



# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2020



Grupo ISM - Embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. GRI (102-1)  
Sede Principal: Av. La Encalada 245, Surco, Lima GRI (102-3)

**Contacto**

Cuéntanos tu opinión: GRI (102-53)

Eduardo Venegas Villanueva

Jefe de Comunicaciones Externa / Perú - Chile

E-mail: [eduardo.venegas@ism.global](mailto:eduardo.venegas@ism.global)

Elaborado con la asesoría de AC Sostenibilidad S.A.C.  
[www.acsostenibilidad.com](http://www.acsostenibilidad.com)

# CONTENIDO

- 4 Mensaje de la Gerente General
- 6 Resultados que alimentan sueños



**7** Contigo  
32 años



**26** Nuestra  
Estrategia de  
Sostenibilidad



**31** Confianza  
en ISM



**48** Crecemos  
contigo



**75** Cuidamos  
el mañana



**96** Creamos  
valor

## MENSAJE DE LA GERENTE GENERAL

### GRI (102-14)

Quisiera iniciar expresándoles un mensaje de esperanza para todos ustedes y sus familiares esperando sinceramente que en medio de esta crisis sanitaria, permanezcan con bienestar.

En Industrias San Miguel (ISM) presentamos, por segundo año consecutivo, nuestro Reporte de Sostenibilidad Corporativo en el cual abordamos temas referentes al desempeño de nuestra organización que en base a un detallado proceso de materialidad, han sido considerados relevantes tanto para nosotros como para los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos. Nuestro compromiso por mantener una excelente gestión social, ambiental y económica refuerza nuestro modelo responsable durante esta situación excepcional que vivimos.

El 2020 ha sido un año sin precedentes, hemos enfrentado desafíos extraordinarios. La pandemia del COVID-19 afectó a nuestra compañía y a nuestras familias y ha puesto a prueba nuestra resiliencia como comunidad global.

Ha sido primordial el poder reinventarnos, adaptarnos rápidamente a la “nueva normalidad”.

*Logramos superar la incertidumbre y los retos que se presentaron gracias a nuestros colaboradores, quienes fueron una pieza vital para garantizar la continuidad operativa que nos permitió seguir llevando nuestros productos a sus hogares.*

En este sentido, desarrollamos como primera medida protocolos de higiene y seguridad para los operadores que alternaron sus actividades presenciales con el teletrabajo con la finalidad de mitigar el riesgo de contagio en todas nuestras sedes. Además, nos digitalizamos antes de lo previsto e implementamos el trabajo remoto como segunda medida y con ello salvaguardamos la salud de nuestra gente y sus familias, nuestros contratistas y proveedores. Asimismo, realizamos

acompañamiento psicosocial a todos nuestros colaboradores para el cuidado de su salud mental.

Durante este contexto, nos hemos enfocado en proteger a nuestros colaboradores y sus familias, así como en prevenir los riesgos en todas nuestras operaciones. Con el respaldo de una cultura organizacional consolidada y una correcta aplicación de los protocolos, nuestros resultados nos alientan y nos dan tranquilidad ya que todos nuestros colaboradores diagnosticados con COVID-19 tuvieron una buena recuperación y no necesitaron tratamiento hospitalario intensivo.

También velamos por nuestras comunidades donde estamos presentes. Somos conscientes de su alto grado de vulnerabilidad, por ello, les brindamos apoyo durante la pandemia mediante ayuda humanitaria, programas de donaciones y mantenemos nuestro compromiso de velar por su desarrollo y bienestar.

Asimismo, en todos nuestros procesos de producción cumplimos con los estándares internacionales (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y HACCP) que garantizan la alta calidad de nuestros productos y el cuidado por el medio ambiente. Es por esto que, en ISM, actuamos de manera sostenible en cada uno de nuestros procesos y siempre buscamos cuidar los recursos naturales. Por ejemplo, la optimización del uso del agua y la energía en la fabricación de las bebidas.

*“Agradecemos a nuestros clientes por su preferencia y por seguir confiando en la calidad de nuestros productos y a nuestros colaboradores por acompañarnos en este reto sin saber a lo que nos enfrentábamos. Reconocemos a cada uno de ellos por su contribución a nuestra compañía.”*

Los invitamos a conocer nuestros resultados a través de la lectura de nuestro Reporte de Sostenibilidad y les reafirmamos nuestro compromiso de seguir trabajando con pasión para crecer de forma sostenible y así continuar contribuyendo positivamente en los países donde tenemos presencia con el objetivo de garantizar el bienestar de todos nuestros grupos de interés.

Gerenta General Perú - Chile  
**Cintya Añaños Alcázar**



## RESULTADOS QUE ALIMENTAN SUEÑOS

GRI (102-7), GRI (102-41)

**+ 1 140**

Proveedores alrededor del mundo

**+ \$150 mil**

invertidos en programas de valor social

**+ 93 %**

de satisfacción del cliente en ISM Brasil

**+ 30 mil horas**

empleadas en la formación de nuestros colaboradores

**+ \$1 MM**

ahorrados en consumo de energía

**+ \$29 mil**

ahorrados en tecnología en nuestra sede de República Dominicana, producto de la digitalización

**+ 39.8 %**

de agua reciclada y reutilizada del total de agua extraída

**+ 11 MM**

de soles invertidos en infraestructura

**100%**

cumplimiento regulatorio

**100%**

De colaboradores cubiertos por convenios colectivos



En el 2020 continuamos dentro del **ranking Merco**

**Talento** del puesto **90 al 58**

**Empresas** del puesto **83 al 63**

**Líderes** del puesto **48 al 38**

**RSC** del puesto **85 al 55**



**+ 50 mil**

Bodegueros empoderados con el programa "Mejorando mi bodega"



En el 2020, calculamos nuestra **Huella de carbono y huella hídrica**



1

CONTIGO 32  
AÑOS

GRI (102-2), GRI (102-5)

## CONTIGO 32 AÑOS

GRI (102-2), GRI (102-5)

*Somos el Grupo ISM (Embotelladora San Miguel del Sur SAC). Nuestra historia de triunfo empresarial es el resultado de esa pasión que caracteriza a la familia Añaños-Alcázar que, desde nuestra fundación en 1988, soñaba en hacer que aquel emprendimiento familiar trascendiera las fronteras ofreciendo bebidas saludables y de calidad en cada hogar de los cinco continentes.*

En el 2020, cumplimos 32 años de experiencia en el sector. Nuestra destacada trayectoria nos ha posicionado como una de las principales empresas en el mercado de bebidas a nivel latinoamericano. Iniciamos en Ayacucho, pero cada año fuimos abriendo camino hacia nuevos mercados nacionales e internacionales. Es así como, en 1988, el mismo

año de nuestra fundación, impulsados por el sueño de llegar a los hogares de la costa centro del país abrimos otra planta de producción en Huaura. Pero el camino no acabaría aquí; teníamos mucho por recorrer para alcanzar el éxito y, motivados por esa pasión, en enero del 2000, abrimos nuestra planta de producción en Arequipa, expandiendo nuestro sueño hacia la zona sur del Perú y consolidándonos, finalmente, en nueve regiones del sur de nuestro país y del norte chico de Lima.

En 2002, llegaría el momento de cruzar las fronteras de nuestro Perú al abrir dos empresas distribuidoras en las ciudades chilenas de Arica e Iquique. Así, iniciamos nuestra internacionalización. Creyendo en llegar más lejos, en el 2005, decidimos abrir nuestra primera planta de producción internacional, en República Dominicana, país que nos sorprendió gratamente con su preferencia y donde hemos logrado liderar el 45% de participación del mercado. Es también aquí donde conseguimos conquistar el sector de los refrescos con nuestra legendaria marca Kola Real, la cual se ha ganado el corazón de los hogares dominicanos.

Nos proyectamos a superar nuevos desafíos, por ello,

en el 2012, concretamos nuestra presencia en Brasil con nuestra cuarta planta.

Es así como, hoy en día, contamos con más de 40 centros de distribución y cuatro plantas de producción. Además, en la actualidad, tenemos más de 18 marcas presentes en Perú, Chile, Puerto Rico, República Dominicana, Brasil, Haití y Estados Unidos. Nuestro éxito llega de la mano de nuestro equipo de más de cinco mil colaboradores comprometidos quienes conforman nuestra familia ISM y con quienes compartimos una misma visión.

Desde nuestros inicios en el retador Perú de los años ochenta nos hemos adaptado a los diversos cambios de la sociedad y a los diferentes modos de trabajar, hemos continuado con perseverancia y pasión por cumplir nuestro sueño y contribuir al desarrollo sostenible de nuestro país. Hoy gestionamos en un nuevo panorama, pero lo hacemos con el mismo compromiso de generar bienestar y prosperidad a cada uno de nuestros grupos de interés, por ello buscamos seguir creciendo como una empresa justa y responsable a nivel económico, social y ambiental.



## 1.1. NUESTRA HISTORIA INSPIRADORA

Grupo ISM es fundada por don Jorge Añaños y esposa y por Eduardo Añaños y esposa. Nacimos como un sueño de emprendimiento familiar, a pesar del terrorismo que, por esos años, azotaba todo el Perú.

Se inauguró Industrias Cajamarca EIRL, empresa de Jorge Añaños Jerí, para abastecer a la zona de la sierra norte del Perú.

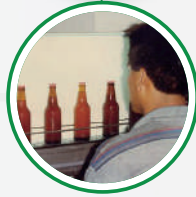
¡Nos internacionalizamos! Abrimos dos empresas distribuidoras en Chile, las ciudades de Arica e Iquique.

Abrimos una planta en Salvador de Bahía desde donde conquistamos el paladar de los brasileros.

1988



1996



2002



2012



1992

Se inauguró Embotelladora Andahuaylas EIRL por Jorge Añaños Jerí, consolidando su presencia en la sierra central.

Se fundó Embotelladora San Miguel EIRL, una empresa de Jorge Añaños Jerí, en Huaura, para distribuir nuestras bebidas a la costa centro del Perú.

2000

Se inauguró ISM - Embotelladora San Miguel del Sur SAC. Una empresa de Jorge Añaños Jerí para consolidarnos en toda zona sur del país y norte chico de Lima.

2005

Damos un gran salto en nuestra carrera internacional y abrimos nuestra primera planta en suelo extranjero, en República Dominicana, país en el cual tenemos más del 42% del mercado.

2020

Cumplimos 32 años, ofreciendo bebidas de calidad a precios competitivos y respetando el medio ambiente.



## 1.2. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

*En Industrias San Miguel contamos con un sólido Gobierno Corporativo alineado a los más altos estándares internacionales, los cuales buscan garantizar los derechos de nuestros accionistas y fortalecer nuestra organización ante un entorno dinámico y complejo.*

Además, somos conscientes de que una adecuada gestión de los órganos gerenciales sumada a una correcta toma de decisiones garantizarán el desarrollo y crecimiento de nuestros grupos interés, velando simultáneamente por nuestra eficiencia y rentabilidad a mediano y largo plazo.

### 1.3. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

GRI (102-18)

*La amplia trayectoria de los miembros que lo conforman nos ha permitido ser conscientes que para prosperar a largo plazo se deben adoptar nuevos modelos de hacer negocios, que contribuyan a generar valor. Por ello, la sostenibilidad es parte integral de nuestra estrategia y planeación.*

Nuestro Directorio es el órgano de gobierno responsable de la dirección de la empresa. Su principal tarea es definir la estrategia de la organización, así como ejecutar las funciones de supervisión.

Además, gestionamos con un enfoque de control de riesgos el cual nos permite prever la creación de planes que los disminuyan o controlen, así como reducir el efecto que podrían causar. Los 32 años de liderazgo de la familia Añaños Alcázar han sido claves para convertirnos en una empresa sólida.



# ¡CONOCE AL EQUIPO DE ISM! PERÚ - CHILE!



**Cintya Añaños Alcázar**  
Gerenta General Perú - Chile



**Jaime Aranda**  
Gerente de Auditoría  
y Control Interno



**Juan Carlos Pastor**  
Gerente Comercial



**Aldo Arboleda**  
Gerente Comercial (Lima)



**Cesar Becerra**  
Gerente de Gestión  
Humana



**Carlos Antinori**  
Gerente de Operaciones



**Eduardo Venegas**  
Jefe de Comunicaciones



**Manuel Kiyán**  
Gerente de Administración  
y Finanzas

# ¡CONOCE AL EQUIPO DE ISM! REPÚBLICA DOMINICANA



**Arturo Marroquín Alcázar**  
Gerente General de ISM  
República Dominicana



**Erick Mónico**  
Coordinador Estratégico  
y Comercial



**Jack Del Águila**  
Representante General  
de ISM Haití



**Carlos Butrón**  
Gerente Comercial



**Nilson Zegarra**  
Gerente Corporativo TI



**Ramiro Zegarra**  
Gerente de Auditoría



**Mario Medina**  
Gerente de Administración  
y Finanzas



**Suny Canchari**  
Gerente de Producción



**Ubaldo Dedios**  
Gerente de Gestión Humana



**Zislo Janampa**  
Representante de SGI

# ¡CONOCE AL EQUIPO DE ISM! BRASIL



## 1.4. NUESTRA FORMA DE SER

### GRI (102-16)

Fortalecer nuestra cultura organizacional ha sido fundamental en todo el proceso de crecimiento. Nuestra misión, visión y valores son la base de nuestra identidad y cultura organizacional. Estos nos distinguen, nos hacen únicos como empresa y funcionan como guía para alcanzar nuestras metas. Cada integrante de ISM refleja nuestros pilares culturales, a través de su conducta diaria, y contribuye día a día a consolidarlos y transmitirlos.

### Misión

Ofrecer al mercado mundial bebidas y alimentos saludables para toda la familia, con calidad internacional y de manera competitiva.

### Visión

Ser una organización global que trascienda en el tiempo, con presencia en los cinco continentes, centrada en el desarrollo profesional y ético de sus colaboradores, siendo socialmente responsable.



## 1.5. GESTIÓN ÉTICA E INTEGRIDAD

*En Industrias San Miguel somos conscientes de que la ética y el cumplimiento son principios no negociables y fundamentales que marcan el camino para consolidarnos como una empresa íntegra, confiable y de transparencia corporativa frente a nuestros grupos de interés.*

En este sentido, contamos con un Código de Ética donde establecemos los lineamientos y las normas que orientan las conductas y el accionar de nuestros colaboradores y grupos de interés con la finalidad de generar relaciones de confianza y respeto sostenibles en el tiempo. Además, a través de diversos mecanismos de comunicación, hemos dado a conocer al 100% de colaboradores nuestros Código de Ética.

Los temas abordados en nuestro Código de Ética son los siguientes: la igualdad de oportunidades, el acoso y abuso de poder, la salud y seguridad, el uso de información confidencial, la seguridad

de la información, la privacidad de la información confidencial, los conflictos de interés, la anticorrupción, el comercio justo, la integridad de los informes financieros y reportes, la competencia limpia, la participación en la comunidad, la protección del medio ambiente, entre otros temas.

Para impulsar aún más la gestión ética, en el año 2019, iniciamos nuestra gestión de *compliance* (Riesgos de integridad: corrupción, fraude, lavado de activos) con un diagnóstico efectuado por la consultora BDO.

Durante el año 2020, se llevaron a cabo algunos de los planes de acción identificados; sin embargo, por el contexto de la pandemia, tuvimos que limitar diversas acciones. A pesar de ello, hemos planeado retomar este proyecto en el primer trimestre del año 2021. La alta gerencia asumirá su liderazgo con miras a presentar la matriz de riesgos y las políticas anticorrupción y prevención de lavado de activos antes de culminar el tercer trimestre del 2021. Para lo cual, elaboraremos una primera versión de los documentos señalados por el equipo interno de ISM y recurriremos a consultores especializados para elaborar las versiones finales.





## 1.6. CANALES DE DENUNCIA

Nuestros grupos de interés deben usar este canal para reportar comportamientos contrarios al Código de ética u otras políticas corporativas, así nosotros realizamos las acciones correctivas o imponemos las sanciones pertinentes. Las denuncias y/o consultas pueden ser presentadas a través de:

- Correo electrónico al Comité de Ética: [comiteetica@ism.global](mailto:comiteetica@ism.global)

La instancia principal responsable de gestionar las denuncias, consultas y/o dilemas éticos es nuestro Comité de Ética.

Adicionalmente, el modelo de prevención de la gestión de *compliance* que venimos desarrollando incluirá la activación de una línea de denuncias (ética).

## 1.7. ASOCIACIONES Y GREMIOS

GRI (102-13)

En Industrias San Miguel trabajamos junto a diversas asociaciones y gremios relacionados a nuestro sector, que atienden a los lineamientos, valores y políticas de la organización, que buscan promover una cultura de mejora continua y buenas prácticas corporativas. Porque sabemos que juntos maximizamos nuestro impacto positivo en beneficio de nuestros grupos de interés.

Estamos afiliados a las siguientes organizaciones con las cuales compartimos valores y objetivos en común. Además, enfocados en nuestra nueva visión de sostenibilidad, tenemos planificado para el año 2021 participar en el Patronato Perú 2021.





### Perú



Asociación de la Industria de Bebidas y Refrescos Sin Alcohol (ABRESA)



Sociedad Nacional de Industrias (SNI)



Cámara de Comercio de Huaura



Cámara de Comercio de Lima



Cámara de Comercio de Arequipa



Alianza Latinoamericana de Asociaciones de la Industria de Alimentos y Bebidas



### República Dominicana



Asociación Nacional de Empresas e Industrias de Herrera (ANEIH)



Asociación de Industriales de la Región Norte (AIEN)



Asociación de Inversionistas Extranjeros (ASIEX)



Junta Agroempresarial Dominicana (JAD)



Red Nacional de Apoyo Empresarial para la Protección Ambiental (ECORED)



Nueva vida al plástico (NUVI)



### Brasil

Asociación Brasileña de Industrias de Bebidas no alcohólicas (ABIR)

Asociación Brasileña de Mayoristas y Distribuidores de Productos Industrializados (ABAD)

Asociación de Supermercados de Bahía (ABASE)



### Distintivo ESR

Hemos recibido el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable 2020 (DESR) que otorga la Asociación Civil Perú 2021 y el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).

Esta importante distinción demuestra nuestro compromiso por incorporar nuevos modelos de gestión sostenible.



**Merco Talento**

Hemos subido 32 posiciones, al lograr ubicarnos entre las 60 mejores empresas para atraer y retener talento en el país, en el Ranking Merco Talento 2020.

**En Industrias San Miguel, nos sentimos muy orgullosos de subir al Puesto 58 de este prestigioso Ranking.**

Este reconocimiento es resultado del esfuerzo conjunto de todas nuestras áreas y colaboradores, a quienes expresamos nuestro agradecimiento y felicitaciones por siempre poner de su parte para seguir adelante.



**Merco RSC**

Hemos subido 30 posiciones, al lograr ubicarnos entre las 55 empresas más responsables en el país, en el Ranking Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo 2020.

**En Industrias San Miguel, nos sentimos muy orgullosos de subir al Puesto 55 de este prestigioso Ranking.**

Reafirmamos nuestro compromiso por seguir impulsando y manteniendo procesos sostenibles en nuestras operaciones.



### Merco RS durante la pandemia

Logramos ubicarnos entre las 20 empresas con mayor compromiso y responsabilidad social durante la pandemia de las 100 empresas nominadas en el Ranking Merco 2020.

**En Industrias San Miguel, nos sentimos muy orgullosos de ocupar el Puesto 16 de este prestigioso Ranking.**

Entendemos que hoy más que nunca el país y nuestra gente nos necesita.



## 1.8. NUESTRAS SEDES OPERATIVAS Y MARCAS

GRI (102-2), GRI (102-4), GRI (102-6),  
GRI (102-7)

*Nuestra cartera de productos es desarrollada en nuestras cuatro plantas de producción. El objetivo de nuestra oferta es liderar la transformación del negocio poniendo al consumidor al centro de nuestra estrategia, a través de una oferta de bebidas pensadas para satisfacer a cada uno de nuestros clientes en cada momento.*



PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

kero

SLINE

Fruvi

Kris

GENERADE

DrinkT

CIÉLO

oro

MR

360

Loa

COOL

PERÚ 

OPERACIONES

El mercado peruano representa el 31% del total de nuestras ventas, gracias a las diez marcas que están presentes en todas las categorías de bebidas no alcohólicas. Tenemos presencia en diez regiones del país con dos plantas de producción: una en Huaura y otra en Arequipa.

Contamos con:



2 Plantas de producción



22 Centros de distribución

## PORTAFOLIO DE PRODUCTOS



## CHILE

### OPERACIONES

Chile representa el 5 % de nuestras ventas, resaltamos la innovación de sabores como la KR sabor a papaya y agua Cielo saborizada.

#### Iquique y Arica.

#### Contamos con:



**2** Centros de distribución  
Iquique y Arica





PORTAFOLIO DE PRODUCTOS



**BRASIL** 

**OPERACIONES**

El mercado brasileño representa el 14% del total de nuestras ventas, gracias a las cuatro marcas que están presentes en todas las categorías de bebidas no alcohólicas.

Contamos con:



**1** Planta de producción



**7** Centros de distribución



PORTAFOLIO DE PRODUCTOS



REPÚBLICA DOMINICANA 

OPERACIONES

Tenemos un 45% de participación de mercado y representa el 50% de los ingresos de la empresa. Cabe resaltar que, en el mercado dominicano, nuestra marca Kola Real es número uno en el sector de refrescos.

