



APC[®]

SIÉNTETE EN CASA

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2019



APC®

SIÉNTETE EN CASA



APC CORPORACIÓN

(102-1) (102-3) (102-53)

Invitamos a nuestros grupos de interés a compartir sus opiniones, consultas y/o sugerencias referentes a nuestro Reporte de Sostenibilidad 2019 a:

Dirección:

APC Corporación S.A.

CARRETERA PANAMERICANA SUR KM. 29.5 Int. H11B Zona Industrial Lurín
(MEGACENTRO LURÍN)

Lima – Perú

Correo electrónico: dfuster@apccorporacion.com

Con la asesoría de CTC Consultores informes@ctc.la

Elaboración de contenidos GRI: Ricardo Cuba– CTC Consultores

Revisión: Gabriela Pfenning – APC Corporación

Aprobación: Diana Fuster – APC Corporación

Desarrollo editorial: Krenova- Comunicación Estratégica

01

**Carta de la
Alta Dirección**

02

**Lo más
destacado
del 2019**

03

**Acerca
del reporte**

04

**Sobre APC
Corporación**

05

**Enfoque en un
crecimiento
responsable**

3.1. Materialidad

4.1. Perfil de la empresa
4.2. Nuestros servicios
4.3. Nuestra estrategia
4.4. Adhesiones
institucionales
4.5. Premios y distinciones

5.1. Gobierno corporativo
5.2. Gestión ética
5.3. Desempeño económico
5.4. Cadena de suministro
5.5. Gestión de riesgos

CONTIENE

CONTENIDO

06

Enfoque en el cliente

- 6.1. El cliente en el centro
- 6.2. Gestión de la calidad
- 6.3. Gestión de proyectos

07

Enfoque social

- 7.1. Nuestro enfoque de responsabilidad social
- 7.2. Promoción y difusión de la responsabilidad social
- 7.3. Desarrollo social
- 7.4. Filantropía estratégica
- 7.5. Trabajo conjunto

08

Enfoque en el talento

- 8.1. Principales cifras de colaboradores y colaboradoras
- 8.2. Formación
- 8.3. Clima laboral
- 8.4. Diversidad e igualdad de oportunidades
- 8.5. Salud y seguridad en el trabajo

09

Enfoque ambiental

- 9.1. Huella de carbono
- 9.2. Comparación con Huella de carbono 2018
- 9.3. Indicador Huella de Carbono per cápita 2019

10

Índice GRI

01 | CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN







CARTA

PRESIDENCIA

EJECUTIVA

(102-14)

El 2019 fue un año que significó asumir diversos retos como empresa, y podemos decir con orgullo que APC Corporación logró mantenerse como unas de las líderes en el rubro de alimentación colectiva, hotelería, recreación y los demás servicios que, mantuvieron la calidad que nos caracteriza y sobre todo con un enfoque de atención al cliente.

En el 2019 nuestra familia de colaboradores y colaboradoras ascendió a más de 3400, de todas las operaciones, a quienes le debemos el éxito de los logros alcanzados, y quienes son nuestro recurso más valioso y día a día logran materializar los valores y creencias en los que se forja nuestra empresa. APC Corporación es un reflejo de nuestro Perú, y estamos orgullosos que peruanas y

EN EL 2019
NUESTRA FAMILIA DE
COLABORADORES Y
COLABORADORAS
ASCENDIÓ A MÁS DE
3400, DE TODAS LAS
OPERACIONES, A
QUIENES LE
DEBEMOS EL ÉXITO
DE LOS LOGROS
ALCANZADOS, Y
QUIENES SON
NUESTRO RECURSO
MÁS VALIOSO Y DÍA
A DÍA LOGRAN
MATERIALIZAR LOS
VALORES Y
CREENCIAS EN LOS
QUE SE FORJA
NUESTRA EMPRESA.

peruanos luchadores sean parte del prestigio obtenido a lo largo de más de 41 años de experiencia.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se reflejó más que años anteriores, logrando insertar a más proveedores y proveedoras locales a nuestra cadena de valor, contribuyendo a mejorar sus procesos y por ende consolidarse como empresas más competitivas en el mercado. Así mismo, la contratación local mediante el programa APC Chamba, logró insertar a hombres y mujeres de la comunidad, quienes se encontraban en un estado de vulnerabilidad y exclusión del mercado laboral, logrando insertarse gracias a la capacitación brindada por APC.

Por último nuestras capacitaciones, lograron beneficiar a diversas comunidades en la costa, sierra y selva del Perú, acercando la calidad del servicio de APC a cientos de familias peruanas. Este es nuestro quinto reporte de sostenibilidad, y en él plasmamos en acciones y en compromisos, la visión de ser una empresa socialmente responsable, con un genuino y valioso lazo con nuestros grupos de interés, que ejecuta sus actividades dentro de los principios de la ética, responsabilidad social, y respeto por el medio ambiente.

Compartimos este reporte, con la firme convicción de seguir siendo una empresa líder, con el servicio de calidad y excelencia que nos caracteriza, y contribuyendo con el desarrollo del país.

Atentamente,
Manuel Enrique Acuña Alfaro
Presidente Ejecutivo



CARTA

GERENCIA

GENERAL

(102-14)

Me complace compartir con todos nuestros grupos de interés, el quinto reporte de sostenibilidad, que plasma nuestra gestión operativa, económica y social, basados en valores corporativos como el respeto al medio ambiente, conducta ética, derechos humanos y responsabilidad social.

En el año 2019, continuamos consolidando nuestra presencia a lo largo de todo el

territorio nacional, incrementando nuestras ventas en un 93%, lo cual nos ubica como líder del mercado. En este año logramos la renovación del contrato con nuestro cliente Antamina por 5 años, lo cual es un reflejo de nuestra gestión de excelencia, responsabilidad, calidad y sostenibilidad. Atendimos el desarrollo y crecimiento de los proyectos de construcción mas importantes en el sector minero como son Quellaveco y Mina Justa.

Realizamos la primera auditoria interna para la certificación trinorma, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, el cual nos emitió importantes avances en este camino, y a su vez permitió identificar las oportunidades de mejora continua, convirtiéndolas en planes de acción para lograr nuestra próxima certificación.

Nuestros colaboradores y colaboradoras son el recurso más importante, de nuestra compañía,

LAS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, PROTAGONIZARON UN PAPEL IMPORTANTE DURANTE EL 2019, CON EL INICIO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA APC SÚPER HIERRO, QUE BUSCA CONTRIBUIR CON LA LUCHA CONTRA LA ANEMIA EN NUESTRO PAÍS.

Atentamente,
Manuel Acuña Forno
Gerente General

es por ello que aumentamos los beneficios para su bienestar, como días adicionales de paternidad y maternidad. Esta práctica busca una mejora en el balance de la vida laboral-familiar, con mayor compromiso y fidelización hacia la compañía. Hemos fortalecido nuestras capacitaciones en prevención del hostigamiento laboral y sexual, y la prevención de violencia y discriminación dentro de nuestras operaciones con la finalidad de promover ambientes seguros y saludables para todos y todas.

Las acciones de Responsabilidad Social, protagonizaron un papel importante durante el 2019, con el inicio de la implementación del programa APC Súper Hierro, que busca contribuir con la lucha contra la anemia en nuestro país, logrando ejecutar de manera exitosa la primera edición del programa en la región Moquegua. También desarrollamos el primer programa de voluntariado, con el cual se busca involucrar a los colaboradores y colaboradores en favor de las poblaciones vulnerables.

Estas iniciativas se suman a nuestros programas sociales existentes como el APC Chamba, el cual logró ser premiado en el importante concurso de “Buenas Prácticas Laborales” del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, como una práctica responsable, que promueve la inclusión al mercado laboral de cientos de peruanos y peruanas de bajos recursos. También es importante recalcar que las compras locales se incrementaron en un 77%, logrando impactar positivamente en la dinamización de la economía local de las comunidades donde operamos. En especial de las mujeres proveedoras como María Elisa Coaila Fernández, a quien nominamos para la Orden al Mérito Mujer 2019, organizado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, de la cual salió victoriosa en la categoría “Actividad Destacada en el Ámbito Empresarial. Finalmente, gracias a nuestra gestión de responsabilidad social, fuimos reconocidos por cuarto año consecutivo como Empresa Socialmente Responsable.

El año 2019 ha sido un año de crecimiento y desarrollo para nuestra compañía, gracias al esfuerzo y compromiso de cada uno de nuestros colaboradores que contribuyen a que seamos una gran empresa. Finalmente con mucho orgullo les presento nuestro Reporte de Sostenibilidad 2019 y los invito a conocer nuestros logros que nos comprometen a seguir fortaleciendo día a día nuestra gestión social en beneficio de nuestro querido país.

02 | LO MÁS DESTACADO DEL 2019





APC

02

LO MÁS DESTACADO DEL 2019

(102-7)

12
02

41
años

en el mercado



Más de
14 000
comensales
atendidos
diariamente



370.57
millones de soles
en ingresos



223.91
millones de soles
en compras a
proveedores



2158
proveedores



12

clientes en 9
regiones del
Perú



88.7 %

de satisfacción en
nuestra operación
mejor evaluada



3544

colaboradores y
colaboradoras



10 %

de reducción en
nuestra Huella de
Carbono per cápita



100%
peruanos



03



ACERCA DE ESTE REPORTE

(102-48) (102-49) (102-50) (102-51) (102-52) (102-54) (102-56)





03

NUESTRO QUINTO REPORTE DE SOSTENIBILIDAD REPRESENTA UN COMPROMISO DE TRANSPARENCIA CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

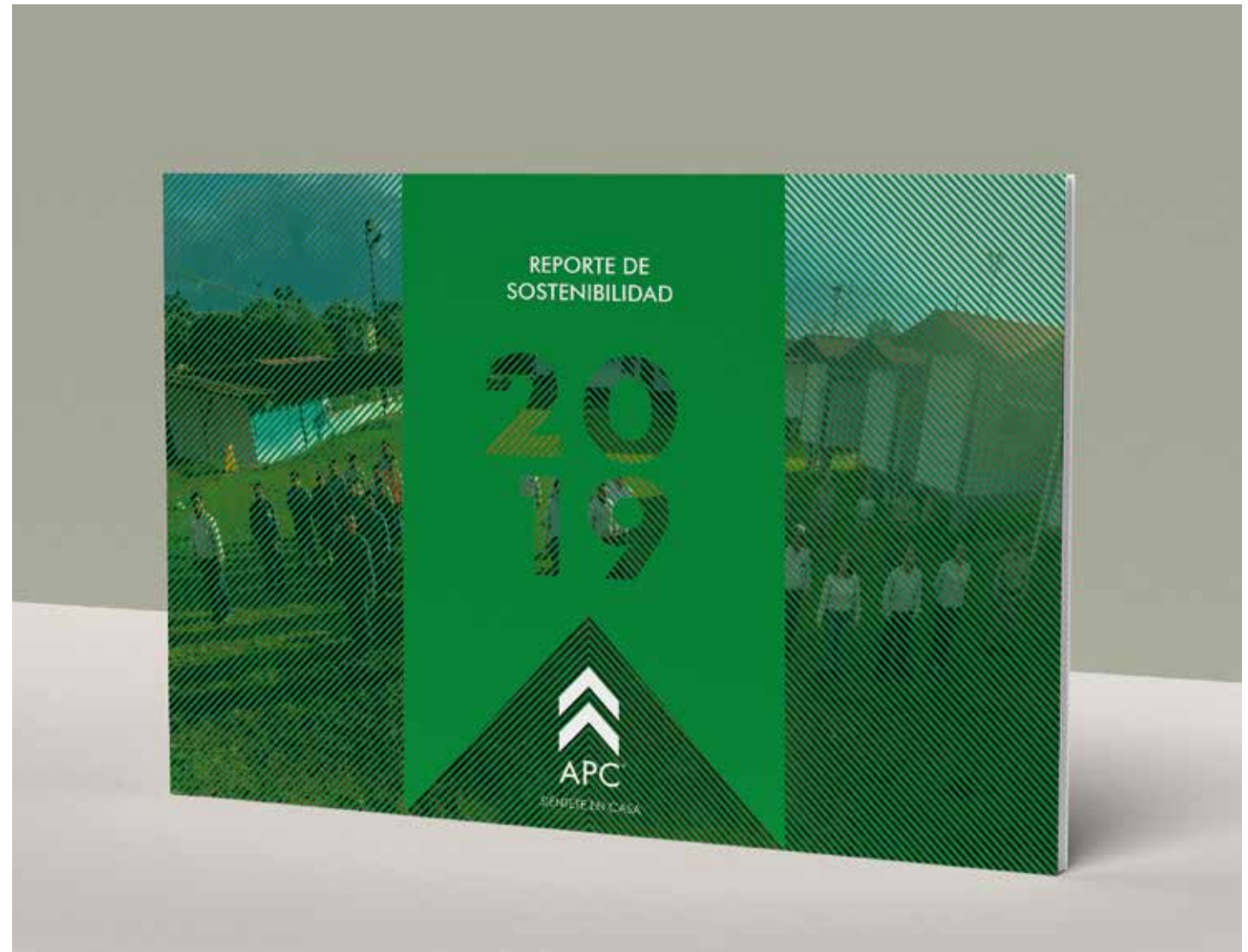
Este reporte comunica el trabajo que realizamos anualmente en materia económica, social y ambiental para potenciar nuestra gestión como empresa sostenible y generar relaciones de reciprocidad con nuestro entorno.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial, y considera las pautas para la publicación de las Comunicaciones de Progreso del Pacto Global, iniciativa mundial de la cual somos signatarios desde el 2015.

Para garantizar que el contenido aborda las prioridades de nuestros grupos de interés, realizamos acciones de consulta a colaboradores y colaboradoras, clientes, miembros de la comunidad y proveedores sobre los temas que consideran relevantes en su relación con la empresa.

Asimismo, incluimos aquellos temas que la compañía considera importantes para el desempeño del negocio.

Todo el proceso de elaboración del reporte fue liderado por la Gerencia de Responsabilidad Social con la asesoría de consultores externos, a fin de asegurar la objetividad en las diferentes etapas. Su contenido no cuenta con verificación externa.

