

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (10180)

Denominación:

ALICORP S.A.A.

Ejercicio:

El presente documento corresponde a las acciones de sostenibilidad corporativa realizadas desde el 01 de enero del 2017 hasta el 31 de diciembre del 2017

Página Web:

- Página Web Corporativa:
www.grupoalicorp.com.pe
- Página Web Perú:
www.alicorp.com.pe

Denominación o razón social de la empresa revisora:¹

¹ Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo: sociedad de auditoría o empresa de consultoría).

METODOLOGIA:

La información a presentar está referida a las acciones y estándares implementados por la Sociedad en relación con su impacto económico, en el medio ambiente y desarrollo social, correspondiente al ejercicio culminado el 31 de diciembre del año calendario anterior al de su envío, por lo que toda referencia a “el ejercicio” debe entenderse al período antes indicado, y se remite como un anexo de la Memoria Anual de la Sociedad bajo los formatos electrónicos que la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) establece para facilitar la remisión de la información del presente reporte a través del Sistema MVnet.

En la **Sección A**, la Sociedad revela el avance en la implementación de acciones para asegurar su sostenibilidad corporativa. Dicha información se basa en los siguientes parámetros:

- a) **Evaluación “cumplir o explicar”:** se marca con un aspa (x) el avance en la implementación que la Sociedad ha alcanzado, teniendo en consideración los siguientes criterios:
Si: Se cumple totalmente.
No: No se cumple.

Explicación: en este campo la Sociedad, en caso de haber marcado la opción “No”, debe explicar las razones por las cuales no ha adoptado las acciones que le permiten considerar su implementación. Asimismo, de estimarlo necesario, en el caso de haber marcado la opción “Sí”, la Sociedad podrá brindar información acerca de las acciones desarrolladas para su implementación.

- b) **Información adicional:** se brinda información que permite conocer con mayor detalle las acciones desarrolladas por la Sociedad.

En la **Sección B**, la Sociedad debe detallar las acciones que ha implementado durante el ejercicio vinculadas al impacto de sus operaciones en el desarrollo social (prácticas laborales, relaciones comunitarias y con clientes y responsabilidad del producto) y el medio ambiente (materiales, energía, agua, emisiones, vertidos y residuos), complementando la información proporcionada en la Sección A.

SECCIÓN A.
Implementación de acciones de Sostenibilidad Corporativa

Pregunta A.1	SI	NO	Explicación:
<p><i>¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?</i></p>	SÍ		<p><i>Alicorp cree firmemente que una sociedad que se desarrolla y crece será en el futuro un entorno más favorable para seguir haciendo crecer nuestros negocios generando valor y bienestar. Por ello, tenemos la visión de ser líderes en todos los mercados en los que competimos a través de nuestros pilares estratégicos: crecimiento, eficiencia y gente.</i></p> <p><i>Considerando todos estos lineamientos, Alicorp, de forma voluntaria, ha establecido directrices corporativas de sostenibilidad que permiten centralizar los esfuerzos de sostenibilidad en áreas estratégicas.</i></p>

En caso de ser afirmativa la respuesta indicar el estándar y fecha de adhesión:

Estándar	Fecha de adhesión
<i>Directrices de Sostenibilidad Alicorp</i>	2015

En caso de elaborar informes o reportes de sostenibilidad distintos al presente reporte, indique la información siguiente:

Estos reportes se elaboran:	SI	NO
Voluntariamente		NO
Por exigencia de inversionistas		NO
Por exigencia de instituciones públicas		NO
Otros (detalle):	-	

Dichos informes o reportes pueden ser de acceso a través de:

El Portal de la SMV	NO
Página web corporativa	NO
Redes Sociales	NO
Otros / Detalle	-

Pregunta A.2	Si	No	Explicación:
<p><i>¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?</i></p>	SI		<p><i>En Alicorp tenemos una política corporativa integrada de nuestros sistemas de gestión. Dicha política incluye un compromiso de prevención de la contaminación del ambiente por nuestras actividades y es el marco sobre el que se basa nuestros sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, los cuales están certificados en ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, respectivamente.</i></p>

- a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.2 indicar el documento societario en el que se regula dicha política y el órgano que lo aprueba.