Contamos con:



**1** Planta de producción  
en Santiago Rodríguez



**12** Centros de distribución

## 1.9. POSICIONAMIENTO DE ISM

GRI (102-7), GRI (201-1), IPN-1

*Buscamos crear valor de manera sostenible, contribuyendo así al crecimiento de la empresa y al progreso de nuestros grupos de interés con los cuales interactuamos. Porque es el esfuerzo de nuestros colaboradores, la preferencia de nuestros clientes, el compromiso de nuestros proveedores y nuestra historia de emprendimiento y perseverancia lo que nos ha permitido afrontar los retos del 2020. Por ello, a pesar del contexto desafiante, continuamos trabajando para alimentar los sueños de millones de familias en Perú, Brasil, Chile, República Dominicana y Haití.*

A fin de garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio, la continuidad en la cadena de pagos y el cumplimiento de nuestras obligaciones, en la etapa de cuarentena pusimos en práctica el valor de austeridad. Es decir, hemos mejorado la gestión económica priorizando los gastos y las compras de bienes y servicios. Además, renegociamos los principales contratos (para adecuar los periodos de pagos y optimizar los costos de almacenamiento y distribución), accedimos a un crédito de capital de trabajo a través del programa de crédito Reactiva y mejoramos las ratios financieras con una mejor gestión del flujo de efectivo.





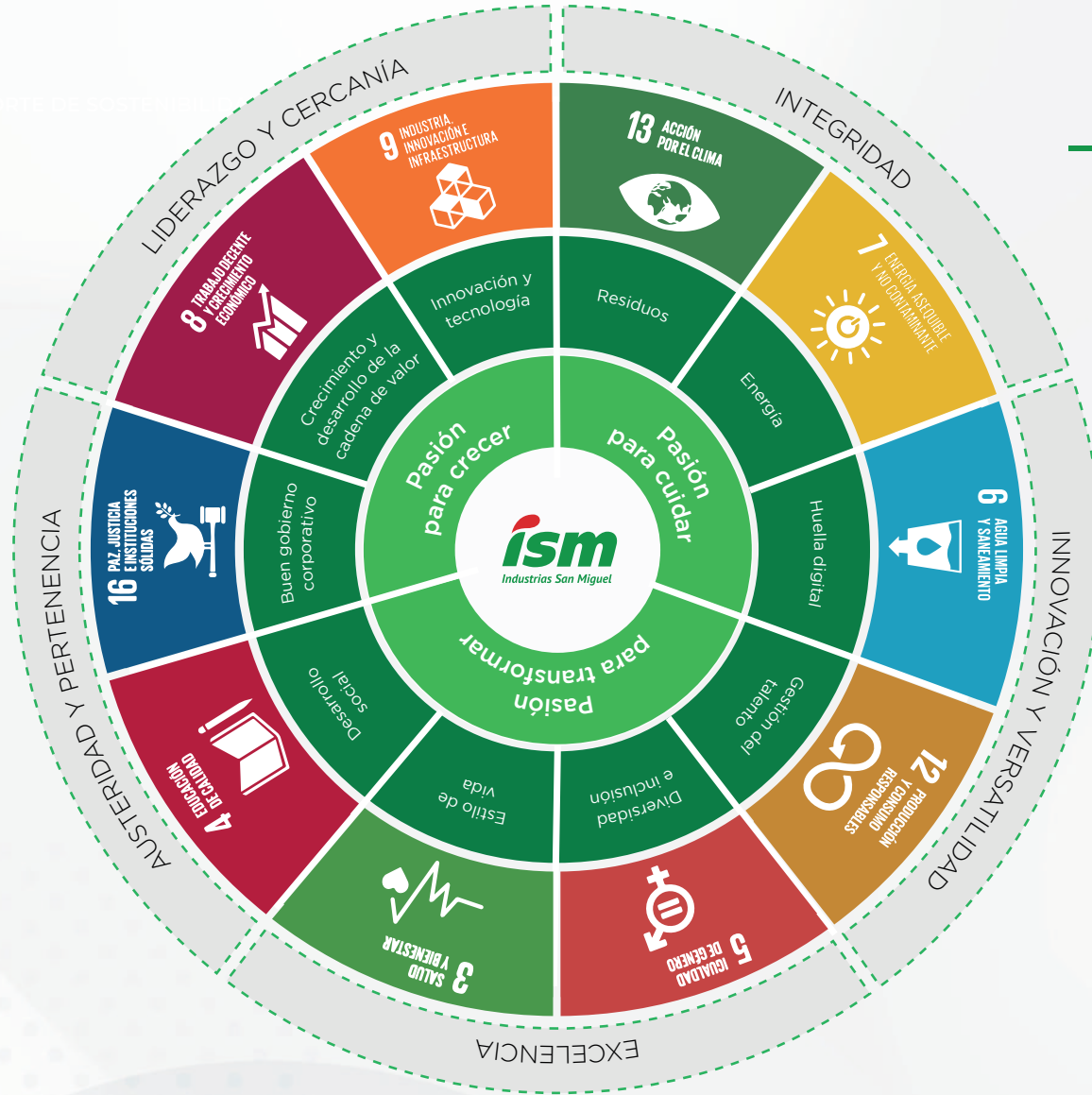
En este contexto complejo e incierto, también tomamos medidas junto con nuestros colaboradores con quienes acordamos disminuir las horas de trabajo y reducir entre el 10% y 20% de los salarios. Adoptamos estas medidas solidarias para prevenir despidos y pérdidas de puestos de trabajo demostrando que, más que un equipo, somos una gran familia unida por un propósito.

Para seguir creando valor y mantener nuestro posicionamiento a largo plazo, continuamos con los objetivos de ventas e impulsamos las oportunidades del mercado al invertir en publicidad, crear nuevos canales de venta por *Delivery* y enfocarnos en atender el consumo de bebidas y alimentos saludables.



**2**

**NUESTRA  
ESTRATEGIA DE  
SOSTENIBILIDAD**



## NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

*Guiamos el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos a través de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, la cual tiene como base tres premisas que orientan nuestras decisiones para que estén enfocadas en crear valor compartido para la compañía, la sociedad y el medio ambiente.*

## Nuestros cinco pilares

Los cinco pilares en los cuales basamos nuestra estrategia tienen en cuenta los siguientes criterios:

- Ser importantes para la protección del medio ambiente, para el bienestar y crecimiento de nuestras comunidades y colaboradores y para el desarrollo sostenible de nuestra compañía.
- Definir nuestros objetivos estratégicos y dirigir el rumbo de nuestra empresa.
- Definir nuestras metas a mediano y largo plazo.
- Ayudar a diferenciarnos.



### Energía

Nos esforzamos por reducir nuestro consumo de energía y emisiones en nuestros procesos de producción. Nuestro objetivo es reducir nuestra huella de carbono en nuestras sedes.



### Agua

Consideramos que el agua es un recurso valioso, por ello medimos nuestro consumo constantemente. Estamos reduciendo continuamente nuestro consumo de agua.



### Residuos

Trabajamos en aumentar el contenido de material reciclado en nuestros empaques. Reducimos nuestros desperdicios de materiales durante la producción.



## Pilares



### Colaboradores y sus familias

Creamos un entorno atractivo y propicio para nuestros colaboradores con el fin de adquirir y retener personal talentoso y nos preocupamos por su familia. Buscamos prevenir lesiones y enfermedades relacionadas a nuestra operación. Promovemos una cultura inspiradora de diversidad de género y de igualdad de oportunidades.

### Comunidades

Queremos ayudar a nuestras comunidades aportando en su crecimiento y brindándoles medios de vida dignos y resilientes.



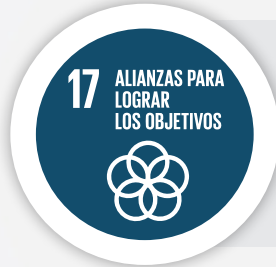
## Nuestros compromisos con los ODS

GRI (102-12)

*En línea con nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, hemos priorizado tres ODS que se relacionan de manera directa con la estrategia de sostenibilidad de nuestra compañía lo que nos permite demostrar nuestro compromiso global con la sociedad y el medio ambiente.*



- Les brindamos a nuestros colaboradores las condiciones adecuadas para que puedan trabajar sin riesgos que atenten contra su salud o la de sus familias.
- Trabajamos en el proyecto 'Mejorando mi bodega' para elevar la competitividad de los emprendedores peruanos a través de capacitaciones.



- Nos sumamos desde nuestra estrategia de sostenibilidad al incluir al medio ambiente como un grupo de interés prioritario, buscar la mejora continua de nuestros procesos y utilizar de manera sustentable nuestros recursos. La reutilización y el reciclaje de insumos forman parte de nuestra cultura. Desde el 2019, publicamos nuestro Reporte de Sostenibilidad bajo los estándares GRI.



- Estrechamos alianzas estratégicas con instituciones privadas (Franklin Covey, Falcone, SB Coaching) para capacitar a nuestros colaboradores.
- Nos sumamos al Programa de Negocios Competitivos del *Global Reporting Initiative* (GRI), con el apoyo de la Cooperación Suiza, para promover la gestión de la sostenibilidad en pequeñas y medianas empresas.



## 2.1. IMAGEN Y REPUTACIÓN

### IPN-4

*En Industrias San Miguel, la reputación es la piedra angular de nuestra gestión. Por eso, elaboramos planes y acciones específicas destinadas a mantener una imagen interna y externa positiva. Durante el 2020, nos enfocamos principalmente en nuestros grupos de interés, sobre todo en nuestros colaboradores y en la sociedad. Buscamos actuar como un paliativo ante la crisis presentada por el escenario pandémico para brindar soporte y tranquilidad.*

Desde nuestras operaciones en Brasil, somos solidarios con la comunidad local y actuamos en alianza con las instituciones sociales y la Secretaría de Salud del Estado de Bahía para participar en acciones sociales a través de donaciones de productos.

Estas acciones totalizaron más de 60,000 unidades de bebidas no alcohólicas donadas a hospitales e instituciones que atienden a personas en situación de vulnerabilidad social en las ciudades de Salvador (BA) y Aracaju (SE). Todas estas acciones se trabajaron con la prensa, lo cual generó una valoración acumulada de R\$ 831.573,80 en medios espontáneos, en 2020.

En República Dominicana, gestionamos la imagen y reputación en torno a la sensibilización y orientación de nuestros colaboradores y grupos de interés sobre la pandemia de la COVID-19. Nuestra empresa aprovechó la tecnología para mantener la comunicación efectiva con los colaboradores y clientes a través de correos internos y externos, grupos de *WhatsApp*, grupos de Facebook, notas de prensa en medios externos y entrevistas en programas de radio *Livestream* en *Instagram* con diferentes temas de interés para nuestros seguidores.





El principal hito fue lograr mantener una comunicación asertiva con los colaboradores, lo que contribuyó a la fluidez de las operaciones y el control de la salud de cada integrante de la familia ISM para mantener a flote la empresa.

Nuestro mayor obstáculo fue el cambio drástico en la manera de comunicarnos: debimos utilizar nuevas herramientas y canales; manejar la incertidumbre generada por la pandemia en nuestros colaboradores en lo que respecta a sus puestos de trabajo y su salud, y aprender durante el proceso. Todo este cambio comunicacional lo logramos trabajando en equipo, de la mano de la Gerencia General y la Gerencia de Gestión Humana.

Diseñamos un protocolo de acción que fue ejecutado junto al equipo de Salud Ocupacional y todas las demás áreas de la empresa.

*Para potenciar las acciones contra la pandemia, apoyamos con impresoras 3D para la fabricación de protectores faciales para el personal de primera línea en hospitales que trataban la COVID-19. De igual forma*

*hicimos entrega de equipos de protección a las autoridades como la Policía Nacional y personal de primera línea en distintos hospitales.*

En Perú, el área que lidera la gestión de imagen y reputación es el área de Comunicaciones quien prioriza las actividades de relacionamiento, comunicación digital, gestión de medios y eventos. Entre nuestros principales logros encontramos la mejora de nuestra posición en los rankings de Reputación, Responsabilidad y Gobierno Corporativo. En Merco Empresas ascendimos del puesto 83 al 63; en Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo escalamos al puesto 55 y en el ranking de las empresas más responsables en pandemia nos ubicamos en la posición 16.

Este año, en Industrias San Miguel no tuvimos ningún caso de crisis o mala reputación y toda la difusión de noticias fue positiva.



3

CONFIANZA  
EN ISM

### 3.1. NUESTRO PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

(GRI 102-2)

Por más de 32 años, nos hemos preocupado por satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Nuestra capacidad de adaptación, sumada a nuestros esfuerzos de investigación, nos ha permitido transformarnos, adaptarnos y responder a sus necesidades y diversos estilos de vida.

Por ese motivo, venimos trabajando en la innovación y diversidad de nuestra cartera de productos para brindar bebidas que ofrezcan una alternativa para cada ocasión, al apostar por nuevos ingredientes, sabores y presentaciones de envases. A continuación, presentamos nuestro portafolio de bebidas durante el 2020:



# AGUA DE MESA



## Sline

- Agua saborizada, saludable y refrescante.
- Contiene calcio y vitamina C, que ayuda a mejorar el metabolismo y fortalecer el sistema inmunológico.
- Sin azúcar añadida, sin colorantes y sin calorías.
- Sabores: limón y piña.
- País de distribución: Perú.

**El tamaño ideal para ti**



## Cielo Citrus

- Contiene calcio y vitamina C, que permiten mejorar el metabolismo y fortalecer el sistema inmunológico.
- Sin azúcar añadida, sin colorantes y sin calorías.
- Sabores: limón y piña.
- País de distribución: Chile.

**El tamaño ideal para ti**



# AGUA DE MESA



## Cielo

- Agua extraída de yacimientos subterráneos y tratada siguiendo los más altos estándares de calidad.
- Sus envases eco amigables (con 25% menos de plástico) contribuyen al cuidado del medio ambiente.
- Marca reconocida nacional e internacionalmente.
- Hidrata saludablemente, fortalece el sistema inmunológico, mejora la piel, combate el estreñimiento y ayuda a eliminar toxinas.

El tamaño ideal para ti



## LOA

- Agua ligera con el mejor sabor y pH alcalino, que ayuda al correcto funcionamiento del cuerpo. Cuenta con triple certificación ISO y certificación HACCP.
- Diseño innovador y disruptivo.
- Países de distribución: Perú, Brasil.

El tamaño ideal para ti



# BEBIDAS DE FRUTAS



## Fruvi

- Deliciosa bebida de fruta que contiene pulpa de mango o durazno.
- Contiene vitamina A, C y E que ayuda al desarrollo cerebral de los niños.
- Envase de vidrio que conserva mejor su sabor y frescura.
- Sabores: mango y durazno.
- Países de distribución: Perú, Chile

El tamaño ideal para ti



## Kero

- Bebida premium hecha a base de jugo de camu camu, una súper fruta del Amazonas con 40 veces más vitamina C que la naranja.
- Endulzado con estevia (endulzante saludable) y fructosa (azúcar natural de la fruta). No contiene colorantes, preservantes, ni saborizantes artificiales.
- Poderoso antioxidante, fortalece las defensas, protege el hígado y mejora el estado de ánimo.
- Sabores: cinco mix de sabores, usando como frutas: mango, maracuyá, naranja, piña, fresa, maíz morado.
- Países de distribución: Perú, Chile

El tamaño ideal para ti



# BEBIDAS ENERGÉTICAS



## 360° Energy drink

- Bebida energizante con vitaminas B2, B3, B5, B6 y B12 que ayudan a mejorar la concentración y mejorar el desarrollo de las actividades diarias.
- Contiene cafeína, produce rápidamente un efecto energizante.
- Sabores: frambuesa, açai-té verde, guaraná.
- País de distribución: Perú, Chile.

El tamaño ideal para ti



## EnerUp

- EnerUp viene en lata y PET para llevar energía a todos sus consumidores.
- Sabores: Frambuesa.
- País de distribución: Brasil.

El tamaño ideal para ti





# BEBIDAS GASIFICADAS



## Kola Real

- Marca peruana reconocida internacionalmente.
- Sabores: naranja, piña, piña-zero, guaraná, limón, uva, frambuesa, merengue, limón y papaya.
- Presente en Perú, Chile, Brasil, República Dominicana, USA y Haití.

### El tamaño ideal para ti



## Oro

- El sabor original de la gaseosa dorada del Perú.
- Garantía de alta rotación y margen atractivo.
- Ideal para acompañar tus comidas y disfrutarla en familia.

### El tamaño ideal para ti



# BEBIDAS GASIFICADAS TÉ



## GOOB

- Goob tiene el sabor más sabroso para que lo disfrutes todo el día.
- Sabores: guaraná, guaraná sin azúcar, cola sin azúcar, limón, naranja.
- País de distribución: Brasil.

El tamaño ideal para ti



## DRINK T

- Bebida con las propiedades naturales del té verde, que la hace rica en vitamina C y antioxidantes para ayudar a retrasar el envejecimiento.
- Sabores: manzana-pera, limón, limón light.
- Países de distribución: Perú, Chile, Brasil.

El tamaño ideal para ti



# BEBIDAS REHIDRATANTES



## Generade

- Repone los electrolitos (potasio y cloruro de sodio) y las sales minerales perdidas.
- Ayuda a mejorar el rendimiento para continuar con las actividades diarias.
- Sabores: blueberry-mora, mandarina, tropical.
- Países de distribución: Perú, Chile.

El tamaño ideal para ti



## Guaran Up

- Bebida energética a base de guaraná y açaí, que le dará mucha más fuerza al día.
- País de distribución: Brasil.

El tamaño ideal para ti



# BEBIDAS SABORIZADAS



## Kris

- Bebida divertida y refrescante con mix de sabores a frutas cítricas.
- Sabores: Usa las frutas: pera, kiwi, manzana, mango, granadilla, maracuyá, fresa, plátano, piña, naranja, mandarina, limón.
- Países de distribución: Perú, Chile.

El tamaño ideal para ti



## Yulo

- Lo mejor de la fruta lista para beber en deliciosos sabores.
- Rico en vitamina C.
- Sabores: piña, fresa, limón, naranja, frutas cítricas, uva.
- País de distribución: Brasil.

El tamaño ideal para ti



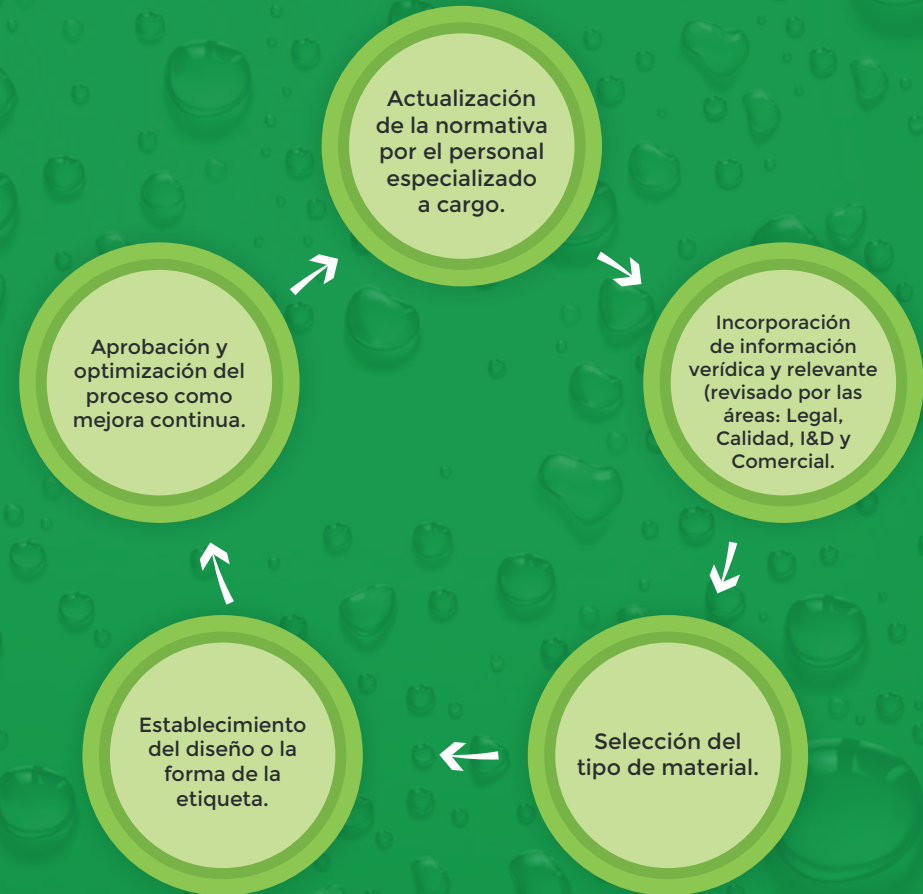
### 3.2. MARKETING Y ETIQUETADO RESPONSABLE

GRI (417-1), GRI (417-2), IPN-6

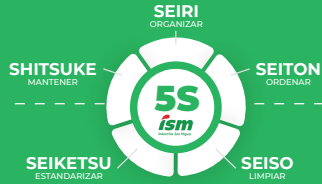
*En Industrias San Miguel nos debemos a nuestros clientes y somos conscientes de su creciente interés por la alimentación saludable, las actividades físicas y la salud. Por consiguiente, hay un mayor enfoque en el etiquetado (valor nutricional) de bebidas y alimentos.*

En este sentido, estamos comprometidos en comunicar de manera clara y transparente a través del uso de un etiquetado de nutrición simple en nuestros productos para que nuestros clientes puedan tomar decisiones informadas y logren su estilo de vida saludable y activo.

En nuestra sede peruana, se trabajó en el procedimiento 'Aprobación de Etiquetas' con el objetivo de reducir los tiempos del proceso de elaboración y aprobación de pequeños cambios (cambio de un aditivo, logo, promociones o concursos) en las etiquetas de productos ya existentes. El proceso define los siguientes pasos:



## Nuestra calidad está certificada



La metodología 5S es una de las principales herramientas que nos permite lograr una mejora continua a lo largo de nuestra cadena de valor.



