APC Corporación priorizamos los intereses de nuestros clientes en todas las decisiones que tomamos para ofrecerles una experiencia diferenciadora, que impulse su fidelización con la empresa.

A lo largo de nuestra trayectoria participamos en más de 500 operaciones en todo el Perú. Esto refleja la excelencia de nuestro servicio y la capacidad operativa para trabajar en diferentes zonas del país.

El 2018 fue un año de crecimiento para APC Corporación. Iniciamos actividades en tres grandes proyectos mineros como Quellaveco, Mina Justa y Las Bambas. Tuvimos un total de 15 clientes y generamos un ingreso de S/191 521 326.54 (ingresos brutos y otros ingresos).

La mayoría de nuestros clientes pertenecen a la industria extractiva, tratándose de mineras y petroleras, por lo que, el 80% de las operaciones de APC Corporación en ese mismo año se desarrollaron en zonas remotas. El 20% se centraron en Lima y Callao.

Para los años siguientes tenemos como meta expandir nuestra participación a los mercados de Chile y Bolivia.



Cuadro 4.3.1. Porcentaje de la facturación anual por cliente y ubicación

Nombre de la operación	Cliente	Ubicación	Total facturado (S/.) 2018	Porcentaje sobre el total de facturación anual
Newton	Colegio Newton	Lima	S/611 000.00	1.08 %
Angloamerican Oficinas Lima	Anglo American	Lima	S/270 000.00	
Impala	Impala Perú	Callao	S/1 181 000.00	
Perenco	Perenco Perú Petroleum	Loreto	S/1 394 000.00	9.70 %
Refinería Iquitos	Petro Perú	Loreto	S/507 000.00	
Lote Z1	Frontera Energy	Loreto	S/534 000.00	
Lote 192	Frontera Energy	Loreto	S/16 136 000.00	
Central Hidroeléctrica Chaglla	Empresa de Generación Huallaga	Huánuco	S/1 748 000.00	0.91 %
Yanacancha - Puerto Punta Lobitos	Compañía Minera Antamina	Ancash	S/78 841 000.00	44.51 %
Contonga	Empresa Minera Los Quenuales	Ancash	S/6 412 000.00	
Quellaveco	Anglo American Quellaveco	Moquegua	S/67 208 000.00	35.09 %
Savia	Savia Perú	Piura	S/3 963 000.00	2.07 %
Las Bambas	Minerals and Metals Group	Apurímac	S/6 315 000.00	3.30 %
Mina Justa	Marcobre	Ica	S/4 753 000.00	2.48 %
CNPC Campamento La Peruanita	Compañía Petrolera Nacional China	Cusco	S/1 648 000.00	0.86 %
		Total	S/191 521 000.00	100 %

Satisfacción del cliente y usuario

Nos preocupamos por cuidar cada detalle de nuestras actividades. Realizamos encuestas de satisfacción a los usuarios para conocer su percepción sobre los puntos fuertes y las oportunidades de mejora en las diferentes etapas del servicio. Las encuestas se realizan de manera trimestral y utilizan la metodología Top Two Box.

En el 2018 realizamos una variación en el formato de la encuesta para conseguir resultados más específicos y reducir el tiempo que tarda completar el cuestionario. Anteriormente, un usuario demoraba cuatro minutos en responder una encuesta. Ahora solo le toma un minuto y responde sobre el servicio que está usando en ese momento.

La información que obtenemos en cada encuesta es primordial para diseñar planes de acción que mejoren la experiencia de los clientes y usuarios. Durante el 2018, las encuestas se aplicaron en las operaciones Quellaveco, Puerto Punta Lobitos (PPL), Savia, Chaglla, Contonga, Newton e Impala. Obtuvimos una satisfacción general de 78.42%. Si bien se observa una pequeña reducción en comparación con el 2017, donde obtuvimos 80%, esto se debe a que en el 2018 se encuestó al doble de operaciones.

Cuadro 4.3.2. Resultado de encuesta de satisfacción de usuario por operación

Servicio	Quellaveco	PPL	Savia	Chaglla	Contonga	Newton	Impala
Hotelería	61 %	80 %	-	88 %	-	-	-
Alimentación	69 %	83 %	77.5 %	87.5 %	69 %	73 %	85 %
Lavandería	61 %	87 %	-	90.5 %	-	-	-
Recreación	86 %	93 %	-	-	-	-	-
Total	70 %	85.75 %	77.5 %	88.7 %	69 %	73 %	85 %

Adicionalmente, los clientes emiten de manera anual un certificado de cumplimiento en el que evalúan el servicio prestado por APC Corporación en la siguiente escala: «excelente», «muy bueno», «bueno», o «regular». En el 2018 obtuvimos una calificación general de «muy bueno», como se observa a continuación:

Cuadro 4.3.3. Resultados de certificación de cumplimiento

Cientes	Calificación
Quellaveco	Muy bueno
CNPC	Bueno
Contonga	Muy bueno
Perenco	Muy bueno

Queremos brindar una respuesta oportuna y eficiente a nuestros clientes y usuarios. Para ello, contamos con personal distribuido en todas las operaciones con el fin de dar una solución rápida ante cualquier percance o disconformidad.

Tenemos a disposición de los clientes y usuarios un Libro de Reclamaciones, ubicado en nuestras operaciones, dependiendo de lo establecido en el contrato. Además, contamos con el canal APC Te Escucha para atender los reclamos, quejas, sugerencias, solicitudes de información, y peticiones de los diferentes grupos de interés. Se puede acceder a este canal vía correo electrónico, página web y buzones ubicados en nuestras operaciones.

Cuando se identifica un evento adverso en las operaciones activamos el Protocolo sobre reclamos e incidentes de calidad. Hacemos una investigación sobre lo ocurrido e informamos inmediatamente las causas a los clientes para tomar las medidas necesarias.





05

CREACIÓN
DE VALOR

< 413-1 >< 419-1 >< APC 5 >

5.1. EJES ESTRATÉGICOS

Queremos ser agentes de cambio en las comunidades donde operamos. A través de la creación de valor compartido buscamos mejorar su calidad de vida, generando oportunidades de desarrollo y crecimiento económico.

La Gerencia de Responsabilidad Social es la responsable de la gestión social de APC Corporación. Diseña programas de apoyo a las comunidades de las zonas de influencia directa de nuestros clientes, teniendo como base nuestra Política de Responsabilidad Social y la política de cada cliente.

Creemos que el diálogo es esencial para toda relación saludable. Por ello, promovemos espacios de conversación que nos permiten conocer las expectativas y necesidades locales que dan forma al trabajo que realizamos.

En el 2018 implementamos el Procedimiento de Atención a Grupos de Interés – APC Te Escucha. Con esta herramienta gestionamos de forma oportuna y proactiva los reclamos, quejas, sugerencias, solicitudes de información, y peticiones de los diferentes grupos de interés.

