



Reporte de Sostenibilidad

2021

Industrias San Miguel

Elaborado por: Área de Comunicación y Sostenibilidad



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

Gerente de Comunicaciones y Sostenibilidad

E-mail: eduardo.venegas@ism.global

Yanira Chipana Nuñez

Analista de Comunicación y Sostenibilidad Peru & Chile

E-mail: yanira.chipana@ism.global

Elaborado con la asesoría de AC Sostenibilidad S.A.C.
www.acsostenibilidad.com

Contenido

Mensaje de nuestra Gerenta CorporativaPág. 4	4 Nuestro deber con la comunidadPág. 33
1 Somos ISM identidad emprendedoraPág. 5	5 Pasión por el futuroPág. 41
2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respaldaPág. 17	6 Nuestro equipo / Talento ISMPág. 48
3 Sostenibilidad ISMPág. 25	7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021Pág. 61

Nuestros mejores resultados

GRI (102-7)



Ranking MERCOR

En 2021 continuamos dentro del ranking MERCOR

Puesto 43 MERCOR Líderes

Puesto 55 MERCOR Talento

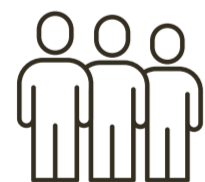
Puesto 66 MERCOR RSC

Puesto 70 MERCOR Empresas



+ S/ 350,000

invertidos en programas de **valor social ambiental**



+ 50,000

Bodegueros

empoderados con el programa **“Mejorando mi Bodega”**
40,000 bodegueros
en la edición 2021



Reconocimiento

Obtuvimos por parte del **Ministerio del Ambiente**
Dos estrellas
 de reconocimiento



Acuerdo de Producción Limpia

En junio de 2021 firmamos el **Acuerdo de Producción Limpia** con el MINAM y PRODUCE, en donde asumimos **7 compromisos** voluntarios con una inversión de S/ 60,000



ISM BRASIL

92.25%

de satisfacción 2021



ISM PERÚ Y CHILE

88.88%

de satisfacción 2021



COOL

Lanzamos Cool, la única bebida gasificada hecha con productos naturales, libre de octógenos y cafeína, que la hace saludable para el consumo.



100%

Cumplimiento regulatorio ambiental



+ 15 Millones

de soles invertidos en **infraestructura**



+ 2,500

proveedores alrededor del mundo



100%

de colaboradores cubiertos por **convenios colectivos del mundo**

Mensaje de nuestra Gerenta Corporativa

(GRI 102-14)



**Katerina
Añaños Alcázar**
Gerente General ISM
Corporativo

En Industrias San Miguel (ISM) contamos con una trayectoria empresarial que suma 33 años de existencia. Nuestra historia que comienza como un emprendimiento familiar, ha significado toda una ruta de continuo aprendizaje, por eso estamos convencidos en la importancia de tener presente siempre la ilusión y objetivos planteados de nuestros inicios, pues ello nos marcará el camino hacia donde queremos llegar. Es en base a esta experiencia y manera de enfocar nuestra gestión empresarial, que ISM demostró el 2021, un año marcado por la incertidumbre y volatilidad, una gran capacidad de adaptación al cambio para enfrentar situaciones nuevas y complejas, logrando obtener excelentes resultados en los diversos ámbitos. Sin embargo, quiero destacar que no

hubiera sido posible gracias a la fortaleza y compromiso de nuestros colaboradores, actuando unidos para cuidar a sus familias y apoyar a su vez a nuestros clientes en tiempos difíciles.

De igual forma, el buen desempeño alcanzado por nosotros el 2021, fue producto de la confianza con que nuestros equipos han respaldado la profunda transformación cultural y tecnológica, que hemos venido implementando en los últimos años.

En ISM estamos identificados con dos valores que nos han respaldado durante el 2021: Innovación y Versatilidad, logrando con ambos, superar en conjunto las metas que nos habíamos trazado. Y es que la sociedad nos demanda ser más competitivos y generar mayores proyectos de alto impacto, por eso es que la innovación para este año fue pieza fundamental, ahora ya no es una opción, es parte de nuestro ADN. En nuestros objetivos estratégicos la innovación está incluida y forma parte de los retos de cada uno de nuestros procesos.

Asimismo, mantuvimos la atención en nuestros principios éticos y continuamos esfuerzos en la transparencia de la información que contribuya a la construcción de un futuro más sostenible.

Buscamos dejar plasmado en nuestro tercer reporte de Sostenibilidad Corporativo, el desempeño de la gestión ambiental, social y económica de nuestra empresa, al ser un medio utilizado para comunicar y atender las expectativas de nuestros grupos de interés en los diferentes países en los que operamos.

Por ello, damos a conocer nuestros resultados obtenidos como organización, y sentirnos orgullosos de saber que nuestros procesos nos conducen nuevamente a índices positivos dentro de los parámetros ambientales, sociales y económicos, a pesar de que la crisis persiste.

En 2021 reforzamos los protocolos de seguridad y salud en nuestras Plantas de producción de Perú, República Dominicana, Brasil y Haití, para velar por el bienestar de todos nuestros colaboradores y sus familias, ya que reanudamos la presencialidad de manera paulatina, con el objetivo de dar tranquilidad a nuestro equipo.