Documento	Órgano
ISO 9001	Dirección de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial. Auditor: BUREAU VERITAS
ISO 14001	
OHSAS 18001	

b. ¿La sociedad cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero que son generadas en sus actividades (huella de carbono)?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos

c. ¿La sociedad cuantifica y documenta el uso total de la energía utilizada en sus actividades?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos

Durante el 2017, Alicorp S.A.A. hizo uso de 99,900,585 Kw-H de energía* para una producción de 917,101Tn. Manteniendo un ratio de KwH/Ton de 105.66

	Ton PT Predio	KW-H	Kwh/TON
2015	851,278	96,475,863	113.33
2016	898,006	99,265,056	110.54
2017	917,101	96,900,585	105.66

**Evaluado al 85% de nuestra producción nacional.*

d. ¿La sociedad cuantifica y documenta el total de agua utilizada (huella hídrica) en sus actividades?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos

*Se realiza para la operación en planta.

e. ¿La sociedad cuantifica y documenta los residuos que genera producto de sus actividades?

Sí No

	Toneladas	Porcentaje
Total de Residuos (TM)	9,356.87	100.00
Residuos No Peligrosos (TM)	9,095.75	97.21
Residuos Peligrosos (TM)	261.12	2.12

Pregunta A.3	SI	No	Explicación:
<p>¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores?²</p>	SI		<p><i>Según nuestro Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, certificado bajo el estándar internacional OHSAS 18001 y adecuado a la normativa nacional, capacitamos a nuestros colaboradores y compartimos con ellos una cultura de salud y seguridad donde se promueve la identificación de peligros y evaluación de riesgos para la implementación de controles operacionales. Además, aseguramos una adecuada y oportuna respuesta ante emergencias; vigilamos el estado de salud de nuestros colaboradores a través de evaluaciones médicas periódicas; y monitoreamos factores de riesgo en los ambientes de trabajo asegurando que nuestras actividades y ambientes sean seguros y saludables.</i></p> <p><i>Asimismo, hemos implementado nuestra Guía de Compromisos Éticos. Así, nos comprometemos a crear un ambiente de trabajo de respeto y confianza, libre de acoso, intimidaciones y ofensas (página 16). Igualmente, reconocemos el derecho de las personas que integran Alicorp a la libertad de asociación.</i></p>

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.3 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

D	Órgano
OHSAS 18001	Dirección de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial. Auditor: BUREAU VERITAS
Guía de Compromisos Éticos	Comité de Ética Corporativo

b. ¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?

Sí No

² De acuerdo con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, adoptada en 1998, los principios y derechos se encuentran comprendidos en las siguientes cuatro categorías: (i) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, (ii) la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, (iii) la abolición del trabajo infantil y, (iv) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de:
El área encargada es la Gerencia de Seguridad Industrial .	Dicha gerencia depende jerárquicamente de la Dirección de Calidad y Seguridad Corporativa , la cual reporta a la Vicepresidencia Corporativa de Supply Chain .

c. ¿La sociedad tiene un plan de capacitación o formación para sus colaboradores? (Jose Rentería – Melisa Arana)

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indicar el órgano societario que aprueba dicho plan y la periodicidad con que evalúa el cumplimiento de dicho plan:

Órgano	Periodicidad de evaluación
Vicepresidencia Corporativa de Recursos Humanos	Mensual

Desde Enero 2017, se realizó la ejecución de la Malla Curricular de la Academia Técnica de Supply Chain, la cual incluye capacitar a todos nuestros colaboradores de las distintas direcciones de la Vicepresidencia de Supply Chain. Al cierre de año, logramos capacitar a 896 colaboradores, con un total de 13655 horas ejecutadas de capacitación.

d. ¿La sociedad realiza encuestas o evaluaciones referentes al clima laboral?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Durante el 2017 se realizó una nueva Medición de Salud Organizacional - OHI (Organizational Health Index) con motivadores resultados que situaron a la organización en Décimo Cuartil de organizaciones a nivel global.