A lo largo del 2018, llevamos a cabo los siguientes programas:

APChamba

Este programa tiene como objetivo capacitar a pobladores de las zonas de influencia de nuestros clientes en temas relacionados al core de nuestro negocio. De esta manera, mejoramos sus capacidades y les brindamos la posibilidad de insertarse al mercado laboral.

Tenemos convenios de cooperación institucional con diferentes Centros de Educación Técnico-Productiva (Cetpro), lo cual asegura a los participantes el certificado y título a nombre de la Nación. En el 2018 realizamos 45 capacitaciones, beneficiando a 642 personas con una inversión de S/115 659.04. Alcanzando el mayor número de beneficiarios que en el 2016 y el 2017, donde capacitamos a 188 y 167 personas, respectivamente.

Para asegurar la satisfacción en cuanto al contenido y la metodología que usamos en las capacitaciones, aplicamos encuestas a los participantes al final de cada curso. En el 2018 obtuvimos una satisfacción alta de 77%.



Cuadro 5.1.1.1. Número de capacitaciones y participantes por operación en el 2018

Operación	Número de capacitaciones	Número de participantes		Total de participantes
Antamina	11	132	88	220
Quellaveco	17	39	190	229
Lote 192	1	18	1	19
Savia	2	12	39	51
Las Bambas	8	47	43	90
Mina Justa	6	5	28	33
Total	45	253	389	642

Cuadro 5.1.1.2. Resultados del programa APChamba en los tres últimos años

Categoría	2016	2017	2018
Número de capacitaciones	13	11	45
Número de participantes	182	192	642
Número de comunidades beneficiadas	2	2	8
Operaciones	Antamina	Antamina	Antamina
	(Campamento Yanacancha)	(Campamento Yanacancha)	(Campamento Yanacancha)
	Quellaveco	Quellaveco	Quellaveco
			Lote Z1
			Savia
			Las Bambas
			Mina Justa

El programa APChamba incluye una etapa de contratación progresiva para puestos de mano de obra no calificada en nuestras diferentes operaciones. A lo largo del 2018, el 55% del total de egresados ingresó a laborar a APC Corporación.



Contratación local

En el 2018 contratamos a 9716 pobladores locales para puestos de mano de obra calificada y no calificada. La duración de los contratos es de tres a seis meses, con el objetivo de beneficiar al mayor número de habitantes. No obstante, teniendo en cuenta su desempeño y las habilidades adquiridas, el colaborador local puede permanecer en la corporación por periodos más largos y desarrollar una línea de carrera.

Cuadro 5.1.1.3. Número de colaboradores locales por operación en el 2018

Operación	Calificada		No calificada	
	Total de colaboradores locales	Total de colaboradores no locales	Total de colaboradores locales	Total de colaboradores no locales
Compañía Minera	990	3616	3337	1741
Antamina				
Angloamerican	1164	2203	1326	15
Quellaveco				
Frontera Energy	1501	196	413	2
Contonga	25	465	69	269
Savia	479	59	67	3
Las Bambas	117	454	178	90
Mina Justa	37	105	13	13
Total	4313	7098	5403	2133

Talleres para la comunidad y desarrollo de habilidades

Brindamos talleres sobre gastronomía, nutrición y buenas prácticas de manufactura, con la finalidad de educar a niños, jóvenes y adultos en alimentación saludable, tips de cocina y buena manipulación de alimentos.

Durante el 2018, desarrollamos 105 talleres en diferentes puntos de Moquegua, Ancash, Piura y Callao. Realizamos una inversión de S/67, 312.09, beneficiando a 2670 personas del área de influencia.

Para conocer el grado de conocimiento alcanzado, aplicamos pruebas de entrada y salida.

Asimismo, hacemos encuestas para medir la satisfacción de los participantes con los talleres. El 2018 obtuvimos una satisfacción alta de 81%.

Cuadro 5.1.2.1. Número de actividades y participantes por taller en el 2018

Operación	Total de actividades			Total de participantes
Asistencia técnica	8	30	58	88
Buenas prácticas de manufactura	1	2	10	12
Medio ambiente	2	0	12	12
Gastronomía	82	207	2024	2231
Nutrición	5	25	105	130
Panadería y pastelería	5	8	126	134
Repostería	2	0	63	63
Total	105	272	2398	2670

Cuadro 5.1.2.2. Resultados del programa Talleres para la comunidad en los tres últimos años

Categoría	2016	2017	2018
Número de talleres	40	73	105
Número de participantes	1603	2150	2670
Número de comunidades beneficiadas	11	10	18
Operaciones	Quellaveco	Quellaveco	Quellaveco
	Campamento	Campamento	Campamento
	Puerto Punta	Puerto Punta	Puerto Punta
	lobitos	lobitos	lobitos
	(Antamina)	(Antamina)	(Antamina)
Tipo de actividad	Campamento	-	Campamento
	Yanacancha	-	Yanacancha
	(Antamina)	-	(Antamina)
	-	-	Contonga
	-	-	Impala
	Buenas prácticas de manufactura	Buenas prácticas de manufactura	Buenas prácticas de manufactura
	Asistencia técnica	Gastronomía	Asistencia técnica
	Gastronomía	Nutrición	Medio ambiente
	Nutrición	Panadería y pastelería	Gastronomía
	Panadería y pastelería	-	Nutrición
	Repostería	-	Panadería y pastelería
	-	-	Repostería
	-	-	
	-	-	



Desarrollo de proveedores locales

< 102-9 > < 204-1 >

Nuestro programa de proveedores tiene dos ejes de acción: la asistencia técnica y la adquisición de productos y servicios locales. Asesoramos técnicamente a los emprendedores locales del área donde operamos con el objetivo de perfeccionar su proceso productivo, y reunir los estándares de calidad necesarios para su incorporación a nuestra cadena de valor. Así generamos que se conviertan en una fuente de empleo en sus comunidades y tengan mayor competitividad en el mercado local.

Al final del 2018 trabajamos con 144 proveedores locales de la zona de influencia directa de nuestros clientes. Realizamos compras de S/12 764 951.67 para nuestras operaciones en Lote 192, Quellaveco, Antamina, Savia, Mina Justa y Las Bambas.