Nos permite garantizar la total inocuidad y seguridad de los productos que ofrecemos.



Nos permite garantizar la calidad de nuestros productos y procesos de producción.



Nos permite garantizar que llevamos a cabo nuestras actividades de producción sin ocasionar daños al medio ambiente.



Nos permite garantizar la buena gestión de seguridad y salud en el trabajo de nuestros colaboradores.

## Calidad para nuestros clientes

Con la finalidad de brindarles las mejores bebidas a todos nuestros consumidores, contamos con un riguroso sistema de gestión de la calidad y cumplimos con los requisitos nacionales e internacionales de rotulado y declaración de ingredientes. La información que brindamos en nuestras etiquetas describe el contenido, los componentes nutricionales, la función tecnológica, las declaraciones de uso seguro, el almacenamiento, la reciclabilidad del material y/o la composición de reciclaje, si hubiera.

Cumplimos con todos los estándares de calidad en la producción de nuestras

bebidas, las cuales se dividen en once categorías: agua de mesa con y sin gas, gaseosas, agua saborizada, bebidas a base de té, bebidas a base de aloe vera, bebidas tipo punch, bebidas de frutas, jugos de frutas, bebidas energizantes y bebidas con adición de electrolitos.

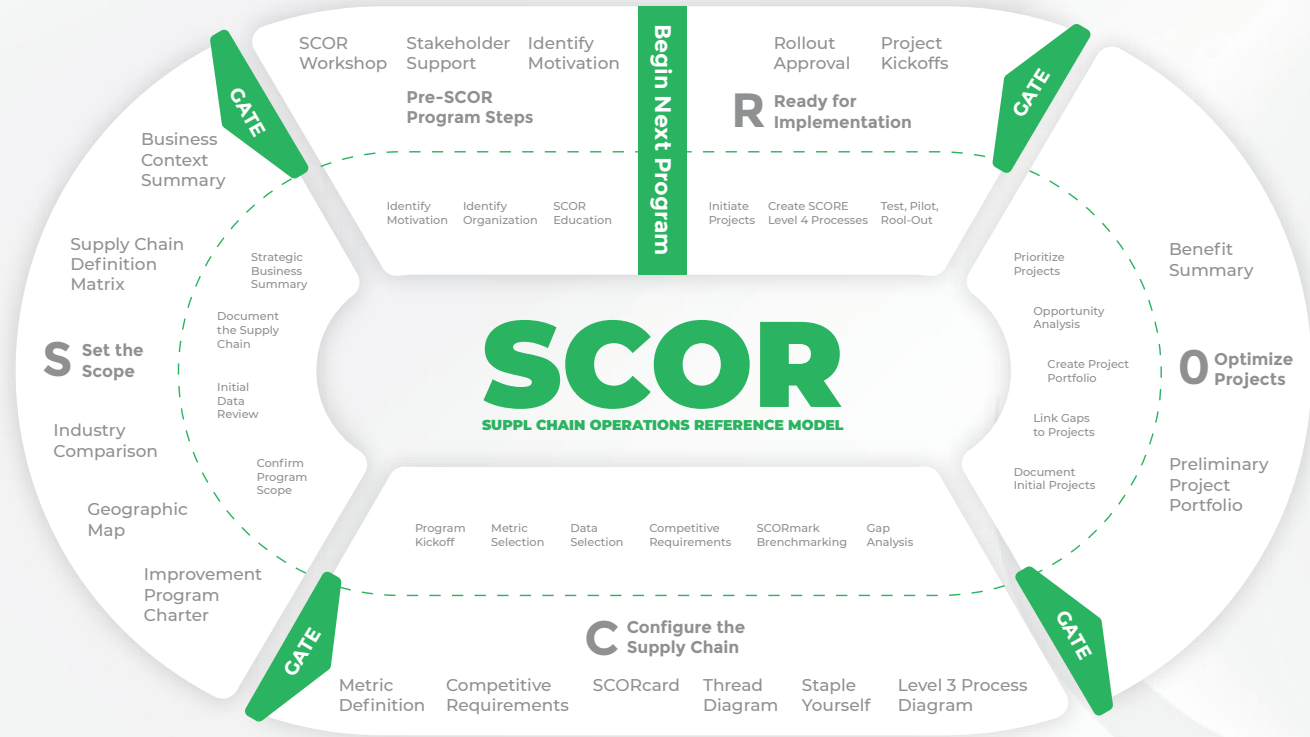
Resaltamos que, a la fecha, no hemos tenido errores, ni casos de incumplimiento normativo y legal de rotulado. Durante este periodo venimos trabajando en un proceso de estandarización de las plantillas de etiquetas que culminará en el 2021.

### 3.3. NUESTRA CADENA DE VALOR RESPONSABLE

GRI (102-9), IPN-3

En Industrias San Miguel comprendemos la importancia del papel que nuestros proveedores juegan en nuestra cadena de valor al ser un pilar fundamental para la correcta operación de nuestro negocio. Por ello, buscamos mantener una relación estrecha con ellos y cumplir con los más altos estándares de calidad y eficiencia de nuestros servicios para crecer en armonía y priorizando la contratación de mano de obra local.

Nuestro modelo SCOR nos ha llevado a mantener un correcto manejo de nuestra cadena de valor, teniendo como base nuestros procedimientos de contratación y evaluación de proveedores. Este modelo nos ha llevado a establecer la mejora continua de nuestra cadena de abastecimiento, identificar actividades clave e implementar buenas prácticas para las operaciones del grupo.



Asimismo, contamos con un proceso de abastecimiento el cual contribuye a la gestión eficiente de las operaciones dentro de nuestra organización:



Para atender Perú y Chile, contamos con dos plantas que tienen una capacidad de producción de 30 millones de litros mensuales y de almacenamiento de tres millones de litros. Así mismo, nuestros centros operativos tienen una capacidad de almacenamiento de cinco millones de litros, aproximadamente. Por otro lado, en estas regiones, contamos con cuatro distribidoras (una en Chile y tres en Perú) y más de 22 sedes a nivel nacional, además de las de Iquique y Arica, en Chile.

Entre las actividades que realizamos en nuestra gestión durante el 2020, destacamos la implementación de la metodología *Demand-driven* para optimizar el manejo de nuestros inventarios y la renegociación de contratos y

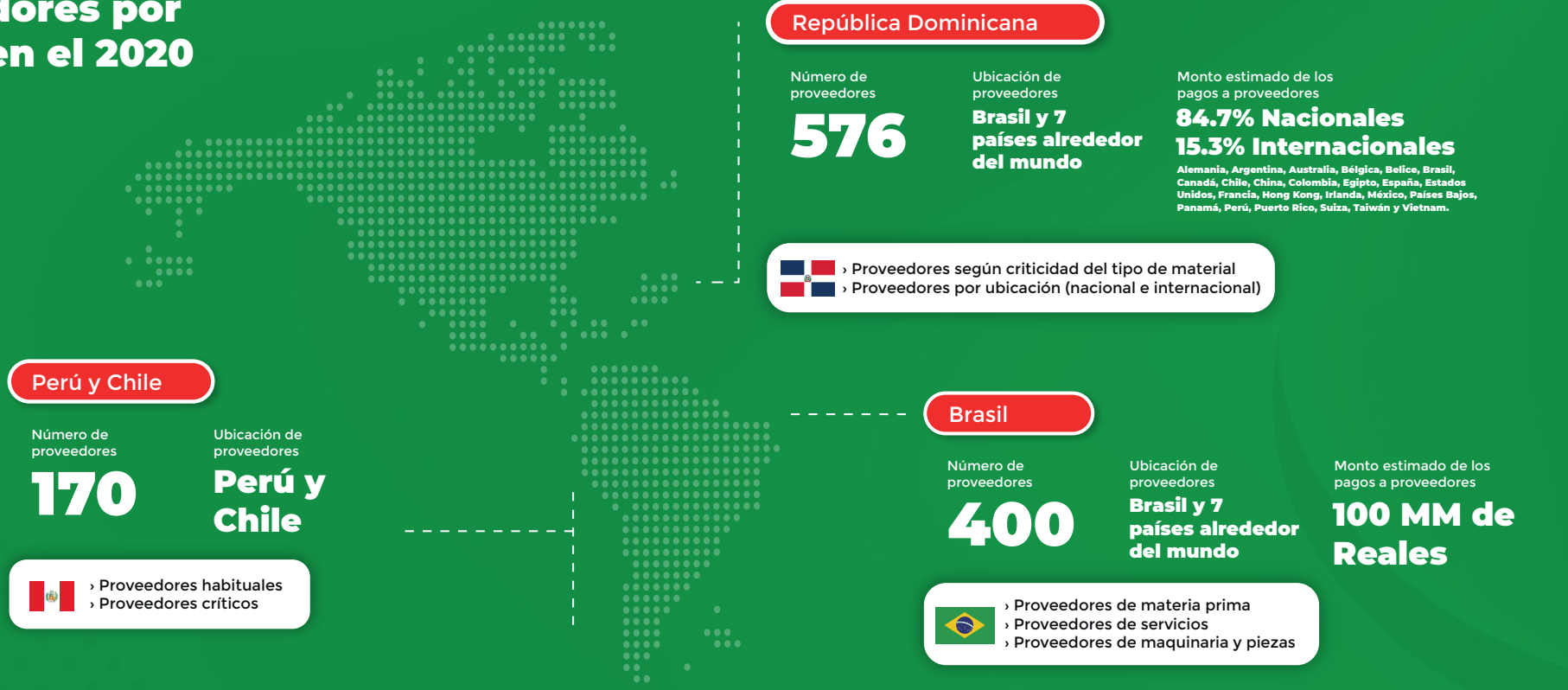
servicios en nuestra cadena de valor para aumentar la rentabilidad de nuestro grupo. Asimismo, para atender el incremento de la demanda, realizamos mejoras en el uso de los espacios e implementamos equipos para el almacenamiento de insumos con temperatura controlada. Particularmente, en Perú, mantuvimos una capacidad de respuesta ante cambios en la demanda de uno a dos meses.

Gracias a nuestra correcta gestión no hemos registrado irregularidades en los contratos celebrados con nuestros proveedores, lo cual permitió mantener un flujo regular de abastecimiento de insumos para satisfacer las necesidades de nuestras fábricas y cadena de suministros.



A continuación, presentamos las características de nuestros proveedores por región:

## Proveedores por región en el 2020



### República Dominicana

Número de proveedores

**576**



Ubicación de proveedores

**Brasil y 7 países alrededor del mundo**

Monto estimado de los pagos a proveedores

**84.7% Nacionales**  
**15.3% Internacionales**

Alemania, Argentina, Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, Chile, China, Colombia, Egipto, España, Estados Unidos, Francia, Hong Kong, Irlanda, México, Países Bajos, Panamá, Perú, Puerto Rico, Suiza, Taiwán y Vietnam.

-  › Proveedores según criticidad del tipo de material
-  › Proveedores por ubicación (nacional e internacional)



### Perú y Chile

Número de proveedores

**170**

Ubicación de proveedores

**Perú y Chile**

-  › Proveedores habituales
-  › Proveedores críticos

### Brasil

Número de proveedores




**400**

Ubicación de proveedores

**Brasil y 7 países alrededor del mundo**

Monto estimado de los pagos a proveedores

**100 MM de Reales**

-  › Proveedores de materia prima
-  › Proveedores de servicios
-  › Proveedores de maquinaria y piezas

## Nuestros logros en la gestión de abastecimiento

A pesar de las dificultades ocasionadas por la pandemia de la COVID-19 en detrimento del comercio internacional, logramos cumplir con el abastecimiento de todas las necesidades planificadas. Desde Brasil, realizamos acciones para mejorar nuestro rendimiento; por ejemplo, facturar solo aquellos ítems de producción cuando los requeríamos y reducir nuestro nivel de inventarios en fábrica en 35%. Antes nuestros despachos eran de todo el volumen producido; ahora, con este cambio, pudimos mejorar nuestro flujo de caja, donde la caja promedio mensual fue de 1.5MM R\$ en el 2020.

Por otro lado, mejoramos nuestra gestión de activos de *pallets* y *chapatex* al reducir nuestro volumen de compra mensual en 30%, comparado con el 2019. Esto se consiguió a través de una óptima logística inversa y la reparación de los activos en la fábrica, con lo cual evitamos producir una gran cantidad de residuos.

Asimismo, negociamos los precios con nuestros proveedores para lograr lo siguiente:



Reducción de precios de 4% en promedio, de la materia prima



Condiciones de pago a 60 días, en promedio, en Perú y Brasil.

La gestión de solicitudes de órdenes de compra realizadas en República Dominicana logró:



**99.9%**  
Eficiencia



**76.1%**  
Eficacia



**98.5%**  
Confiabilidad en los inventarios

## Formamos a nuestros proveedores

En Industrias San Miguel buscamos que nuestros proveedores sean parte de nuestro crecimiento. Por ello, desde el 2018, en Perú, formamos parte del Programa de Negocios Competitivos el cual es implementado por el *Global Reporting Initiative* (GRI), con apoyo de la Cooperación Suiza, con miras a desarrollar aún más a nuestros proveedores locales.

Desde que inició este programa, hemos contribuido al desarrollo sostenible de 17 pequeñas y medianas empresas en Arequipa y Lima al elaborar sus reportes de sostenibilidad referenciados bajo los estándares GRI, un instrumento que permite medir la gestión e identificar los avances sobre sus impactos en materia social, económica y ambiental al interior de sus organizaciones. Este programa les brinda las herramientas para comunicar sus acciones en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y otorga una plataforma para mostrar sus ventajas competitivas.

**“La sustentabilidad de los diversos grupos de interés está en el ADN de Industrias San Miguel.**

*Hemos acompañado a las empresas en el desarrollo de sus Reporte de Sostenibilidad donde presentan los Indicadores de Desempeño según están estipulados en el Marco para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad definido por Global Reporting Initiative. Asimismo, es importante saber que está diseñado para ser utilizado por organizaciones de cualquier tamaño, sector y localización”*

**Eduardo Venegas, jefe de Comunicaciones ISM Perú-Chile.**





**4** CRECEMOS  
CONTIGO

## 4.1. NUESTROS CLIENTES

Nuestra organización cuenta con un abanico de clientes los cuales van desde los consumidores finales, bodegas, tiendas locales, hasta grandes centros de distribución. A través del correcto manejo de nuestra cadena de suministros buscamos cumplir con las expectativas de nuestros clientes y los tiempos establecidos, priorizar la seguridad y brindar productos con la más alta calidad para el disfrute de nuestros consumidores.

El hecho de reconocer a nuestros clientes como socios estratégicos nos permite conectar con sus requerimientos y conocer nuestras fortalezas y oportunidades de mejora en nuestros servicios. Es decir, buscamos conocer su opinión y asesorarlos de manera oportuna, manteniendo una buena comunicación con ellos y buscando brindar experiencias que consoliden la preferencia de los consumidores por nuestros productos.

Una de las medidas de prevención de contagio tomadas debido al contexto fue mantener la comunicación con nuestros clientes, pero con un enfoque más impersonal. En otras palabras,

nos contactamos con ellos a través de medios de telecomunicación como el teléfono, correo electrónico y WhatsApp y averiguamos si aceptaban recibir visitas de uno de nuestros representantes quien se presentaría utilizando los elementos de protección contra la COVID-19.





Durante las visitas y siempre siguiendo las medidas de distanciamiento social, buscamos analizar las necesidades de los clientes y evaluar la mejor forma de atenderlos. Además, durante todo el año, el canal telefónico de atención al cliente de SAC estuvo disponible para que el cliente pueda reportar sugerencias, quejas, obtener información, etc. Cabe destacar que la comunicación con los clientes fue constante, lo que permitió que el trabajo sea conocido por distintas áreas de la empresa y brindar una mejor experiencia a cada uno de nuestros clientes.

De igual manera, nuestro Centro De Atención Telefónica se mantuvo activo para resolver las consultas, dudas y reclamos que podrían surgir,

así como nuestro correo de atención al cliente: [atencionalcliente.pe@ism.global](mailto:atencionalcliente.pe@ism.global).

Lo canales telefónicos de atención al cliente son los siguientes:



-  (+51) 0800-456-55
-  (+809) 331-62-31
-  (+56) 800-914-223
-  (+55) 0800-075-1606

Asimismo, mantuvimos las siguientes plataformas digitales de comunicación:

-  [www.group-ism.com](http://www.group-ism.com)
-  [facebook.com/ISMgrupo](https://facebook.com/ISMgrupo)
-  [instagram.com/grupoism](https://instagram.com/grupoism)
-  [linkedin.com/company/industriassanmiguel](https://linkedin.com/company/industriassanmiguel)



## Salud y seguridad de los clientes

GRI (416-1), IPN-6

En todos nuestros procesos de producción cumplimos con los estándares internacionales y las normas técnicas peruanas para garantizar la calidad de nuestros productos. Buscamos impulsar la industria en función a las tendencias de consumo saludable, cumplimos con el uso de insumos y dosificación permitida en todos nuestros productos e innovamos en el rubro sacando productos reducidos en azúcar.

Desde República Dominicana, evaluamos el 100% de las categorías de nuestros productos y servicios enfocándonos en los impactos en la salud y seguridad de nuestros clientes con el fin de mejorar nuestras operaciones.

Para evitar los contagios de la COVID-19 entre nuestros clientes y colaboradores, enviamos material de protección para facilitar el protocolo de distanciamiento. Entre los elementos implementados están: ventanillas de protección para atención en el mostrador, material de señalización y distanciamiento, así como afiches recordatorios sobre el protocolo de cuidado y distanciamiento. Además, hacemos seguimiento del correcto uso de los elementos lo cual es bien recibido por los clientes.

Por otro lado, desde nuestras operaciones en Brasil, buscamos adaptarnos a la campaña global para reducir el consumo de azúcar en los alimentos procesados. Paulatinamente, hemos estado reduciendo la cantidad de azúcar en nuestros principales productos siguiendo nuestro compromiso de ofrecer productos más saludables.

## Satisfacción del cliente

IPN-5

*El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción que tienen en cuanto a tres aspectos: el transporte del producto a cada una de las sedes, la calidad del producto cuando llega a cada almacén y la documentación necesaria para la compra de los productos. Las encuestas fueron realizadas de manera virtual y de manera interna.*



**9.38%**

Totalmente  
satisfecho



**12.50%**

Muy  
satisfecho



**65.63%**

Satisfecho

**TOTAL: 87.51%**

La satisfacción del cliente es un indicador clave para conocer cómo se sienten nuestros clientes respecto a nuestros servicios. Por ello, para mantener una comunicación clara compartimos nuestros procedimientos de atención de consultas, quejas y reclamos con ellos, en los cuales se establecen todos los lineamientos para admitir o no una queja, plazos de atención y responsables.

Debido al contexto del 2020, la satisfacción fue una variable difícil de evaluar y gestionar. En la Embotelladora San Miguel del Sur, la satisfacción del cliente se gestionó mediante una evaluación de los servicios que brindamos a cada uno de nuestros clientes. En total, se realizaron encuestas en los 24 Centros Operativos (22 en Perú y 2 en Chile), en 21 ciudades del territorio nacional. Las encuestas fueron aplicadas tanto a los jefes de Almacén como a los Administradores de cada centro operativo.



En Perú, el área de Comunicaciones es la responsable de evaluar la satisfacción de los clientes; sin embargo, todas las áreas de la empresa son responsables de la experiencia y de brindar esos servicios, principalmente, las áreas de Sostenibilidad, Finanzas, Logística y Gerencia General. Al interior de la organización se tomaron iniciativas como la creación de grupos de trabajo con los clientes y la resolución de quejas en plazos mínimos a través de una comunicación constante.

En Brasil, para la encuesta anual de satisfacción del cliente correspondiente al año 2020, las áreas de Sistema de Gestión Integrado (SGI) y Marketing trabajaron juntos con el fin de medir y evaluar el nivel de satisfacción del consumidor en relación con los productos, servicios y experiencia que brinda la marca ISM - Brasil. La encuesta anual fue realizada en diciembre a una muestra significativa de nuestros clientes.

De acuerdo con el Procedimiento Operativo de Medición y Satisfacción del Cliente, el índice de satisfacción del cliente ISM debe medirse teniendo en

**Criterios para medir la satisfacción del cliente**



**15%**  
Satisfacción del cliente



**15%**  
Índice de devoluciones



**10%**  
Efectividad de reparto



**20%**  
Eficacia de atención (cobertura)



**20%**  
Atender / solicitar quejas y reclamos de forma oportuna



**20%**  
Tiempo de atención



En 2020, se midió el criterio “Resultado de la Medición de la Satisfacción del Cliente” a través de un formulario online enviado a una muestra significativa de nuestros clientes en los tres negocios. Los participantes llenaron un cuestionario con siete preguntas, aproximadamente, sobre los productos y servicios brindados por ISM Brasil. La encuesta finalizó con alrededor de 636 formularios respondidos por los tres tipos diferentes de clientes (Business 1 / Business 2 / Business 3).

Dentro de los resultados encontrados en los diferentes criterios, el índice de satisfacción del cliente de la Industria San Miguel fue de 93,36%, lo que superó la meta fijada para el año de 93%. Gracias a estas encuestas logramos identificar oportunidades que nos permiten crear estrategias que mejoren la experiencia que el cliente tiene con nuestros productos y servicios.



**87.51%**

 **Porcentaje de satisfacción**



**93.36%**

 **Porcentaje de satisfacción**

En República Dominicana, medimos la satisfacción del cliente realizando llamadas directas usando un archivo que es consolidado por el área Comercial. Dicha información es actualizada cada mes para obtener un Reporte Final. En la información se detalla el desempeño las Gerencias de Ventas del Cibao, Sur, Oriente, Este, donde sus diferentes gerentes, jefes de ventas y supervisores están siempre a la disposición. Cada mes, el área de Servicio al Cliente realiza alrededor de 500 encuestas, distribuidas de manera equilibrada dentro de cada centro operativo. Este año, hemos totalizado unas 12,500 muestras.