Pregunta A.4	SI	NO	Explicación:
<p>¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa?</p>	SI		<p><i>Estamos comprometidos en respetar el entorno en el cual desarrollamos nuestras actividades, cumpliendo las leyes de los lugares donde estamos presentes.</i></p> <p><i>Mantenemos relaciones respetuosas y transparentes con las comunidades que nos rodean y buscamos un mutuo beneficio, respetando y valorando las leyes, costumbres y tradiciones de los lugares donde operamos.</i></p>

- a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.4 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
<p>Guía de Compromisos Éticos – capítulo “Nuestro compromiso con el Estado, sociedad y medio ambiente”</p>	<p>Dirección de Asuntos Corporativos</p>

- b. ¿La sociedad ha afrontado conflictos sociales (huelgas, marchas, otros) en la comunidad donde tiene sus actividades principales a consecuencia de sus operaciones?

Sí No

- c. ¿La sociedad trabaja en colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la identificación y solución de sus principales problemas comunes?

Sí No

- d. ¿La sociedad invierte en programas sociales en la comunidad donde tiene sus actividades principales?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta, indique los porcentajes que representa su inversión en dichos programas respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad:

Durante el 2017, hemos invertido S/. 5,557,091 a través de diversas inversiones alineadas a nuestras directrices de sostenibilidad como:

- Programa “Vive Saludable” de la ONG Viva Valores.
- El programa ‘Crece Bien’ de la Asociación Perú Vive Bien.
- El programa de Voluntariado Alicorp.
- Apoyo a los damnificados del Niño Costero.
- Donaciones

(Estas inversiones ascienden a un 13% de nuestros ingresos brutos correspondientes a la operación 2017 de Alicorp S.A.A.)

Pregunta A.5	Si	No	Explicación:
<p><i>¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?</i></p>	SI		<p>En Alicorp vemos a los proveedores como socios estratégicos que nos acompañan en el crecimiento de la compañía. Es por esto que buscamos trabajar con proveedores de materiales que son calificados por nuestras áreas de Desarrollo Tecnológico y Calidad con el fin de asegurar que contamos con productos de la calidad requerida, cumpliendo con nuestros altos estándares.</p> <p>Para el caso de los servicios y materiales indirectos, contamos con la homologación de la Central de Compras de la Corporación del Grupo Romero.</p>

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.5 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
ISO 9001	Dirección de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial. Auditor: BUREAU

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de sus proveedores?

Sí

No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
El área encargada es la Dirección Corporativa de Compras y Comercio Exterior.	Dicha Dirección depende jerárquicamente de la Vicepresidencia Corporativa de Supply Chain.

c. ¿La sociedad tiene un criterio para la selección de proveedores que contemple aspectos éticos y el cumplimiento de la legislación laboral?

Sí

No

Nuestros proveedores de servicios y materiales pasan por una homologación realizada por la Central de Compras de la Corporación Grupo Romero (Excellia) donde se validan tanto aspectos empresariales como de seguridad y salud en el trabajo.

d. ¿La sociedad tiene una política de compra o contratación que seleccione a proveedores que cumplen con estándares de gestión sostenible o medio ambiental?