Cuadro 5.1.3.1. Compras locales mensuales por operación en el 2018

2018	Frontera Energy	Compañía Minera Antamina	Anglo American Quellaveco	Mina Justa	Savia Perú	Las Bambas	Total
Enero	S/8375.50	S/492 223.67	S/369 484.51	-	S/23 141.75	-	S/893 225.43
Febrero	S/7337.00	S/531 400.40	S/279 525.95	-	S/31 545.48	-	S/849 808.83
Marzo	S/9037.10	S/610 358.16	S/249 127.68	-	S/31 280.13	-	S/899 803.07
Abril	S/9166.00	S/601 753.13	S/225 942.88	-	S/32 647.05	-	S/869 509.06
Mayo	S/13 411.00	S/537 478.90	S/527 174.83	-	S/14 327.21	-	S/1 092 391.94
Junio	S/8787.48	S/550 442.37	S/257 908.86	-	S/55 459.93	-	S/872 598.64
Julio	S/88 190.10	S/593 140.88	S/336 343.15	-	S/72 689.57	-	S/1 090 363.70
Agosto	S/7422.50	S/703 186.94	S/530 964.31	-	S/11 994.63	-	S/1 253 568.38
Setiembre	S/5531.00	S/634 155.67	S/579 324.08	-	S/10 924.68	-	S/1 229 935.43
Octubre	S/5149.50	S/355 430.82	S/584 920.61	-	S/11 198.42	S/369 396.05	S/1 326 095.40
Noviembre	S/6673.00	S/562 983.36	S/503 754.09	S/12 811.83	S/14 324.43	S/74 578.61	S/1 175 125.32
Diciembre	S/4333.00	S/374 916.64	S/706 069.80	S/16 034.51	S/69 799.67	S/41 372.85	S/1 212 526.47
Total	S/173 413.18	S/6 547 470.94	S/5 150 540.75	S/28 846.34	S/379 332.95	S/485 347.51	S/12 764 951.67

Cuadro 5.1.2.2. Resultados del programa Talleres para la comunidad en los tres últimos años

Categoría	2016	2017	2018
Número de proveedores locales	51	109	144
Operaciones	Yanacancha	Yanacancha	Yanacancha
	Quellaveco	Quellaveco	Quellaveco
	Lote 192	Lote 192	Lote 193
	Toromocho	Uchuchacua	Mina Justa
	-	Savia	Savia
	-	-	Las Bambas
Inversión total	S/8 316 471.64	S/9 862 798.54	S/12 764 951.67

APConecta

A través de este programa interno perfeccionamos las habilidades blandas y directivas de los colaboradores y colaboradoras en mandos medios y jefaturas. Reforzamos su capacidad de liderazgo y empatía con sus compañeros y compañeras para forjar relaciones de confianza y respeto, independientemente del área a la que pertenecen, cargo o funciones.

Durante el 2018 trabajamos con 33 y 59 supervisores de las operaciones Antamina y Quellaveco, respectivamente, desarrollando tres competencias: autoconocimiento y comunicación, supervisión efectiva y liderazgo, y trabajo en equipo.

Como complemento a los talleres realizados en Antamina, consultores externos realizaron

sesiones individuales de asesoría a los participantes, con la finalidad de presentarles sus resultados de la evaluación de estilo de liderazgo y realizar un seguimiento personalizado a los compromisos de mejora asumidos a nivel personal, así como en acciones concretas en sus áreas y relación con el personal a cargo. Esto permitió un enfoque personalizado y una mayor profundidad y análisis con cada participante.

APComparte

Somos un país expuesto a diversos desastres naturales que afectan en mayor medida a las poblaciones vulnerables. En APC no somos ajenos a esta situación y contribuimos en la mejora de su bienestar mediante donaciones de alimentos y prendas.

Estos son algunos de los resultados del 2018:

- S/85 787.27 en donaciones de alimentos, ropas y frazadas.
- 21 comunidades beneficiadas en Moquegua, Ancash, Apurímac, Cusco, Ica y Huánuco.

APC Súper Hierro

En el Perú, la anemia es un grave problema de salud pública que se presenta especialmente en niños menores de 5 años y mujeres en edad fértil. Ante este contexto, en el 2018 diseñamos el programa APC Súper Hierro para generar en la población conocimientos sobre prácticas de alimentación saludable y uso de alimentos ricos en hierro. De esta manera, contribuiremos a la prevención y reducción de esta enfermedad.

Nuestra primera actividad está programada para el 2019. Trabajaremos con 150 personas de las localidades del distrito de Samegua, en la región Moquegua. Pertenecientes al área de influencia de APC Corporación y su empresa cliente.



Implementamos mecanismos e instrumentos de mutua colaboración y beneficio con acceso a la bolsa de trabajo de APC Corporación.

5.2. TRABAJO CONJUNTO

Reconocemos la importancia de las alianzas para ejecutar nuestros proyectos e impactar positivamente en el entorno. Durante el 2018, nos apoyamos en las siguientes instituciones y entidades:

- Asociación Civil Americana del Cusco: firmamos un convenio para ofrecer capacitaciones en temas de gastronomía, hotelería, limpieza y servicio al cliente.
- Centro de Formación Técnico-Productiva “Nasca”, “Antonio Raimondi”, “Santa Fortunata de Cerillos” y “Negritos”: se suscribió un convenio de cooperación institucional, a fin de certificar a nombre de la nación las capacitaciones brindadas por APC Corporación, y así brindar mayores oportunidades de empleo a la población de las zonas de influencia de nuestros clientes.
- Facultad de Administración y Turismo (FAT) de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo: desarrollamos capacitaciones complementarias al currículo académico, que fortalezcan las capacidades gastronómicas y de hotelería de los estudiantes del último ciclo de la facultad.
- Universidad Nacional de Moquegua: implementamos mecanismos e instrumentos de mutua colaboración y beneficio con el propósito de que los estudiantes y egresados de las diferentes carreras de la UNAM tenga acceso a la bolsa de trabajo de APC Corporación.
- Sociedad de Beneficencia Pública de Moquegua: firmamos un convenio de cooperación interinstitucional con el propósito de afianzar vínculos y ejecutar actividades en beneficio de poblaciones vulnerables de la ciudad de Moquegua.
- Programa Jóvenes Productivos: suscribimos un convenio con el programa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para promover la inserción laboral de jóvenes en situación de pobreza, pobreza extrema y/o vulnerabilidad de las regiones de Moquegua y Ancash.
- ONG Seguir creciendo: establecimos un convenio de cooperación con el fin de reforzar e intercambiar conocimientos entre ambas instituciones. APC Corporación brinda capacitaciones sobre temas calidad al personal y beneficiarios de la ONG. Por su parte, la ONG ofrece talleres de psicología a nuestros colaboradores para ayudarlos a una rápida adaptación en sus labores cotidianas y mantener la armonía laboral.
- Aldeas Infantiles SOS: promovemos una campaña de reciclaje en la organización para sensibilizar a los colaboradores sobre el uso racional del papel.







06

**TALENTO
HUMANO**

< 102-7 >< 102-8 >< 102-41 >< 401-1 >< 405-1 >

6.1. NUESTRO EQUIPO

En APC Corporación reconocemos la importancia de cada uno de nuestros colaboradores y su aporte para construir una organización sostenible. Nos preocupamos por ser un lugar atractivo para trabajar, que desarrolle su talento, ofrezca oportunidades de crecimiento y brinde condiciones laborales que sumen a su bienestar.

La Gerencia de Recursos Humanos está a cargo de la administración de nuestro equipo humano y está conformada por cuatro áreas: Compensaciones, Gestión Humana, Bienestar Social y Relaciones Laborales. Igualmente, cuenta con personal distribuido en todas las operaciones

para brindar soporte descentralizado al colaborador. Su trabajo se apoya en la Directriz de Recursos Humanos, que contiene los lineamientos para el relacionamiento con nuestros colaboradores y los compromisos que hemos establecido con dicho grupo de interés.