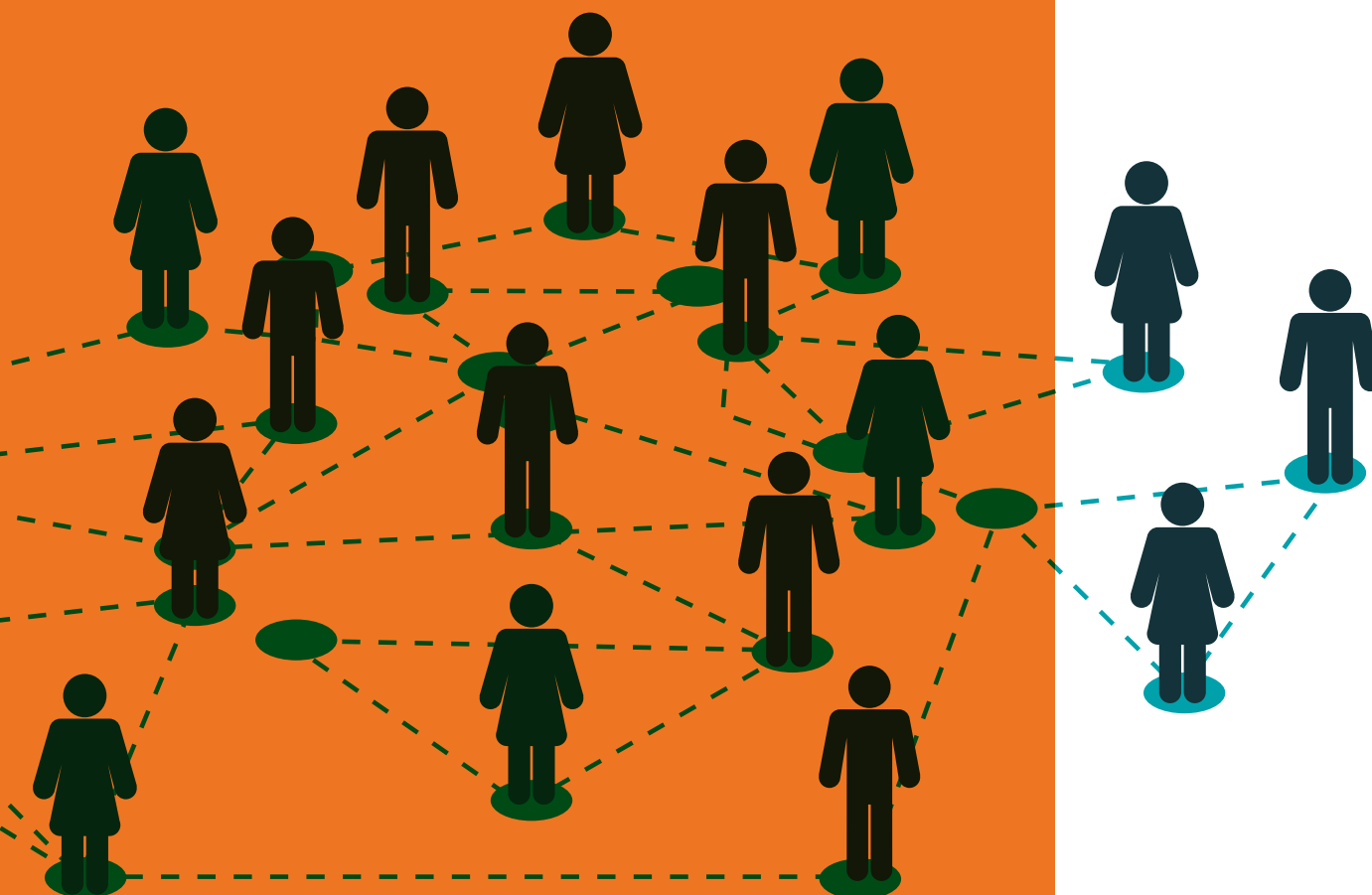


3.1.

MATERIALIDAD

(102-44) (102-46) (102-47)

La identificación de temas materiales o materialidad se desarrolló siguiendo los principios de los estándares GRI, con el objetivo de responder a los puntos que tienen un valor significativo para nuestros grupos de interés y la compañía.



A continuación, contamos el proceso que desarrollamos para identificar los temas materiales:

Revisión

Para la definición de los contenidos de este reporte, mantuvimos los temas presentados en el proceso de materialidad realizado en el 2018.

Identificación

Identificamos los temas relevantes para APC Corporación a través de entrevistas a las principales gerencias de la empresa. Para la identificación de expectativas de nuestros grupos de interés se desarrolló un proceso de encuestas online, en las cuales participaron proveedores, miembros de la comunidad, clientes, colaboradores y colaboradoras. Las expectativas de los grupos de interés fueron evaluadas utilizando la metodología de madurez propuesta por AccountAbility, basada en las normas internacionales AA1000 y nuestros impactos fueron priorizados de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia y riesgo.

Priorización

Como resultado de la etapa anterior obtuvimos una lista de expectativas de los grupos de interés y otra de la empresa. Para priorizar las expectativas, tanto de la empresa como de los grupos de interés, utilizamos una encuesta donde se les pidió valorar cuán importantes son cada uno de estos temas.

Validación

La Gerencia de Responsabilidad Social validó los aspectos GRI y aquellos propios del negocio. Obtuvimos una lista de 16 temas importantes o materiales, a los que se les otorgó un aspecto GRI asociado. Para aquellos temas materiales que no coinciden con los aspectos GRI se establecieron indicadores propios.

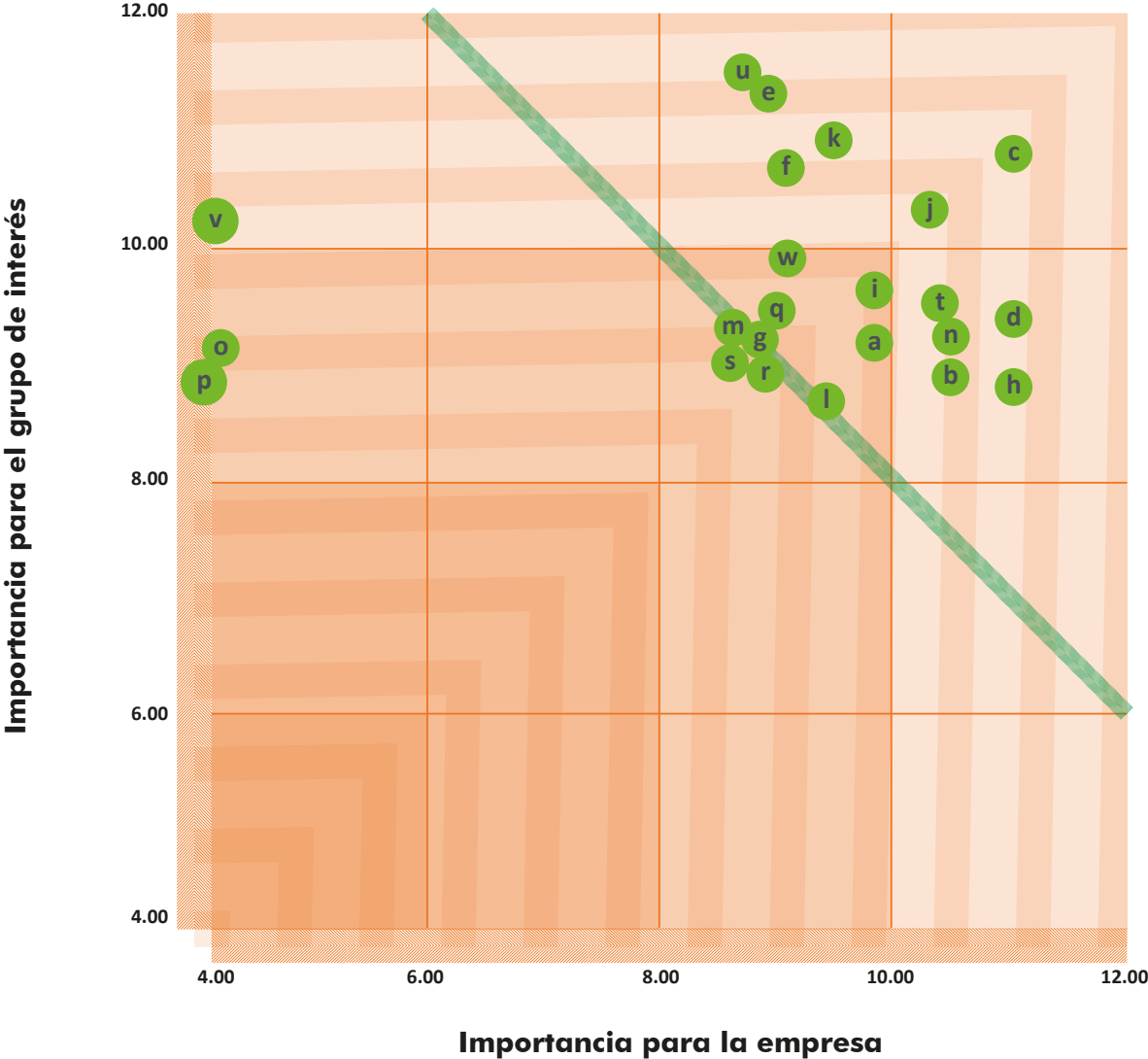
Cuadro 3.1. Lista de aspectos materiales

Temas materiales	Aspecto GRI asociado	Cobertura	Grupo de interés vinculado
Atención oportuna al cliente	Propio	Interna y externa	Clientes
Desempeño económico	Desempeño económico	Interna	Accionistas
Salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en el trabajo	Interna	Colaboradores y colaboradoras
Pago oportuno a proveedores	Prácticas de adquisición	Interna	Proveedores
Clima laboral	Propio	Interna	Colaboradores y colaboradoras
Capacitación a colaboradores y colaboradoras	Formación y desarrollo	Interna	Colaboradores y colaboradoras
Calidad del servicio	Propio	Interna y externa	Clientes
Buenas relaciones con las comunidades	Comunidades locales	Interna y externa	Comunidad
Gestión ética	Ética e integridad	Interna	Accionistas, colaboradores, colaboradoras y proveedores
Aportes a la comunidad	Comunidades locales	Interna y externa	Comunidad
Contratación local	Comunidades locales	Interna y externa	Comunidad
Homologación de proveedores	Propio	Interna	Proveedores
Buen desempeño ambiental	Cumplimiento socio ambiental	Interna y externa	Todos
Evaluación del desempeño	Formación y desarrollo	Interna	Colaboradores y colaboradoras
Continuidad del contrato de proveedores	Propio	Interna	Proveedores
Capacitación de proveedores	Propio	Interna	Proveedores

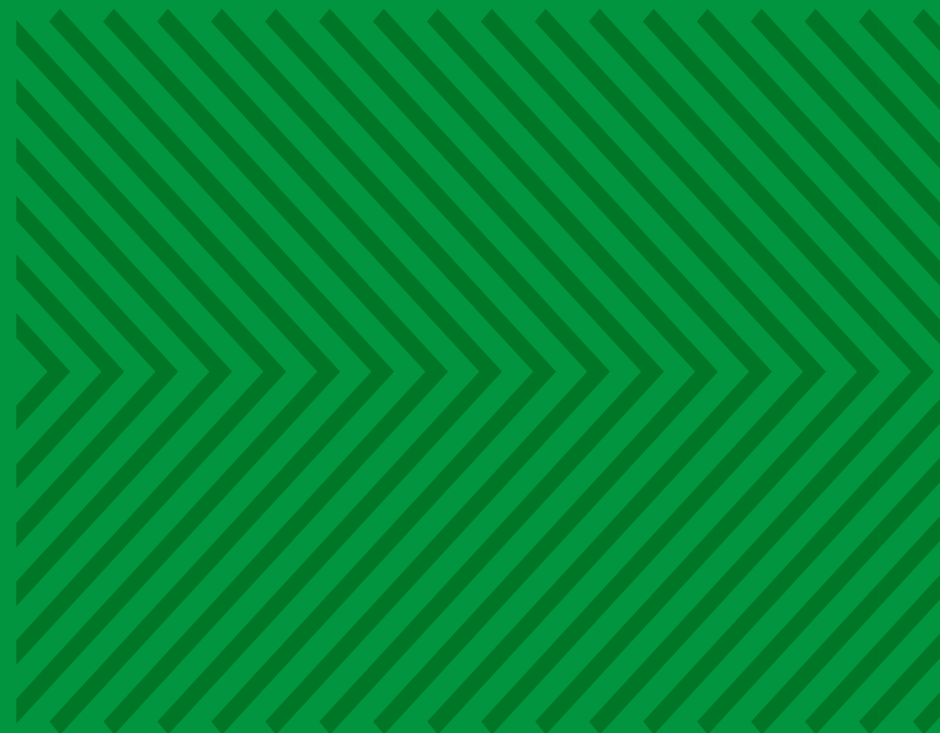
Gráfica 1. Matriz de Materialidad

Leyenda:

- a. Atención oportuna al cliente
- b. Desempeño económico
- c. Pago oportuno a proveedores
- d. Calidad de servicio
- e. Capacitación a proveedores
- f. Buen desempeño ambiental
- g. Capacitación a colaboradores y colaboradoras
- h. Clima laboral
- i. Buenas relaciones con las comunidades
- j. Contratación local
- k. Aportes a la comunidad
- l. Posicionamiento y reputación
- m. Socio estratégico
- n. Seguridad y salud en el trabajo
- o. Beneficios laborales
- p. Crecimiento salarial (antes remuneraciones)
- q. Evaluación del desempeño
- r. Línea de carrera
- s. Comunicación interna
- t. Gestión ética
- u. Continuidad de contratos de proveedores
- v. Procesos claros y simples (antes demora en entregas)
- w. Homologación de proveedores



04 | SOBRE APC CORPORACIÓN





APC®

4.1.

PERFIL DE LA EMPRESA

(102-5) (102-6)

Somos una empresa 100 % peruana



Líder en el rubro de
alimentación colectiva,
hotelería especializada,
recreación, mantenimiento,
lavandería industrial,
facilities management y
servicios complementarios.

Iniciamos nuestras operaciones en 1978 como proveedores de servicios de alimentación colectiva en exploraciones petroleras en zonas remotas del país. En estos 41 años, hemos diversificado nuestros servicios para brindar una oferta integral que se ajuste a las necesidades de nuestros clientes y aporte valor a sus negocios.

Atendemos a empresas de diferentes sectores económicos: minería, hidrocarburos, industria, construcción, educación, entre otros, quienes reconocen la calidad de nuestros servicios y nos han reiterado su confianza a lo largo de estos años. Nuestro propósito es hacerlos sentir como en casa.



Nuestra **misión**

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



Nuestra **visión**

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



4.2.

NUESTROS SERVICIOS

(102-2)

En **APC Corporación** desarrollamos los siguientes servicios:

Alimentación colectiva

Nuestro principal objetivo es brindar un plato de calidad con alto valor nutricional. Para ello, el área de Gastronomía y Nutrición es responsable de diseñar menús balanceados que cubran las necesidades energéticas de nuestros usuarios. La variedad y el sabor de los platos se elaboran en base a las preferencias alimentarias y motivaciones de cada cliente. Para conocer los gustos y preferencias de nuestros usuarios, aplicamos encuestas de satisfacción y tomamos en cuenta los comentarios, sugerencias y la retroalimentación del cliente.