Sí

No

Pregunta A.6	SÍ	NO	Explicación:
<p><i>¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?</i></p>	SI		<p>La relación con nuestros clientes es clave para el desarrollo de nuestro negocio, ya que son quienes nos permiten llegar a más hogares para mejorar la calidad de vida de nuestros consumidores. Es por ello que contamos con equipos en nuestras operaciones que brindan servicios especializados a nuestros distintos tipos de clientes. Buscamos en todo momento su satisfacción y para ello, les ofrecemos canales de comunicación directa a través de los que pueden realizar consultas y reclamos. Además, nos regimos según los lineamientos que nos brinda el ISO 9001, al cual estamos circunscritos.</p>

- a. En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
ISO 9001	BUREAU VERITAS

- b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de reclamos de sus clientes?

Sí No

Área encargada	Depende jerárquicamente de
<p>El área encargada es la Gerencia de Servicio al Cliente, que define la Política de Atención a Nuestros Clientes y es responsable de la gestión a través de la tercerización con la empresa Atento Perú S.A.</p>	<p>Dicha gerencia depende jerárquicamente de la Dirección Comercial Consumo Masivo Perú, la cual reporta a la Vicepresidencia de Consumo Masivo Perú.</p>

- c. ¿La sociedad cuenta con canales de atención permanentes para la atención al público y para la recepción de sugerencias y reclamos relativos a los productos y servicios que brinda?

Si No

Alicorp pone a disposición de sus clientes diversos canales de comunicación como el Call Center 0800-12542; Aló Alicorp 595-0444; atencionclientes@alicorp.com.pe; y a través de nuestra página web www.alicorp.com.pe en la sección Contáctanos. A su vez, Alicorp también monitorea a través de sus redes sociales cualquier consulta y/o reclamo de consumidores y/o clientes con el objetivo de brindarles una atención inmediata y generar una experiencia positiva con cada una de nuestras marcas.

d. ¿La sociedad ha recibido algún reconocimiento por la calidad en el servicio de atención a sus clientes?

Sí

No

En caso de ser afirmativa su respuesta indique los reconocimientos obtenidos:

SECCIÓN B **Detalle de las acciones implementadas por la Sociedad**

En esta sección se detallan los grupos de interés de la Sociedad y las acciones implementadas durante el ejercicio vinculadas al impacto de sus operaciones en el desarrollo social (prácticas laborales, relaciones comunitarias y con clientes y responsabilidad del producto) y el medio ambiente (materiales, energía, agua, emisiones, vertidos y residuos), complementando la información proporcionada en la Sección A.

Grupos de interés de Alicorp S.A.A.

En Alicorp, contribuimos al desarrollo de las sociedades donde estamos presentes bajo la premisa de que la generación de valor económico de nuestra empresa, debe implicar el desarrollo de la sociedad, trabajando junto con nuestros grupos de interés para crear valor en los países donde operamos.

Como parte de la gestión de sostenibilidad, identificamos aquellos actores significativos para nuestra empresa a través del Mapeo de Grupos de Interés que involucra talleres con nuestras Vicepresidencias, Direcciones y Gerencias del negocio, donde clasificamos a los actores que se relacionan con nosotros en base a tres aspectos: *importancia, posición y relación con la empresa*. A partir de ello, en Alicorp definimos a diez actores como nuestros Grupos de Interés prioritarios:



**En Alicorp, contamos con distintas clases de clientes: canal tradicional (centros de distribución y bodegas), canal moderno (supermercados) e institucionales (empresas)*

Acciones vinculadas al desarrollo social

Sobre nuestras prácticas laborales

- **Capacitación Laboral Juvenil (CLJ):** En el Perú, desde el 2010 desarrollamos el Programa de Capacitación Laboral Juvenil (CLJ) en el sector de industrias alimentarias, con el que promovemos la empleabilidad de jóvenes de 18 a 22 años. El Programa CLJ incluye capacitación teórica y práctica durante un año, con el fin de que los jóvenes beneficiarios logren insertarse al mercado laboral luego de culminado el

programa. Este es realizado en alianza con el Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (SENATI), con quienes venimos trabajando desde el año 2013 en la capacitación y certificación de los beneficiarios. Desde el año 2010 a diciembre 2017, se han graduado 649 jóvenes bajo este programa.