Como adherentes al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, reconocemos y respetamos la libertad de asociación y negociación colectiva. Aunque al cierre del 2018 no contamos con un sindicato debido a las buenas relaciones que mantenemos con los colaboradores.



Número de colaboradores

En el 2018 nuestro equipo estuvo conformado por 2642 colaboradores, 31% fueron mujeres y 69% hombres. El 85.65% desempeña sus labores en operaciones remotas.

Cuadro 6.1.1. Número de colaboradores por región y sexo

Número de colaboradores por sexo



Lima, Callao y Lurín 100

Provincias / Operaciones Remotas 724

Total mujeres 824



Lima, Callao y Lurín 279

Provincias / Operaciones Remotas 1539

Total hombres 1818

Número de colaboradores por región



Lima, Callao y Lurín 379

Provincias / Operaciones Remotas 2263

Total de colaboradores 2642

Cuadro 6.1.2. Número de colaboradores por región, sexo y edad

Región	Sexo	Rango de edad	Totales
Lima, Callao y Lurín		Menores de 30 años	45
		Entre 30 y 50 años	49
		Mayores de 50 años	6
		Menores de 30 años	93
		Entre 30 y 50 años	157
		Mayores de 50 años	29
Provincias / Operaciones remotas		Menores de 30 años	339
		Entre 30 y 50 años	363
		Mayores de 50 años	22
		Menores de 30 años	603
		Entre 30 y 50 años	820
		Mayores de 50 años	116
Total			2642

Cuadro 6.1.3. Número de colaboradores por categoría laboral y región

Categoría	Lima, Callao y Lurín	Provincias	Total
Presidencia	1	0	1
Gerencia	19	7	26
Subgerencia	11	0	11
Superintendencia	10	0	10
Jefatura	9	49	58
Supervisión	45	236	281
Administración	102	82	184
Operativo	182	1,889	2071
Total	379	2263	2642

Cuadro 6.1.4. Número de colaboradores por tipo de contrato, región y sexo

Colaboradores	Lima, Callao y Lurín	Provincias/Operaciones remotas	Totales
Plazo indeterminado	61	95	61
♂	20	22	42
♀	41	73	114
Plazo determinado	314	2168	2482
♂	77	702	779
♀	237	1466	1703
Practicantes	4	0	4
♂	3	0	3
♀	1	0	1
Totales	379	2263	2642

Nuevas contrataciones y rotación de personal









En el 2018 tuvimos 2341 nuevas contrataciones: 2157 colaboradores se incorporaron al equipo en operaciones remotas y 184 en Lima. Asimismo, 1426 personas se desvincularon de APC Corporación. El porcentaje anual de rotación fue de 74%, manteniéndose casi en el mismo nivel que en el 2017 (72%).

Cuadro 6.1.5. Número de ingresos por región, sexo y edad

Región	Sexo	Rango de edad	Totales
Lima, Callao y Lurín	♂	Menores de 30 años	28
		Entre 30 y 50 años	26
		Mayores de 50 años	0
	♀	Menores de 30 años	37
		Entre 30 y 50 años	84
		Mayores de 50 años	9
Provincias / Operaciones remotas	♂	Menores de 30 años	361
		Entre 30 y 50 años	328
		Mayores de 50 años	8
	♀	Menores de 30 años	681
		Entre 30 y 50 años	729
		Mayores de 50 años	50
Total			2341



Cuadro 6.1.6. Número de ceses por tipo, edad y región

Rango de edad	Despido				Renuncia			
	Lima, Callao y Lurín		Provincia / Operaciones remotas		Lima, Callao y Lurín		Provincia / Operaciones remotas	
								
Menores de 30 años	2	3	18	59	18	24	183	372
Entre 30 y 50 años	0	16	28	54	23	41	154	382
Mayores de 50 años	0	2	0	6	1	1	6	33
	2	21	46	119	42	66	343	787
Total	188				1238			

6.2. CONDICIONES LABORALES

< 401-2 >> APC 3 >> APC 6 >




Queremos que nuestros colaboradores y colaboradoras se sientan a gusto con su trabajo. Para ello, realizamos distintas actividades que propicien un clima laboral armonioso y seguro en todos los niveles de la empresa.

Promovemos una comunicación horizontal: escuchamos a nuestros colaboradores y colaboradoras y les damos el soporte para que cumplan sus funciones de manera óptima.

Además, para potenciar su experiencia, brindamos beneficios que van más allá de los exigidos por la normativa laboral y aportan a lograr un balance óptimo entre su vida laboral y su vida personal.



Cuadro 6.2. Beneficios más allá de la ley

 Viajes	Oltursa	Todos los colaboradores y colaboradoras tienen 8% de descuento en pasajes. Incluye a nueve familiares directos.
	TURISMOI	Todos los colaboradores y colaboradoras tienen entre 10% y 12% de descuento en paquetes turísticos nacionales e internacionales.
 Educación	Universidad ESAN	Se brinda 10% de descuento en diplomados y maestrías.
	Universidad César Vallejo	Se brinda descuentos en MBA, diplomados y postgrado. Además, nuestros colaboradores y colaboradoras y sus familiares ingresan directamente a la escala 2 del Programa Adultos que Trabajan, y a la escala 3 de las carreras de pregrado regular.
 Otros	Aromas Peruanos	Descuentos en almuerzo buffet y happy hour.

Durante el 2018 se reestructuró el área para darle mayor agilidad a los procesos internos. A raíz de esto, no se realizaron mediciones de clima laboral ni reconocimiento a colaboradores y colaboradoras.

Programa Semana del Bienestar

Esta iniciativa tiene como objetivo contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y colaboradoras mediante la actividad física y control nutricional saludable para evitar enfermedades ocupacionales, y reducir el estrés laboral. Se realiza durante toda una semana con una frecuencia bimensual e incluye tres actividades: evaluación y consultoría nutricional, talleres nutricionales y pausas activas.

En el 2018 llevamos a cabo la Semana del Bienestar en las sedes corporativas de San Isidro, Callao y Lurín.

6.3. LICENCIAS

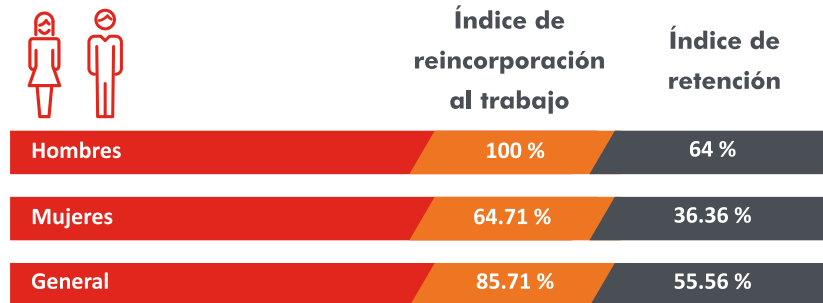
< 401-3 >

Nos preocupamos por el bienestar de nuestras colaboradoras gestantes y en periodo de lactancia. Contamos con un Procedimiento de Protección de la Mujer Gestante y/o en Periodo de Lactancia en el Trabajo que previene su exposición ante cualquier peligro que exceda los límites permisibles para esta condición o que produzca un daño a la madre o el bebé. Como resultado, en muchas ocasiones hemos recolocado a colaboradoras gestantes en puestos y operaciones con menor posibilidad de riesgo.