Adicionalmente, siempre realizamos degustaciones del menú para identificar posibles desviaciones y asegurar que el menú sea del agrado del cliente antes de un cambio.



Anualmente atendemos más de 10 mil comensales, bajo un estricto proceso de inocuidad alimentaria alineado a la norma ISO22000. Contamos con la certificación HACCP que nos ayuda a identificar y evitar eventos alimentarios en la cadena de producción. Además, gracias a las compras locales que realizamos en cada una de nuestras operaciones, presentamos insumos frescos y sin uso de preservantes: directos de la tierra a la mesa.



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, y todo lo que nos permita proporcionar a los usuarios un nivel óptimo de confort. Instruimos y supervisamos constantemente a nuestros colaboradores y colaboradoras 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 cada operación.

Además, cumplimos con normas y procesos que nos permite mantener impecables las áreas de trabajo y habitaciones.

Recreación Corporativa



Nuestro servicio de recreación 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 a través

de actividades recreativas y de camaradería. Algunos de nuestros servicios de recreación son: APC Gym, APC Bazar, APCine, salas de juegos, campeonatos deportivos, eventos culturales, entre otros.



Limpieza de oficinas



Nuestro servicio de limpieza asegura el mantenimiento de las áreas internas y externas de las instalaciones de nuestros clientes, para ello contamos con insumos y/o productos no tóxicos. Usamos equipos de última tecnología 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 ergonómicos en nuestro personal.

Además, capacitamos constantemente a nuestros colaboradores y colaboradoras de modo que nadie se exponga a ningún tipo de riesgo.



Lavandería Industrial



Brindamos el servicio de lavado de ropa de trabajo y ropa de cama de los usuarios. Nos enfocamos en reducir el impacto ambiental de este servicio enfocándonos en la eficiencia hídrica por cada ciclo de lavado, así como en el uso de detergentes biodegradables y de bolsas de malla, para

reemplazar las bolsas de plástico. Estandarizamos el proceso de lavandería 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 los usuarios estén a su disposición los más pronto posible.



Tratamiento de Agua



Realizamos servicios de tratamiento 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.

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.

Mantenimiento



Ofrecemos planes de mantenimiento preventivo y correctivo para equipos.

Contamos con colaboradores y colaboradoras especializados para realizar trabajos de mantenimiento de instalaciones, áreas comunes, exteriores, trabajos de altura, infraestructura, equipos

de aire acondicionado, línea blanca y equipos en general.

La gestión de mantenimiento se hace mediante un software interno, que nos permite actuar antes que se produzca la falla y efectuar un mantenimiento sistemáticamente planificado.



Facilities Management



Nuestro servicio de facilities management nos permite contribuir, como socio estratégico, al crecimiento de nuestros clientes. Administramos de forma eficiente sus instalaciones con personal especializado, proactivo y responsable.

Algunas de las actividades que realizamos bajo este servicio son: supervisión y

limpieza de oficinas, atención de kitchenettes, elaboración de coffee breaks, supervisión y mantenimiento menor preventivo y correctivo, supervisión y coordinación de eventos, celebración temática mensual de cumpleaños, entre otros.



APCafé



Es un concepto desarrollado, pensado en mejorar la experiencia de los colaboradores y colaboradoras de nuestros clientes cuando están trabajando lejos de casa. APCafé es un lugar diseñado para que el personal y visitantes puedan compartir un espacio de camaradería, con ambientes cómodos y placenteros, darse un receso de

las labores diarias y disfrutar de una bebida caliente o un snack, tal cual como lo haría en cualquier coffee shop en 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.



4.3.

NUESTRA ESTRATEGIA

(102-12)

Nuestra estrategia está orientada a garantizar el crecimiento sostenido de la compañía y maximizar el valor para nuestros grupos de interés. Esta estrategia se centra en seis objetivos que guían nuestros esfuerzos y establecen el marco para los procesos operativos de la compañía.

El cumplimiento de estos objetivos se evalúa anualmente. 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 del GPTW.
5. Ser una empresa con Buen Gobierno Corporativo.
6. Ser una empresa Socialmente Responsable.

4.4.

ADHESIONES INSTITUCIONALES

FORMAMOS PARTE DE LAS SIGUIENTES ASOCIACIONES EMPRESARIALES:

- **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 Perú2021:** Agrupa a 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.



4.5.

PREMIOS Y DISTINCIONES

(102-13)

DURANTE EL 2019, NUESTRA BUENA GESTIÓN SE VIO REFLEJADA 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 22 entre casi 70 grandes empresas, en el ranking organizado por la empresa Aequales.
- **Comminment to CSR:** Recibimos el reconocimiento de World Confederation of Business por nuestro compromiso con la responsabilidad social.
- **Orden al Mérito Mujer 2019:** Nominamos a la proveedora local María Elisa Coaila Fernández, quien recibió este reconocimiento en la categoría “Actividad destacada en el ámbito empresarial”.
- **Buenas Prácticas Laborales:** Nuestro programa de formación APC Chamba fue premiado en este concurso organizado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

05 | ENFOQUE EN UN CRECIMIENTO RESPONSABLE





5.1.

GOBIERNO CORPORATIVO

(102-18)

En APC Corporación queremos consolidarnos como una organización transparente y responsable. Implementamos prácticas nacionales y estándares internacionales de buen gobierno corporativo, que fomentan el crecimiento sostenible de la compañía y nos permiten

establecer la confianza de nuestros accionistas y demás 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.



Órganos de gobierno

(405-1)

Nuestra estructura de gobierno está conformada por los tres órganos de gobierno

Junta de accionistas

La Junta General de Accionistas se reúne obligatoriamente una vez al año dentro del primer trimestre del año para recibir los estados financieros del ejercicio terminado, elegir a los miembros del Directorio, otorgar o ampliar poderes a representantes de la compañía, y resolver cualquier otro asunto sometido a la Junta. Está conformada por el accionista mayoritario, Manuel Enrique Acuña Alfaro, y los accionistas minoritarios, Manuel Enrique Acuña Forno y Rodrigo Gonzalo Acuña Morey.

Directorio

Nuestro Directorio es el máximo órgano de gobierno. Está conformado por 5 profesionales altamente calificados, los cuales son elegidos de forma exclusiva por la Junta General de Accionistas considerando los criterios de independencia y diversidad. Cuenta con un Reglamento que tiene por objeto regular, bajo los principios del buen gobierno corporativo, las condiciones y procedimientos relacionados a su conformación y funcionamiento.

Miembros del Directorio



Directorio	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

Entre las principales funciones del Directorio se encuentran: 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.

De acuerdo a lo establecido en su Reglamento, el Directorio deberá evaluar anualmente su desempeño como órgano de gobierno y el desempeño individual de sus miembros. Para ello cuenta con el Procedimiento de Auto-Evaluación del Desempeño del Directorio, el cual establece que esta evaluación debe realizarse con el acompañamiento de asesores externos al menos cada dos años. En el 2019, el Directorio realizó cinco sesiones con el objetivo de presentar su plan de trabajo.

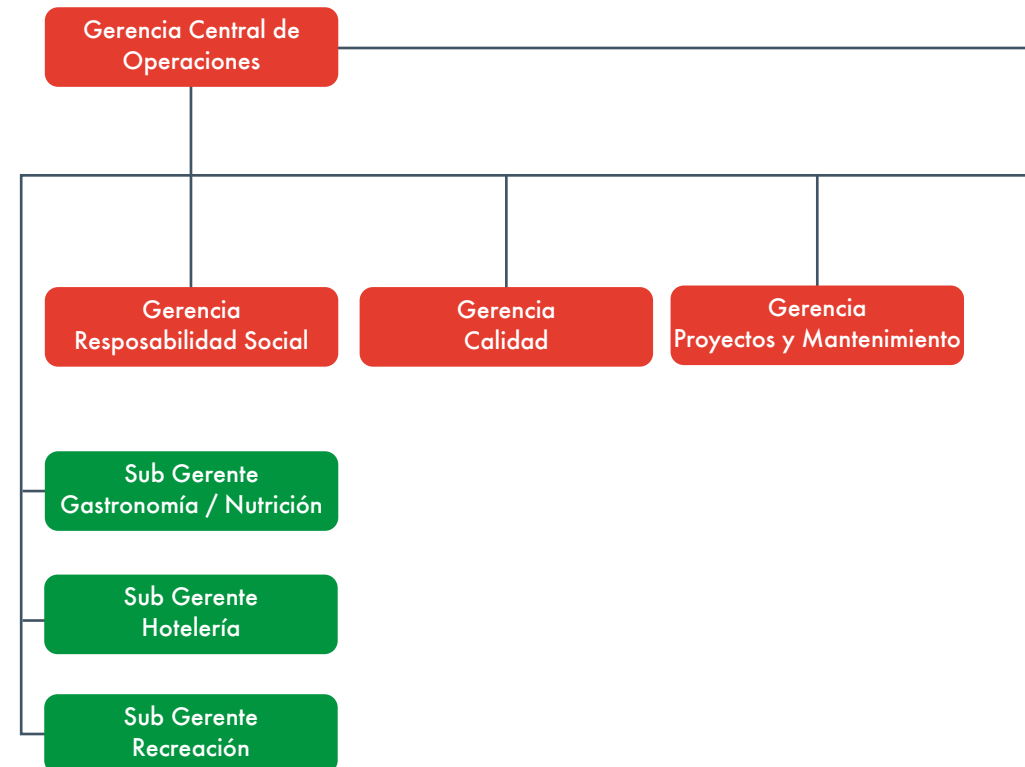
Comités del Directorio:

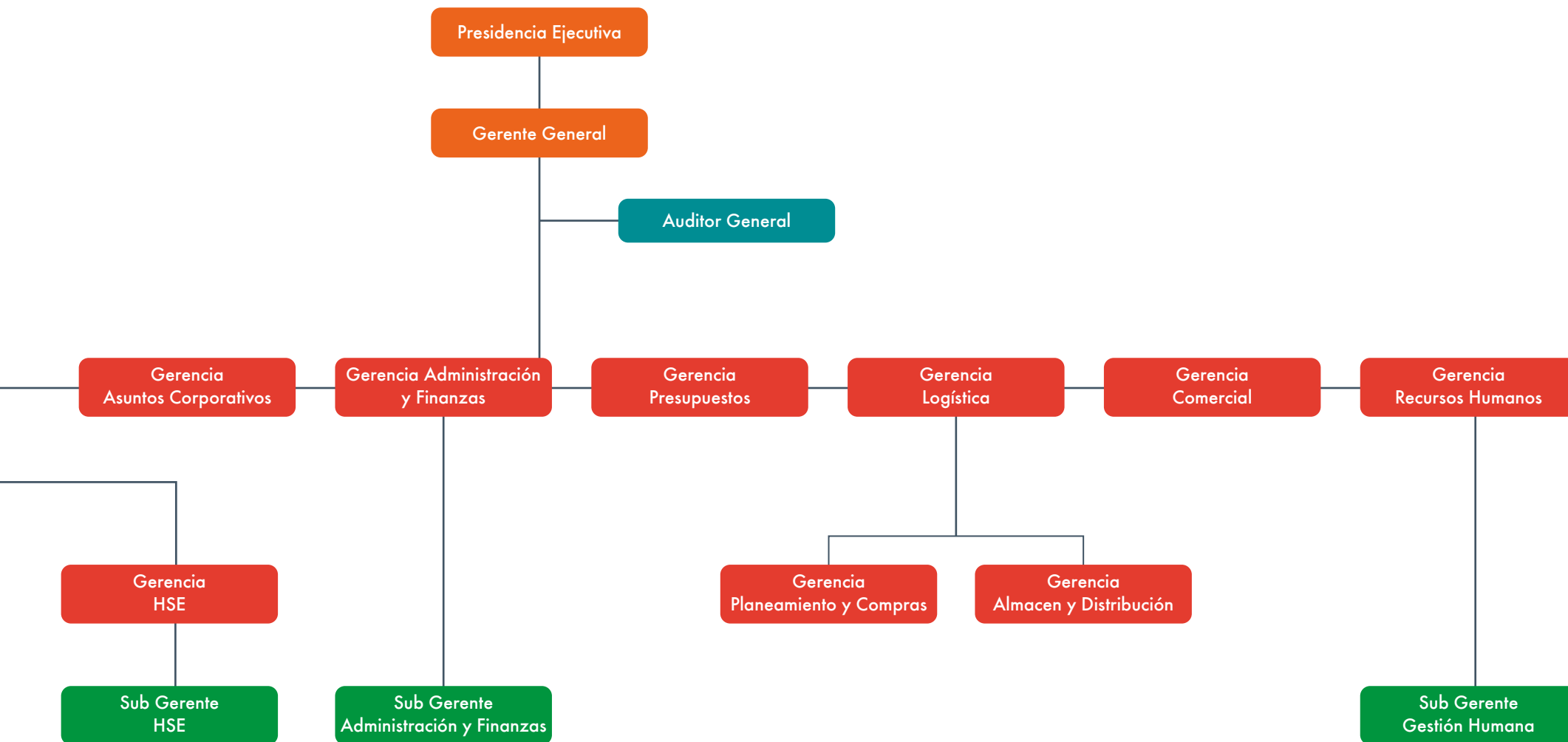
- Comité de Auditoría
- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité Ejecutivo
- Comité de Responsabilidad Social
- Comité de Gerencia
- Comité Legal
- Comité de Gestión
- Comité de Caja de Finanzas

Gerencia General

Nuestra Gerencia General es responsable de reportar e implementar los lineamientos establecidos por el Directorio. Se reúne de manera semanal con el Comité Gerencial, conformado por todas las gerencias de la compañía, para trasladarles los acuerdos tomados por el máximo órgano de gobierno, diseñar planes de trabajo en conjunto, levantar observaciones y hacer seguimiento al trabajo de cada área.

Durante el 2019, realizamos una reestructuración de nuestro organigrama. En el mes de octubre fusionamos las gerencias de Asuntos Corporativos y Contratos, convirtiéndola en una sola área, con el objetivo de optimizar la administración de contratos y la relación con clientes, socios estratégicos y proveedores.





5.2.

GESTIÓN ÉTICA

(102-17) (102-25)

EN APC CORPORACIÓN ESTAMOS COMPROMETIDOS CON UNA GESTIÓN ÉTICA QUE PROPICIE UN AMBIENTE LABORAL DONDE PRIME EL RESPETO Y LA HONESTIDAD. NUESTRO COMPORTAMIENTO COMO ORGANIZACIÓN ES GUIADO POR LOS SIGUIENTES VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS:



Valores institucionales

(102-16)

- 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.

Código de Conducta

Nuestro Código de Conducta establece los principios a seguir para garantizar un buen comportamiento y una relación óptima con nuestros grupos de interés en el desarrollo de nuestras actividades comerciales.

Todo el equipo humano de APC Corporación, es capacitado en el Código de Conducta y el mismo que es una guía para ellos, en caso se

encuentren con un problema ético.