Asimismo, a través de la estrategia llamada “visita sorpresa”, verificamos la atención brindada en los diferentes puntos de ventas y hacemos el acompañamiento de las preventas para reafirmar el servicio de calidad a cada uno de nuestros clientes. Los resultados de esta actividad se condicen con lo reflejado en la encuesta de satisfacción que realizamos.

## Mejorando mi bodega

GRI (203-2), GRI (413-1), IPN-5

A través de programas dirigidos a nuestros socios estratégicos, Industrias San Miguel busca elevar la competitividad de nuestros clientes, perfeccionar la atención al consumidor final y mejorar la experiencia de compra para obtener los mejores resultados posibles. Por ejemplo, el programa Mejorando mi bodega que fue desarrollado con el propósito de apoyar a miles de emprendedores peruanos durante la pandemia COVID-19. Asimismo, junto a CENTRUM PUCP, les ofrecimos capacitaciones gratuitas con el objetivo de ayudarles a mejorar la gestión de sus negocios, formalizar sus PYMES y orientarles en la gestión responsable y sostenible de sus empresas.

Este programa estuvo enfocado principalmente en nuestros socios estratégicos: los bodegueros, buscando desarrollar sus capacidades, brindar apoyo en el

contexto vivido en el 2020 y contribuir con la reactivación económica de las pequeñas empresas. Las inscripciones fueron realizadas a través de <https://mejorandomibodega.com/>, en dos etapas.

Durante la primera etapa se brindaron doce charlas que alcanzaron a más de 50,000 bodegueros, mientras que la segunda etapa se dictaron ocho cursos. Las capacitaciones fueron impartidas por docentes voluntarios de CENTRUM PUCP a través de la plataforma virtual de ISM y de la Universidad Corporativa San Miguel.



## 4.2. FORTALECIENDO LAZOS CON NUESTRAS COMUNIDADES

GRI (203-1), GRI (203-2), GRI (413-1)

*Somos una empresa comprometida con el desarrollo que cumple un rol activo en garantizar el bienestar de nuestros grupos de interés. Contribuimos al progreso de las comunidades donde impactamos positivamente al desarrollar programas de Responsabilidad Social y de Comunicaciones que abordan temas como el Medio ambiente, la educación, emprendimiento y familia.*

El éxito de los programas de Responsabilidad Social se debe a nuestra alta capacidad de relacionamiento para la generación de acuerdos con diversos públicos. A pesar de que el inicio de la cuarentena trajo innumerables obstáculos, supimos afrontarlos adaptándonos para gestionar priorizando las nuevas

necesidades de nuestra comunidad y manteniéndonos siempre en contacto con nuestros grupos de interés.

Además, donamos miles de productos de nuestro portafolio a hospitales, centros asistenciales y profesionales de la salud que estuvieron luchando contra la COVID-19 en primera línea; así contribuimos a la sociedad durante el combate contra la pandemia.

Las cuarentenas programadas por el Estado limitaron la comunicación presencial con la población; por ello, desarrollamos el proceso de digitalización de nuestros programas de Responsabilidad Social, entre ellos: 'Mejorando Mi Bodega' que se realizaba de manera descentralizada en seis ciudades y que, en el 2020, se desarrolló a través de las plataformas digitales. Por otro lado, el 'Foro de Periodismo' que se realizaba en Huaura y Arequipa, en el 2020, fue realizado a través de una plataforma digital con 20 instituciones. Además, las charlas de capacitación sobre el reciclaje fueron socializadas a través del proyecto audiovisual digital 'Generación R'. Asimismo, las coordinaciones con nuestros aliados estratégicos también fueron realizadas en línea según las medidas de seguridad sanitaria imperantes.



Queremos destacar el programa 'Mejorando Mi Bodega', que ISM Perú desarrolla desde el año 2016 con el objetivo de brindar formación a nuestros clientes. A lo largo de cinco años, hemos capacitado a más de 45,000 clientes. En particular, la edición del 2020 dejó de ser un evento presencial para convertirse en uno digital. Este cambio nos ha permitido capacitar a 30,000 clientes en tiempos de pandemia y aprovechar así las oportunidades de la digitalización.

En esta última edición, el programa se dividió en dos fases: en la primera se realizaron doce charlas virtuales a cargo de los ejecutivos de ISM y docentes de CENTRUM PUCP; mientras que, en la fase dos, se realizaron ocho cursos virtuales a cargo de docentes de CENTRUM PUCP en la plataforma de *Google Classroom*. Los beneficiarios recibieron su constancia de participación al finalizar el programa.

Hemos considerado postular el programa de formación virtual 'Mejorando Mi Bodega' al concurso '*Excellence Award*' en las categorías de 'Mejor alianza de una escuela de negocios' y 'Mejor iniciativa de Responsabilidad Social Corporativa'.

Nuestra buena gestión de Responsabilidad Social se ve reflejada en los logros obtenidos, como la nuestra

escalada en los ranking de Reputación y RSE de Monitor Merco y la cero presencia de crisis.

En ISM República Dominicana, nuestro mayor logro ha sido contribuir a elevar la calidad de vida de los miles de familias que residen en la zona fronteriza, quienes han sido atendidas mediante proyectos que hemos desarrollados junto a otras instituciones, tales como: 'Padrino del Sector Eléctrico', 'proyecto ISM y USAID' para mejorar el acceso sostenible a agua, 'Apoyo a la Educación', donativos al sector salud: entrega de ventiladores y una central de oxígeno, y el 'Proyecto Lista Roja' (como padrino del Roblillo, una especie en extinción).

En República Dominicana, el 'Programa NUVI' es la mayor alianza privada. Con ella buscamos crear una cultura de reducción, reutilización, reciclaje y aprovechamiento de residuos. Este programa consiste en la recuperación de botellitas plásticas que luego serán convertidas en materia prima de nuevos



productos, lo que garantiza una economía circular. Además, NUVI busca crear un nuevo modelo de sociedad que utilice y optimice las existencias y los flujos de materiales, energía y residuos y que tenga como objetivo la eficiencia del uso de los recursos.

Con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, el proyecto NUVI reúne a más de 20 empresas de República Dominicana comprometidas con el desarrollo de la economía circular: En la primera etapa del programa, se abarcó la zona de Santo Domingo.

Según el reporte NUVI de diciembre del 2020, hasta el día de hoy se ha logrado dar nueva vida a 21,229 KG de botellas plásticas, lo que equivale a:

- Llenar 53 camiones de basura
- El agua que 4,246 personas usan para ducharse en diez minutos
- Mantener encendidos cien refrigeradores durante 2,306 días y noches
- La emisión de 70,482 KG de C
- El combustible necesario para recorrer 76,758 KM en automóvil.

En el 2020, también hemos invertido aproximadamente 11 MM de soles en infraestructura que ha generado impactos positivos en nuestras comunidades e iniciativas para abrir negocios y mejorar el asfaltado de calles en coordinación estratégica con municipios. Además, apoyamos a nuestra comunidad con donaciones a través de instituciones religiosas e instituciones para la atención de enfermedades como cáncer, entre otros. Para los familiares de nuestros colaboradores, realizamos capacitaciones como: ‘economía familiar’ y talleres de manualidades; además, brindamos convenios de prácticas con instituciones como SENATI, donamos productos a las instituciones y asentamientos humanos de la zona y realizamos capacitaciones sobre las bondades y características que tienen nuestros productos asequibles y saludables. También, brindamos descuentos y bonificaciones para que los productos sean accesibles y lleguen a las familias con menos recursos económicos; al igual que con nuestros clientes, quienes han recibido donaciones, bonificaciones y precios accesibles de acuerdo con el mercado.

A continuación, detallamos las intervenciones sociales que hemos desarrollado durante el 2020, en Perú y República Dominicana:



## Programas sociales ISM - Perú

### Mejorando mi bodega



**Objetivo:**

Programa de formación en convenio con CENTRUM PUCP sobre desarrollo de emprendimientos para los clientes de ISM.



**30 000**

**bodegueros**  
capacitados durante  
cinco meses



**25 000**

**de inversión**

### Foro de Periodismo y RSE



**Objetivo:**

Capacitar a estudiantes y profesionales de Comunicación Social sobre las tendencias.



**2 250**

**participantes**  
provenientes  
de universidades y  
colegios de periodistas  
en 20 foros virtuales.



**15 000**

**de inversión**

### Programa de donaciones



**Objetivo:**

Aportes económicos y/o en productos para las diversas iniciativas de instituciones o sociedad civil organizada.



**80**

**balones de oxígeno**  
+ equipos de  
bioseguridad,  
contribuciones para  
investigaciones y para  
recicladores formales



**+450 000**

**de inversión**

### Programa de reciclaje en la comunidad



**Objetivo:**

Alianza con municipios distritales (Huaura y Végueta) para la instalación de contenedores en puntos estratégicos.



**Impacto directo en 40 000 ciudadanos**  
se entregaron diez contenedores en dos distritos



**10 000 de inversión**

### Programa Generación R



**Objetivo:**

Proyecto audiovisual educativo que se difundió por las plataformas de Latina TV e ISM Grupo, en Facebook.



**Alcance de +1.9 millones de personas**  
en ocho episodios y +22,000 interacciones.



**10 000 de inversión**

### Campaña de reciclaje de tapas de plástico



**Objetivo:**

Alianza con la Municipalidad de Huaral y negocios locales para la ecolección de tapitas de botellas de plástico.



**+15 000 participantes**  
a nivel de la Provincia de Huaral



**1 500 de inversión**

### Concurso Arte Vecinal Sostenible



**Objetivo:**

Programa realizado en alianza con la empresa Línea 1 del Metro de Lima para incentivar la reutilización de materiales y convertirlos en instrumentos musicales.



**Dirigido a Asociaciones culturales**  
del país y público interesado en la música y el reciclaje

### Acuerdo de Producción Limpia



**Objetivo:**

Se ha iniciado la gestión para la firma del APL con los ministerios del Ambiente y Producción. Se espera que, en el primer semestre del 2021, se firme el acuerdo.



**7 compromisos**

Basados en innovación de embalaje y empaçado, ecodiseño, reducción de gramaje, capacitación, alianza con gobiernos locales, programa Bodega Verde, segregación en ciudades.

### Navidad sostenible



**Objetivo:**

Utilizar las botellas PET que no cumplieron el estándar de calidad para envases de bebidas ISM y utilizarlas como material para el armado del Árbol o Retablo Navideño.



La Actividad se desarrolló en Arequipa y Lima (Aeropuerto Internacional Jorge Chávez).



**1 500**  
de inversión

## Programas sociales ISM República Dominicana:

### NUVI

**Objetivo:**

Garantizar y apoyar el acopio y la valorización de los residuos sólidos de los distintos materiales de consumo y post consumo hasta alcanzar niveles de recuperación significativos, que generen beneficios al medio ambiente, la salud y la economía.



Residentes del **Distrito Nacional** en una 1era etapa

### Padrino del Sector Eléctrico

**Objetivo:**

Electrificar los sectores marginados de la zona fronteriza, y contribuir a elevar la calidad de vida de las personas de la comunidad.



Familias impactadas **5 000**  
Residentes de la zona Fronteriza (Monte Cristi, Dajabón, Santiago Rodríguez)



**US\$ 2 633 446**  
de inversión



**Proyecto ISM y USAID**



**Objetivo:**  
Aumentar el acceso sostenible al agua potable en las comunidades de Santiago Rodríguez.



**Beneficiando a +690**

Hogares, en la 1era etapa El Caimito, El Guanai, Arroyo Blanco y comunidades aledañas de Santiago Rodríguez



**US\$ 122 698**  
de inversión

**Donativos al Sector Salud**



**Objetivo:**  
Contribuir a brindar una mejor asistencia de salud y salvar la vida de los residentes de la zona fronteriza a través de la donación de ventiladores y central de oxígeno.



Santiago Rodríguez - Dajabón - Montecristi - Comunitarios en general de dichas provincias.



**US\$ 35 056**  
de inversión

**Apoyo a la Educación**



**Objetivo:**  
Contribuir con la educación de los niños de la zona fronteriza.



**+200 niños activos**  
en el año escolar Escuela del Caimito



**US\$ 43 820**  
de inversión

**Proyecto Lista Roja**



**Objetivo:**  
Contribuir a la conservación de las especies de la flora dominicana en peligro de extinción (Apadrinamiento Roblillo).



Todo República Dominicana



**US\$ 3 500**  
de inversión

### 4.3. TALENTO EXTRAORDINARIO

El éxito de nuestra organización radica en nuestro equipo humano. Es por eso que, en Industrias San Miguel, buscamos atraer, retener y desarrollar a nuestros colaboradores mediante una experiencia superior. En este sentido, la gestión de nuestro talento sigue los lineamientos de nuestro Sistema de Gestión Integrado (SGI), el cual detalla procedimientos y programas de bienestar social, lo que demuestra nuestro compromiso de emplear prácticas laborales que cumplan con los más altos estándares como, por ejemplo: la inclusión, la diversidad, el respeto y el desarrollo integral de las personas.

Somos responsables de brindar las herramientas necesarias a nuestros colaboradores para que realicen un trabajo óptimo, conserven su bienestar y promuevan su desarrollo.

### Generamos oportunidades de trabajo

GRI (102-7), GRI (102-8), GRI (401-1), IPN-8

Al brindar empleos formales, al promover la contratación de mano de obra local y los procesos de formación profesional para quienes forman parte de nuestra familia, Industrias San Miguel mejora, a su vez, la calidad de vida de las ciudades donde operamos.

En las sedes operativas de Arequipa y Huaura implementamos el plan laboral; así mismo, logramos cerrar a tiempo los procesos de reclutamiento los cuales fueron llevados a cabo por medio de redes sociales, portadas laborales, radio, entre otras fuentes. Además, implementamos al 100% los planes de comunicación y liderazgo con la finalidad de transmitir mejor los objetivos de los altos directivos hacia sus equipos de trabajo.

Cabe resaltar que se llevó a cabo el cumplimiento del Plan de Desarrollo de Gestión Humana con el cual se obtuvieron los siguientes resultados para las dos plantas:

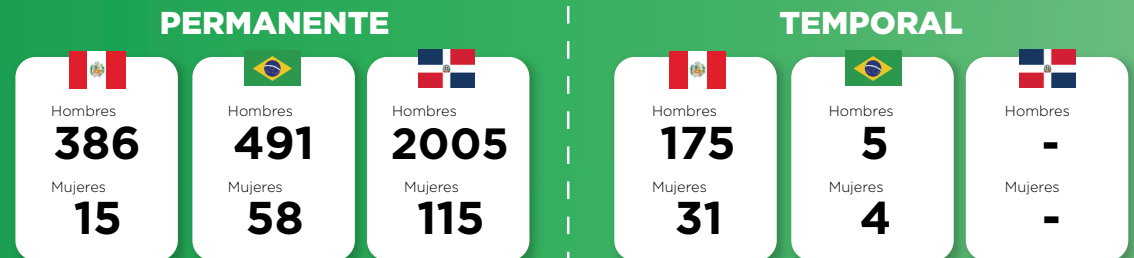


Por otro lado, en nuestra sede Brasil se implementó el Programa de Gestión Humana, del cual destacamos:

- Desempeño de líderes más desarrollados y alineados con el encaje cultural de ISM (valores, misión y visión);
- Para quienes ocupan los cargos de analistas, supervisores, coordinadores y gerentes se definieron de manera más clara los objetivos, además se realizaron, evaluaciones de desempeño y potencial.
- Con respecto al trabajo a distancia, se establecieron lineamientos para la realización de actividades de forma remota y la elaboración del plan de acción en base a los resultados de la encuesta sobre clima organizacional y satisfacción con la actividad en el trabajo virtual.
- Por último, se realizaron procesos de retroalimentación, capacitación anual, plan con medición de eficiencia y efectividad, capacitación en medios digitales, así como la elaboración del plan de acción de medidas de prevención de la Covid-19.

A continuación, se detallan las principales cifras alcanzadas en las contrataciones celebradas en nuestras sedes de Perú, Brasil y República Dominicana, en el periodo 2020:

Colaboradores por tipo de contrato, sexo y región



Colaboradores por tipo de jornada, sexo y región



### Colaboradores por edad, sexo y región

#### Menores de 30 años



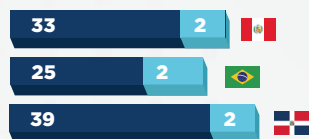
#### Entre 31 y 40 años



#### Entre 41 y 50 años



#### Entre 51 y 60 años



#### Mayores de 60 años



### Nuevas contrataciones del talento y rotación

GRI (102-7), GRI (401-1)

Buscamos brindar un entorno laboral seguro para nuestros colaboradores, que los incentive a quedarse en la organización y, de la misma manera, que atraiga a nuevos talentos. En este aspecto, contamos con un indicador de rotación del personal que nos permite conocer la relación porcentual de la media de las admisiones y las desvinculaciones de los colaboradores en relación con la plantilla inicial del año.

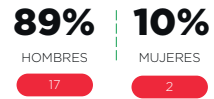
Además, con la finalidad de disminuir la rotación de nuestros colaboradores, a los postulantes se les explica todo lo referente al puesto de trabajo (requisitos, funciones, beneficios, políticas internas, condiciones de trabajo) durante el proceso de selección y reclutamiento; tan pronto el colaborador ingresa a laborar en ISM, se le hace un seguimiento (comunicación constante con el ingresante hasta que se adapte a su cargo, área y sede). Sin embargo, pese al esfuerzo que hicimos para mantener los vínculos laborales, nuestro índice de rotación aumentó respecto al 2019. En los casos de Perú y Brasil en 2% y 7%, respectivamente; siendo este último equivalente al 36% del índice de rotación. Por consiguiente, implementamos una entrevista de culminación del vínculo laboral más estructurada en nuestra sede brasileña para identificar con mayor precisión las causas de las rescisiones de contrato voluntarias y adoptar medidas efectivas que puedan prevenir la pérdida de talento.

A continuación, se detallan las principales cifras alcanzadas referentes a las nuevas contrataciones y tasas de rotación de nuestras sedes en Perú, Brasil y República Dominicana.

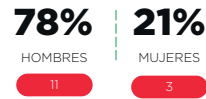
## ROTACIONES POR EDAD Y GÉNERO

### PERÚ - HUAURA

Menores de 30 años



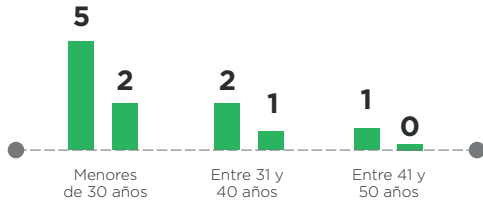
Entre 31 y 40 años



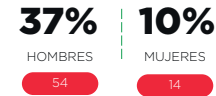
Entre 32 y 40 años



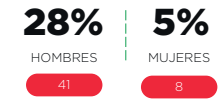
### PERÚ - AREQUIPA



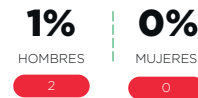
Menores de 30 años



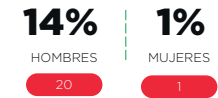
Entre 31 y 40 años



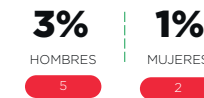
Menores de 30 años



Entre 41 y 50 años

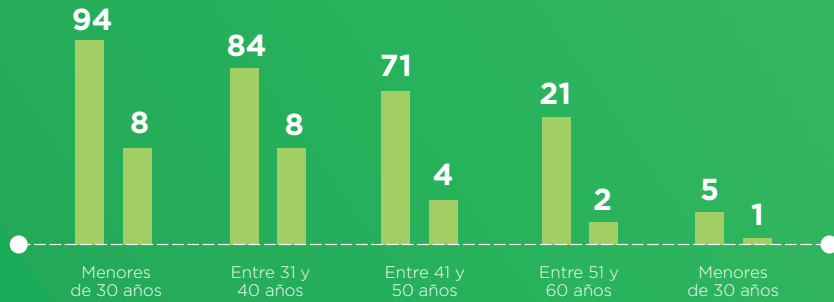


Menores de 30 años

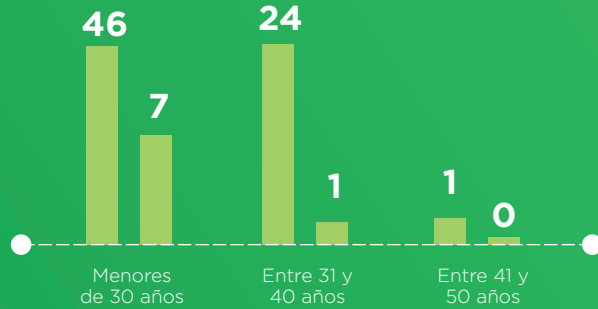


## ROTACIONES POR EDAD Y GÉNERO

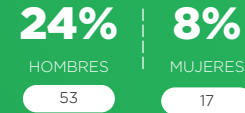
### PERÚ - HUAURA



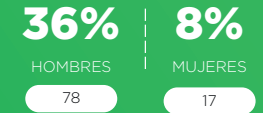
### PERÚ - AREQUIPA



Menores de 30 años



Entre 31 y 40 años



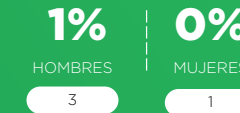
Mayores de 60



Entre 41 y 50 años



Entre 51 y 60 años



## Rotación de colaboradores por región

### PERÚ

HUAURA

AREQUIPA

<b>20%</b>	<b>27%</b>	Rotación de personal
<b>02%</b>	<b>06%</b>	Tasa de rotación de personal por renuncia voluntaria
<b>0</b>	<b>0</b>	Colaboradores retirados por mutuo acuerdo
<b>1</b>	<b>0</b>	Colaboradores fallecidos
<b>42</b>	<b>64</b>	Colaboradores retirados por pensión o vencimiento de contrato
<b>5</b>	<b>6</b>	Colaboradores con traslados entre empresas
<b>15</b>	<b>19</b>	Colaboradores retirados por renuncia voluntaria
<b>0</b>	<b>1</b>	Colaboradores despedidos
<b>0%</b>	<b>0%</b>	Tasa de colaboradores retirados por mutuo acuerdo
<b>0.1%</b>	<b>0%</b>	Tasa de de retiros voluntarios /total de retiros

### BRASIL

<b>36%</b>	Rotación de personal
<b>06%</b>	Tasa de rotación de personal por renuncia voluntaria
<b>4</b>	Colaboradores retirados por mutuo acuerdo
<b>0</b>	Colaboradores fallecidos
<b>22</b>	Colaboradores con traslados entre empresas
<b>0</b>	Colaboradores retirados por pensión o vencimiento de contrato
<b>36</b>	Colaboradores retirados por renuncia voluntaria
<b>155</b>	Colaboradores despedidos
<b>02%</b>	Tasa de colaboradores retirados por mutuo acuerdo
<b>17%</b>	Tasa de de retiros voluntarios/total de retiros



## Nuestros principales logros contra el hostigamiento sexual

En Industrias San Miguel rechazamos cualquier tipo de conducta sexual o sexista en toda sede o país donde operamos con miras a garantizar un ambiente de trabajo libre de toda forma de hostigamiento sexual, donde se respete la dignidad e integridad de todas las personas. En lo particular, durante el 2020, fortalecimos nuestro compromiso mediante la implementación de la política para la prevención del hostigamiento sexual en nuestras sedes de Arequipa y Huaura. Dicha política establece las directrices y los lineamientos generales para prevenir, identificar, investigar y sancionar oportunamente cualquier conducta de acoso sexual en el trabajo en cumplimiento con la legislación vigente en los países donde operamos y atendiendo a las mejores prácticas internacionales.