En el 2018, 42 madres y padres gozaron de licencias: 17 fueron por maternidad y 25 por paternidad. Las mujeres tuvieron 12 semanas de licencia y los hombres 10 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 64.71% 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 64% en hombres y 36.36% en mujeres.

Cuadro 6.3. Índice de reincorporación al trabajo y retención post licencias de maternidad y paternidad



6.4. DESARROLLO DE NUESTRO EQUIPO

< 401-1 >

Nos preocupamos por brindarles oportunidades de desarrollo y línea de carrera a nuestros colaboradores y colaboradoras. Motivamos su crecimiento a través de evaluaciones de desempeño y programas de capacitación que brindan formación continua sobre temas relacionados a nuestros servicios.

Evaluación de desempeño

Cada año realizamos una evaluación de desempeño para medir las competencias organizacionales de cada uno de los colaboradores y colaboradoras y establecer planes de acción que les permitan continuar con su desarrollo profesional.

El proceso de evaluación se basa en la metodología SMART, midiendo el desempeño del colaborador y colaboradora en dos componentes, evaluación por objetivos y evaluación por competencias.

En el 2018 evaluamos a 122 colaboradores y colaboradoras, representando un 4% del total de colaboradores y colaboradoras pertenecientes a APC Corporación. El 34.4% fueron mujeres y el 65.6% hombres.

Cuadro 6.4.1. Número de colaboradores evaluados en el 2018

Categoría			Total
Presidencia	0	0	0
Gerencia y Superintendencia	9	4	13
Jefatura	5	5	10
Supervisión	16	4	20
Administración	24	26	50
Operativo	26	3	29
Total	80	42	122

Línea de carrera

El proceso de línea de carrera se basa en los resultados de la evaluación de desempeño. Para ser promovido, el colaborador debe sobresalir en el proceso anterior, además de cumplir con indicadores establecidos por la nueva posición.

En el 2018 ascendimos a 159 personas. Esto refleja un aumento de 2.53% en promociones, en comparación con el 2017.

Cuadro 6.4.2. Número de colaboradores ascendidos en el 2018

Categoría			Total
Presidencia	0	0	0
Gerencia y Superintendencia	14	5	19
Jefatura	7	1	8
Supervisión	21	7	28
Administración	20	14	34
Operativo	64	6	70
Total	126	33	159

Capacitaciones



La capacitación de nuestro equipo es un factor relevante para la corporación. Nos permite fortalecer sus conocimientos y capacidades, además de contar con personal alineado a la estrategia del negocio.

Anualmente desplegamos un Plan de capacitación y desarrollo, que plantea tres líneas de acción:

- Capacitaciones continuas: cursos orientados a facilitar conocimientos sobre las normas de Calidad, Responsabilidad Social, Atención al Cliente y Salud, Seguridad y Medioambiente.
- Capacitaciones técnicas: cursos para especializar al personal operativo en los diferentes servicios que ofrece la empresa, como gastronomía, hotelería, servicio y atención al cliente.
- Capacitaciones externas: cursos en instituciones educativas conforme a la necesidad de capacitación de nuestro personal.

En el 2018 se capacitó a 1548 colaboradores y colaboradoras. El total de horas invertidas en capacitaciones fueron de 33 803 HH (horas hombre), haciendo un promedio de 22 horas por colaborador.

Cuadro 6.4.3. Número de colaboradores por categoría laboral y región

Categoría			Total de participantes	Horas de Participación	Promedio de horas
Presidencia	0	0	0	0	0
Gerencia y Superintendencia	15	3	18	4864	270
Jefatura	34	7	41	5500	134
Supervisión	124	44	168	6417	38
Administración	27	35	62	1510	24
Operativo	849	410	1259	15 512	12
Total	1049	499	1548	33 803	22

Programa BECA APC

Este programa nace con la finalidad de desarrollar las competencias de nuestros colaboradores y colaboradoras clave, fortaleciendo sus conocimientos dentro de su área de especialización y su identificación con la empresa.

Desde el 2015, 66 colaboradores y colaboradoras han participado con cursos en Centrum PUCP, Tecsup, Le Cordón Bleu, Cámara Nacional de Comercio de Lima y Heavy Duty Training Company. Del total de alumnos a la fecha, el 8% fue acreedor a una promoción.

A partir del año 2017 el alcance del programa se extendió a los puestos operativos.

6.5.DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

< 405-1 >

Fomentamos un ambiente laboral diverso basado en el respeto y la igualdad de oportunidades para todos. Contamos con una Política de Diversidad que define nuestro compromiso en la inclusión de colaboradores y colaboradoras con diferente cultura, género, raza, orientación sexual, y religión.

Este documento se complementa con nuestra Política de Igualdad de Oportunidades que asegura las mismas condiciones para hombres y mujeres en los procesos de selección y contratación de personal, así como un trato en función a sus conocimientos, actitudes, habilidades y méritos.

Desde el 2018 formamos parte de la Comunidad PAR, iniciativa de la empresa social Aequales, que busca conocer y difundir las buenas prácticas y políticas de las organizaciones para promover la equidad de género y diversidad. Como parte de nuestras acciones para evitar la reproducción de estereotipos o sesgos de género, en el 2018 elaboramos una Guía de comunicaciones para la equidad de género, que promueve un lenguaje inclusivo en todas las comunicaciones de la empresa.

Prevención de la violencia y discriminación

En APC Corporación nos comprometemos a mantener un espacio seguro y libre de violencia.

Contamos con políticas de Rechazo a la Violencia y/o Discriminación de Género, de Rechazo al Hostigamiento Laboral en todas sus Expresiones, y un Protocolo 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.



6.6. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

< 403-1 > < 403-2 > < 403-3 >

Mantenemos un enfoque preventivo en salud y seguridad para proteger la integridad de nuestros colaboradores y colaboradoras y evitar la ocurrencia de incidentes en el desarrollo de sus funciones.

Tenemos una Política Integrada de Gestión de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, que establece los lineamientos para la gestión de la seguridad y salud.

Desde el 2018 contamos con una Gerencia de Seguridad, Salud y Medio Ambiente (anteriormente funcionaba como subgerencia). Su trabajo en ese año se centró en estandarizar el Programa Anual de Seguridad en todas las operaciones para garantizar un ambiente laboral sano y seguro, que cumpla con las normas legales vigentes y los procedimientos internos de cada cliente.