El Código de Conducta se divide en las siguientes categorías:

- Relación con los empleados.
- Relación entre personal.
- Relación con terceros vinculados a la empresa.

Línea ética y anticorrupción

El 2019 implementamos nuestro canal de línea ética y anticorrupción en la página web institucional www.apc.com.pe. A través de esta plataforma, nuestros colaboradores y colaboradoras y demás grupos de interés, podrán denunciar cualquier infracción o situación que vaya en contra de los principios de la compañía.

LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN NUESTRO CANAL SE GESTIONA DE MANERA CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA, RESPETANDO LA DECISIÓN DE AQUELLAS PERSONAS QUE DESEEN RESERVAR SU IDENTIDAD.



El canal es administrado por una consultora externa, quien reporta las denuncias a la Gerencia de Asuntos Corporativos y Contratos para coordinar las investigaciones con el área de Auditoría Interna.

Todo nuestro personal fue capacitado en el uso de este nuevo canal y los beneficios que traerá su aplicación en la compañía. Durante el 2019, no se registraron denuncias en materia de corrupción.

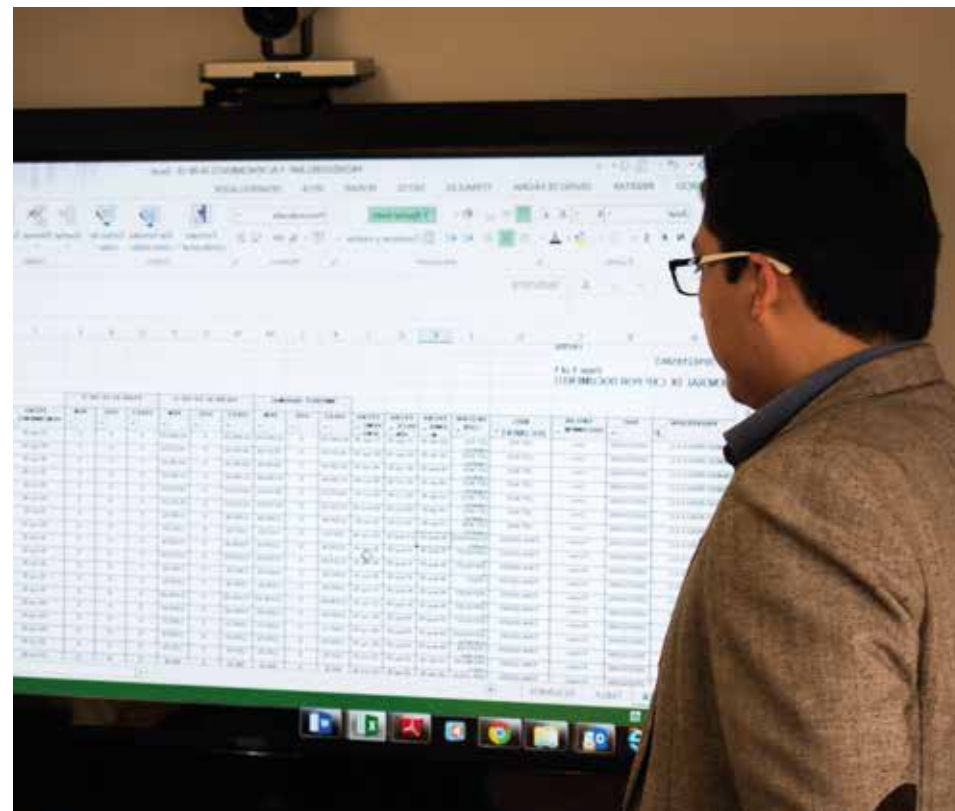
5.3.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

(102-45) (201-1)

El valor económico que creamos como compañía impacta de manera positiva en nuestros grupos de interés. Es a través de un buen desempeño económico que contribuimos a la generación de empleo directo e indirecto, a la formalidad laboral y empresarial, a la formación y capacitación de nuestros colaboradores y colaboradoras, y a la dinamización de la economía local. Todo esto es posible gracias a la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros y a la experiencia que hemos adquirido a lo largo de 41 años.

La Gerencia de Administración y Finanzas se encarga de monitorear y evaluar nuestro desempeño económico, así como salvaguardar los recursos que generamos y distribuimos. Adicionalmente, tenemos un comité financiero que se reúne cada dos meses para hacer seguimiento a la gestión financiera de la compañía y una revisión del presupuesto anual.



370.57
MILLONES DE SOLES
EN INGRESOS

Resultados económicos

El 2019 ha sido un año positivo para APC Corporación. El crecimiento en ventas nos ha aportado solidez financiera y recursos para instaurar una estructura organizacional que dé soporte al negocio.

Estuvimos presentes en grandes proyectos mineros como Quellaveco, Mina Justa, y Las Bambas, los cuales aumentaron su capacidad de público en el último año. Esto significó un incremento en el número de comensales por día, así como una modificación positiva para nuestra compañía en la tarifa del servicio.

Entre nuestros principales logros en desempeño económico, también destaca la renovación del contrato con nuestro cliente Antamina y el cumplimiento de nuestras principales metas en la estructura de costos.

Cuadro 5.3. Valor económico generado y distribuido en el 2019 en soles

Ítem	2019
Valor económico generado	S/ 380 837 753.17
Total de ingresos brutos	S/376 213 765.85
Total de otros ingresos	S/4 623 987.32
Valor económico distribuido	S/ 356 282 765.61
Pagos totales a proveedores	S/245 883 867.00
Pagos totales por alquileres de locales y propiedades inmuebles	S/1 349 204.00
Pagos totales por licencias de funcionamiento	S/45 000.00
Pagos totales por cursos de capacitación a trabajadores	S/173 593.60
Pagos totales de obligaciones laborales	S/86 692 533.01
Pagos totales por otros beneficios a empleados	S/3 789 798.00
Total de pagos de dividendos a accionistas	-
Total de pago a entidades bancarias	S/13 140 030.00
Total pago de impuestos	S/5 208 740.00
Total pago de multas	-
Valor económico retenido	S/ 24 554 987.56
Patrimonio	S/ 21 796 056.71

5.4. CADENA DE SUMINISTRO

(102-9) (102-10)

Los proveedores son aliados importantes en la cadena de suministro. Su respaldo es clave en los procesos del negocio porque además de asegurar el abastecimiento eficiente de bienes y servicios dentro de los tiempos requeridos, nos permite brindar una experiencia distinta a cada cliente.

La Gerencia de Logística es responsable de administrar la relación con los proveedores y gestionar los procesos de adquisición, distribución a almacenes y abastecimiento a las operaciones. Para ello, se guía de la la política y el procedimiento de bienes y servicios de la compañía, que establecen los lineamientos para asegurar un correcto y oportuno aprovisionamiento.

En el 2019, fortalecimos la relación con nuestros proveedores. Para ello, promovimos espacios de comunicación donde pudimos conocer los temas de interés acerca de nuestra gestión socialmente responsable.

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.

01

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.

02

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.

03

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.

04

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.

05

Planificación del despacho:




Una vez ingresado el requerimiento se realiza la distribución de despacho a todas las operaciones.

06





En el 2019 pasamos de 2093 a 2158 proveedores, los cuales se dividen en las categorías de insumos, bienes y servicios. El monto total de compras durante el período alcanzó los S/ 223 914 891.51, cifra 64 % mayor con respecto a 2018. El mayor porcentaje de compra se efectuó en la categoría de insumos.

En el último año incluimos un mayor número de proveedores locales. El 79 % de empresas que abastecieron nuestra cadena de suministro correspondieron a esta categoría. En el capítulo “Enfoque social” brindamos más información sobre la gestión de proveedores locales.




Cuadro 5.4.1. Número de proveedores por categoría en el 2019

Total 2158	Categoría	Lima, Callao y Lurín	Locales
	 Bienes	53	29
	 Servicios	209	1140
	 Insumos / Mercadería	185	542
	Total	447	1711

Cuadro 5.4.2. Monto total de compras realizadas de insumos, bienes y servicios

2016	 S/68 044 071.80
2017	 S/65 715 520.00
2018	 S/136 500 000.00
2019	 S/223 914 891.51

Cuadro 5.4.3. Monto de compras por categoría en el 2019

Categoría	Monto facturado en el 2019 (S/)
 Bienes	S/3.358.487,35
 Servicios	S/59.214.323,05
 Insumos / Mercadería	S/161.342.081,11
Total	S/223.914.891,51

Validación y evaluación de proveedores

Antes de contratar a un proveedor, evaluamos que sus actividades cumplan con nuestros estándares de calidad, inocuidad y sistema de gestión. Para realizar este trabajo nos guiamos del Proceso de Validación y Evaluación de Proveedores.

Adicionalmente, los proveedores recurrentes pasan cada año por la revalidación de su homologación. Esto incluye procesos de revisión de no conformidades e inspecciones a sus instalaciones.

223.91
MILLONES DE SOLES
EN COMPRAS A PROVEEDORES

Cadena de suministro responsable

Contamos con mecanismos para promover una gestión responsable en nuestra cadena de suministro y prevenir la materialización de riesgos. En primer lugar, todas las empresas con las que trabajamos son evaluadas inicialmente en su capacidad técnica y financiera. En segundo lugar, deben adherirse a los principios establecidos en nuestro Código de Conducta de Proveedores, donde se comprometen a cumplir estándares laborales, de medio ambiente y lucha contra la corrupción. Cabe precisar que, todos nuestros contratos comerciales contienen una cláusula anticorrupción que prohíbe cualquier acto ilícito o irregular por parte de estas empresas. En el 2019, el 100% de proveedores recibió y aceptó los criterios estipulados en nuestro Código de Conducta de Proveedores.

5.5. GESTIÓN DE RIESGOS

(102-15) (102-29) (102-30)

Para la sostenibilidad del negocio es necesario identificar oportunamente los riesgos que puedan comprometer el logro de los objetivos de la empresa. Durante el 2019, se realizó un trabajo con todas las gerencias de la empresa para mapear, evaluar y gestionar los riesgos asociados a los servicios que brindamos.

Riesgo	Acciones de mitigación
Operacionales, calidad del servicio y seguridad y salud en el trabajo	Contamos con gerentes y supervisores de contrato en las operaciones de nuestros clientes para gestionar el cumplimiento de los requisitos preestablecidos en los acuerdos comerciales. Nuestro propósito es satisfacer las expectativas de nuestros clientes, por ello contamos con rigurosos procesos internos que garantizan la calidad de nuestros servicios. El 2019 iniciamos el proceso de certificación de nuestros sistemas de Gestión Ambiental, Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales se extienden a toda nuestra cadena de suministro. Como parte de nuestro sistema de mejora continua, periódicamente realizamos encuestas de satisfacción en las operaciones. Además, capacitamos continuamente a nuestro personal en los procesos de las diferentes áreas de la compañía y difundimos mediante correos nuestro listado maestro de documentos. Para garantizar la salud y seguridad de nuestro personal en las operaciones, contamos con un sistema de gestión de HSE. Anualmente ponemos en marcha nuestro Plan de Salud y Seguridad en el Trabajo para prevenir enfermedades ocupacionales y accidentes a través de capacitaciones, inspecciones de seguridad y otras acciones.
Comerciales	Para evitar la pérdida de clientes y asegurar la continuidad de nuestras operaciones, participamos en procesos de licitación de clientes potenciales, así como en ferias y cámaras de comercio. Además, nos mantenemos informados de las noticias del sector. La excelencia y calidad de servicio que nos identifica nos ha permitido posicionarnos en el mercado y estar presentes en las operaciones mineras más importantes del país. La implementación del Sistema Integrado de Gestión nos permitirá ingresar a nuevos sectores productivos.
Cadena de suministro	Para asegurar la calidad de las materias primas, brindamos acompañamiento y capacitaciones técnicas a proveedores locales para alinearlos a nuestros estándares e incorporarlos en nuestra cadena de valor. Reforzamos la gestión de pagos a proveedores y mejoramos la comunicación de nuestros procesos para garantizar el cumplimiento de los compromisos asumidos en los contratos y evitar impactos negativos en el abastecimiento.
Rotación y formación del personal	Para promover el compromiso y reducir la tasa de rotación de personal, lanzamos un paquete de beneficios de acuerdo a las categorías laborales y validado con planillas. Realizamos una medición de la percepción del clima laboral para conocer las oportunidades de mejora en gestión humana y diseñar planes de acción tomando en cuenta las necesidades del personal. Las capacitaciones son permanentes y nos permite tener personal alineado a los objetivos del negocio y sus funciones. Ofrecemos becas de estudio a personal estratégico de la compañía y promovemos el fortalecimiento de las habilidades blandas.
Pérdida de información y ataques cibernéticos	Poseemos información de respaldo y controles de acceso a nuestros sistemas para asegurar la continuidad de nuestros procesos ante un ataque cibernético o pérdida de información. El manejo de información confidencial es uno de los puntos principales dentro de nuestro Código de Conducta. Nuestro personal es capacitado sobre la importancia de hacer un buen uso de información confidencial en los procesos de inducción y a través de canales de comunicación internos.
Ambientales	La gestión ambiental es transversal a todas las áreas de la corporación. Tenemos un Programa Anual de Manejo Ambiental y realizamos la medición de nuestra huella de carbono, como compromiso de reducir las emisiones directas de la compañía.
Sociales	Contamos con planes de Responsabilidad Social alineados a las políticas de nuestros clientes. Por medio de nuestros programas Desarrollo de Proveedores Locales y APChamba impulsamos la dinamización de la economía local y fomentamos la creación de negocios y nuevos puestos de trabajo. Mantenemos una relación cercana con las comunidades de zona de influencia directa, lo cual nos permite incluir sus expectativas dentro de nuestros procesos de mejora continua.
Legales	Estamos comprometidos en cumplir todos los requisitos legales vinculados a nuestro negocio. Para el 2020, trabajaremos en un procedimiento y matriz de identificación y cumplimiento de requisitos legales con el objetivo de manejar los impactos en nuestras operaciones. Además, reforzaremos el proceso de homologación que venimos realizando a nuestros proveedores para evitar el incumplimiento de las normas laborales vigentes.
Reputacionales	Contamos con asesoría externa de una empresa especializada para detectar y gestionar posibles crisis reputacionales que puedan afectar a la imagen de la compañía. Adicionalmente, monitoreamos permanentemente las expectativas de los grupos de interés reflejadas en redes sociales.

06



ENFOQUE AL CLIENTE

(419-1) (APC 1 Atención al Cliente)





06

6.1.

EL CLIENTE EN EL CENTRO

En APC Corporación trabajamos para ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes y usuarios. Nos reinventamos cada día, mejorando nuestros procesos e incorporando nuevas soluciones que nos permitan ofrecerles un servicio de alta calidad.