Por otro lado, a pesar de lo atípico que ha sido el año 2020 por causa de la pandemia de la COVID-19, logramos implementar con éxito el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de la COVID-19 en el trabajo.





## Beneficios para nuestro equipo

GRI (401-2)

En Industrias San Miguel buscamos brindar un entorno de trabajo óptimo, saludable y productivo para nuestros colaboradores, donde las personas tienen la oportunidad de triunfar, tanto en lo personal como lo profesional.

Sabemos que un buen programa de beneficios laborales nos permite retener y desarrollar el mejor talento, a la vez que favorece el desarrollo y crecimiento de nuestra empresa. Por ello, brindamos un sinfín de beneficios para nuestro personal y sus familiares a lo largo del año; también, nos aseguramos de cumplir con todas las prestaciones que la normativa legal vigente regula en favor de nuestros colaboradores.

A continuación, se detallan las prestaciones sociales obligatorias y voluntarias para nuestros colaboradores en las regiones de Perú y Brasil, durante el 2020:

## PRESTACIONES SOCIALES

### Obligatorias



Seguridad social



Fondo de pensiones



Seguro de Vida Ley



### Voluntarias



Seguro de vida



Auxilio para la salud



Prima de vacaciones



Seguro médico



Auxilio para matrimonio

Jornadas flexibles

Seguro de accidentes



Auxilio de alimentación



Patrocinio para estudio



## Otros eventos y programas para nuestros colaboradores y sus familias

GRI (401-2)

En Industrias San Miguel contamos con programas para nuestros colaboradores y sus familias. En el 2020, logramos que el 100% de ellos goce de estos beneficios laborales.

### Uso de los beneficios por los colaboradores



## Desarrollamos talento

GRI (404-1)

La capacitación que reciben nuestros colaboradores permite fortalecer sus habilidades técnicas y estratégicas con el fin de generar un valor compartido tanto para el colaborador como para la empresa.

En nuestras dos sedes operativas de Perú, el proceso de la determinación de necesidades de capacitación (DNC) y su ejecución se llevó con normalidad durante el primer trimestre del periodo 2020. A pesar de la pandemia, a finales del año se cumplió con el 89% del plan de capacitación, el cual fue realizado de manera virtual por medio de la implementación de la plataforma de la Universidad San Miguel.

Asimismo, en nuestra sede de República Dominicana nos enfocamos en brindar capacitaciones por medio de las herramientas virtuales que ofrece Office 365 (MsTeams y Stream), los canales masivos como Youtube corporativo y WhatsApp, además de la plataforma de la Universidad San Miguel. Allí, logramos estrechar nuestra alianza con INFOTEP, institución que nos apoya con las capacitaciones a nivel operativo, y BARNA la cual nos apoya con el entrenamiento de gerentes y mandos medios. En este periodo, las horas de capacitación aumentaron debido a la conexión virtual; sin embargo, en algunas provincias alejadas, nuestros colaboradores presentaron dificultades para recibir sus capacitaciones virtuales ya que no contaban con acceso permanente a internet.

Por otro lado, en nuestra sede de Brasil, hubo una reducción del cincuenta y cinco por ciento en cuanto al número de horas de capacitación cursadas en comparación con las del 2019, debido a que el presupuesto destinado en principio fue reducido. Pese a estas dificultades pudimos realizar capacitaciones para nuestros colaboradores. Asimismo, buscamos estrechar alianzas con instituciones que estuvieran ofreciendo capacitación digitalmente y que no representaran costos adicionales (Franklin Covey, Falcone, SB Coaching).

A continuación, detallamos el total de colaboradores que han sido capacitados en nuestras tres regiones durante el 2020:

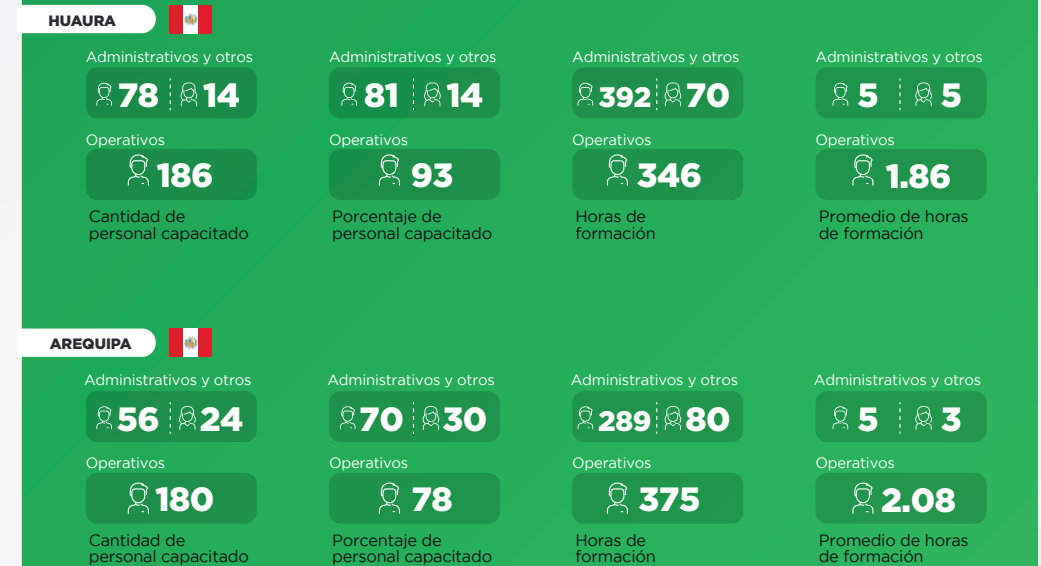
**Colaboradores que recibieron capacitación por sede operativa**



En el periodo 2020, el promedio general de horas capacitadas fue el siguiente en nuestras sedes:



**Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral**



## Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por género y por categoría laboral

### BRASIL

Métrica	Mujer	Hombre	Alta Gerencia	Gerente y Coordinadores	Administrativos y otros	Comercial	Operativos			
Cantidad de personal capacitado	1	0	9	4	25	24	220	8	200	26
Porcentaje de empleados formados	100	0	100	100	100	100	82	100	98	92
Horas de formación	18	0	18	55	16	651	5	550	1	246
Promedio de horas de formación	18	0	2	14	1	27	24	69	10	9

### REPÚBLICA DOMINICANA

Métrica	Mujer	Hombre	Alta Gerencia	Gerente y Coordinadores	Administrativos y otros	Comercial	Operativos			
Cantidad de personal capacitado	1	ND	5	1	425	17	-	-	1568	39
Porcentaje de empleados formados	100	ND	98	100	94	100	-	-	95	91
Horas de formación	32	ND	165	45	7206	288	-	-	12943	322
Promedio de horas de formación	32	ND	32	45	16	16	-	-	8	8

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

### GRI (404-3)

Nuestra Gestión del Desempeño busca promover el desarrollo integral de nuestros colaboradores, permite reconocer las fortalezas y debilidades para crear programas de capacitación, planes de desarrollo que les permitan acelerar su crecimiento profesional e incrementar sus experiencias de aprendizajes con miras a afrontar nuevos retos y desafíos.

Además, permite asegurar que los objetivos estratégicos de nuestra organización estén alineados a los objetivos individuales de nuestros trabajadores, considerando los diferentes niveles de impacto de las distintas áreas y roles.

A continuación, presentamos los resultados de la evaluación de desempeño en el 2020:



Los resultados de la evaluación de desempeño en el 2020 fueron los siguientes para la planta de Arequipa y Huara:

Los resultados de la evaluación de desempeño en el 2020 fueron los siguientes para la planta de Brasil y República Dominicana:

### Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad

#### HUAURA



Profesional

**49** | **15**

Número total de empleados evaluados

TOTAL: **218** | **15**

Soporte / Apoyo

**169**

Profesional

**63** | **19**

Porcentaje de empleados evaluados

TOTAL: **78%** | **10%**

Soporte / Apoyo

**92**

#### AREQUIPA



Profesional

**56** | **24**

Número total de empleados evaluados

TOTAL: **312** | **24**

Soporte / Apoyo

**256**

Profesional

**69** | **16**

Número total de empleados evaluados

TOTAL: **77%** | **8%**

Soporte / Apoyo

**85**

### Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad

#### REPÚBLICA DOMINICANA



Gerencia Media

**11** | **4**

Número total de empleados evaluados

TOTAL: **12** | **4**

Alta Gerencia

**1**

Gerencia Media

**73** | **27**

Porcentaje de empleados evaluados

TOTAL: **77%** | **23%**

Alta Gerencia

**100**

#### BRASIL



Gerencia Media

**11** | **4**

Número total de empleados evaluados

TOTAL: **12** | **4**

Alta Gerencia

**1**

Gerencia Media

**69** | **16**

Número total de empleados evaluados

TOTAL: **77%** | **23%**

Alta Gerencia

**85**

## 4.4. SALUD Y SEGURIDAD

GRI (102-11), GRI (403-10)

Contribuimos a una cultura de prevención enfocada en disminuir la ocurrencia de lesiones y enfermedades ocupacionales a través de nuestro sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo, que abarca a nuestros colaboradores y contratistas. Además, evidenciamos nuestra excelencia en la gestión a través de los resultados de las auditorías internas y externas realizadas en el periodo 2020, así como con el cumplimiento de la normativa legal vigente.

Conscientes de la importancia de operar responsablemente y dado el contexto complejo de la pandemia, implementamos todas las medidas biosanitarias necesarias para que nuestros colaboradores no corran riesgos.

Nuestros logros en la Gestión de la Salud y Seguridad 2020, fueron:

- Vigilancia médico-ocupacional efectiva: cero enfermedades ocupacionales
- Programa de Salud Ocupacional: cumplimiento al 100%

- Implementación de metodología 5S en el área de salud ocupacional, además de estar comprometidos con la mejora continua
- Cero muertes

Adicionalmente, en el área de Salud y Seguridad en República Dominicana, se gestionó el mantenimiento y la ampliación del sistema contra rayos en la planta, la ampliación y modificación del sistema contra incendio, la contratación de auxiliares de enfermería, el uso de la aplicación “iáuditor” para el levantamiento de la información en las inspecciones y la certificación de autorización de funcionamiento de los bomberos en planta y centros operativo de Santo Domingo.

En ISM Brasil también se llevaron a cabo diversas acciones en temas de seguridad y salud ocupacional en 2020, como campañas de salud, campañas de prevención de la COVID-19, capacitación para trabajos en altura y fortalecimiento de las habilidades del equipo de respuesta ante emergencias.

Sin embargo, en general, la pandemia de la COVID-19 fue el evento que más esfuerzos demandó por parte del área de seguridad ocupacional, ya que fue necesario implementar varias medidas de prevención y protección en tiempo récord. Gracias a nuestro equipo, logramos superar las dificultades que la pandemia trajo consigo.



## Gestión de la bioseguridad

GRI (403-10), GRI (102-11), IPN-2

El año 2020 inició con un contexto desafiante, en lo particular, esta situación nos hizo revalorar la importancia de proteger la salud y seguridad de todos nuestros colaboradores y sus familias; por ello, hemos puesto especial cuidado en prevenir el contagio de la COVID-19.



Desde el inicio de la pandemia, adoptamos medidas de prevención para preservar la salud y evitar el contagio de nuestros colaboradores. Por ejemplo, se proyectó el requerimiento de equipos de protección personal (EPP) como medida de bioseguridad para el personal. Además, incorporamos nuevos planes de acción para mitigar los impactos en la salud de los colaboradores e implementamos protocolos como el uso obligatorio de EPP de bioseguridad, el distanciamiento social, la disminución de aforos, el teletrabajo, entre otros.

Fuimos una de las primeras empresas en implementar medidas de control con respecto a la COVID-19, las mismas que seguimos ejecutando hasta el día de hoy. En ISM contamos con un plan de prevención y vigilancia COVID 19 debidamente aprobado, el cual es actualizado de manera constante de acuerdo los lineamientos vigentes; además, nos aseguramos de que nuestro personal y el personal externo que ingresa a nuestras instalaciones cumplan con las pautas dictadas en el mismo.

Al inicio de la pandemia, se activó el Comité de Crisis y se elaboró y ejecutó el Procedimiento Operativo de Salud Contra el Coronavirus (COVID-19), el cual incluye los protocolos adoptados contra el COVID-19. En Perú, los protocolos fueron adoptados según la RM 972 -2020 MINSA y están sujetos a actualizaciones.

Realizamos reuniones virtuales con los líderes de ISM a nivel global, titulado “Liderar en medio de la incertidumbre”, que tuvo como objetivo discutir las principales dificultades que enfrentó la organización durante la pandemia de COVID-19.

Uno de los mayores retos fue lograr que los colaboradores adopten y apliquen todas las recomendaciones brindadas de manera inmediata. Sin embargo, al concientizar a la población de ISM a través de capacitaciones para todo el personal y difundir material informativo se reforzó la cultura de prevención con buenas prácticas para combatir la COVID-19.

Para lograr mantenernos seguros en todas las



Adoptamos diversas medidas de prevención para contener la COVID 19. A continuación, destacamos algunas de las medidas que se encuentran en nuestros planes, protocolos y procedimientos que han sido implementadas durante la pandemia, las cuales continúan vigentes hasta la fecha:



Implementación del área de triaje antes del ingreso a planta para identificar, de manera oportuna, los casos sospechosos de COVID 19 (medición de temperatura, llenado de ficha de sintomatología).



Aquella persona que, al ingresar, tenga una temperatura mayor o igual a 37.5 °C e indique tener alguna sintomatología respiratoria no podrá ingresar a la planta y se le realizará una prueba de descarte de la COVID-19.



Detección temprana de casos positivos mediante realización de pruebas de descarte COVID 19 de manera periódica a nuestros colaboradores. Convenios con laboratorios para la realización de pruebas COVID-19 preventivas y correctivas, para su rápido diagnóstico.



Identificación de contactos con casos de COVID-19 confirmados a través de la aplicación de cercos epidemiológicos para evitar, de esta manera, los contagios entre nuestros colaboradores.



Simulacros de evacuación ante la sospecha de casos sospechosos de COVID-19.





Seguimiento médico y psicológico adecuado para los casos de COVID-19 POSITIVO, los resultados se ven reflejados en cero muertes y cero complicaciones en nuestros colaboradores.



Disminución de aforos, mediante la rotación del horario de ingreso del personal y prelación por la modalidad de trabajo remoto.



Implementación de lavaderos de manos en la puerta de entrada y zonas operativas. Validación de los insumos químicos para la etapa de higiene y desinfección de los colaboradores.



Ventilación de ambientes de trabajo de manera natural o artificial.



Limpieza y desinfección constante de nuestras instalaciones.



Demarcación interna, según el distanciamiento social de 1.5 m, e implementación de divisiones con micas.



Sensibilización sobre el cuidado de la salud, el cumplimiento de las medidas de bioseguridad y el uso correcto de EPPS, así como sobre los síntomas, los cuidados y el reporte de estos.



Procedimiento de transporte de personal y servicio de transporte privado para los colaboradores.



Protocolo de prevención de colaboradores con factor de riesgo de COVID-19.



Capacitaciones y difusión constante de las medidas de prevención y cuidado contra la COVID, no solo entre nuestros colaboradores sino también para sus familiares, a través de medios virtuales, redes sociales y carteleras informativas, como el pictograma del correcto lavado de manos.



Talleres psicológicos dirigidos a los familiares y colaboradores para poder fomentar el desarrollo de mecanismos para hacer frente a la actual crisis generada por la pandemia COVID-19.



Dotación, uso y seguimiento del uso correcto de equipos de protección personal de manera obligatoria en todas las áreas (entrega de mascarilla quirúrgica, mascarilla KN 95, protector facial, alcohol en gel).



Disposición efectiva de los residuos sólidos biocontaminados (EPPS-COVID-19) con EO-RS autorizados.



Protocolo para recibir al colaborador extranjero de ISM, al colaborador después de una comisión fuera de planta (viaje interno) y al personal de terceros en nuestras instalaciones.

Así mismo, el personal externo que desea ingresar a nuestras instalaciones deberá dar cumplimiento estricto a estas medidas, además de presentar su prueba de descarte COVID-19 con una vigencia no mayor a dos días previos al ingreso a nuestras instalaciones, para ello contamos con Protocolos para recibir a visitantes y/o proveedores en nuestras instalaciones.

Como resultado de la aplicación de los protocolos de bioseguridad y las medidas implementadas, se logró la disminución de los niveles de contagio por la COVID-19.

En República Dominicana, tuvimos 136 casos positivos de COVID-19, lo cual representa el 6.61% del total de nuestros colaboradores. Así mismo, en Brasil, los resultados de los protocolos adoptados también han sido satisfactorios, ya que el número de casos positivos de ISM Brasil correspondió a sólo el 19% en relación con el número total de ausencias por sospecha de COVID-19. Al trasladar a los colaboradores de manera preventiva, pudimos reducir el riesgo de contaminación entre ellos. Terminamos el año 2020 con 38 casos confirmados, 203 ausencias sospechadas y/o confirmadas. Todos los colaboradores diagnosticados con COVID-19 tuvieron una buena recuperación, tenían síntomas

leves/medios y no necesitaron tratamiento hospitalario intensivo.

Gracias a una correcta aplicación del protocolo de prevención COVID-19, hemos podido realizar un seguimiento continuo a los colaboradores positivos, haciendo las veces de soporte durante el periodo de aislamiento asignado, lo cual se ve reflejado en cero muertes por COVID 19 y cero complicaciones en nuestros colaboradores a nivel global.



## Gestión de accidentes, dolencias y enfermedades

GRI (403-9), GRI (403-10), GRI (102-11)

Una de nuestras prioridades es proteger la seguridad y la salud de todos los colaboradores mediante la identificación de los peligros, la evaluación y valoración de los riesgos y el establecimiento de controles. Así, gestionamos de manera temprana, proactiva y bajo los principios de prevención aquellos riesgos que puedan ser generados en nuestra operación.

Siguiendo ese principio, hemos identificado que las actividades de manipulación de cargas pesadas o suspendidas, los sobreesfuerzos, los movimientos repetitivos y las posturas inapropiadas o forzadas, presentan un mayor riesgo de producir alguna lesión como los problemas osteomusculares.

Además, hemos identificado otras actividades laborales con alto riesgo, como: la exposición al ruido, el trabajo en alturas, el trabajo en caliente (soldadura), el conducir vehículos por períodos prolongados o en condiciones de tráfico intenso, la manipulación de herramientas u objetos a diferentes niveles, la manipulación de productos en envases de vidrio, la manipulación de productos químicos peligrosos, la manipulación de equipos y / o elementos electrificados, y el ingreso a espacios confinados, entre otros.