En el 2018 reforzamos las capacitaciones en seguridad ofreciendo un entrenamiento adecuado a nuestros colaboradores y colaboradoras respecto a la prevención de accidentes y enfermedades.

Durante la inducción general de nuevo personal capacitamos acerca de la importancia que tiene la seguridad y salud en el trabajo, además de las normas básicas que deben cumplir durante su permanencia en las instalaciones (propias o de cada cliente). La duración de la charla varía de acuerdo con el régimen de cada operación. En el caso del régimen minero, la duración es de ocho horas por cuatro días.

Todos los días, antes de empezar la jornada laboral, realizamos charlas preventivas de cinco minutos, donde reforzamos el comportamiento proactivo del personal ante los peligros asociados a su trabajo. Además, desarrollamos capacitaciones de emergencia y simulacros con una frecuencia bimensual para desarrollar habilidades proactivas en casos de emergencia en plantas industriales.



Cuadro 6.5.1. Horas de capacitación en SST por categoría laboral

Categoría			Total participantes
Presidencia	4.8	3.5	8.3
Gerencia y Superintendencia	4.6	3.8	8.4
Jefatura	5.2	4.2	9.4
Supervisión	4.6	4.3	8.9
Administración	4.1	4.7	8.8
Operativo	6.2	5.7	11.9
Total	29.5	26.2	55.7

Como parte de las capacitaciones, en el 2018 desarrollamos el Programa de liderazgo a líneas de mando, con el objetivo de empoderar a los jefes y supervisores de HSE y reforzar su gestión de recursos humanos. Participaron 265 colaboradores, 233 de ellos fueron de operaciones y 32 de la sede corporativa.

Cuadro 6.5.2. Número de colaboradores que participaron en el Programa de liderazgo a líneas de mando

Lima, Callao y Lurín

Hombres	12
Mujeres	20
Total	32

Operaciones





Hombres	126
Mujeres	107
Total	233

Contamos con una matriz IPERC (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgo Continuo) por puesto de trabajo y área relacionada. De acuerdo con nuestras actividades, los puestos con mayor riesgo son: ayudante de cocina, almaceneros y conductores.





En el año 2018, en Lima tuvimos una tasa de frecuencia de accidentes (TFA) de 0.637 en hombres y 0.42 en mujeres. Mientras que en operaciones tuvimos 0.637 en hombres y 0.212 en mujeres. Con relación a la tasa de días perdidos (TDP), en Lima registramos 2.76 en hombres y 10.41 en mujeres. En el caso de operaciones, tuvimos 76.06 en hombres y 0.212 en mujeres. Nuestro índice de accidentabilidad aumentó a 0.259, comparado con el 0.089 que tuvimos en el 2017. Esto se debe a que en la primera mitad del año no había un procedimiento de seguridad y salud en el trabajo estandarizado.



Cuadro 6.5.3. Indicadores de seguridad y salud en el trabajo para empleados

Indicadores	Lima, Callao y Lurín		Operaciones	
				
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)	0.637	0.424	0.637	0.212
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	0	0	0	0
Tasa de días perdidos (TDP)	2.76	10.41	76.06	0.212
Tasa de absentismo laboral (TAL)	4.400	2.500	5.700	3.600
Muertes por accidentes laborales	0	0	0	0
Muertes por enfermedades profesionales	0	0	0	0

Cuadro 6.5.4. Tipos de accidente por operación y sexo

Tipo de accidente	Lima, Callao y Lurín		Operaciones	
				
Nivel 1: Accidentes con primeros auxilios	2	0.1424	14	13
Nivel 2: Accidentes con tratamiento médico	0	1	2	3
Nivel 3: Accidentes con días perdidos	3	2	3	1
Nivel 4: Accidentes incapacitantes	0	0	0	0
Nivel 5: Accidentes mortales	0	0	0	0

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo

Disponemos del Procedimiento de Conformación de Comité y Subcomité de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este documento 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. Al cierre del 2018, contamos con subcomités en las operaciones de Antamina, Quellaveco, Lote 192, Contonga, Las Bambas y Mina Justa. 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 Plan y Programa Anual 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.
- Vigilar el cumplimiento de la legislación, las normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud en el lugar de trabajo; así como, el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Verificar el cumplimiento y eficacia de sus recomendaciones para evitar la repetición de los accidentes

Gestión de la seguridad en proveedores

El 2018 elaboramos un procedimiento de evaluación de proveedores para verificar el cumplimiento de los criterios de seguridad en sus procesos. Así evaluamos a 4 proveedores de servicios de izaje, transporte de carga y transporte de MATPEL en base a los siguientes temas: gestión de personal, emergencias, prevención de riesgos, procedimientos operativos en seguridad, cumplimiento de requisitos legales y responsabilidades como proveedor.







07

**GESTIÓN DEL
MEDIO AMBIENTE**

<102-11>

Estamos sumamente comprometidos con la implementación de prácticas de gestión medioambiental. En ese sentido, desarrollamos programas, planes y acciones que reducen los principales impactos causados por nuestras actividades, y contribuyen con la sostenibilidad del planeta.

Trabajamos alineados al cumplimiento de la Política de Sistema Integrada de Gestión de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio ambiente. Contamos con un Plan de Manejo Ambiental (PMA), el cual es elaborado anualmente e incluye las medidas de prevención, control y mitigación de nuestros impactos ambientales en las operaciones donde brindamos servicios.

También disponemos de un Plan de Emergencias que describe los procedimientos para afrontar de manera adecuada las afectaciones ambientales que se presenten durante la ejecución de nuestras tareas. Estas herramientas son diseñadas bajo el enfoque de la norma internacional ISO 14001:2015.

En el 2018 destinamos S/68 000.00 a la gestión ambiental. A lo largo del año se realizaron campañas y capacitaciones ambientales destinadas a sensibilizar a nuestros colaboradores y colaboradoras.

Además, reforzamos nuestra estructura organizacional, designando para el 2019 un responsable corporativo para liderar el área de Medio Ambiente, bajo la supervisión de la Gerencia de Seguridad, Salud y Medio Ambiente.

7.1. HUELLA DE CARBONO

< 305-1 > < 305-2 > < 305-3 >

En APC Corporación medimos nuestra huella de carbono desde el 2016. Esta acción nos permite identificar oportunidades de mejora en temas de eficiencia ambiental y establecer acciones para los próximos años.

La huella de carbono (HC), en el 2018, fue de 1192.30 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e). Para esta medición se consideró las actividades realizadas en las oficinas de Lima, Moquegua, Cuzco, Nazca y Huaraz, así como también los centros de distribución que se encuentran en el Callao, Lurín y el Centro de Producción de Moquegua.

En el 2018, la HC per cápita fue de 5.96 tCO₂e, reduciéndose un 10% en comparación del año anterior (6.6 tCO₂e per cápita). Este indicador evidencia las emisiones de cada colaborador de APC Corporación, que trabajó dentro de las sedes ubicadas en el límite de la organización durante ese año.