Capacitaciones Técnicas - Personal de planta: Desde Enero 2017, se realizó la ejecución de la Malla Curricular de la Academia Técnica de Supply Chain, la cual incluye capacitar a todos nuestros colaboradores de las distintas direcciones de la Vicepresidencia de Supply Chain. Al cierre de año, logramos capacitar a 896 colaboradores, con un total de 13655 horas ejecutadas de capacitación.

- **Desarrollo de Talento (Melisa Arana):** Se continuaron creando oportunidades para el crecimiento de colaboradores a través de diferentes herramientas y programas de formación.

- Las Escuelas Funcionales (Escuela de Marketing, Escuela de Ventas y Escuela de Panificación) consolidaron su posicionamiento. Asimismo, lanzamos la Escuela de Recursos Humanos.

- Continuamos trabajando Plataforma e-learning Modelo Crece con nuevas funcionalidades y contenidos, para que todos los equipos puedan acceder de una manera más sencilla y dinámica a recursos y capacitaciones digitales.

- **Gestión de desempeño:** Nuestra Gestión de Desempeño 2017 se enfocó en asegurar Un Solo Alicorp a través de las siguientes estrategias:

Acompañamiento y decante del proceso en países como Argentina y Brasil y Ecuador con talleres presenciales obteniendo una calificación del más del 80% de participantes como "muy satisfechos" con más de 550 horas de capacitación solo en Desempeño.

Se realiza la introducción y decante del concepto de Scorecard Alicorp y Scorecards por cada Vicepresidencia con el objetivo de seguir avanzando en la cultura de Un solo Alicorp y reforzar la conexión entre los objetivos de negocio y las metas individuales y de equipo.

Definición y validación de objetivos en equipo, este año se propuso que la definición de objetivos también sea un ejercicio de equipo y colaborativo, realizando sesiones de calibración de objetivos en todos los niveles organizacionales.

Se reforzó el concepto de la importancia del proceso de Desempeño y de cada una de las etapas para generar mayor compromiso y participación de los colaboradores. Este es un proceso que cubre al 78% de colaboradores administrativos en el 2017 y se propone un crecimiento para el siguiente año en cobertura en países y subsidiarias.

- **Clima laboral:** Alicorp tiene como prioridad mantener a sus colaboradores constantemente desafiados y motivados. Dando continuidad a la práctica iniciada en 2016, durante el 2017 se realizó una nueva Medición de Salud Organizacional - OHI (Organizational Health Index) con motivadores resultados que situaron a la organización en Décimo Cuartil de organizaciones a nivel global.

Lo anterior fue resultado de diversas acciones realizadas y prácticas definidas para generar alineamiento al interior de la empresa, ejecutar la estrategia de la operación y asegurar que los retos se renuevan permanentemente para alcanzar los objetivos de desempeño en forma sostenible. Entre las principales iniciativas llevadas a cabo, es posible destacar: el Horario Flexible Alicorp, que permite a los colaboradores administrativos, en coordinación con sus líderes, decidir sobre el horario de ingreso/salida diariamente; se incrementó sustancialmente la ejecución de capacitación para el personal interno; entre otros.

- **Libertad de asociación y diálogo:** En Alicorp, respetamos la libertad de asociación, fomentando una armonía laboral basada en el diálogo permanente y una comunicación abierta con los sindicatos vinculados a nuestras operaciones. Actualmente el 15% de nuestros colaboradores de planta, se encuentran afiliados en uno de nuestros 3 sindicatos:

- Sindicato Nacional de Trabajadores de Alicorp S.A.A.
- Sindicato Unitario de Trabajadores de Alicorp S.A.A.
- Sindicato de Trabajadores de Alicorp S.A.A. - Arequipa.