A continuación, presentamos los tipos de lesiones producidas durante el 2020, en Perú:

	Tipos de accidentes y/o lesiones - Perú		
	Hombres		
	Arequipa	Huaura	Ausentismo-Arequipa
	Ocurrencias		
Contusiones	7	1	10
Luxaciones / Esguinces / Tendinitis	1	0	4
Heridas / Laceraciones	1	1	0
Facturas	1	0	20
Salpicadura de sustancia química	2	0	5

A continuación, presentamos los tipos de lesiones producidas durante el 2020, en República Dominicana:

	Tipos de accidentes y/o lesiones - República Dominicana	
	Hombres	
	Ocurrencias	Ausentismo
Contusiones	2	19
Luxaciones / Esguinces / Tendinitis	3	63
Heridas / Laceraciones	1	30
Facturas	1	30
Contractura muscular	1	5
Lumbalgia	1	5



A continuación, presentamos los tipos de lesiones producidas durante el 2020, en Brasil:

**Tipos de accidentes y/o lesiones- Brasil**

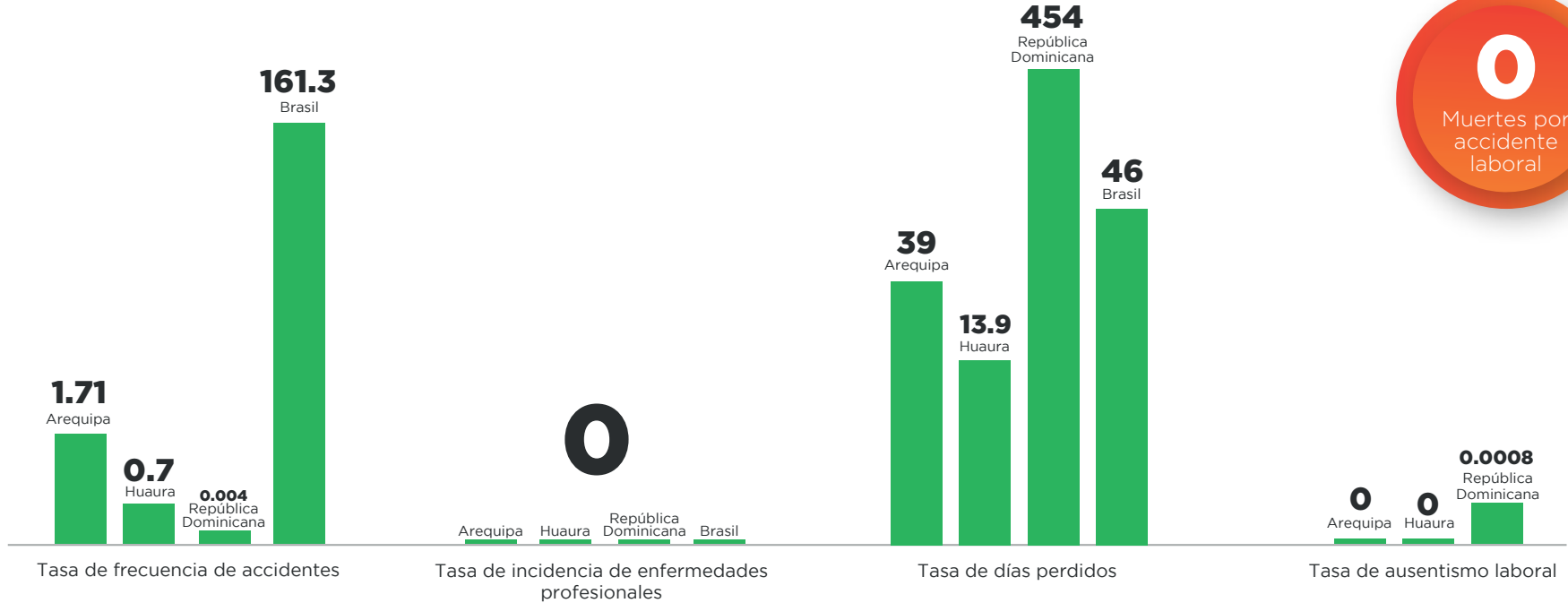


	Hombres	Mujeres	Hombres
	Ocurrencias		Ausentismo
<b>Heridas / laceraciones</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>27</b>
<b>Quemaduras</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>15</b>
<b>Contusiones</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>Choque eléctrico</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Accidentes de tránsito</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Mordeduras (animales venenosos)</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Durante el 2020, se dio continuidad al cumplimiento al plan de vigilancia médica en salud ocupacional; sin embargo, debido a las restricciones propias de la pandemia, se buscaron medidas alternas para su cumplimiento.

A continuación, presentamos los indicadores de nuestra gestión en seguridad y salud:

### Indicadores de nuestra gestión en seguridad y salud por región - Hombres





**5**

**CUIDAMOS  
EL MAÑANA**

## CUIDAMOS EL MAÑANA

### GRI (102-11)

Desde el corazón de nuestra organización, contemplamos al medio ambiente como un grupo de interés fundamental de nuestra estrategia de sostenibilidad. Como Industrias San Miguel, mantenemos nuestro compromiso ambiental a partir del cual buscamos gestionar nuestras operaciones de tal manera que nuestros impactos negativos se reduzcan al mínimo.

Nuestras acciones reflejan las mejores prácticas y una gestión eficiente de los recursos naturales en cumplimiento de la normatividad de cada región en donde operamos buscando tener un impacto positivo en la conservación del medio ambiente y sumándonos a la lucha contra el cambio climático.

Nuestro eje 'Pasión para cuidar' tiene como pilares: la energía, las emisiones, el agua, los residuos y la economía circular y se enfoca en el cuidado del medio ambiental; buscamos ser una empresa

amigable con nuestro planeta Tierra. Para ello, contamos con diversos sistemas de gestión, políticas y procedimientos los cuales buscan velar por el uso racional de nuestros recursos, así como monitorear el impacto de cada una de nuestras operaciones. Un ejemplo de ello es nuestra política ambiental, con la cual buscamos proteger y prevenir la contaminación ambiental realizando mejoras continuas en nuestros procesos, así como el uso eficiente y sustentable de los recursos naturales.

Para un mejor seguimiento de nuestros impactos, empleamos el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, con el cual realizamos seguimiento estricto de los mismos, anteponiendo la prevención de posibles riesgos medioambientales. A lo largo de estos años, hemos demostrado que somos una empresa responsable a través de nuestros sistemas de gestión y que buscamos realizar acciones más estrictas de las que demanda la ley.





## 5.1. EFICIENCIA ENERGÉTICA

GRI (302-1), GRI (302-4)


Para Industrias San Miguel, la gestión de la energía es prioritaria ya que nos permite mantener una economía más sustentable y cumplir con nuestro sistema ISO 14001:2015. Internamente, contamos con un sistema de gestión integrado el cual monitorea los resultados semanales y mensuales para los informes gerenciales. Para trabajar en base a la meta, contamos con un plan de acción y actividades distribuidas a lo largo de cada año.

Ya que el 2020 ha sido un año caracterizado por la COVID-19, no se pudieron realizar todas las actividades que se tenían planificadas, por lo tanto, esto tuvo un impacto directo en el consumo de energía eléctrica. De igual manera, tuvimos que enfrentar el reto del cambio cultural del personal de la planta en temas de ahorro de energía. En este caso, hemos trabajado fuertemente en la concientización del personal sobre el uso de la energía y en mejorar sus competencias, lo cual rindió sus frutos gracias, además, a nuestros mecanismos ambientales.

En República Dominicana, nuestro Programa de Gestión considera como objetivo mantener el

consumo de energía eléctrica en la planta de Santiago Rodríguez, utilizaron como indicador nuestro consumo de energía y establecieron como meta no superar un consumo mayor de 0.80 kW-h durante el 2020. Por otra parte, en Brasil realizamos el seguimiento y control de los consumos por línea a través del sistema MENTOR MONITOR, en tiempo real. Los resultados son enviados semanalmente como indicador para todos los sectores involucrados y, también, para la gestión corporativa.

Algunas de las buenas prácticas realizadas en nuestras plantas fueron las siguientes:



- Charlas: sensibilización sobre el consumo de energía
- Programas de mantenimiento preventivo
- Programas de producción con horario determinado cada semana
- Uso racional de la energía
- Gestión de la automatización de procesos
- Proyecto de Mejora ‘Reducción del Consumo de Energía Eléctrica’
- Proyecto ‘Mejora del Sistema de Distribución y Generación de Vapor de Agua en Planta’
- Gestión de la compra de máquinas y equipos con eficiencia energética



Uno de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SGI) es la Reducción del Consumo de Energía Eléctrica (EE). Como práctica de mejora sostenible en Perú, todos los nuevos equipos y máquinas son revisados previo a la compra para asegurar que las potencias requeridas sean eficientes y que estos equipos vengan con variadores de frecuencia, arrancadores *soft starter*, y elementos de automatización que disminuyan el consumo energético. Esto se complementa con las actualizaciones de la automatización de algunos equipos para mejorar su consumo y la ejecución de actividades de mantenimiento en los grandes consumidores de energía de la Planta.

Para ahorrar energía, buscamos aprovechar la iluminación natural, incorporar tragaluces y apagar la luz de los recintos sin uso. Asimismo, toda la nueva infraestructura cuenta con luminarias LED, las cuales son accionadas por temporizadores para su encendido y apagado. Nuestro Plan Anual considera el intercambio de las luminarias actuales por el sistema LED y así reducir entre el 75% y el 80% del consumo eléctrico con respecto a las bombillas incandescentes tradicionales.

También, contamos con un programa para ayudar a nuestros colaboradores a apagar aquellos equipos

que no se encuentren en operación. Gracias a este aplicativo evitamos incurrir en el error de encender equipos que no se usarán.

Por otro lado, permanentemente lanzamos información al personal administrativo y operativo para que hagan un uso eficiente de la energía eléctrica con tan solo dar pasos simples como apagar los equipos y las máquinas a la hora del refrigerio, no disminuir la temperatura de los termostatos de los equipos de aire acondicionado, apagar los monitores y luces, y desconectando los equipos electrónicos cuando salen de las oficinas, etc.

Todas estas buenas prácticas se comunicaron de manera interna y externa a través de plataformas virtuales - como Facebook, WhatsApp - y el correo electrónico.

## Consumo responsable de energía

GRI (302-1), GRI (302-4)

Gracias a nuestra gestión como arma para mejorar la competitividad de nuestra empresa, buscamos generar y promover buenas actitudes, hábitos y comportamientos en toda nuestra cadena de valor con el fin de ahorrar energía, pues su impacto se proyecta más allá de nuestra empresa. Nuestros lineamientos y procedimientos ambientales permitieron el cumplimiento de nuestros logros en todas nuestras plantas, a través de nuestros mecanismos de buenas prácticas.

Resaltamos, en Perú, la efectividad de algunas actividades de mantenimiento planificadas en los grandes consumidores de la Planta de Producción, como, por ejemplo: el mantenimiento preventivo general al Variador de Frecuencia ABB de nuestro consumidor más grande de la Planta y, también, en la gestión de seguimiento de los consumidores altos. Nuestro mayor logro en el país fue la disminución sostenible del consumo de energía eléctrica desde el año 2014 hasta el 2020, cumpliendo las metas de reducción de energía eléctrica trianuales.



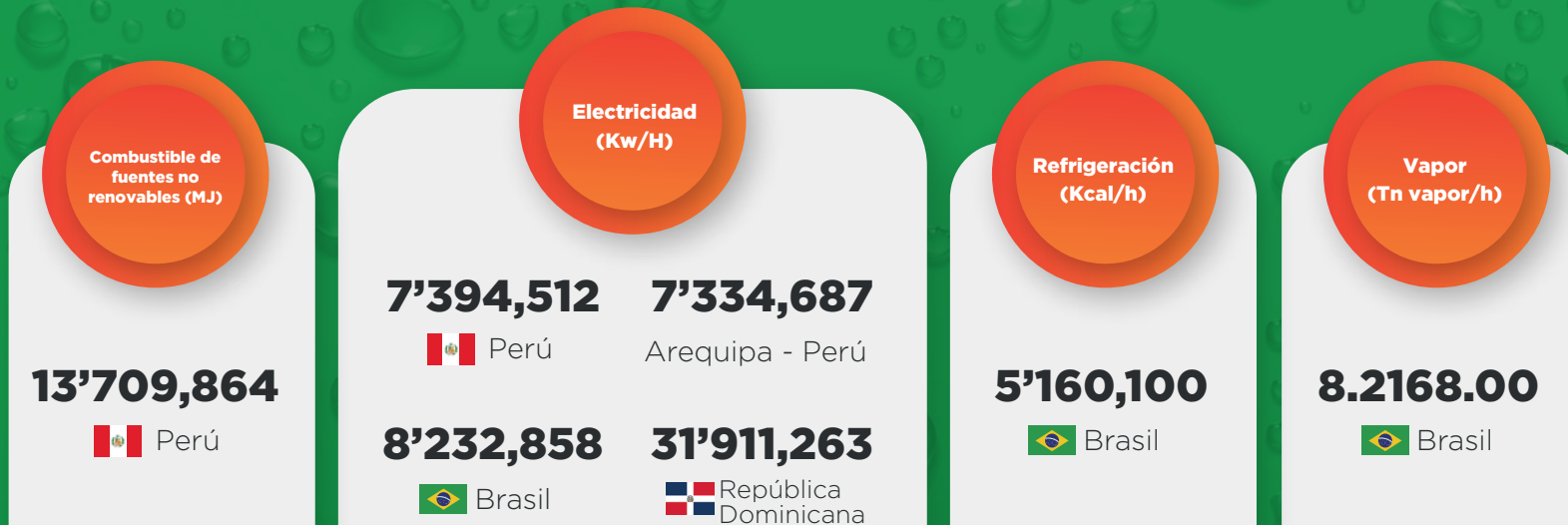
Los cálculos se realizaron en base al consumo de energía eléctrica activa que viene en el recibo por cada mes y la producción realizada en litros, la cual medimos diariamente.

En Brasil, en septiembre 2020, implementamos grupos de generación eléctrica para operar en horas punta, que es la hora más cara de la tarifa

eléctrica, logrando un ahorro de hasta R\$ 1'001,915.33 y cumpliendo nuestra meta propuesta. También, en República Dominicana, uno de nuestros mayores logros fue la sensibilización del personal sobre el ahorro de energía, ya que el cambio de cultura fue nuestro obstáculo.

El consumo de energía correspondiente al año 2020 se detalla a continuación:

## Consumo por tipo de energía 2020



Como parte de nuestro compromiso ambiental, buscamos reducir nuestro consumo de energía. En este programa se hace un especial esfuerzo para reducir los Kw / h para todos los sectores de la planta, que es nuestro principal indicador de productividad eléctrica, el cual se calcula en base a los litros producidos sobre los Kw/h consumidos diariamente. Gracias a este indicador, obtenemos la ratio de consumo energético.

En Perú, logramos reducir nuestro consumo de energía eléctrica por medio de las buenas prácticas implementadas y el compromiso del personal para lograr las metas planteadas, obteniendo una reducción de 5.76% comparado con el año 2019. Por otro lado, en República Dominicana, nuestro consumo de energía aumentó con respecto al 2019 debido a que se incluyó una nueva línea de producción (segundo semestre 2019). En Brasil, superamos nuestra propuesta de  $\geq 9,9$ , logrando una ratio de 12,49.

## 5.2. Economía circular

### IPN-7

Nuestro compromiso con el planeta y la mitigación del cambio climático se ve reflejado en el eje “Pasión para cuidar” de nuestra estrategia como empresa, con la cual buscamos reducir nuestra huella de residuos mediante la utilización eficiente de recursos, generando un sistema de reaprovechamiento de recursos y siendo cada vez más sostenibles en el tiempo.

Desde ISM promovemos la economía circular a lo largo de nuestra cadena de valor, abarcando todas las áreas de la empresa. Mediante esta iniciativa trabajamos las 3R, reduciendo al máximo nuestros residuos, promoviendo la reutilización de insumos y fomentando el reciclaje. Para ello, utilizamos distintas estrategias que van desde la sensibilización de cada una de las áreas de nuestra compañía hasta la realización de programas concretos con la población.



PERÚ

**145,909,877**

Litros producidos

**0.050**

Ratio Kw-h/Lts



REPÚBLICA DOMINICANA

**414,248,746**

Litros producidos

**0.08**

Ratio Kw-h/Lts



BRASIL

**103,478,119**

Litros producidos

**12.49**

Ratio Kw-h/Lts

## Cadena de valor sostenible

La sostenibilidad forma parte del ADN de la Industrias San Miguel, por ello, busca que sus proveedores también adopten buenas prácticas ambientales, cumpliendo los requisitos establecidos. Así mismo, buscamos que nuestros proveedores de bebidas optimicen el uso de agua y de la energía en la fabricación de bebidas.

Por otro lado, nos encontramos constantemente innovando y mejorando nuestros productos a fin de reducir el gramaje de nuestros envases, logrando una disminución de 25% de plástico mediante nuestros envases eco amigables. Con el fin de no contribuir con el incremento de residuos, todos nuestros envases son 100% reciclables.

Dentro de nuestra empresa realizamos proyectos internos que nos lleven a disminuir nuestros residuos, con ello resaltamos:

- Reparación de activos para disminuir la cantidad de residuos
- Priorización de la reutilización de residuos
- Fomento del reciclaje a través de alianzas
- Estrategia de comercialización de residuos

### Residuos sólidos proyectos por países

Desde el 2019, buscamos que nuestra organización se convierta en un ejemplo a seguir en cuanto a sostenibilidad, por ello, nos encontramos en proceso para lograr el Acuerdo de Producción Lima (APL) en Perú con el Ministerio del Ambiente y el Ministerio de Producción, a fin de contribuir a metas sobre la gestión de residuos sólidos que contribuyan a una economía circular.

Mediante la firma voluntaria de este documento podremos implementar proyectos en las unidades operativas de Industrias San Miguel que contribuyan al uso eficiente de materiales en el Perú y una reducción en los residuos sólidos producidos.



## Entorno sostenible

Industrias San Miguel busca no solo implementar proyectos al interior de su organización, si no que tiene como compromiso forjar una comunidad responsable a través de la difusión de la educación ambiental en la ciudadanía.

### Acciones de sensibilización

#### Generación R

Junto al Ministerio del Ambiente y Latina TV difundieron

- La economía circular
- Las 3R
- El reciclaje
- 7 Acciones para cuidar el planeta y nuestra economía
- Mitos y verdades sobre las 3R
- Informarnos y reflexionar para practicar una economía circular
- El compostaje
- Crea tu biohuerto en casa

#### Arte Vecinal Sostenible

Junto a Línea 1 se convocó a artistas locales para interpretar temas musicales con instrumentos hechos a partir de material reciclado.



#### Unidos por el reciclaje

Junto a LIMA EXPRESA reciclamos botellas de plástico y las convertimos en mantas ecoamigables.



#### Donación de recipientes para reciclaje

Colocación de tachos en puntos estratégicos en la ciudad de Arica - Chile, Huaura y Végueta.



#### Navidad sostenible

Botellas de plásticos fueron utilizados para armar un Árbol Navideño de casi cuatro metros en Arequipa y un Retablo en el aeropuerto Jorge Chávez de Lima.



#### FOPER

Nuestro Foro de Periodismo y Responsabilidad Social en Lima y provincias también buscó sensibilizar sobre la Economía Circular a través de un panel de expertos.



### 5.3. GESTIÓN RESPONSABLE DEL AGUA

GRI (303-5)

Nuestro consumo de agua se gestiona mediante los programas de monitoreos ambientales (en donde se realizan monitoreos de calidad de agua), programas de gestión de consumo de agua y programas de sensibilización de consumo de agua a todo nuestro personal interno. Estos programas buscan optimizar el consumo de agua por litro de bebida producida, así como reducir nuestro consumo a nivel interno.

Para una mayor efectividad, todos los días realizamos mediciones y, luego, presentamos los resultados mensuales de tal manera que podamos establecer estrategias para cumplir con los objetivos trazados, los cuales son monitoreados a través de nuestros programas y sistemas de gestión.

Para prevenir y mitigar nuestra huella hídrica, realizamos una serie de acciones que buscan que nuestras operaciones generen el menor impacto posible al:



- Optimizar el uso de agua en los procesos de limpieza de pisos, paredes y maquinarias con la instalación de válvulas reductoras en el sistema de mangueras.
- Optimizar los tiempos de saneamiento en los equipos de envasado y tratamiento de agua.
- Concientización al personal sobre la importancia del ahorro del agua, reporte de fugas o anomalías.
- Reforzar los procedimientos de limpieza.





Asimismo, en nuestra planta de República Dominicana, se ha implementado ajustes a la infraestructura de nuestros centros operativos para disminuir nuestro consumo:

- Cambio de grifos convencionales por grifos con sensores (lavamanos).
- Terminales de mangueras con seguros.
- Instalación de Sistema de Recuperación de Agua de los Rinsers.
- Sensibilización al personal sobre el uso del agua.
- Uso de tecnología de recirculación del agua en la nueva sala de clarificado.
- Ajustes en el proceso de saneamiento en las líneas de producción a fin de usar menor cantidad de litros de agua.

Por otro lado, en Brasil, se tomaron las siguientes medidas para reducir el consumo de agua:

- Establecer sistemas de verificación y eliminación de posibles fugas en equipos y tuberías.
- Monitorear el consumo de agua en los centros de distribución.
- Realizar campañas de sensibilización sobre el uso adecuado de los recursos hídricos.
- Realizar compras y generalizar la instalación de reductores de caudal en todos los grifos de agua.

Estas buenas prácticas son comunicadas al interior de nuestra organización mediante nuestros canales internos, las capacitaciones del personal, los afiches ilustrativos que se colocan en las áreas de acción en temas de agua de la empresa y la comunicación realizada a través de canales digitales como el correo electrónico, Facebook y WhatsApp. Así mismo, nos comunicamos con las instituciones ambientales cuando se realizan inspecciones en las fábricas.

La pandemia se sumó como reto durante este periodo, al requerir procedimientos de limpieza más rigurosos que conllevaron a un mayor consumo de agua. Por otro lado, nuestra planta en Brasil tuvo que interrumpir las mediciones del consumo de agua en la planta debido a una falla eléctrica en el medidor de flujo. Esta incidencia se trató a través de un SAC (Solicitud de Acción Correctiva) y fue atendida inmediatamente.

Nuestra gestión logró alcanzar las metas propuestas para todas nuestras operaciones. En Arequipa, concretamos 2,015 L de consumo de agua / L de agua de bebida de indicador anual, mientras que en la República Dominicana nuestra meta de reducción de agua es de 1.95 L de consumo de agua / L de agua de bebida para el 2021.