Cuadro 7.1.1. Resultados Huella de Carbono 2018



Cuadro 7.1.2. Huella de Carbono 2018 por alcance y tipo de emisión

Alcances		Emisiones				Año 2018	
	Tipo	CO ₂ (t)	CH ₄ (tCO ₂ e)	N ₂ O (tCO ₂ e)	HFC (tCO ₂ e)	tCO ₂ e	Porcentaje
Alcance 1: Emisiones directas						655.16	54.95 %
Consumo de gases refrigerantes	F	-	-	-	304.60	304.60	25.55 %
Consumo de balones de cocina	F	37.48	1.03	0.08	-	38.54	3.23 %
Combustibles de vehículos propios de la empresa	M	307.24	0.46	4.33	-	312.03	26.17 %
Alcance 2: Emisiones Indirectas						194.96	16.35 %
Emisiones por consumo de energía eléctrica	E	194.95	-	-	-	194.96	16.35 %
Alcance 3: Otras emisiones Indirectas						342.19	28.70 %
Consumo de agua	F	-	0.62	-	-	0.62	0.05 %
Consumo de papel	F	8.54	-	-	-	8.54	0.72 %
Combustibles de combustible del personal corporativo	M	42.40	0.06	0.60	-	43.06	3.61 %
Viaje en avión	M	192.00	0.04	1.59	-	193.63	16.24 %
Viajes terrestres nacionales	M	96.32	0.00	0.00	-	96.33	8.08 %
Total		878.93	2.22	6.56	304.60	1192.30	100.00 %

E: Estática, M: Móvil, F: Fugitivas

La HC del 2018 representa un aumento del 23.74% de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), con respecto a las emisiones del 2017, en donde se generaron 963.59 tCO₂e.

Cuadro 7.1.3. Comparación de Huella de Carbono año 2017 y 2018



2017	963.59
2018	1192.30

Este aumento se debe principalmente al crecimiento económico de APC Corporación en los dos últimos años. En el 2018, incrementamos la inversión en nuestros procesos debido al ingreso de nuevos clientes, lo cual se ve reflejado en la construcción de nuestro Centro de Producción en Moquegua y la adquisición de más oficinas, en Lima. La puesta en marcha del Centro de Producción demandó un consumo constante de energía para mantener los estándares en la cadena de frío, así como de balones de cocina.

Además, contratamos a más personal. Esto generó un mayor número de viajes de supervisión (vía terrestre y aérea), y un aumento en el consumo de combustible por parte del personal corporativo y de los vehículos propios de la empresa.

A pesar de ello, las medidas que implementamos para reducir el consumo de agua, gases refrigerantes y papel dieron resultados favorables. El consumo de agua se mantuvo muy semejante al año 2017. El uso de gases de refrigerantes disminuyó en un 20%, debido a que los procesos de mantenimiento se manejaron eficientemente y los equipos de refrigeración instalados en el Centro de Producción son nuevos. De igual manera, logramos reducir el consumo de papel A4 y A3 en un 9%.



7.2. RESIDUOS SÓLIDOS

En APC Corporación somos conscientes de la gran cantidad de residuos que generamos. Por ello, fortalecemos en nuestros colaboradores y colaboradoras una cultura que asegure la correcta segregación de los residuos.

Contamos con un Procedimiento de Gestión de Residuos que establece los lineamientos para una gestión integral de los residuos sólidos de la empresa. Tenemos contenedores de residuos correctamente rotulados en todas las operaciones donde brindamos servicios para evitar agentes contaminantes. Además, 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.

Cuadro 7.2. División de residuos sólidos

Logística: empaques y envoltorios	<ul style="list-style-type: none"> - No peligrosos: cartones, cintas de embalaje, plásticos en mal estado, parihuelas - Peligrosos: cartuchos de tinta, empaque de productos peligrosos
Servicio de alimentación: alimentos e insumos EPP	<ul style="list-style-type: none"> - No peligrosos: restos de alimentos, residuos de orgánicos - Peligrosos: EPP en mal estado
Servicio de limpieza y MTTO	<ul style="list-style-type: none"> - Peligrosos: envases de productos químicos, EPP en mal estado
Gestión y administración: útiles de oficina, escritorio y TI	<ul style="list-style-type: none"> - No peligrosos: papel usado, periódicos y revistas - Peligrosos: cartuchos de tinta, batería de laptop en mal estado

Adicionalmente, capacitamos a nuestros colaboradores, desde la inducción, con el fin de sensibilizarlos en la clasificación y disposición de residuos sólidos. Desde el 2017 desarrollamos la campaña “Piensa, Aliméntate y Reduce”, en todos los comedores donde ofrecemos servicio de alimentación. Su objetivo es concientizar al colaborador a servirse solo la cantidad de alimentos que va a consumir y minimizar el número de desechos.

En el 2018 iniciamos un Programa de Compostaje para darle un valor agregado a los residuos sólidos generados en nuestra Planta de Frutas y Verduras, en Moquegua, y mitigar el impacto ambiental producido por nuestros procesos.






7.3. RECICLAJE

Nos preocupamos en darle una segunda vida útil a los residuos. Tenemos una directriz interna de uso de papel y reciclaje, dentro de nuestro Procedimiento de Gestión de Residuos.

Como parte de nuestras buenas prácticas, donamos los residuos no peligrosos a la Asociación EMAUS para posteriormente ser comercializados a empresas recicladores por tipo de residuo. En el 2018, donamos un total de 5313.5 kg de residuos reaprovechables (plástico, cartón y tóner).

Cuadro 7.3. Residuos sólidos no peligrosos reaprovechables

Lurín		San Isidro
		
Plásticos	Papeles y cartones	Tóner
2252 Kg / Año	3045 Kg / Año	16.5 Kg / Año
Total		
5313.5 Kg / Año		

Asimismo, entregamos 250 kg. de desechos de papel a la organización Aldeas Infantiles SOS. Contribuyendo a cumplir con los objetivos de alimentación de niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo su responsabilidad y custodia en las aldeas infantiles a nivel nacional.

Durante el 2018, empezamos a reciclar los baldes de mayonesa y detergente que usamos en cocina. Se coordinó su limpieza y se les colocó señaléticas para darles un nuevo uso como tachos de limpieza y en la segregación de aceites usados.



7.4. 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 impactamos en la calidad para el tratamiento precirculado en las diversas plantas de tratamiento.

En el 2018 hicimos tratamiento de agua potable (PTAP) de los puntos de captación de ríos, lagos o acumulación de lluvia. Las operaciones que cuenta con este sistema son: Quellaveco, Mina Justa, Lote 192 y Contonga.