- **Voluntariado Corporativo:** En Alicorp, consideramos al Voluntariado Corporativo como un espacio de crecimiento personal y de integración, en el que nuestros colaboradores tienen la oportunidad de generar bienestar en la comunidad. De esta manera, buscamos que nuestros colaboradores sean gestores del cambio, desde la creación de una idea hasta la entrega de resultados. Por ello, en Perú, durante el 2017, llevamos a cabo “Crea Bienestar”, un concurso que busca promover entre los colaboradores el liderazgo, compromiso y creatividad en la elaboración de iniciativas solidarias a favor de la comunidad. A través de este concurso, los colaboradores de Alicorp pudieron proponer eventos de voluntariado alineados con nuestras directrices de sostenibilidad: Salud y Nutrición y Medio Ambiente que permitirán atender a grupos sociales en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, como parte del programa de voluntariado también se implementó la actividad “Vive Saludable Kantaya”. Dicho evento se buscó promover estilos de vida saludables en los y las niñas la comunidad de Mi Perú en Ventanilla- Callao en alianza con las casitas Kantaya. Esta actividad tuvo como beneficiarios a niños de entre 5 y 12 años y consistió en la realización de talleres para fomentar estilos activos, juego y deporte en los niños y niñas.

Sobre nuestras relaciones comunitarias

Nos conectamos con nuestro entorno y sus necesidades, por ello buscamos responder a ellas de la manera más adecuada. Para nosotros es de gran valor mantener una estrecha relación con nuestros vecinos, brindándoles una atención directa ante cualquier solicitud o queja que puedan presentar.

Como parte del fortalecimiento de nuestras relaciones, hemos desplegado un programa de relacionamiento comunitario que nos permite reconocer las necesidades y oportunidades para el fortalecimiento de nuestra relación; conocer los puntos donde nosotros podemos fortalecer su desarrollo como comunidad; y poder reaccionar de manera oportuna a cualquier vicisitud que pueda ocurrir en nuestro entorno. En el distrito de Carmen de la Legua, donde opera nuestro centro de operaciones más importante, hemos realizado entrevistas con las principales juntas vecinales y autoridades de la zona. A partir de dicho diagnóstico, durante el 2017 hemos realizado diversas actividades como: Celebración del Día del Adulto Mayor; donaciones de productos a la Panadería Municipal y al Comedor Municipal; desarrollo del Programa de Gestión de Residuos Sólidos Recicla Carmelino; entre otros.

Sobre nuestras relaciones con clientes

- **Relación con nuestros clientes:** Nuestros clientes son quienes nos permiten llegar a más hogares para mejorar la calidad de vida de nuestros consumidores. Contamos con equipos especializados en nuestras operaciones que brindan un servicio personalizado a nuestros distintos tipos de clientes. Buscamos en todo momento su satisfacción y, para ello, les ofrecemos canales de comunicación directa a través de los que pueden realizar consultas y reclamos.

Como parte de los procesos de mejora continua que involucran a nuestros clientes, en nuestros negocios de Consumo Masivo y Alicorp Soluciones, conformamos equipos multifuncionales donde involucramos a las áreas de Ventas, Distribución, Planeamiento, Transportes y Calidad con el objetivo de tener un impacto positivo en nuestros niveles de servicio y la relación con nuestros clientes. En el 2017, tuvimos 1,852 reclamos de consumidores y clientes directos y se registró un tiempo de respuesta promedio de 7 días.

- **Relación con nuestros proveedores:** Para Alicorp, nuestros proveedores son socios estratégicos, por lo que llevamos en conjunto el cumplimiento de nuestros estándares para asegurar que trabajamos con materia prima de la más alta calidad. Como parte de nuestro crecimiento conjunto, establecemos relaciones de confianza con nuestros proveedores. Para ello, nos enfocamos en asegurar el cumplimiento de la normativa nacional, les exigimos una actuación conforme a nuestros altos estándares, realizamos procesos de homologación y llevamos a cabo auditorías y evaluaciones para identificar sus oportunidades de mejora.