En Huaura, se cumplió con lo establecido en las RD N°832-2020-ANA-AAA-CAÑETE FORTALEZA, RD N°833-2020-ANA-AAA-CAÑETE FORTALEZA y RD N° 412-2019-ANA-AAA-CAÑETE-FORTALEZA.



A continuación, detallamos las fuentes utilizadas para la extracción de agua en la empresa por región:

**Agua extraída en 2020, según la fuente (m<sup>3</sup>)**

	Arequipa Perú	Huaura Perú	República Dominicana	Brasil
Agua subterránea	353,460,0	290,869.00	120,573,762	72,492
Agua superficial	-	-	710,393,149	-
			<b>TOTAL</b>	
			830'966,911	

Para la extracción de agua contamos con las siguientes autorizaciones:

Arequipa, Perú:

- Pozo N° 1, Autorización Resolución Administrativa N° 454 -2005- GRA/PR-DRAG-ATDRCH, Conexión: 1196590, Medidor: 090085194.
- Pozo N°2, Autorización Resolución Administrativa N° 454 -2005- GRA/PR-DRAG-ATDRCH Conexión: 1196608, Medidor: 00WWPO75629.
- Pozo N°3, Autorización Resolución Administrativa N°458-2008-GRA/GRAG-ATDRCH, Conexión: 1196583, Medidor: 01WI006528
- Pozo N°4, Resolución Directoral N° 921-2019 ANA/AA, Medidor: MAGB1 - CA4PT150 HA

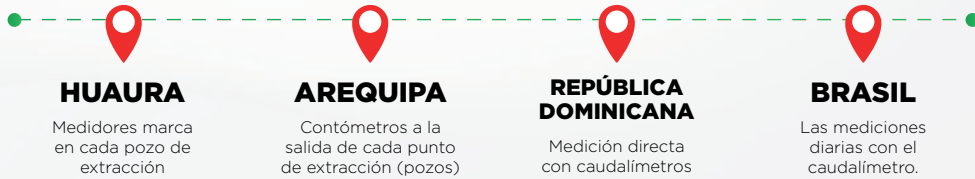
Huaura, Perú:

- Resolución directoral N° 832-2020-ANA-AAA-CAÑETE-FORTALEZA, pozo IRHS 54
- Resolución directoral N° 833-2020-ANA-AAA-CAÑETE-FORTALEZA, pozo IRHS 51

Brasil:

- LICENCIA AMBIENTAL con autorización para extracción de agua de Licenciamiento Ambiental PORTARIA INEMA N°14.040 del Municipio de Alagoinhas

De igual manera, para la medición del consumo de agua, utilizamos lo siguiente:



Durante el 2020, nuestro consumo de agua fue el siguiente:



## Reciclamos y reutilizamos el agua

Para mitigar nuestra huella hídrica, reutilizamos el agua en nuestras plantas y contamos con iniciativas que nos permiten seguir avanzando e innovando en esta materia. La medición del volumen de agua tratada se realiza a través de contómetros-flujómetros a la salida de las plantas de tratamiento de aguas residuales domésticas e industriales, bajo la Resolución directoral N° 412-2019-ANA-AAA-CAÑETE-FORTALEZA. En República Dominicana, el agua recuperada es calculada a través del rinser con respecto al agua extraída superficial y el agua subterránea.

En nuestra planta de Brasil, contamos con un sistema de reutilización de agua en la caldera, un tanque para CIP y un sistema de enfriamiento (torres de enfriamiento), donde el agua utilizada tiene un período de renovación variable, en función de la producción.

A continuación, presentamos el volumen y porcentaje de agua reutilizada durante el 2020, en nuestras plantas en Huaura, Perú y República Dominicana:

	Perú - Huaura	República Dominicana
Volumen (m <sup>3</sup> )	115, 682.828	36, 356, 841
% de agua reciclada y reutilizada del total de agua extraída	39.77%	0.04%

## Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua

GRI (303-2)

Industrias San Miguel, debido a la implementación de sus unidades de producción de bebidas carbonatadas y azucaradas, y teniendo como principal objetivo la protección del medio ambiente, busca que el impacto generado por sus operaciones sea el mínimo. Debido a ello, se rige bajo los estándares de cada país y región para cumplir con la normativa local, afectando lo menos posible a su entorno.

Desde Arequipa, Perú, las aguas residuales no domésticas generadas son descargadas en el sistema de alcantarillado sanitario realizando un tratamiento previo. Para ello, utilizamos el control de vertidos según D.S. N° 010-2019 - VIVIENDA. La calidad del agua es controlada mediante monitoreos diarios (Registro físico - químico de monitoreo de aguas residuales) y monitoreos de VMA de manera semestral.

### El método de tratamiento consiste en:

1. Utilizar un tanque de retención de sólidos, realizando un desbaste.
2. Utilizar un tanque de dosificación de neutralizante del pH del agua.
3. Etapa de Homogenización y Sedimentación, donde se homogeniza el agua con el neutralizante y posteriormente, por sedimentación, se separan los sólidos del agua por acción de la gravedad.
4. Realizamos el pre- secado de lodo donde se retira el agua por decantación.
5. Realizamos un secado de lodo: desecación y deshidratación por exposición solar. Por último, se retira la cama de lodos y se transporta a un relleno de seguridad.

Los criterios que utilizamos fueron determinados por medio del Instrumento de Gestión Ambiental - Declaración de Impacto Ambiental. De igual manera, contamos con un Manual Operacional de Planta de Tratamiento de Efluentes, donde se explica el funcionamiento de la planta, el período de limpieza, los registros de control físico - químico de los efluentes, para el respectivo control de las aguas residuales no domésticas generadas.

Para el control de los valores de las descargas del efluente, se considera lo estipulado D.S. N° 010-2019 - VIVIENDA, Reglamento de Valores Máximos Admisibles para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado. Se tiene como evidencia los monitoreos realizados de manera semestral. Finalmente, el agua vertida no es reutilizada.

Por otro lado, en Huaura, Perú, destinamos al Canal de regadío L3 -San Jacinto nuestros vertimientos de agua, los cuales son previamente tratados en las salidas de la PTAR Industrial y la salida de la PTAR doméstica. Esta agua es reutilizada nuevamente por la Comisión de Usuarios del Subsector hidráulico Acaray - Ingenio. Para su tratamiento se utilizan LMP - Estándares del Banco Mundial para el vertido de efluentes líquidos industriales y D.S. N°003-2020-MINAM - Límites

Máximos Permisibles para los efluentes de Plantas de Tratamiento Residuales Domésticas o Municipales, cumpliendo con los requisitos establecidos por la legislación vigente.

El agua residual industrial en República Dominicana es tratada para luego ser destinada a las actividades de riego en las instalaciones de la empresa como riego de jardines, árboles frutales, suelos, entre otros. De igual manera, es distribuida a través de una red de tuberías al pueblo aledaño denominado “El Caimito” siendo de uso exclusivo para riego. Las aguas cumplen con los parámetros establecidos en la Norma Ambiental sobre Calidad de Aguas Subterráneas y Descargas al Subsuelo, la cual dicta los criterios mínimos de calidad del vertido dados bajo las normas establecidas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. El tratamiento se realiza mediante procesos aerobios.

Finalmente, en Brasil, toda el agua extraída es destinada para su uso en los diversos procesos de la fábrica:

- Sectores utilizados: caldera, torres de refrigeración, compresores, jardinería y vestuarios.
- Sector de producción: Jarabe (preparación de jarabe simple y compuesto); CIP de tanques de almacenamiento de jarabe; preparación de la bebida final, CIP's de las llenadoras, mezclador, tanque de balance, tanque de pulmón y pasteurizador.

La calidad del agua producida en la Formación São Sebastião es de excelente calidad, generalmente, sin restricciones para los diferentes fines de consumo: humano, riego, industrial y embotellado de agua mineral. El pozo tubular perforado, denominado Fonte São Miguel, presenta un agua de excelente

calidad y alta potabilidad; está dentro de la clasificación de agua potable de mesa, luego de analizar los veintinueve parámetros fisicoquímicos en el Laboratorio de Ingeniería Ambiental de la Escola Politécnica-UFBA.



De igual manera, para afectar lo menos posible al medio ambiente, se implementó una planta de tratamiento de efluentes industriales y domésticos, que trata el agua del proceso de producción y las aguas residuales domésticas. La planta de tratamiento cumple con las normas técnicas brasileñas y produce un efluente dentro de las normas ambientales. Contamos con informes analíticos realizados por laboratorios externos acreditados, los cuales buscan acreditar la calidad de nuestro tratamiento.

El tratamiento consta de las siguientes fases: filtración de agua, separación de sólidos en suspensión; además de agentes biológicos, sedimentación de partículas, oxigenación del agua y filtración final.

En el 2020 realizamos el cálculo de nuestra huella hídrica correspondiente al 2019. Además en el periodo del 2021 y 2022 tenemos planificado ejecutar dos proyectos en materia de gestión hídrica en la Planta de Producción de Huaura de Industrias San Miguel, en el marco de nuestra participación en el Programa de Huella Hídrica - Certificado Azul que promueve la Autoridad Nacional del Agua (ANA). El siguiente paso será verificar la ejecución de los proyectos para obtener el certificado Azul otorgado por la ANA, como Empresa Hídricamente Responsable.

1

**SISTEMA DE FILTRACIÓN:**

Las aguas residuales se introducen en la criba del tambor mediante un tubo de alimentación especial para tener una distribución eficiente y uniforme. Los sólidos se retienen en una estera filtrante fina. El agua limpia se recoge en una canaleta debajo de la pantalla.

2

**BIO TRATAMIENTO AERÓBICO CONTINUO CON DEPÓSITO DECANTADOR:**

La principal materia orgánica se elimina mediante tratamiento biológico. La biomasa convierte la materia orgánica en agua, dióxido de carbono y nueva biomasa con la ayuda de oxígeno.

## 5.4. GESTIÓN DE NUESTROS RESIDUOS

### GRI (306-3), IPN-7

Desde nuestras políticas ambientales, buscamos trabajar en armonía con el medio ambiente, con especial atención a la gestión de nuestros residuos sólidos. Para ello, seguimos una serie de directrices internas y cumplimos a cabalidad la normativa de cada región en esta materia.

Mantuvimos los controles y el seguimiento establecidos en nuestros planes ambientales, adaptándonos al contexto restrictivo social debido a la COVID-19 y manteniéndonos en cumplimiento de los lineamientos y dispositivos legales. Se realizó la supervisión y auditorías periódicas del correcto almacenamiento de residuos sólidos por las autoridades competentes.

Al interior de nuestra organización, sensibilizamos al personal sobre la importancia de la segregación de residuos sólidos, buscando generar en ellos el cuidado del ambiente como parte de la cultura empresarial. De igual manera, esto se refuerza con las capacitaciones realizadas sobre la gestión

y manejo de residuos sólidos, reforzándolo por medio de canales digitales.

Por otro lado, buscamos clasificar cada tipo de residuo dentro de nuestro procedimiento de gestión de residuos, reutilizando materiales como papel, plástico o cajas de cartón en buen estado. Durante este periodo, redujimos nuestro consumo y generación de materiales de oficina como residuos de papel, tóner y tintas.

Además tenemos planificado para el 2021 firmar nuestro Acuerdo de Producción Limpia (APL) con el Ministerio del Ambiente y el Ministerio de Producción comprometiéndonos a cumplir metas al interior de nuestra empresa y con nuestros diferentes públicos externos interesados en la gestión de residuos sólidos que conduzcan a una economía circular.

Para ISM, la economía circular es un principio fundamental en nuestras operaciones, es por

ello que a través de Los Acuerdos de Producción Limpia (APL) vemos la oportunidad de generar alianzas que nos permitan unir esfuerzos para reducir al mínimo los residuos y el impacto de estos en el medio ambiente, generando un sistema de aprovechamiento de recursos donde prima la reducción, la reutilización y el reciclaje de los insumos.

Desde República Dominicana, continuamos realizando la segregación de residuos sólidos en planta según la Norma Técnica Peruana de Colores NTP 900.058.2019 y, en Perú, mantuvimos una correcta segregación en la fuente.

Gracias a nuestra buena gestión sobre nuestros residuos no se tuvieron casos de contaminación por residuos o derrames durante el 2020. En caso de existir algún incidente, se cuenta con planes de emergencia para casos de derrames dentro del cual se contempla un kit antiderrame de arena ubicados en áreas estratégicas de producción.

## Segregamos y reaprovechamos nuestros residuos

Establecemos los siguientes métodos para la eliminación de los residuos:

- La venta y comercialización de los residuos no peligrosos como: metal, vidrio, papel y cartón, y plástico.
- Reciclamos y reutilizamos residuos peligrosos y no peligrosos como: aceite usado, filtros y baterías, vidrio, papel y cartón, metal y plástico.
- Realizamos la recuperación de residuos a través de recuperación energética o incineración.
- Realizamos almacenamiento en sitio en nuestras plantas de Arequipa.
- Disposición final de los residuos generales con las empresas o autoridades correspondientes.
- Segregación de los residuos peligrosos en vertederos adecuados. Además, se emplea los servicios de empresas especializadas en el tratamiento y adecuada disposición final de los mismos.

A continuación, detallamos la cantidad de residuos producidos y reciclados en las regiones de Perú, Brasil y República Dominicana, durante el 2020:





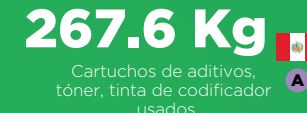
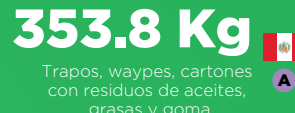
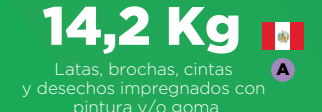
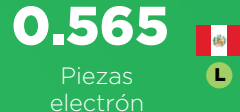
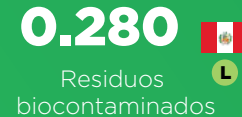
**RECICLAJE**



Recuperación,  
incluida la  
recuperación  
energética,  
Incineración  
(quema de masa)



**ALMACÉN EN SITIO**








LEYENDA:

LIMA

AREQUIPA

## Residuos no peligrosos

### Reutilizable/ Reciclaje

Metal	Papel y cartón	Orgánico	Plástico	Peso inorgánico
13.61 	3.71 	4,570 	252 	20.2 
16,413 	69,098 		72,133 	

### Vertedero

Peso general	Peso orgánico
48,670 tn 	7.30 tn 



### Comercialización

Peso metal	Peso vidrio	Peso papel y cartón	Peso plástico
1.176 tn 	36.05 tn 	5.79 tn 	7.79 tn 

### Almacenamiento en sitio

Peso metal	Peso papel y cartón	Peso plástico	Peso general	Peso madera
3,59 tn 	66,5 tn 	51,5 tn 	7,27 tn 	55,95 tn 

Para la eliminación de nuestros residuos contratamos empresas especializadas en dichos servicios, las cuales deben cumplir con todas las licencias y permisos correspondientes que acrediten que el prestador se encuentre debidamente calificado, en cumplimiento con la legislación vigente de cada país y región. Esas empresas las contratamos para el descarte de los residuos peligrosos y no peligrosos, dependiendo del tipo de residuo y sus necesidades de disposición. Entre los servicios que contratamos se encuentran el recojo, el tratamiento y la disposición final de dichos residuos.

En nuestra planta de Huaura, trabajamos con la Asociación de Recicladores para el descarte de los residuos no peligrosos desechables ya que la misma se encarga del recojo y disposición de residuos inorgánicos desechables similares a los municipales. Por otro lado, los residuos comercializables son descartados por una empresa operadora de residuos sólidos (EO-RS) que realiza el recojo, el tratamiento y la disposición final de los mismos.

En Arequipa, la disposición de los residuos industriales similares a los residuos Municipales es coordinada con la Municipalidad Distrital de Sachaca, la cual se encarga de su recolección y transporte externo; al igual que con los residuos domésticos, su disposición final es el botadero municipal. Por otro lado, los residuos industriales no peligrosos comercializables (como las botellas PET, etiquetas, láminas termocontraíbles, cajas de cartón y vidrio, etc.) son segregados en la Planta y luego recolectados, transportados y comercializados por la EO-RS contratada.

De igual manera, los residuos industriales peligrosos (como residuos de aditivos, emulsiones, esencias, envases de vacíos de soda caustica, fluorescentes usados, aparatos eléctricos y electrónicos en desuso, y trapos

contaminados con hidrocarburos y grasas), los cuales son generados en menor cantidad en comparación con los residuos no peligrosos, son debidamente acopiados en el Almacén Central de Residuos Peligrosos hasta tener una cantidad considerable que pueda ser recogida y transportada por la EO-RS

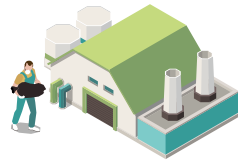
contratada para tal fin. Por cada evacuación de Residuos Peligrosos se genera un Manifiesto de Residuos Peligrosos en cumplimiento con la Ley General de Residuos Sólidos y su Reglamento que después es presentado al Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA).



Transporte de residuos peligrosos y no peligrosos					
Indicador	Región	EO-RS	EO-RS	EO-RS	Peso (TM)
		Transporte	Tratamiento	Disposición Final/Relleno de seguridad	
Residuos Peligrosos	Brasil	Vehículo cerrado (camión)	La disposición y el tratamiento se realizan según las características de cada residuo.	Los estándares y medidas de seguridad de acuerdo con la legislación vigente.	800
	Lima	GREEN CARE PERÚ S.A.	INNOVA AMBIENTAL S.A.	INNOVA AMBIENTAL S.A.	7,000
		GREEN CARE PERÚ S.A.	GREEN CARE PERÚ S.A.	GREEN CARE PERÚ S.A.	1,173
	Arequipa	ALIDA METAL E.I.R.L.	-	PETRAMAS S.A.	185
	República Dominicana	LLANTAS	EXTERNO		
Residuos No Peligrosos	Brasil	Vehículo cerrado (camión)	*Incineración *Reciclaje *Toma de tierra.	Los estándares y medidas de seguridad de acuerdo con la legislación vigente.	211,685.36
	Lima	CIPREPLAST S.R.L.	CIPREPLAST S.R.L.	-	14,763
	Arequipa	ECOMAJU S.R.L.	-	ECOMAJU S.R.L.	8

## Procedimiento operativo de gestión de residuos

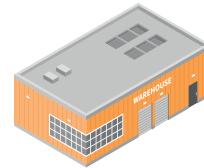
### GENERADOR DE RESIDUOS



Planta / Instalaciones  
Áreas / Procesos



Recolección de residuos



Ingreso al almacén de  
desmedros

### Almacén de residuos sólidos

- Reutilizable
- Comercializable
- Desechable

### Desechable

Desechable no peligroso

Residuo Peligroso



Autorización

Manifiesto de  
residuos peligrosos

Sistema de transporte de municipalidad  
local hasta 100 l diarios



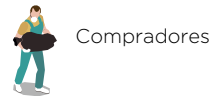
Transporte a relleno  
sanitario

Certificado de  
relleno sanitario

Certificado de  
relleno sanitario  
de seguridad

### Comercializable

Residuo Comercializable



Autorización de empresa  
Operadora de residuos



Entrega de residuos

Certificado de  
relleno sanitario  
de seguridad

### Reutilizable

Residuo Reutilizable



Salida de  
residuos



Entrega a  
usuario del área



## 5.5. ACCIÓN POR EL CLIMA

### GRI (305-1)

En el 2020 realizamos el cálculo de nuestra huella de carbono correspondiente al 2019, además continuando con nuestro compromiso de contribuir por un país climáticamente responsable, certificaremos de manera oficial el cálculo y generación de reporte de la huella de carbono utilizando la herramienta Huella de Carbono Perú, nuestro siguiente paso por la acción climática para el 2021, será realizar la verificación de nuestra huella de carbono.

La aplicación de nuestros procedimientos y planes ambientales nos llevan a mitigar nuestro impacto en el entorno donde operamos y, en especial, en el planeta. Por consiguiente, estamos reduciendo nuestra huella de carbono lo más posible gracias a la implementación de diversos controles y la búsqueda de la mejora continua de nuestros procedimientos. Por ejemplo, entre nuestros proyectos ambientales destacamos el Programa de reducción de emisiones, el cual requiere un registro de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en nuestras plantas operacionales y de la calidad de aire que nos permite conocer nuestro desempeño en este aspecto.

Asimismo, durante el 2020, hemos continuado otras acciones en favor del medioambiente como la gestión de nuestras emisiones a través de la evaluación de diversos análisis de la calidad de aire, la capacitación del personal involucrado en cada área, así como el cumplimiento de los planes preventivos de mantenimiento. Algunas de nuestras buenas prácticas fueron:

- Plan de mantenimiento de maquinaria
- Plan de mantenimiento de vehículos

- Plan de mantenimiento de montacarga
- Plan de mantenimiento de generadores
- Plan de mantenimiento de calderas
- Mantenimiento preventivo de los calderos piro tubular - Intesa en nuestra LPO4.
- Capacitación a los operadores de calderos sobre la correcta operatividad.
- Medición de emisiones directas mediante el monitoreo semestral en los meses de julio y diciembre.