7.4. Esquema de funcionamiento de una Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP

Etapa	Descripción
Toma del río:	Punto de captación de las aguas. Impide la penetración de elementos de gran tamaño (ramas, troncos, peces, etc.).
Desarenador:	Sedimenta arenas que van suspendidas para evitar dañar las bombas de agua.
Bombas de baja presión:	Toman el agua directamente de un río, lago o embalse, enviando el agua cruda a la cámara de mezcla.
Cámara de mezcla:	Se agrega productos químicos al agua. Los principales son los coagulantes (sulfato de alumina), alcalinizantes (cal).
Decantador:	El agua llega velozmente a una pileta muy amplia donde reposa, permitiendo que se depositen las impurezas en el fondo. Para acelerar esta operación, se agregan coagulantes al agua que atrapan las impurezas formando pesados coágulos. El agua sale muy clarificada y junto con la suciedad quedan gran parte de las bacterias que contenía.
Filtro:	El agua decantada llega hasta un filtro donde pasa a través de sucesivas capas de arena de distinto grosor. Sale prácticamente potable.

Desinfección:

Para asegurar aún más la potabilidad del agua, se le agrega cloro que elimina el exceso de bacterias y, lo que es muy importante, su desarrollo en el recorrido hasta las viviendas.

Bombeo de alta:

Toma el agua del depósito de la ciudad.

Depósito:

Desde donde se distribuye a toda la ciudad.

Control final:

Antes de llegar al consumo, el agua es controlada por operadores expertos, que analizan muestras tomadas en distintos lugares del sistema con controles internos y externos (laboratorios acreditados en periodo determinado con el cliente).

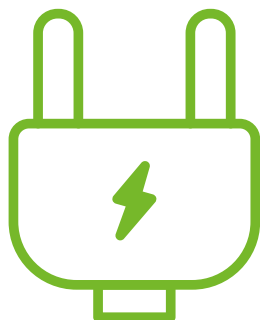


7.5. ENERGÍA

A lo largo del 2018, priorizamos la gestión energética debido al incremento de oficinas y ambientes operativos para el desarrollo de corporación. Realizamos actividades de sensibilización para el uso eficiente de la energía por parte de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Según la última medición de Huella de Carbono, nuestro consumo energético en el 2018 fue de 603800.876 kWh. Esta información incluye el consumo energético de las oficinas de Lima, Moquegua, Cuzco, Nazca y Huaraz. Durante ese año, implementamos un Centro de Producción en Moquegua, lo cual demandó un consumo constante de energía para mantener los estándares en la cadena de frío.

Cuadro 7.5. Consumo energético en el 2018



Cusco	1113 kWh
Huaraz	2071 kWh
Nazca	1663 kWh
Callao	312784 kWh
Lurín	61876.0259 kWh
San Isidro	67642 kWh
Moquegua	156651.85 kWh
Total	603800.876 kWh





En el 2018 destinamos S/68 000.00 a la gestión ambiental.





08

**CONTENIDO
GRI**

<102-55>

Estándar GRI	Contenido	Página	Sección
GRI 101 Fundamentos 2016			
Contenidos Generales			
GRI 102 Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización		
	102-1 Nombre de la organización	3, 5	-
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	15, 46	-
	102-3 Ubicación de la sede	3	-
	102-4 Ubicación de operaciones	59	-
	102-5 Propiedad y figura legal	15	-
	102-6 Mercados servidos	59	-
	102-7 Tamaño de la organización	16, 73	-
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	73	-
	102-9 Cadena de suministro	39, 68	-
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	39	-
	102-11 Principio o enfoque de precaución	39, 87	-
	102-12 Iniciativas externas	21	-
	102-13 Afiliación a asociaciones	15, 21	-
	Estrategia		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-9	-
	Ética e integridad		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	17	-
	Gobernanza		
	102-18 Estructura de gobernanza	36	-
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	36	-
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	36	-
	Participación de los grupos de interés		
	102-40 Lista de grupos de interés	27	-
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	73	-
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	27	-
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	27	-
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	27	-
	Prácticas para la elaboración de informes		
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	37	-
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	30	-
	102-47 Lista de temas materiales	30	-
	102-48 Re-expresión de la información	5	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Sección
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	5	-
	102-50 Periodo objeto del informe	5	-
	102-51 Fecha del último informe	5	-
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	5	-
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	3, 5	-
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	5	-
	102-55 Índice de contenidos	97	-
	102-56 Verificación externa	5	-
Desempeño económico			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	37-38	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	37-38	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37-38	-
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	37	-
Prácticas de adquisición			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	39-40	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39-40	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39-40	-
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	39, 68	-
Emisiones			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	87-89	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	87-89	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	87-89	-
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	87	-
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	87	-
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	87	-
Empleo			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	73-84	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	73-84	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	73-84	-
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	73, 78	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Sección
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	76	-
	401-3 Permiso parental	77	-
Salud y seguridad en el trabajo			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	81-84	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81-84	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81-84	-
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	81	-
	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	81	-
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	81	-
Formación y enseñanza			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	78, 79	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	78, 79	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	78, 79	-
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	78	-
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	78	-
Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	80	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	80	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	80	-
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	73, 80	-
Comunidades locales			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	64-70	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	64-70	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	64-70	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Sección
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	64	-
Cumplimiento socio ambiental			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	64-70	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	64-70	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	64-70	-
GRI 419: Comunidades locales 2016	419-1 Incumplimiento de la leyes o normativas en el ámbito social o económico	64	-
Atención al cliente			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	59-61	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	59-61	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59-61	-
APC 1	Atención al cliente	59	-
Calidad del servicio			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	56-59	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	56-59	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56-59	-
APC 2	Calidad del servicio	56	-
Clima laboral			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	76, 77	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	76, 77	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76, 77	-
APC 3	Clima laboral	76	-
Posicionamiento y reputación			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	59-61	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	59-61	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59-61	-
APC 4	Posicionamiento y reputación	59	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Sección
Socio estratégico			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 APC 5	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	46-55	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46-55	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46-55	-
	Socio estratégico	46, 64	-
Comunicación interna			
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 APC 6	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	76, 77	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	76, 77	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76, 77	-
	Comunicación interna	76	-



AGRADECIMIENTOS

APC Corporación agradece a las áreas que participaron en la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2018. De manera especial queremos reconocer a las siguientes personas:

Presidencia de APC Corporación, Sr. Manuel Acuña Alfaro

Gerencia General, Sr. Manuel Acuña Forno

Gerencia Central de Operaciones, Sr. Joseph Zamora Silva

Gerencia de Finanzas, Sr. Jorge Broggi

Gerencia Comercial, Sr. Alvaro Acuña

Gerencia de Recursos Humanos, Sr. Johan Moran

Gerencia de Responsabilidad Social, Srta. Diana Fuster Salazar

Gerencia de Logística, Sr. Raúl Centurión

Gerencia de Calidad, Sr. Percy Arroyo Amaya

Gerencia de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente Sr. Edwin Cosme

Subgerencia de Asuntos Corporativos, Srta. Melissa Leveratto

Subgerencia de Sistemas Integrados de Gestión, Srta. Karen Jauregui

Analista de Responsabilidad Social, Gabriela Pfennig



Av. Camino Real #456 oficina 1601 - San Isidro
(51) 627 1272
apc.com.pe