Las propuestas técnicas que presentamos se elaboran considerando las preferencias de los clientes, a fin de brindarles un servicio que se ajuste a sus necesidades. Esta gestión nos permite desarrollar una oferta de valor integral y adecuada a cada segmento que atendemos.

En 41 años, hemos participado en más de 500 operaciones en todo el Perú, lo cual demuestra nuestra experiencia y capacidad de gestión para trabajar en diferentes zonas del país. Al cierre el 2019, tuvimos 12 clientes con presencia en nueve regiones. La mayoría pertenece al sector de minería, seguido por el sector de hidrocarburos e industria.

En el último año, la empresa minera Antamina renovó su confianza en nuestro trabajo y nos otorgó nuevamente la licitación para brindar los servicios de alimentación colectiva, recreación, hotelería especializada, lavandería, limpieza y mantenimiento menor en sus instalaciones. Asimismo, iniciamos actividades en las operaciones de la empresa Techint, ubicada en Moquegua.

EN 41 AÑOS, HEMOS PARTICIPADO EN MÁS DE 500 OPERACIONES EN TODO EL PERÚ.



Cuadro 6.1.1. Facturación anual por cliente y ubicación

(102-4)

Nombre de operación	Cliente	Tipo de industria	Ubicación	Total facturado (S/) 2019	% sobre el total de facturación anual
Antamina	Antamina	Minería	Huaraz	S/105 885 000.00	28.6 %
Contonga	Glencore	Minería	Huaraz	S/4 738 000.00	1.3 %
Quellaveco	Anglo American	Minería	Moquegua	S/170 915 000.00	46.1 %
Alta Montaña	Techint	Minería	Moquegua	S/1 353 000.00	0.4 %
Las Bambas	MMG Las Bambas	Minería	Apurímac	S/28 939 000.00	7.8 %
Mina Justa	Marcobre	Minería	Ica	S/34 254 000.00	9.2 %
Perenco	Perenco	Hidrocarburo	Loreto	S/1 759 000.00	0.5 %
Lote 192	Frontera Energy	Hidrocarburo	Loreto	S/15 336 000.00	4.1 %
Savia	Savia Perú	Hidrocarburo	Piura	S/4 722 000.00	1.3 %
Chaglla	Empresa de Generación Huallaga	Industria	Huánuco	S/2 022 000.00	0.5 %
Anglo American	Anglo American	Minería	Lima	S/389 000.00	0.1 %



Satisfacción del cliente y usuario

Como parte de nuestro sistema de mejora continua, realizamos encuestas trimestrales de satisfacción para conocer la opinión de nuestros clientes y usuarios respecto a los servicios que brindamos. Los resultados son comunicados a los supervisores de cada operación, quienes desarrollan iniciativas para reforzar el servicio que entregamos al cliente y generar mayor confianza.

Cada año buscamos igualar o superar los ratios de satisfacción en cada servicio. En el 2019, evaluamos el nivel de satisfacción en siete operaciones: Quellaveco, Mina Justa, Las Bambas, Lote 192, Savia, Chaglla, y Contonga, lo cual corresponde al 58% de nuestros clientes. La satisfacción promedio fue de 78.61%, cifra muy similar a la registrada en el 2018.

Cuadro 6.1.2. Resultado de encuesta de satisfacción de usuario por operación en el 2019

Servicio	Quellaveco	Mina Justa	Las Bambas	Lote 192	Savia	Chaglla	Contonga
Alimentación	60.28 %	83.40 %	79.00 %	76.90 %	75.04 %	71.55 %	62.00 %
Hotelería	75.48 %	83.12 %	81.00 %	82.65 %	-	80.45 %	-
Lavandería	78.74 %	86.25 %	-	-	-	81.52 %	-
Gimnasio	86.88 %	89.55 %	82.00 %	91.46 %	-	-	-
Sala recreativa	82.64 %	89.61 %	85.00 %	-	-	-	75.00 %
Total	76.80 %	86.38%	81.75 %	88.7 %	75.04 %	78.17 %	85.00 %

6.2.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

(APC 2 Calidad del servicio)

Contamos con un sistema de gestión de la calidad que establece la implementación de prácticas de control para una adecuada calidad en la prestación de todos nuestros servicios. Desarrollamos procesos de mejora continua en nuestras operaciones y concientizamos a todas las áreas de la empresa sobre la importancia de cumplir con los lineamientos de calidad para promover una gestión óptima y satisfacer los requerimientos de los clientes.

En el 2019, la Sub Gerencia de Sistema Integrado de Gestión concentró su trabajo en fortalecer los procesos internos de la empresa y establecer la ruta para obtener la certificación trinorma, que incluye la ISO 9001:2015, la ISO 14 001:2015 y la ISO 45 001. Se desarrollaron auditorías internas y externas para medir el cumplimiento de los estándares en nuestras operaciones de Quellaveco y Mina Justa.

Calidad alimentaria

Nuestro servicio de alimentación colectiva cumple con estándares de calidad sanitaria, nutricional y gastronómica para brindar alimentos de calidad a nuestros clientes. A nivel interno, desarrollamos un sistema de gestión de la inocuidad de alimentos, basado en la norma ISO 22 000, que nos permite controlar los peligros que se presentan en la cadena alimentaria, asegurar una correcta reposición calórica y de nutrientes a nuestros comensales, así como cumplir con altos estándares culinarios.

El alcance del sistema de gestión de la inocuidad de alimentos se aplica a toda la cadena de producción, desde la validación de proveedores hasta el servicio final:

- Validación de proveedores: Asegura la calidad e inocuidad de las materias primas y servicios adquiridos, mediante la validación y evaluación de proveedores; de esta manera se reduce el riesgo de que ingresen materias primas no aptas a nuestra cadena productiva.
- Recepción de materias primas: Proceso de inspección de calidad de todas las materias primas durante la recepción.
- Almacenamiento: Actividades implementadas para controlar y verificar el cumplimiento de las especificaciones de almacenamiento de materias primas.
- Despacho de almacén: Garantiza que las materias primas e insumos sean adecuadamente empacados, estibados y transportados a su destino, a fin de que conserven sus atributos de calidad y aptitud para el uso.
- Procesos primarios: Corresponden a todos los tratamientos previos a los que son sometidos las materias primas e insumos antes de ser incorporados en la elaboración de los productos finales. Comprende los procesamientos de descongelación y habilitación de cárnicos; lavado, desinfección y habilitación de frutas y vegetales; etc.
- Procesos secundarios: Tienen que ver con la preparación, propiamente dicha, de nuestros productos finales (menú, recetas).

En el 2019, se registró un índice de 0.085% de eventos alimentarios, todos ellos sin daño en las personas. Nuestras operaciones pasaron por inspecciones higiénicas sanitarias (IHS) y monitoreos microbiológicos, alcanzando una calificación promedio de 85.50% y 98.35%, respectivamente.

Validación de proveedores

Manteniendo nuestra política de calidad e inocuidad de las materias primas, durante el 2019, 26 de nuestros proveedores fueron validados desde el punto de vista higiénico-sanitario.

Cuadro 6.2. Número de proveedores validados en función de la calidad

ítem	Categoría	Total de proveedores validos
Perecibles procesados	Insumos	7
Lácteos y huevos	Insumos	4
Víveres secos	Insumos	11
Bebidas	Insumos	2
Frutas y verduras frescas	Insumos	2
Total		26

6.3. GESTIÓN DE PROYECTOS

Desarrollamos proyectos de infraestructura y equipamiento para optimizar los procesos internos relacionados a la ejecución de nuestros servicios. Esto nos permite darle mayor agilidad a nuestro trabajo, sin descuidar aspectos de seguridad y calidad.

En el 2018, implementamos en la región de Moquegua una cocina de tecnología “Cook and Chill” y una planta de procesamiento de frutas y vegetales para abastecer la cadena de producción de alimentos de la operación Quellaveco. Asimismo, brindamos soporte técnico en el diseño e implementación del sistema “Cook and Chill” en el campamento de la misma unidad minera.

Actualmente estamos implementando una planta de procesamiento de frutas y verduras en la provincia de Huaraz. Esto nos permitirá abastecer a la operación Antamina, así como agilizar la entrega de insumos por parte de nuestros proveedores locales.

07

ENFOQUE
SOCIAL







7.1.

NUESTRO ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

(102-11) (102-40) (102-42) (102-43)

En APC Corporación la responsabilidad social va más allá del cumplimiento de las leyes y normas. Es un elemento estratégico y transversal a toda la compañía, que adoptamos voluntariamente en búsqueda de gestionar nuestros impactos y generar valor en igualdad de oportunidades para todos nuestros grupos de interés.

Nuestra estrategia de responsabilidad social está compuesta por cinco líneas de acción: programas de desarrollo social, filantropía estratégica, gestión de la sostenibilidad, alianzas estratégicas y promoción de la responsabilidad social. Para cada uno hemos definido objetivos e indicadores que medimos de manera anual a nivel corporativo y en nuestras operaciones.

La Gerencia de Responsabilidad Social lidera las acciones de responsabilidad social y sostenibilidad, en coordinación con las diferentes áreas de la empresa. Todo este trabajo se enmarca dentro de nuestra Política de Responsabilidad Social, compuesta por 16 compromisos dirigidos a nuestros grupos de interés. Este documento se actualizó durante el 2019, tomando como base los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Grupos de interés

El relacionamiento con nuestros grupos de interés es un elemento fundamental para nuestra gestión socialmente responsable. Mantenemos un diálogo permanente con ellos para conocer de cerca sus expectativas y construir relaciones de confianza a largo plazo.

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 7.1.1. 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
Colaboradores y colaboradoras			
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.		

GDI y subgrupo de interés	Definición	Mecanismo de diálogo	Frecuencia de diálogo
Usuarios	Es el grupo de personas que utiliza los servicios de APC Corporación y está conformado por los colaboradores y colaboradoras y el personal contratista de los clientes.		
Colaboradores y colaboradoras APC	Son colaboradores y colaboradoras 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 y colaboradoras Clientes	Son colaboradores y colaboradoras de los clientes que hacen uso de los servicios ofrecidos por APC Corporación.		
Personal Contratista	Son colaboradores y colaboradoras 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.		
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.	Diálogo directo o mediante cartas.	Diaria / semanal

GDI y subgrupo de interés	Definición	Mecanismo de diálogo	Frecuencia de diálogo
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.	Continúa
Gobierno central (nacional)	Está representado por entes reguladores como la Sunat, Minsa, Digesa, Mintra y Sunafil.		

Cuadro 7.2.2. Número de casos por tipo en el 2019

Tipo	Número
Reclamo	90
Quejas	67
Solicitud de información	34
Peticiones	10
Sugerencias	10
Total	211

Cuadro 7.2.3. Número de casos por grupo de interés 2019

Grupo de interés	Número
Colaboradores y colaboradoras	133
Proveedores	29
Usuarios	13
Comunidades	7
Otros	29
Total	211

7.2.

PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

30 EDICIONES EN EL 2019

InformaRSE

El boletín virtual InformaRSE nace con el objetivo de difundir la gestión responsable de APC Corporación hacia nuestros colaboradores y colaboradoras. En el 2019, publicamos 30 ediciones donde comunicamos temas de coyuntura nacional, conciliación de la vida personal y familiar, prevención de la violencia y discriminación, promoción de la igualdad de oportunidades y responsabilidad social.



Campañas

Durante el 2019, realizamos 8 campañas de responsabilidad social para concientizar a nuestros colaboradores y colaboradoras en temas relacionados a prevención de la violencia, igualdad de género, derechos de los niños, salud y alimentación.

- **He for she:** Invitar a demostrar nuestra solidaridad con las mujeres para crear un movimiento valiente, visible y unido en defensa de la igualdad de género.
- **Comprometiéndonos con los derechos de niños, niñas y adolescentes:** Sensibilizar a nuestros colaboradores y colaboradoras sobre la importancia de garantizar los derechos de los niños y niñas de la comunidad.
- **Frases contra la violencia:** Lograr la concientización de la prevención de la violencia a través de la difusión de frases reflexivas.
- **Activación “Día Naranja”:** Informar y sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de la prevención y actuación contra la violencia en todas sus manifestaciones.
- **Día Mundial de la Alimentación:** Difundir y concientizar sobre el Día Mundial de la Alimentación y los ODS.
- **Lazo Solidario “Lucha contra el cáncer de mama”:** Difundir sobre la prevención del cáncer de mama en hombres y mujeres de la organización.
- **Derechos Humanos para vivir en comunidad:** Lograr la concientización de la prevención de la violencia a través de la difusión de frases reflexivas.
- **Taller de estereotipos de género y sesgos inconscientes:** Informar y sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de la prevención y actuación contra la violencia en todas sus manifestaciones.
- **Día de la Lucha Contra la Corrupción:** Concientizar sobre la importancia de prevenir y sancionar los actos de corrupción en diferentes escenarios.

7.3. DESARROLLO SOCIAL

(203-2)

Desarrollo de proveedores locales

A través de nuestro programa de desarrollo de proveedores mejoramos los procesos productivos de pequeños negocios locales para incorporarlos en nuestra cadena de abastecimiento, promoviendo así la formalización y la dinamización económica de las zonas de influencia de nuestros clientes. Esto nos permite reducir nuestros tiempos de aprovisionamiento de insumos en operaciones remotas, al mismo tiempo que generamos valor compartido con las comunidades.

Nuestro programa cuenta con dos ejes de acción: la asistencia técnica, y la adquisición de productos y servicios locales. Brindamos asistencia técnica a hoteles y restaurantes para desarrollar sus competencias y mejorar su capacidad de competir en el mercado. El equipo de Responsabilidad Social es responsable de coordinar las sesiones de capacitación, previo diagnóstico situacional de la empresa.

En cuanto a la adquisición de productos y servicios locales, el proceso inicia con la identificación de empresas que puedan abastecer nuestra cadena de suministro. Las áreas de Responsabilidad Social y Calidad realizan una visita conjunta al proveedor a fin de validar el producto o servicio en cuestión. Si en la visita surgen algunas observaciones, el área de Responsabilidad Social ofrece soporte y capacitación técnica al proveedor para alinear sus procesos a los requerimientos de la empresa. Al obtener la validación, el área de Logística negocia con el proveedor un precio sobre las condiciones del mercado. Aquí interviene nuevamente el área de Responsabilidad Social, ya que es responsable de hacer un seguimiento y acompañamiento en lo que dura la relación comercial. También participa Asuntos Corporativos, la cual sostiene reuniones con el proveedor para brindar información clara sobre las cláusulas del contrato y garantizar que el acuerdo es de beneficio mutuo.

En el último año se ha fortalecido la relación de confianza con los proveedores locales. Promovimos espacios para conversar sobre los procesos de entrega y los tiempos de pago, a fin de alcanzar un entendimiento y beneficio para ambas partes. Asimismo, incrementamos el monto de compras locales en un 72 % con respecto al 2018. Pasamos de 144 a 169 proveedores locales.