Por otro lado, llevamos a cabo evaluaciones anuales y brindamos retroalimentación a nuestros proveedores en base a indicadores de tiempo, calidad y cantidad de la entrega, a fin de identificar sus oportunidades de mejora.

Sobre nuestra responsabilidad con nuestros productos

- **Calidad de nuestros productos:** Trabajamos bajo los más altos estándares de producción en cada una de nuestras operaciones, enfocados en brindarles lo mejor a nuestros consumidores. Como parte de este compromiso, nuestros procesos de producción funcionan en base a:

- Nuestra Política Integrada de Sistemas de Gestión.
- La norma de gestión de calidad ISO 9001.
- Nuestro programa de Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos (HACCP)
- La norma internacional Buenas Prácticas de Manufactura.

Cada uno de nuestros productos cumple con los requisitos de regulación de seguridad sanitaria necesarios y cuenta con la aprobación de los organismos de salud de cada país en el que operamos. Además, realizamos capacitaciones para nuestro personal, enfocadas en la mejora de hábitos para garantizar la seguridad sanitaria en el proceso de producción. Estas capacitaciones abarcan aspectos como:

- Análisis de Riesgos
- Control de Puntos Críticos
- Buenas Prácticas
- Inocuidad Alimentaria.

- **Nuestro rotulado de productos:** Brindamos información veraz y clara sobre la composición y naturaleza de nuestros productos con el fin de mantener informados a nuestros clientes y consumidores. La información declarada en nuestros empaques

cumple con todas las leyes locales aplicables en los mercados en los que operamos y en ausencia de la existencia de estas, tomamos como referencia regulaciones internacionalmente reconocidas como por ejemplo las del CODEX Alimentarias y/o FDA. Del mismo modo, nos ceñimos a los códigos de conducta y lineamientos auto-regulatorios aceptados voluntariamente por la empresa. Más aun, garantizamos que cualquier declaración de propiedad que hagamos de nuestros productos, cuente con el apropiado sustento técnico y/o científico.

Todos nuestros productos alimenticios proveen información nutricional para contribuir a la mejor toma de decisiones de nuestros clientes y consumidores. Para ello, brindamos información veraz, clara y transparente sobre nuestros productos, sus propiedades, sus ingredientes y su composición nutricional. La información nutricional de nuestros productos como mínimo declara el contenido de calorías, grasa total, grasa saturada, grasa trans, sodio, azúcares añadidos y nutrientes. Promovemos el consumo de porciones adecuadas, por tanto, todos nuestros productos declaran su información nutricional en porciones de referencia al uso común o según regulaciones locales y/o internacionales. Declaramos el porcentaje diario recomendado en aquellos nutrientes que tengan recomendaciones diarias de ingestas por entidades internacionales reconocidas. Además, aquellos productos con superficies frontales mayores a 40cm², cuentan con "GDAs", conjunto de iconos de fácil lectura y comprensión que guían a los consumidores sobre la cantidad absoluta de un nutriente en una porción de alimento y su contribución a la dieta diaria según su porcentaje del valor diario recomendado.

- **Publicidad Responsable:** En Alicorp, difundimos de manera responsable la información sobre nuestros productos. Esto es ratificado a través de nuestra participación en la Asociación Nacional de Anunciantes del Perú (ANPA), organización de referencia en temas relacionados a la comunicación comercial ética y respetuosa en relación al derecho de los consumidores al acceso de la información. Impulsamos la directiva de Publicidad de Alimentos y Bebidas no Alcohólicas a menores de 12 años, a partir de la que nos hemos comprometido a realizar una difusión responsable de nuestros productos y promover hábitos de alimentación saludable. En línea con ello y de acuerdo a nuestros compromisos de Desarrollo Sostenible, desde el 2015, en Perú ya no realizamos publicidad dirigida a menores de 16 años en ningún medio de comunicación que cuente con medición de audiencia.