A continuación, nuestros resultados:

#### Emisiones de GEI 2020 en los calderos de República Dominicana

Estación de monitoreo	Parámetros elevados	Especificación	Resultados (1er semestre)	Resultados (2do semestre)
Caldero N° 01	CO	≤ 1150 mg/Nm <sup>3</sup>	17,357.4	5.2
	SO <sub>2</sub>	≤ 1000 mg/Nm <sup>3</sup>	921.6	< 2,60
	NO <sub>2</sub>	≤ 280 mg/Nm <sup>3</sup>	< 0,20	< 0,20
	Opacidad	≤ 2	< 0,5	< 0,5
Caldero N° 02	CO	≤ 1150 mg/Nm <sup>3</sup>	116.1	< 1,1
	SO <sub>2</sub>	≤ 1000 mg/Nm <sup>3</sup>	7.2	< 2,60
	NO <sub>2</sub>	≤ 280 mg/Nm <sup>3</sup>	9.28	< 0,20
	Opacidad	≤ 2	< 0,5	< 0,5

### Emisiones de GEI 2020 en los grupos electrógenos de República Dominicana

Estación de monitoreo

G2

Parámetros elevados	Especificación	Resultados (1er semestre)	Resultados (2do semestre)
CO	≤ 1150 mg/Nm <sup>3</sup>	154.80	178.8
SO <sub>2</sub>	≤ 1000 mg/Nm <sup>3</sup>	132.9	115.1
NO <sub>2</sub>	≤ 280 mg/Nm <sup>3</sup>	89.0	86.3
Opacidad	≤ 2	2.0	1.0
Partículas sólidas	≤ 150 mg/Nm	39.63	64.06
CO	≤ 1150 mg/Nm <sup>3</sup>	155.5	171.8
SO <sub>2</sub>	≤ 1000 mg/Nm <sup>3</sup>	261.3	95.3
NO <sub>2</sub>	≤ 280 mg/Nm <sup>3</sup>	77.0	75.3
Opacidad	≤ 2	2.0	1.2
Partículas sólidas	≤ 160 mg/Nm	51.62	64.41

G3

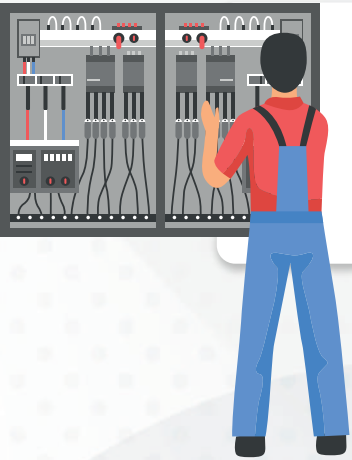
### 5.6. CUMPLIMIENTO REGULATORIO

GRI (307-1)

En Industrias San Miguel, nuestra buena gestión del medio ambiente nos ha llevado a cumplir cabalmente las normas y leyes ambientales de cada región en donde operamos, satisfacer los requisitos establecidos por ley y, además, obtener buenos resultados. Gracias a ello, no hemos recibido multas ni amonestaciones en materia ambiental durante el 2020.

Si bien los protocolos de bioseguridad establecidos debido a la pandemia fueron un obstáculo, por las restricciones establecidas por el Estado, pudimos adaptarnos a través de sensibilizaciones en materia ambiental que también fueron difundidas por Facebook y las plataformas de la empresa.

Además, en cumplimiento de estas normas, contamos con planes de monitoreo y gestión ambiental para cada una de nuestras operaciones, los cuales cumplimos a cabalidad. Dichos planes son evaluados de manera semanal, semestral y anual, dependiendo de las necesidades de cada



operación, o cuando hay la necesidad de incluir algún parámetro de control de acuerdo con la legislación vigente. También, los mismos son enviados a las autoridades correspondientes de cada región a fin de mantenerlos informados sobre nuestra gestión ambiental.

Entre los indicadores gestionados encontramos los siguientes:

- Cumplimiento de la RD N° 00519-2020-PRODUCE/DGAAMI - (plan de monitoreo, parámetros, frecuencia y ECA/LMP).
  - Cumplimiento del Programa de Monitoreo Ambiental
  - Efluentes industriales
  - Aguas subterráneas
  - Calidad de aire
  - Emisiones gaseosas
  - Gestión de la energía
  - Ruido ambiental
  - Manejo de residuos sólidos
  - El control vehicular de nuestros proveedores
  
- Solicitud de Matriz de Evaluación de aspectos ambientales.





6

## CREAMOS VALOR

GRI (102-50), GRI (102-52),  
GRI (102-53), GRI (102-54)



## CREAMOS VALOR

GRI (102-50), GRI (102-52), GRI (102-53), GRI (102-54)

Comprometidos con la sostenibilidad hemos presentado nuestro segundo Reporte Corporativo de Sostenibilidad correspondiente al periodo 2020, a través del cual hemos brindado información sobre nuestra gestión y nuestros resultados económicos, sociales y ambientales, así como las estrategias para gestionar de manera adecuada cada uno de los temas relevantes en los países donde operamos: Perú, Brasil y República Dominicana.

Este informe ha sido desarrollado mediante la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI). Asimismo, se ha considerado la estrategia de sostenibilidad de ISM (la cual está basada en los objetivos de desarrollo sostenible), sus enfoques de gestión, logros y metas al 2020. En este sentido, los indicadores reportados en este documento son el reflejo del análisis de materialidad particular a la gestión de Industrias San Miguel en el 2020, en los países de Perú, Brasil y República Dominicana.

En caso de duda o consulta sobre este documento, las personas interesadas pueden comunicarse con Eduardo Venegas al correo: [eduardo.venegas@ism.global](mailto:eduardo.venegas@ism.global)

## 6.1. METODOLOGÍA Y PROCESO DE MATERIALIDAD

GRI (102-46)

Nuestro Reporte Corporativo de Sostenibilidad 2020, muestra los resultados de acuerdo con el análisis de materialidad, el cual permitió identificar los principales puntos en nuestra gestión de los aspectos económicos, sociales y ambientales. Para poder definir estos temas principales dentro de la gestión, realizamos un proceso de diálogo con los grupos de interés, así como con los líderes de las diversas áreas de la empresa.

El proceso de materialidad es un eje fundamental que nos permite identificar los temas prioritarios para la gestión de la sostenibilidad en el corto y mediano plazo; para su desarrollo seguimos los principios y la metodología establecida en los estándares GRI, así como los principios de elaboración de reportes de sostenibilidad.

Para la identificación de los temas materiales, el proceso involucra las cuatro etapas siguientes:



**1**

### Identificación de las expectativas de los GIs

- Se identificaron las expectativas de nuestros grupos de interés a través de un proceso de encuestas online. En total, se completaron más de 780 encuestas.
- En Perú y República Dominicana, se encuestaron a los colaboradores, medios de comunicación, proveedores, clientes y comunidad.
- En Brasil, se encuestaron a colaboradores, comunidad y proveedores.

**2**

### Identificación de impactos económicos, sociales y ambientales

- Se identificaron los impactos positivos y negativos a nivel económico, social y ambiental, según la estrategia del negocio y el análisis de fuentes primarias.
- Se revisaron los reportes de sostenibilidad de las empresas líderes del sector identificadas en el Sustainability Yearbook 2019 y 2020 de RobecoSAM.
- Se realizaron talleres internos con los líderes de las diversas áreas de la empresa.

**3**

### Test de materialidad

- Se definió la prioridad de las expectativas según el análisis de madurez.
- Se definió la prioridad de los impactos según la metodología de análisis de riesgos.
- Se utilizó el principio de materialidad del GRI

**4**

### Validación de indicadores a reportar

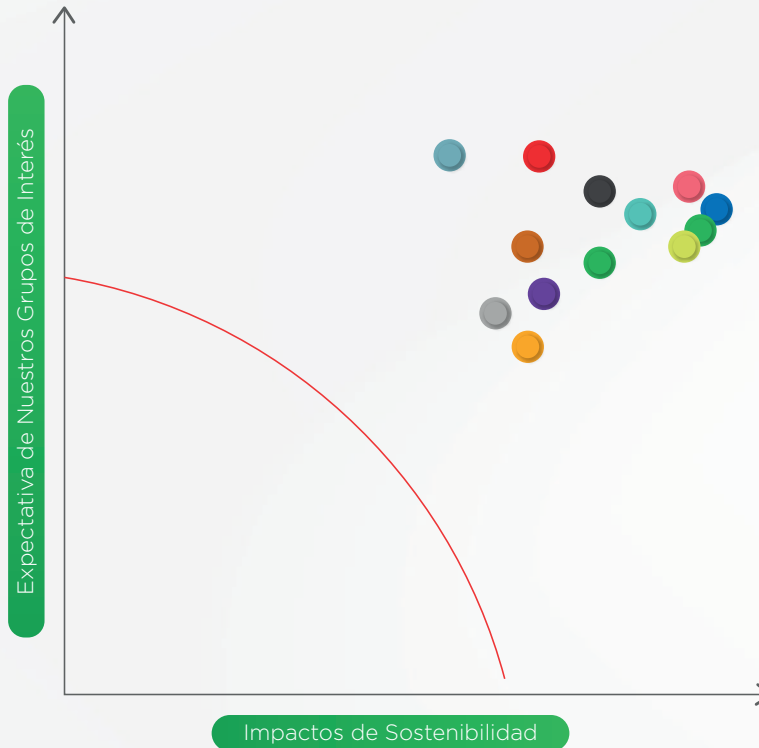
- Los resultados de la materialidad fueron validados con la gerencia responsable de sostenibilidad.

## 6.2. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI (102-44), GRI (102-46), GRI (102-47)

Se definieron trece temas materiales que corresponden a la gestión de Industrias San Miguel y se estableció una relación entre los temas materiales y los indicadores del GRI. En ese sentido, se reportan 33 contenidos generales, 20 contenidos específicos y 8 contenidos propios del negocio en el contexto COVID-19.

### Gráfico de Materialidad



#### Temas Materiales

- Desempeño económico y continuidad del negocio
- Impactos económicos indirectos
- Gestión de impactos ambientales
- Seguridad y salud en el trabajo (y Bioseguridad Covid-19)
- Formación y desarrollo de colaboradores
- Desarrollo local (comunidades)
- Cadena de suministro sostenible
- Información transparente y marketing responsable
- Satisfacción de nuestros clientes
- Desarrollo de productos saludables
- Buenas prácticas de Economía circular
- Gestión del recurso humano (trabajo remoto y clima) (Covid-19 y generación de empleo)
- Salud y seguridad de los clientes

En el marco de estos lineamientos, los indicadores que se presentan en este informe son el resultado del análisis de materialidad correspondiente a la gestión del año 2020, el cual identificó los siguientes temas de la gestión de sostenibilidad.

### Lista de aspectos materiales y cobertura

N°	Tema material	Estándar serie	Cobertura	Grupo de interés
1.	Desempeño económico y continuidad del negocio	GRI 201-1 IPN-1	Interna	Accionistas
2.	Impactos económicos indirectos	GRI 203-1 GRI 203-2	Interna y Externa	Accionistas, proveedores, comunidad, colaboradores, clientes
3.	Gestión de impactos ambientales	GRI 302-1 GRI 302-4 GRI 303-2 GRI 303-5 GRI 305-1 GRI 306-3 GRI 307-1	Externa	Ambiente, comunidad, gobierno y sociedad
4.	Seguridad y salud en el trabajo y bioseguridad Covid-19	GRI 403-9 GRI 403-10 IPN-2	Interna y externa	Colaboradores y proveedores
5.	Formación y desarrollo de colaboradores	GRI 404-1 GRI 404-3	Interna	Colaboradores
6.	Desarrollo Local (comunidades)	GRI 413-1	Externa	Comunidad
7.	Cadena de suministro sostenible	IPN-3	Externa	Proveedores y clientes
8.	Información transparente y marketing responsable	GRI 417-1 GRI 417-2 IPN-4	Externa	Clientes
9.	Satisfacción de nuestros clientes	IPN-5	Externa	Clientes
10.	Desarrollo de productos saludables	IPN-6	Externa	Clientes
11.	Buenas prácticas de Economía circular	IPN-7	Interna y externa	Ambiente, Gobierno, sociedad, comunidad y clientes
12.	Gestión del recurso humano (trabajo remoto y clima) (Covid-19 y generación de empleo)	GRI 401-1 GRI 401-2 IPN-8	Interna	Colaboradores
13.	Salud y seguridad de los clientes	GRI 416-1	Externa	Clientes

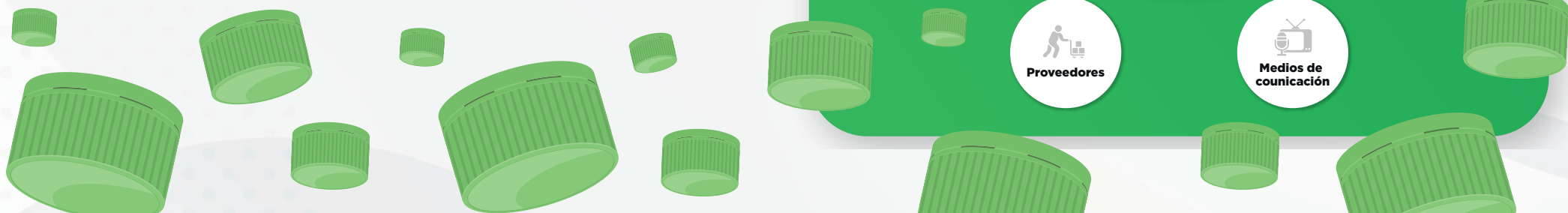
### 6.3. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

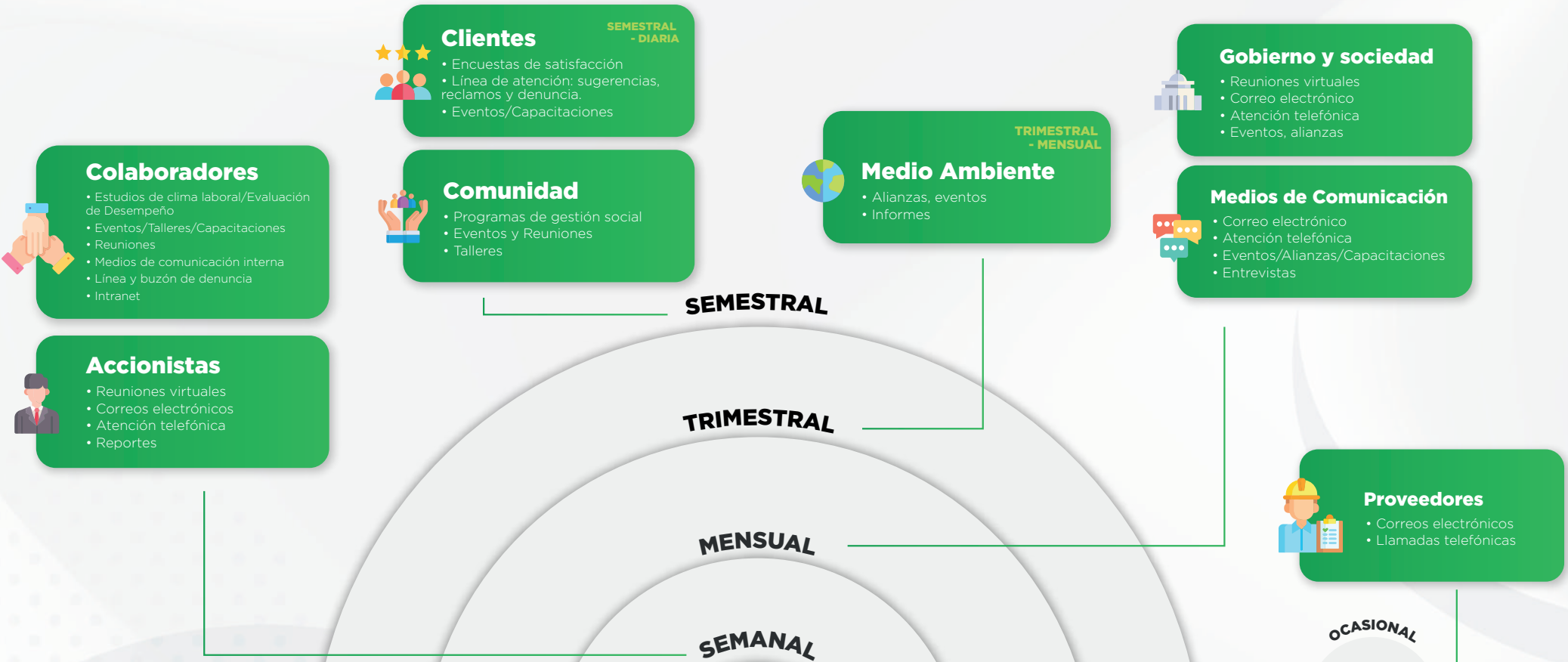
GRI (102-40), GRI (102-42), GRI (102-43)

ISM es parte de una sociedad y, como tal, priorizamos el crear, mantener y cuidar nuestras relaciones a largo plazo con quienes nos rodean para así crear valor, no solo para nosotros como empresa sino, también, para los territorios y países donde operamos.

Por esta razón, hemos definido diferentes canales y medios de comunicación para fomentar el diálogo abierto y afianzar nuestras relaciones con los grupos de interés de ISM, lo cual nos permite entender sus inquietudes y atenderlas. El hecho de reconocer y atender dichas inquietudes nos ayuda a tomar decisiones estratégicas, retroalimentar nuestra gestión, así como responder o cumplir sus expectativas.

Particularmente, en las operaciones de ISM Perú contamos con un mapeo actualizado de grupos de interés, el cual es el primer paso y la base de nuestra estrategia de relacionamiento con ellos y de nuestro plan de acción de Responsabilidad Social. A continuación, presentamos nuestros grupos de interés:







# ÍNDICE GRI

GRI (102-55)

Estándar GRI	Contenido	Número de página	
<b>INDICADORES GENERALES</b>			
GRI 102: Contenidos generales 2016	Perfil de la empresa		
	102-1. Nombre de la empresa	Pág. 2	
	102-2. Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 8, 22-26, 36-44	
	102-3. Ubicación de la sede principal	Pág. 2	
	102-4. Ubicación de la sede operativa	Pág. 22-26	
	102-5. Propiedad y forma legal	S.A.C.	
	102-6. Mercados servidos	Pág. 22-26	
	102-7. Dimensiones de la organización	Pág. 27-28, 66-71	
	102-8. Información sobre colaboradores y otros colaboradores	Pág. 66-68	
	102-9. Cadena de suministro	Pág. 47-51	
	102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se presentaron cambios significativos	
	102-11. Principio de precaución	Pág. 79-86, 88	
	102-12. Iniciativas externas	Pág. 32	
	102-13. Membresía en Asociaciones	Pág. 17-21	
	<b>Estrategia</b>		
	102-14. Declaración de la alta dirección	Pág. 4-5	
	<b>Ética e integridad</b>		
	102-16. Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 15	
<b>Gobierno</b>			
102-18. Estructura de gobierno	Pág. 11-14		



Participación de los grupos de interés		
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-40. Lista de grupos de interés	Pág. 117
	102-41. Acuerdos colectivos de negociación	Pág. 6
	102-42. Identificación y selección de los grupos de interés	Pág. 117-118
	102-43. Enfoque de la participación de los grupos de interés	Pág. 117-118
	102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 115-116
	102-45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Embotelladora San Miguel del Sur S.A.C.
	102-46. Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 113-116
	102-47. Lista de temas materiales	Pág. 115-116
	102-48. Re-expresión de información	No contiene aclaraciones de información o correcciones respecto a informes anteriores
	102-49. Cambios en la información reportada	No hay cambios
	102-50. Período del reporte	01 de enero al 31 de diciembre del 2020
	102-51. Fecha del informe más reciente	2019
	102-52. Ciclo de reportaje	Anual
	102-53. Contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 2, 113
	102-54. Declaración del reporte de acuerdo con los estándares GRI	Pág. 113
	102-55. Índice de contenidos GRI	Pág. 119-124
102-56. Verificación externa	No hay Verificación externa	
INDICADORES ESPECÍFICOS		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 27-28
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 27-28
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 27-28
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1: Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 27-28

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 58-65
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 58-65
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 58-65
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pág. 58-65
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 58-65
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 89-93
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 89-93
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 89-93
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la empresa	Pág. 89-93
	302-4: Reducción del consumo energético	Pág. 89-93
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 96-102
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 96-102
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 96-102
GRI 303: Agua 2018	303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Pág. 100-102
	303-5: Consumo de agua	Pág. 96-99
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 109-110
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 109-110
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 109-110
GRI 305: Emisiones 2016	305-1: Emisiones directas de GEI	Pág. 109-110
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 103-108
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 103-108
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 103-108
GRI 306: Efluentes y residuos 2020	306-3: Residuos generados	Pág. 103-108

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 110-111
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 110-111
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 110-111
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Pág. 110-111
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 66-71, 73-74
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 66-71, 73-74
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 66-71, 73-74
GRI 401: Empleo 2016	401-1: Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal.	Pág. 66-71
	401-2 Beneficios para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores a tiempo parcial o temporales	Pág. 73-74
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 79-86
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 79-86
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 79-86
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-9: Lesiones por accidente laboral	Pág. 84-86
	403-10: Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 79-86
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 74-78
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 74-78
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 74-78
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1: Media de horas de formación al año por colaboradores	Pág. 74-76
	404-3: Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 77-78
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 58-65
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 58-65
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 58-65

GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Pág. 58-65
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 54
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 54
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 54
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 54
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 45-46
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 45-46
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 45-46
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1: Transparencia en la Información: Requerimientos para la información de productos y servicios	Pág. 45-46
	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 45-46
<b>INDICADORES PROPIOS DEL NEGOCIO EN EL CONTEXTO COVID-19</b>		
IPN-1	Continuidad del negocio a causa de la pandemia (Covid-19)	Pág. 27-28
IPN-2	Gestión de la Bioseguridad (Covid-19)	Pág. 80-83
IPN-3	Cadena de suministro sostenible	Pág. 47-51
IPN-4	Imagen y Reputación	Pág. 33-34
IPN-5	Satisfacción de los clientes	Pág. 55-58
IPN-6	Desarrollo de productos saludables	Pág. 45-46, 54
IPN-7	Buenas prácticas de Economía circular	Pág. 93-95, 103-108
IPN-8	Gestión del recurso humano (trabajo remoto y clima laboral) (Covid-19)	Pág. 66-67