Cuadro 7.3.1. Monto total de compras locales en el 2019

(204-1)

Mes	Monto
Enero	S/ 1 311 798.92
Febrero	S/ 1 293 960.59
Marzo	S/ 1 114 784.66
Abril	S/ 1 476 023.35
Mayo	S/ 1 710 976.52
Junio	S/ 1 780 618.78
Julio	S/ 2 160 498.55
Agosto	S/ 2 066 031.63
Septiembre	S/ 2 162 426.47
Octubre	S/ 2 441 022.52
Noviembre	S/ 2 334 875.87
Diciembre	S/ 2 730 040.86
Total	S/ 22 583 058.72

Cuadro 7.3.2. Resultados del programa en los últimos cuatro años

	# de proveedores locales	Inversión Total
2016	51	S/8 316 471.64
2017	109	S/9 862 798.54
2018	144	S/12 764 951.67
2019	169	S/22 583 058.72





CASO DE ÉXITO

Empoderamiento de la mujer moquegua

María Elisa Coaila Fernández es gerente general de la empresa “Frutas Delicias de Pocata” y miembro activa de la Comunidad Campesina Pocata Coscore y Tala, en la región de Moquegua. Desde el año 2018 forma parte del grupo de proveedores locales de APC Corporación. Hemos acompañado su crecimiento, convirtiéndonos en testigos de su esfuerzo y perseverancia para lograr el crecimiento de su empresa familiar. Esto le ha permitido alcanzar altos niveles de productividad e ingresos en los últimos años.

En su negocio trabaja con otras cuatro mujeres, quienes juntas han sabido superar adversidades como el machismo y los estereotipos que asignan a la mujer un rol secundario o vinculado a labores domésticas. En el 2019, fue propuesta por APC Corporación para recibir la Condecoración Orden al Mérito de la Mujer, otorgada por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Con mucha satisfacción, María recibió este reconocimiento en la categoría “Actividad destacada en el ámbito empresarial” por su compromiso, liderazgo y éxito en el desempeño de su actividad empresarial y su contribución al desarrollo de su comunidad.

Mujeres como María nos llenan de orgullo y nos motivan a seguir comprometidos en una cultura de igualdad.

APC Chamba

(413-1)

Nuestro programa de capacitación y contratación de mano de obra local busca mejorar las habilidades de la población de las zonas de influencia de nuestros clientes y fortalecer su empleabilidad en negocios de nuestro rubro. Realizamos cursos de gastronomía, servicios y atención al cliente, hotelería y limpieza, los cuales están avalados por el Estado mediante convenios con diversos Centros de Educación Técnico-Productiva (CETPRO). Esto asegura al participante un título "A nombre de la Nación".

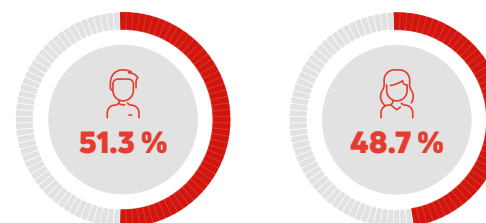
Durante el 2019, realizamos 51 cursos de auxiliar de limpieza, auxiliar de cocina, servicio y atención al cliente, y hotelería. Impactamos en la vida de 543 personas, de los cuales el 48.7 % fueron mujeres y el 51.3 % hombres. El 70 % del total de egresados ingresó a trabajar en nuestras diferentes operaciones.

A la fecha, el 38.8 % de nuestro personal en operaciones remotas está conformado por colaboradores y colaboradoras locales. El 51.9 % ocupa puestos de mano de obra no calificada y el 48.1 % puestos de mano de obra calificada.

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 2019 obtuvimos una satisfacción alta de 78 %.

Cuadro 7.2.3. Porcentaje de participantes por sexo en el 2019

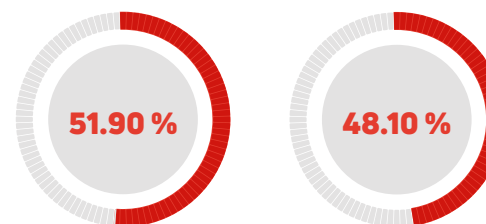
Total de
participantes
543



Cuadro 7.2.4. Resultados del programa APC Chamba en los cuatro últimos años

Categoría	2016	2017	2018	2019
Número de capacitaciones	13	11	45	51
Número de participantes	182	192	642	543
Número de comunidades beneficiadas	2	2	8	5
Operaciones	Yanacancha Quellaveco - - - -	Yanacancha Quellaveco - - - -	Yanacancha Quellaveco Lote Z1 Savia Las Bambas Mina Justa	Quellaveco Antamina Las Bambas Mina justa Contonga -

Cuadro 7.2.5. Porcentaje de colaboradores y colaboradoras locales en el 2019



Mano de obra no
calificada

Mano de obra
calificada

Capacitaciones a la comunidad

(413-1)

Brindamos talleres de capacitación en gastronomía, nutrición, medio ambiente, y buenas prácticas de manufactura a la población de las zonas de influencia de nuestros clientes. De esta manera, compartimos nuestro conocimiento con jóvenes y adultos, motivándolos a aplicar lo aprendido en sus hogares o crear un negocio.

Durante el 2019, trabajamos con las comunidades de cinco operaciones: Quellaveco, Antamina, Contonga, Mina Justa y Savia. Realizamos un total de 152 talleres, beneficiando a 2852 personas del área de influencia. Esto significó un aumento con respecto al 2018, donde desarrollamos 106 talleres e impactos a 2690 personas.

Aplicamos encuestas al final de cada taller para conocer la satisfacción de los participantes en cuanto al contenido. En el 2019 obtuvimos una satisfacción alta de 85 %.



152 talleres,
beneficiando a **2852**
personas del área de influencia.



Cuadro 7.2.6. Número de actividades por taller en el 2019

Tipo de actividad	Total de actividades
Asistencia técnica	8
Buenas prácticas de manufactura	1
Medio ambiente	2
Gastronomía	83
Nutrición	5
Total	152

Cuadro 7.2.7. Resultados del programa capacitaciones para la comunidad en los cuatro últimos años

Categoría	2016	2017	2018	2019
Número de talleres	40	73	106	152
Número de participantes	1603	2150	2690	2690
Número de comunidades beneficiadas	11	10	20	5
Operaciones	Quellaveco	Quellaveco	Quellaveco	Quellaveco
	Puerto Punta Lobitos	Yanacancha	Yanacancha	Antamina
	Yanacancha	Uchuchacua	Puerto Punta Lobitos	Contonga
	Toromocho	-	Contonga	Mina justa
	-	-	Impala	Savia
	-	-	Savia	-
Tipo de actividad	Buenas prácticas de manufactura	Buenas prácticas de manufactura	Buenas prácticas de manufactura	Buenas prácticas de manufactura
	Asistencia técnica	Gastronomía	Asistencia técnica	Asistencia técnica
	Gastronomía	Nutrición	Medio ambiente	Medio ambiente
	Nutrición	Panadería y pastelería	Gastronomía	Gastronomía
	Panadería y pastelería	-	Nutrición	Nutrición
	Repostería	-	Panadería y pastelería	-
	-	-	Repostería	-
	-	-	-	-



APC Súper Hierro

(413-1)

Actualmente el 43.6 % de los niños padece de anemia en el Perú. Ante esta realidad, diseñamos el programa APC Súper Hierro para contribuir a la prevención y reducción de esta enfermedad, capacitando a la población sobre prácticas de alimentación saludable y preparación de alimentos ricos en hierro.

El programa cuenta con cuatro componentes: aprendiendo el poder del hierro, aplicando el poder del hierro, visitas domiciliarias y actividades promoción y difusión. En el 2019, un total de 137 familias del distrito de Samegua, en la región de Moquegua, culminaron el proceso de capacitación satisfactoriamente. Al cierre del año se cumplió con el 100 % de las visitas domiciliarias y alcanzamos un nivel de satisfacción de 99 % con respecto al contenido del programa.



Cuadro 7.2.8. Componentes del programa APC Súper Hierro

Componente	Descripción
Aprendiendo el poder del hierro	Consta de 4 sesiones de capacitación sobre: la anemia, sus síntomas, principales causas, la absorción del hierro, alimentos ricos en hierro, alimentos que inhiben la absorción de hierro y la importancia del hierro en la alimentación de mujeres gestantes y niños.
Aplicando el poder del hierro	Consta de 4 sesiones prácticas, donde se enseña a preparar platos ricos en hierro, bebidas que aseguren la absorción del hierro, platos recomendados para niños y madres gestantes, que comprenden la preparación de entradas, plato de fondos y alternativas de postres.
Visitas domiciliarias	Visitas domiciliarias de monitoreo y reforzamiento en donde se supervisa la puesta en práctica de lo aprendido en los talleres educativos y demostrativos. También se utiliza este espacio para realizar una retroalimentación de los temas desarrollados en los talleres para un mejor acompañamiento y logro de resultados.
Actividades de promoción y difusión	<ul style="list-style-type: none">• Concurso Nutriplato• Nutriferia

APC Conecta

Nuestro programa interno APC Conecta busca perfeccionar las habilidades blandas y directivas de los colaboradores y colaboradoras en mandos medios y jefaturas. A través de capacitaciones reforzamos su capacidad de liderazgo para gestionar la productividad del equipo a su cargo, elevar la calidad profesional y reducir las quejas o reclamos de personal hacia sus supervisores. En el último año, 78 colaboradores y colaboradoras culminaron el programa satisfactoriamente.



Programa de voluntariado corporativo

En APC Corporación queremos promover la participación de nuestros colaboradores y colaboradoras en acciones en beneficio de la comunidad. Es así como, en el 2019 diseñamos nuestro programa de voluntariado corporativo que tiene como objetivos: lograr ayuda solidaria, desarrollar y potenciar las habilidades de los voluntarios, afianzar lazos de compañerismo, y comprometer a los colaboradores y colaboradoras con la estrategia de responsabilidad social.

En el mes de diciembre contamos con la participación de 24 colaboradores y colaboradoras voluntarios para llevar a cabo la primera actividad del programa en el Hogar de Ancianos "María Rosa Jimenez de Álvarez", ubicado en la región de Moquegua. Impactamos en la vida de 20 abuelitos y logramos el 88 % de satisfacción de nuestros voluntarios.

7.4.

FILANTROPÍA ESTRATÉGICA

(203-2)

APC Comparte

A través de nuestro programa de filantropía estratégica APC Comparte, realizamos donaciones a grupos vulnerables de las zonas de influencia de nuestros clientes que se encuentran en situación de emergencia.

En el 2019, beneficiamos a 31 instituciones de Moquegua, Marcona, Ancash y Talara, con la entrega de ropa y frazadas, alimentos, artículos de limpieza, juguetes y materiales. La inversión ascendió a S/ 91 105.00.



Cuadro 7.4.1. Porcentaje de donaciones por tipo en el 2019

Tipo de donación	Porcentaje
Alimentos	53.6 %
Ropa y frazadas	40.2 %
Juguetes	3.4 %
Materiales	1.7 %
Artículos de limpieza	1.1 %
Total	100 %

Cuadro 7.4.2. Porcentaje de donaciones por operación en el 2019

Operación	Porcentaje
Moquegua	98 %
Talara	1.1 %
Marcona	0.3 %
Ancash	0.6 %
Total	100 %



7.5. TRABAJO CONJUNTO

(203-2)

Reconocemos la importancia de las alianzas para ejecutar nuestros proyectos e impactar positivamente en el entorno. Durante el 2019, suscribimos convenios con las siguientes instituciones:

- Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).
- Programa Nacional de Prevención de la Violencia del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).
- Municipalidad Distrital de Samegua: Programa APC Súper Hierro.
- Municipalidad del Centro Poblado de Chen Chen: Programa APC Súper Hierro.
- Conalvias y Mapfre: Capacitación de prevención de la violencia.

También mantuvimos convenios con las siguientes entidades:

- Centro de Formación Técnico-Productiva “Antonio Raimondi”, “Santa Fortunata” y “Negritos”.
- Perú 2021.
- Aequales.
- Universidad Nacional de Moquegua.
- Sociedad de Beneficencia Pública de Moquegua.
- Cámara de Comercio de Lima.
- Cámara de Comercio e Industria de Moquegua.
- Asociación sin fines de lucro “Traperos de Emaús”.

08 | ENFOQUE EN EL TALENTO





NUESTROS COLABORADORES Y COLABORADORAS SON EL ACTIVO MÁS PRECIADO DE LA COMPAÑÍA.

Sin su valioso aporte y esfuerzo no podríamos brindar el servicio de calidad que nos identifica y nos ha permitido consolidarnos como una de las principales empresas del sector.

(102-41)

Nos preocupamos por brindarles condiciones laborales que sumen a su bienestar y favorezcan su desarrollo profesional en un ambiente de trabajo atractivo y confortable para ellos.

La Gerencia de Recursos Humanos está a cargo de la administración de nuestra fuerza laboral. Es responsable de atraer talento que se adecúe a la cultura de APC Corporación, de compensar el trabajo de los colaboradores y colaboradoras de manera puntual, de otorgarles beneficios que promuevan un balance entre su vida laboral y personal, y de diseñar iniciativas que fomenten su desarrollo en la compañía.

Para brindar un soporte descentralizado al colaborador, la Gerencia de Recursos Humanos cuenta con personal distribuido en todas nuestras operaciones. Así ofrece una atención alineada a las necesidades de cada operación y realiza un

acompañamiento personalizado a cada colaborador. Su trabajo se apoya en la Directriz de Recursos Humanos, que contiene los lineamientos para el relacionamiento con nuestros colaboradores y colaboradoras y los compromisos que hemos establecido con ellos.

Entre los principales compromisos destaca el respeto a los derechos humanos. No toleramos situaciones de trabajo forzoso o trabajo infantil y estamos en contra de la discriminación en cualquiera de sus formas. Promovemos un trato igualitario en el trabajo y garantizamos las mismas oportunidades de desarrollo para todos los colaboradores y colaboradoras, así como el respeto al derecho de asociación y negociación colectiva. Cabe destacar que, debido a las buenas relaciones que mantenemos con los colaboradores y colaboradoras no contamos con sindicatos.



8.1. PRINCIPALES CIFRAS DE COLABORADORES Y COLABORADORAS

(102-8)

3544
COLABORADORES Y
COLABORADORAS
EN EL 2019



34 %
FUERON MUJERES



66 %
FUERON HOMBRES.

En el 2019 nuestro equipo de trabajo estuvo conformado por 3544 colaboradores y colaboradoras, de los cuales el 34 % fueron mujeres y el 66 % fueron hombres. Todo nuestro equipo humano contó con contratos. El 7 % tuvo contrato indefinido, el 92 % contrato con tiempo determinado y el 1 % estuvo bajo contrato de practicantes.