Acciones vinculadas a nuestro impacto medio ambiental

Sobre nuestra gestión de insumos

Buscando constantemente la eficiencia al reducir nuestro impacto medioambiental y generar ahorros. Nuestras operaciones se basan en la gestión responsable de nuestros recursos. Para ello, involucramos a nuestros proveedores en el proceso de mejora continua y el rediseño de los envases y embalajes. Nuestra estrategia se basa en cuatro pilares:

- **Medir:** De manera continua registramos todas las iniciativas de reducción de costos y de consumos en envases y embalajes. El año 2017 logramos una tasa efectividad del 24 %, es decir 24 ideas implementadas de un total de 100 ideas generadas, priorizando la ejecución de las iniciativas de mayor impacto en los resultados.
- **Gestionar:** Se realiza una revisión continua de los diseños de los envases y embalajes de todas las categorías de productos de las diferentes plataformas de productos de consumo masivo, del negocio B2B e industrial a fin de identificar oportunidades de mejora y reducción de costos a corto y mediano plazo. Aplicamos un proceso continuo de generación de nuevas ideas, evaluación

técnica y comercial, decisión, implementación y capturas de las oportunidades de reducción de los costos y de los consumos de materiales en simultáneo. A través de la gestión de un equipo multifuncional se logra una gestión colaborativa de las diferentes áreas de la empresa y nuestros proveedores para lograr la mejora continua.

- **Reducir:** En el período entre el 2010 y el 2017 se están desarrollando e implementando diferentes iniciativas de reducción de los consumos por tonelada de los principales 20 materiales de envases y embalajes de nuestros productos, y esta reducción promedio es del orden del 14.5%. Contamos con iniciativas en proceso que nos permiten reducir los consumos y los residuos. Está prevista una reducción acumulada 2010 al 2018 del orden del 17,4%.
- **Reciclar:** Consumimos principalmente materiales de envases y embalajes reciclables como cajas de cartón corrugado, polipropileno (baldes, potes, sacos), pet (botellas) y polietileno (bidones, tapas, film, bolsas).

Sobre nuestra gestión de energía.

Buscamos siempre gestionar de manera eficiente nuestros recursos, es por ello que monitoreamos de manera constante nuestro consumo de energía, enfocándonos en su uso responsable e implementación de medidas de control.

Comparando nuestro consumo del 2010 con el del 2017, hemos identificado las siguientes eficiencias:

- Hemos reducido nuestro consumo de energía total en 26 %. Esto se ve expresado en 42,689,932 kWh, equivalentes a 31,771t de CO2 no emitidos.*
- Hemos reducido nuestro consumo de energía eléctrica promedio en 3.77%. Esto se ve expresado en 4,378,361 kWh (equivalentes a 3,019 t de CO2 no emitidos).*
- Hemos reducido nuestro consumo de energía térmica en 14.84%. Esto se ve expresado en 38,311,571 kWh (equivalente a 26,422 t de CO2 no emitidos).*

*Evaluado al 85% de nuestra producción nacional.

Sobre nuestra gestión de residuos.

Como parte de nuestras directrices de sostenibilidad y con un compromiso con el medio ambiente, nos enfocamos en reaprovechar los residuos generados en los diferentes procesos de elaboración de productos.

Este 2017 estamos implementando el sistema de entrega de reportes mensuales y minimizando la mayor cantidad de residuos que son evacuados al Relleno Sanitario.

Durante el 2017, en nuestras plantas productivas y almacenes, hemos generado 9,356.87 TM de residuos:

	Toneladas	Porcentaje
Total de Residuos (TM)	9,356.87	100.00
Residuos No Peligrosos (TM)	9,095.75	97.21
Residuos Peligrosos (TM)	261.12	2.79