El 93 % desempeñó sus funciones en operaciones remotas. De estos, el 38.8 % corresponde a colaboradores y colaboradoras locales contratados en el marco de nuestros programas de desarrollo social. La gestión con colaboradores y colaboradoras locales se desarrolla en el capítulo “Enfoque Social”.

Cuadro 8.1.1. Número de colaboradores y colaboradoras por tipo de contrato, región y sexo

Contrato	Lima, Callao y Lurín	Provincias Operaciones remotas	/Total
Plazo indeterminado	45	218	263
Mujeres	15	64	79
Hombre	30	154	184
Plazo determinado	200	3075	3275
Mujeres	76	1059	1135
Hombre	124	2016	2140
Practicantes	6	0	6
Mujeres	5	0	5
Hombre	1	0	1
Total	251	3293	3544



Cuadro 8.1.2. Número de colaboradores y colaboradoras por región, sexo y edad

Región	Sexo	Rango de edad	Total
Lima, Callao y Lurín			
	Mujeres	Menores de 30 años	44
		Entre 30 y 50 años	47
		Mayores de 50 años	5
	Hombres	Menores de 30 años	39
		Entre 30 y 50 años	97
		Mayores de 50 años	19
Provincias/Operaciones remotas			
	Mujeres	Menores de 30 años	539
		Entre 30 y 50 años	565
		Mayores de 50 años	19
	Hombres	Menores de 30 años	845
		Entre 30 y 50 años	1216
		Mayores de 50 años	109
Total			3544

Cuadro 8.1.3. Número de colaboradores y colaboradoras por categoría laboral y región

Contrato	Lima, Callao y Lurín	Provincias /Operaciones remotas	Total
Presidencia	1	0	1
Gerencia	20	13	33
Subgerencia	9	4	13
Superintendencia	0	9	9
Jefatura	14	49	63
Supervisión	31	268	299
Administración	109	340	449
Operativo	67	2610	2677
Total	251	3293	3544

Nuevas contrataciones y rotación de personal

(401-1)

En el 2019 contratamos a 2873 nuevos colaboradores y colaboradoras. De estos, el 94 % se incorporó al equipo de operaciones remotas y el 6 % al equipo de Lima. Durante el mismo periodo, 2001 personas dejaron nuestra compañía. El porcentaje anual de rotación fue 48 %.

Cuadro 8.1.4. Número de ingresos por región, sexo y edad

Región	Sexo	Rango de edad	Total
Lima, Callao y Lurín			
	Mujeres	Menores de 30 años	38
		Entre 30 y 50 años	25
		Mayores de 50 años	2
	Hombres	Menores de 30 años	40
		Entre 30 y 50 años	54
		Mayores de 50 años	2
Provincias/Operaciones remotas			
	Mujeres	Menores de 30 años	548
		Entre 30 y 50 años	417
		Mayores de 50 años	7
	Hombres	Menores de 30 años	905
		Entre 30 y 50 años	797
		Mayores de 50 años	38
Total			2873

Cuadro 8.1.5. Número de ceses por región, sexo y edad

Región	Sexo	Rango de edad	Total
Lima, Callao y Lurín			
	Mujeres	Menores de 30 años	23
		Entre 30 y 50 años	17
		Mayores de 50 años	1
	Hombres	Menores de 30 años	25
		Entre 30 y 50 años	45
		Mayores de 50 años	3
Provincias/Operaciones remotas			
	Mujeres	Menores de 30 años	310
		Entre 30 y 50 años	267
		Mayores de 50 años	10
	Hombres	Menores de 30 años	600
		Entre 30 y 50 años	637
		Mayores de 50 años	63
Total			2001



Licencias

Durante el 2019, 29 colaboradores y colaboradoras gozaron de licencias por maternidad y paternidad: 11 mujeres y 18 hombres. El índice de reincorporación al trabajo luego de las licencias fue de 100 % en hombres y 91 % en mujeres; mientras que el índice de retención —calculado sobre los colaboradores y colaboradoras que permanecen laborando 12 meses luego de haber retornado de sus licencias— fue de 83 % en hombres y 30 % en mujeres.

Contamos con un Procedimiento de Protección de la Mujer Gestante y/o en Periodo de Lactancia en el Trabajo, para garantizar el bienestar de nuestras colaboradoras gestantes y en periodo de lactancia que desempeñan sus funciones en operaciones remotas. En muchas ocasiones, hemos recolocado a colaboradoras gestantes en puestos y operaciones con menor posibilidad de riesgo para cuidar de la salud de la madre y del bebé.

Adicionalmente, en el 2019, incrementamos los días de licencia por paternidad. Ahora nuestros colaboradores y colaboradoras cuentan con 2 días adicionales a lo establecido por ley a cuenta de la empresa. De esta manera, promovemos la conciliación de la vida laboral-personal de nuestro personal y el establecimiento del vínculo padre-hijo.



8.2.

FORMACIÓN

(404-1)

En APC Corporación nos preocupamos por fortalecer las competencias y habilidades de nuestro equipo. Diseñamos un plan anual de capacitación que contiene una malla de capacitación técnica orientada a reforzar los conocimientos de cada colaborador. Igualmente, ofrecemos cursos externos en instituciones educativas conforme a la necesidad de capacitación de nuestro personal.

En el 2019 capacitamos a 2785 colaboradores y colaboradoras. Un número mayor con respecto al 2018, cuando capacitamos a 1548 colaboradores y colaboradoras. También aumentamos las horas de capacitación, pasando de 33 803 HH a 75 034 HH1.



Cuadro 8.2.1. Número de colaboradores y colaboradoras capacitados por categoría laboral y sexo

Categoría	Hombre	Mujer	Total
Gerencia y Superintendencia	34	7	41
Jefatura	46	9	55
Supervisión	197	76	273
Administración	76	141	217
Operativo	1417	782	2199
Total	1770	1015	2785

Cuadro 8.2.2. Número de colaboradores y colaboradoras capacitados por categoría laboral y sexo

Categoría	Horas de capacitación por categoría	Promedio de horas
Gerencia y Superintendencia	72	2
Jefatura	56	1
Supervisión	128	0
Administración	14172	0
Operativo	74 706	34
Total	75 034	27

Nuestro personal operativo es el nexo más importante entre la empresa y nuestros clientes, ya que mantienen una relación estrecha durante la ejecución de nuestros diferentes servicios. Nos preocupamos constantemente en su capacitación, entendiendo que el desarrollo de sus competencias es un pilar fundamental para ofrecer un servicio de calidad.

En el 2019, le dimos un mayor énfasis a las capacitaciones técnicas sobre atención al cliente. Nuestros capacitadores internos dictaron diversos talleres en todas las operaciones, con el objetivo de brindarle al personal operativo las herramientas para un mejor acercamiento al cliente y optimizar su experiencia.

Asimismo, sabemos que nuestro valor agregado en el servicio de alimentación es el sabor. Es así que, durante el 2019, nuestros chefs participaron del Programa de Especialización “Master Cuisine” de “Le Cordon Bleu Perú” para perfeccionar y ampliar sus conocimientos y técnicas culinarias. El programa fue financiado en un 100 % por la compañía.

1HH: horas hombre.

Evaluación de desempeño

Durante el 2019, diseñamos nuestra plataforma de gestión del desempeño donde pondremos en marcha un nuevo proceso de evaluación de 360° alineado a los objetivos de la compañía. Esta evaluación brindará al colaborador una perspectiva más amplia sobre su desempeño y el cumplimiento de los objetivos asignados a su puesto, pues obtendrá comentarios de su jefe directo y otros compañeros. De igual modo, permitirá a la compañía identificar las necesidades u oportunidades de mejora para fortalecer los planes internos de desarrollo.

La herramienta tendrá alcance en el personal corporativo y los puestos claves de cada operación. Para determinar los objetivos que debe cumplir el colaborador usaremos el método SMART, lo cual permite tener objetivos claros, medibles y alcanzables en un tiempo específico. La plataforma será puesta en marcha en el 2020. Cabe precisar que, en el último periodo no se realizaron evaluaciones de desempeño.



8.3.

CLIMA LABORAL

(APC 3 Clima Laboral)

En APC Corporación nos preocupamos por propiciar un clima laboral armonioso, donde nuestros colaboradores y colaboradoras se sientan motivados y reconocidos. Para lograrlo, diseñamos planes de trabajo que se definen a partir de la escucha a nuestros colaboradores y colaboradoras, integrando sus recomendaciones para generar cambios positivos en su lugar de trabajo.

A mitad del 2019, realizamos una medición de clima laboral para conocer el grado de satisfacción de los colaboradores y colaboradoras en cada operación. La medición tuvo una participación de 355 colaboradores y colaboradoras y obtuvimos un 53% de satisfacción.

A partir de los resultados de la medición de clima, se desarrollaron diferentes acciones para fortalecer las brechas identificadas. Otorgamos un “bono de cumplimiento” de S/ 200 al mes a nuestro personal que labora en proyectos mineros. Este bono reconoce al colaborador por cumplir sus funciones y las medidas de seguridad al 100%. Asimismo, agregamos como beneficio un seguro privado de salud que tiene cobertura a nivel nacional tanto para el colaborador como para sus derechohabientes.

Para el 2020, con el apoyo de una consultora externa, estamos diseñando una encuesta de clima laboral con indicadores alineados a nuestro modelo de negocio.

Beneficios laborales

Brindamos a nuestros colaboradores y colaboradoras una variedad de beneficios que contribuyen a un balance óptimo entre su vida laboral y personal. En el 2019, sumamos nuevos beneficios para mejorar la experiencia del colaborador: seguro privado de salud para el personal operativo; días adicionales a los establecidos por ley en licencias por maternidad y paternidad; y licencia por fallecimiento de familiar directo.

Durante el último periodo, 1257 colaboradores y colaboradoras accedieron a los beneficios corporativos.

Cuadro 8.3.1. Lista de beneficios para nuestros colaboradores y colaboradoras

Categoría	Beneficio	Definición	Objetivo
Descuentos Corporativos	Viajes	Descuentos en Oltursa y LCPerú.	Contribuir a que nuestros colaboradores y colaboradoras mejoren a nivel educativo y cuenten con opciones de recreación a precios accesibles.
	Educación	Descuento en Universidad Continental, Universidad San Ignacio del Loyola, Universidad Privada del Norte, Privateacher, y Open English.	
	Recreativo	Descuentos en Cineplanet.	
Descuentos Corporativos	Licencia por paternidad	Otorgamiento de 2 días extras a lo establecido por ley a cuenta de la empresa.	Promover la paternidad responsable y el establecimiento del vínculo padre- hijo, para la conciliación de la vida laboral-personal.
	Licencia por fallecimiento de familiar directo.	Días de licencia con goce por fallecimiento de familiar directo asumidos por la empresa.	
Saud	Seguro médico privado para los colaboradores y colaboradoras	Seguro médico subvencionado por la empresa para el personal operativo y su familia.	Contribuir con el bienestar de nuestros colaboradores y colaboradoras y sus familias, brindándoles acceso a una atención de salud oportuna y de calidad.



Estrella APC, nuestro programa de reconocimiento

A través de nuestro programa de reconocimiento distinguimos al personal que tienen un desempeño laboral destacable y sus prácticas reflejan los valores institucionales de APC Corporación. En el 2019, reconocimos a 442 colaboradores y colaboradoras.

Cuadro 8.3.2. Número de colaboradores y colaboradoras reconocidos en el 2019

Categoría	Hombre	Mujer	Total
Jefatura	3	3	6
Supervisión	2	2	4
Administración	44	13	57
Operativo	289	86	375
Total	338	104	442



8.4.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

(405-1)

SOMOS UNA ORGANIZACIÓN MULTICULTURAL Y DIVERSA CON MÁS DE 3000 COLABORADORES Y COLABORADORAS DISTRIBUIDOS EN TODO EL PAÍS.

Fomentamos un ambiente laboral basado en el respeto y la inclusión, asegurando la igualdad de oportunidades para todos, independientemente del género, raza, religión, orientación sexual y cultura.

Contamos con una Política de Diversidad, así como con una Política de Igualdad de Oportunidades, donde manifestamos nuestro compromiso a actuar siempre bajo estos principios. Además, todas las comunicaciones de la empresa son elaboradas bajo un lenguaje inclusivo.

Equidad de género

En APC Corporación desarrollamos acciones que fomentan y promueven la equidad de género dentro y fuera de la compañía. 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. En el 2019, realizamos capacitaciones y campañas de sensibilización sobre temas de equidad, igualdad, violencia y estereotipos de género, como:

- Taller “Hombres por la Igualdad”.
- Taller de sesgos inconscientes y estereotipos de género.
- Capacitaciones sobre la Ley de protección a la mujer y grupo familiar.
- Capacitaciones contra la violencia y discriminación.
- Activación como parte de la campaña Día Naranja promovida por ONU Mujeres.

Ese mismo año, realizamos nuestra primera encuesta de equidad de género. Igualmente, realizamos una encuesta de percepción de hostigamiento laboral y sexual.



8.5.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

(403-1)

En APC Corporación trabajamos en un enfoque preventivo en salud y seguridad ocupacional para que nuestros colaboradores y colaboradoras puedan desempeñar sus funciones sin ningún tipo de riesgo. La Gerencia de HSE tiene como objetivo promover la cultura de seguridad en todas nuestras operaciones. Para esto, implementa diversas prácticas que van desde capacitaciones, revisiones de controles de riesgos e inspecciones, hasta monitoreos de salud ocupacional para sensibilizar a nuestros colaboradores y colaboradoras en el cuidado de su integridad física.

Nuestro sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional se respalda en la Política Integrada de Gestión de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, y se encuentra alineado con la norma ISO 45 001. Para vigilar el cumplimiento de los objetivos en esta materia, contamos con un Comité Central de Salud y Seguridad en la sede principal de San Isidro, y con ocho subcomités distribuidos en nuestras operaciones: Mina Justa, Quellaveco, Las Bambas, Lote 192, Antamina, Puerto Punta Lobitos, y en los almacenes de Lurín y Callao. Tanto el comité como los subcomités están constituidos paritariamente, lo que significa que el 50 % de sus miembros ha sido designado por la empresa y el otro 50 % ha sido nombrado a través de elecciones entre los trabajadores.

Ofrecemos capacitación permanente en materia de salud y seguridad. Todo el personal que ingresa a la compañía recibe una inducción en estos aspectos, junto a las normas básicas que debe 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.

Antes de empezar la jornada laboral, tenemos un espacio de diálogo denominado “charlas de cinco minutos”, donde reforzamos el comportamiento proactivo del personal ante los peligros asociados a su trabajo. Igualmente, desarrollamos capacitaciones de emergencia y simulacros con una frecuencia bimensual para desarrollar habilidades proactivas en casos de emergencia. Durante el 2019, ofrecimos 236 595 horas de capacitación en temas de salud y seguridad, con una inversión de S/ 1 792 340.26.

Cuadro 8.5.1. Horas de capacitación por categoría laboral y sexo en el 2019

Categoría	Hombre	Mujer	Total
Gerente	968.25	207.54	1175.79
Subgerente	760.98	276.72	1037.7
Jefe	2836.38	1176.06	4012.44
Supervisor	13 974.36	4081.62	18 055.98
Administrativo	12 244.86	16 188.12	28 432.98
Operativo	12 3763.02	60 117.42	183 880.44
Total	15 4547.85	82 047.48	236 595.33

EN EL 2019,
NUESTRA
GESTIÓN EN
SALUD Y
SEGURIDAD FUE
RECONOCIDA
POR NUESTROS
CLIENTES.

Frontera Energy nos distinguió como mejor empresa en seguridad entre todas sus contratistas. También fuimos la única contratista en alcanzar el 100 % de cumplimiento en el proceso de homologación en términos de seguridad de Antamina.



Indicadores sobre salud y seguridad en el trabajo

(403-2)

Durante el 2019, no tuvimos víctimas mortales derivadas de accidentes ni casos de enfermedades profesionales. La tasa de frecuencia de accidentes en operaciones se redujo de manera considerable, pasando de 1.43 a 0.57 con respecto al 2018. Esto responde a que, en el 2018, hubo una mayor rotación de personal y accidentes con tiempo perdido. Para mejorar esto, en el último año actualizamos las políticas, procesos y programas del área con el objetivo de lograr condiciones de trabajo más seguras para nuestro personal. Empezamos a comunicar las causas de los accidentes registrados a todas las operaciones para evitar la ocurrencia de un accidente similar en otra operación.

De acuerdo a nuestras actividades, los puestos con mayor riesgo de incidentes y enfermedades ocupacionales son: auxiliar de limpieza, despacho y ayudante de cocina. Cabe destacar que, en el 2019, los accidentes más recurrentes fueron cortes y quemaduras. Para este último, implementamos el procedimiento de manejo de líquidos calientes.

También se incrementaron las lesiones osteomusculares en personal nuevo por movimientos repetitivos y levantamiento de cargas. Ante esta situación, se estableció la realización de pausas activas cada tres horas en las operaciones con casos registrados y dos veces al día (mañana-tarde) en las operaciones sin casos.

Cuadro 8.5.2. Número de accidentes por tipo, región y sexo

Tipo de accidente	Lima		Operaciones	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Nivel 1: Accidentes con primeros auxilios	1	0	43	35
Nivel 2: Accidentes con tratamiento médico	0	0	2	0
Nivel 3: Accidentes con días perdidos	1	0	4	0
Nivel 4: Accidentes incapacitantes	0	0	0	0
Nivel 5: Accidentes mortales	0	0	0	0

Cuadro 8.5.3. Indicadores de salud y seguridad en el 2019

Contrato	Lima	Operaciones
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)	2,386	0,57
Tasa de incidencia de enfermedades ocupacionales (TIEP)	0	0
Tasa de días perdidos (TDP)	9,542	2,136
Tasa de absentismo laboral (TAL)	-	-
Muertes por accidentes laborales	0	0
Muertes por enfermedades profesionales	0	0

09 | ENFOQUE AMBIENTAL





9.1. HUELLA DE CARBONO

Los resultados de las emisiones totales de GEI que se obtuvieron en el presente inventario se observan en el siguiente cuadro. De ahí se obtiene que, la Huella de Carbono, de las unidades operativas dentro de los límites establecidos por APC para el año 2019, es de 3 680.21 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂e).



Cuadro 9.1.1 Inventario de GEI de APC año 2019, por alcance, tipo de emisión

E: Estadística, M: Movil, F: Fugitivas

Alcances	Emisiones					Año 2019	
	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						3002.14	81.58 %
Consumo de gases refrigerantes	F	-	-	-	2877.21	2877.21	78.18 %
Consumo de balones de cocina	F	2.93	0.08	0.00	-	3.02	0.08 %
Combustible de vehículos propios de la empresa	M	120.04	0.18	1.69	-	121.92	3.31 %
Alcance 2: Emisiones Indirectas						163.20	4.43 %
Emisiones por consumo de energía eléctrica	E	163.20	-	-	-	163.20	4.43 %
Alcance 3: Otras emisiones indirectas						514.86	13.99 %
Consumo de agua	F	-	0.74	-	-	0.74	0.02 %
Consumo de papel	F	2.15	-	-	-	2.15	0.06 %
Consumo de combustible de personal corporativo	M	384.45	0.57	5.42	-	390.45	10.61 %
Viajes en avión	M	112.19	0.01	0.93	-	113.13	3.07 %
Viajes terrestres nacionales	M	8.39	0.00	0.00	-	8.39	0.23 %
Total		793.37	1.58	8.05	304.60	3680.21	100.00 %



Al analizar detalladamente, se observa que es el consumo de gases refrigerantes es la principal fuente de emisión de GEI, con 78.18% (2 877.21 tCO₂e), seguida de las emisiones generadas por el consumo de combustible por terceros el cual representa el 10.61% (390.45 tCO₂e), se continua con las emisiones por el consumo de energía eléctrica, con 4.43% (163.20 tCO₂e), el consumo de combustibles de vehículos propios, con 3.31% (121.92 tCO₂e) y finalmente con las emisiones de viaje por avión el cual representa el 3.07% (113.13 tCO₂e) del total de las emisiones los gases. Estas fuentes de emisiones juntas representan el 99.61% de total de emisiones de GEI.

El 0.39% restante se encuentra distribuido entre los viajes terrestres nacionales generaron un 0.23%

(8.39 tCO₂e) de las emisiones inventariadas; el consumo de balones de cocina (gas propano), un 0.08% (3.02 tCO₂e), el consumo de papel, con un 0.06% (2.15 tCO₂e) y el consumo de agua con el 0.02% (0.74 tCO₂e) de las emisiones GEI registradas.

En cuanto al tipo de emisiones identificadas, las emisiones fugitivas generaron 2880.23 tCO₂e, lo que representa el 78.34% de las emisiones totales. Las emisiones por combustión móvil generaron 633.88 tCO₂e, lo que representa el 17.22% y las emisiones estacionarias representan un 4.43% con 163.20 tCO₂e.

9.2.

COMPARACIÓN CON HUELLA DE CARBONO 2018

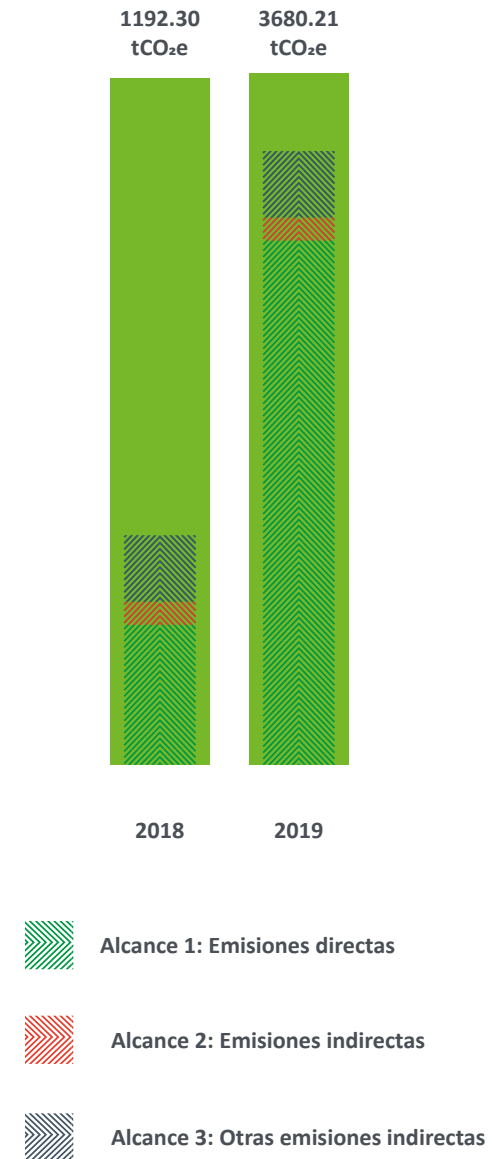
(305-1) (305-2) (305-3)

Al realizar la comparación de la Huella de Carbono del año 2019, que fue de 3 680.21 tCO₂e, con las emisiones registradas en el año 2018, en donde se generaron 1 192.30 tCO₂e, duplicándose las emisiones de GEI.

Este aumento de emisiones de GEI se debe principalmente a la puesta en operación del Centro de Producción en Moquegua y el mantenimiento realizado a los equipos de la cadena de frío, lo que generó 8 veces más el uso de gases refrigerantes para el mantenimiento de estos nuevos equipos. A su vez, se aumentó el consumo de combustible 8 veces más, debido al incremento de flota de transporte alquilada por parte de APC. Este crecimiento económico también ha permitido aumentar la contratación de personal, lo que a su vez generó un aumento en el consumo de agua.



Cuadro 9.2.1. Huella de Carbono 2018
por alcance y tipo de
emisión





Este aumento de emisiones de GEI se debe principalmente a la puesta en operación del Centro de Producción en Moquegua y el mantenimiento realizado a los equipos de la cadena de frío, lo que generó 8 veces más el uso de gases refrigerantes para el mantenimiento de estos nuevos equipos.

A su vez, se aumentó el consumo de combustible 8 veces más, debido al incremento de flota de transporte alquilada por parte de APC. Este crecimiento económico también ha permitido aumentar la contratación de personal, lo que a su vez generó un aumento en el consumo de agua.

Se ha observado también, que las emisiones GEI han disminuido en el consumo de gas propano (-92%), así como en el consumo de papel A4 y A3, el cual ha disminuido en un 74.8%, el consumo de combustible de los vehículos propios de la empresa se redujo en 60.9%.

En cuanto al transporte utilizado para el desplazamiento del personal, las emisiones generadas por el uso de transporte terrestre interprovincial disminuyeron en 91.3%, y la generación de emisiones generadas por los viajes en avión disminuyó en un 41.6%.

Debido a que la proporción de recarga de extintores de CO₂, es menor al 1% en el aporte de las emisiones de GEI a la atmósfera, no se han considerado.

Cuadro 9.2.2. Variación de las fuentes de emisión de GEI 2019 – 2018, en tCO₂e

Fuentes de emisión	2019	2018	Variación 2019 - 2018	Porcentaje
Viajes terrestres nacionales	8.39	96.33	-87.933	-91.3 %
Combustibles de vehículos propios de la empresa	121.92	312.03	-190.11	-60.9 %
Consumo de balones de cocina	3.02	38.54	-35.52	-92.2%
Viajes en avión	113.13	193.63	-80.50	-41.6 %
Emisiones por consumo de energía eléctrica	150.73	194.96	-44.23	-22.7 %
Consumo de agua	0.74	0.62	0.11	18.4 %
Consumo de papel	2.15	8.54	-6.39	-74.8 %
Consumo de gases refrigerantes	2877.21	304.60	2572.61	844.6%
Consumo de combustible del personal corporativo	390.45	43.06	347.39	806.8%
Extintores	0.00	0.00	0.00	0.0%
tCO₂e	3667.73	1192.30	2475.43	208 %



9.3.

INDICADOR HUELLA DE CARBONO PER CÁPITA 2019

Para llegar a este indicador se ha tomado en cuenta la cantidad de colaboradores que laboraron entre enero y diciembre del año 2019 en cada una de las sedes de APC que se encuentran del límite de la organización. Se ha relacionado con los resultados obtenidos en la medición de la Huella de Carbono de APC en el mismo periodo, obteniendo de esta forma las emisiones GEI per cápita de la Huella de Carbono de APC (HC per cápita).

Este indicador evidenció que las emisiones que se generan por cada trabajador de APC, que labora dentro de las sedes ubicadas en el límite de la organización para la medición de Huella de Carbono en el año 2019 alcanzaron los 13.38 tCO₂e per cápita, siendo más del doble en comparación del año anterior (5.96 tCO₂e per cápita).

10



ÍNDICE GRI

(102-55)





APC®

APC®

APC®
ESTABLISHED 1981
100% VEGAN
100% ORGANIC
100% SUSTAINABLE

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
GRI 101: Fundamentos 2016			
Contenidos Generales			
	Perfil de la organización		
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	2	-
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	23	-
	102-3 Ubicación de la sede	2	-
	102-4 Ubicación de las operaciones	45	-
	102-5 Propiedad y forma jurídica	22	-
	102-6 Mercados servidos	22	-
	102-7 Tamaño de la organización	12	-
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	66	-
	102-9 Cadena de Suministro	37	-
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	37	-
	102-11 Principio o enfoque de precaución	49	-
	102-12 Iniciativas externas	27	-
	102-13 Afiliación a asociaciones	28	-
	Estrategia		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8,9	-
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	39	-
	Ética e integridad		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	35	-
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	35	-
	Gobernanza		
	102-18 Estructura de gobernanza	31	-
	102-25 Conflictos de intereses	35	-
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	39	-
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	39	-
	Participación de los grupos de interés		
	102-40 Lista de grupos de interés	49	-
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	65	-
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	49	-
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	49	-
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	17	-
	Prácticas para la elaboración de informes		
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	36	-
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	17	-
	102-47 Lista de temas materiales	17	-

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
	102-48 Reexpresión de la información	14	-
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	14	-
	102-50 Periodo objeto del informe	14	-
	102-51 Fecha del último informe	14	-
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	14	-
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2	-
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	14	-
	102-55 Índice de contenidos GRI	85	-
	102-56 Verificación externa	14	-
Temas Materiales			
	Desempeño económico		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	36- 40	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36- 40	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36- 40	-
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	34	-
	Impactos económicos indirectos		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	53-62	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	53-62	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53-62	-
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	54, 61, 62	-
	Prácticas de adquisición		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	54-55	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	54-55	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54-55	-
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	55	-
	Emisiones		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	77-84	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	77-84	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	77-84	-
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	81	-
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	81	-
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	81	-
	Empleo		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	63-76	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	63-76	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	63-76	-
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de personal	68	-

Estandar GRI	Contenido	Número de página o URL	Omisión
Salud y Seguridad en el Trabajo			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	75-76	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	75-76	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	75-76	-
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador- empresa de salud y seguridad	75	-
	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	76	-
Formación y enseñanza			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	70-71	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	70-71	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	70-71	-
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación por empleado	70	-
Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	74	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	74	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	74	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en organos de gobierno y empleados	32, 74	
Comunidades locales			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	48-62	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	48-62	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48-62	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	57, 58, 60	
Cumplimiento Socioeconómico			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	39-41	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39-41	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39-41	-
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	41	-
Temas materiales propios			
APC 1	Atención al Cliente	41-46	-
APC 2	Calidad del servicio	45-46	-
APC 3	Clima Laboral	71-73	-