Hemos reforzado el relacionamiento y nuestras actividades de Responsabilidad Social, pues tenemos vigentes más que nunca los programas de apoyo hacia las comunidades regionales a las que pertenecemos, según el compromiso que ISM ha adquirido, hemos aumentado la inversión social en más de 130% durante este 2021.

Con gran orgullo podemos mencionar que el 2021, nuestras Plantas de Perú, obtuvieron dos Estrellas de Reconocimiento Huella de Carbono, otorgadas por el Ministerio del Ambiente, a un año de iniciada la tarea de medir nuestra Huella de Carbono. Por otro lado, firmamos el acuerdo de Producción Limpia y estamos listos para asumir los compromisos planteados. Como parte de nuestro objetivo de crecer y mejorar, podemos mencionar que aumentamos en casi 120% el número de nuestros proveedores a nivel mundial y 36% de crecimiento en las inversiones para infraestructura, además de lanzar un nuevo producto, entre otros logros que podrán visualizar en este reporte.

En ese sentido, tenemos claro continuar con nuestro rol de agente de cambio, comprometidos con mantener una operación responsable con el medio ambiente y seguir atentos en generar valor a favor de nuestros colaboradores, clientes y proveedores, pues ellos son la energía que nos impulsa a seguir por el camino del crecimiento sostenible.

Finalmente, no me queda más que invitarlos a leer nuestro reporte para conocer a detalle todos los esfuerzos y logros alcanzados, durante el último año transcurrido, con el fin de ser cada día más sostenibles, generando un aporte positivo a nuestra comunidad, a la sociedad, al país y al planeta.



1 Somos ISM identidad emprendedora (GRI 102-16)

Somos Grupo ISM (Embotelladora San Miguel del Sur SAC), una empresa familiar con un espíritu emprendedor y una historia de triunfo empresarial impulsada por la pasión tradicional que caracteriza a la familia Añaños - Alcázar. Constantemente fortalecemos nuestra cultura organizacional para que todos nuestros colaboradores se identifiquen y compartan ese mismo espíritu emprendedor, superando cada meta propuesta y reflejando los valores organizacionales en su conducta diaria.



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”.



PROPÓSITO

“Dar todo nuestro **espíritu emprendedor** para alimentar **un futuro próspero**”.

Nuestros Valores



Excelencia

Estamos 100% comprometidos con generar y entregar valor a nuestros clientes.



Liderazgo con Cercanía

La gente es lo más valioso valoramos por igualdad a nuestros colaboradores, a los clientes y a la comunidad.



Innovación y Versatilidad

Nos adaptamos a los mercados. Siempre estamos atentos a nuevas oportunidades y nos preocupamos por atender y conocer las necesidades de nuestros clientes.



Integridad

Nos esforzamos para que nuestra conducta dentro y fuera de la organización sea acorde con nuestros valores morales y éticos.



Austeridad y Pertenencia

ISM es nuestra familia y la sociedad es parte de nuestro ADN. Cuidamos los recursos de ISM como si fueran propios y los administramos de forma responsable.

1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021



1.1 Cumplimos 33 años contigo

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021



En 2021 cumplimos 33 años de fundación. A lo largo de esos años hemos recorrido un camino lleno de retos, y esa experiencia nos ha posicionado como una de las empresas de mayor prestigio y calidad a nivel nacional e internacional, y nos ha permitido adaptarnos y salir adelante durante las épocas de crisis. Así, esos 33 años en que la familia Añaños Alcázar ha estado a la vanguardia

de su sector han sido cruciales para transformarnos en una industria sólida.

Desde nuestro nacimiento en 1988 en la ciudad de Ayacucho, anhelamos ser una empresa familiar que trascienda en el tiempo. Por ello, ese mismo año, inauguramos nuestra primera planta de producción en la ciudad de Huaura; y en el año 2000 concretamos el deseo de consolidarnos en más regiones, abriendo una nueva Planta en la ciudad de Arequipa.

Nuestro objetivo era ir más lejos, eso lo teníamos claro. Por ese motivo nos internacionalizamos con nuestras distribuidoras en Chile, y dimos un gran paso con nuestra planta de producción internacional en República Dominicana. Sabíamos que íbamos escalando los peldaños correctos, sobre todo cuando nuestra bebida bandera, Kola Real, conquistó el mercado dominicano. En 2012, nuestro sueño de seguir expandiéndonos nos impulsó a abrir nuestra cuarta planta en Brasil, desde donde continuamos con nuestro posicionamiento en el mercado internacional.

La ilusión y propósito de hacer más de tres décadas no ha perdido su esencia. Seguimos con el mismo compromiso y ahora los motivos son mayores, ya que el alcance de nuestros productos es cada día más amplio. Por lo tanto, la dedicación para que todos nuestros grupos de interés obtengan la satisfacción debida, y para consolidarnos como una empresa responsable con el medio ambiente y la sociedad es lo que ha caracterizado a nuestra compañía y a todos nuestros colaboradores.



1.2 Nuestra trayectoria

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

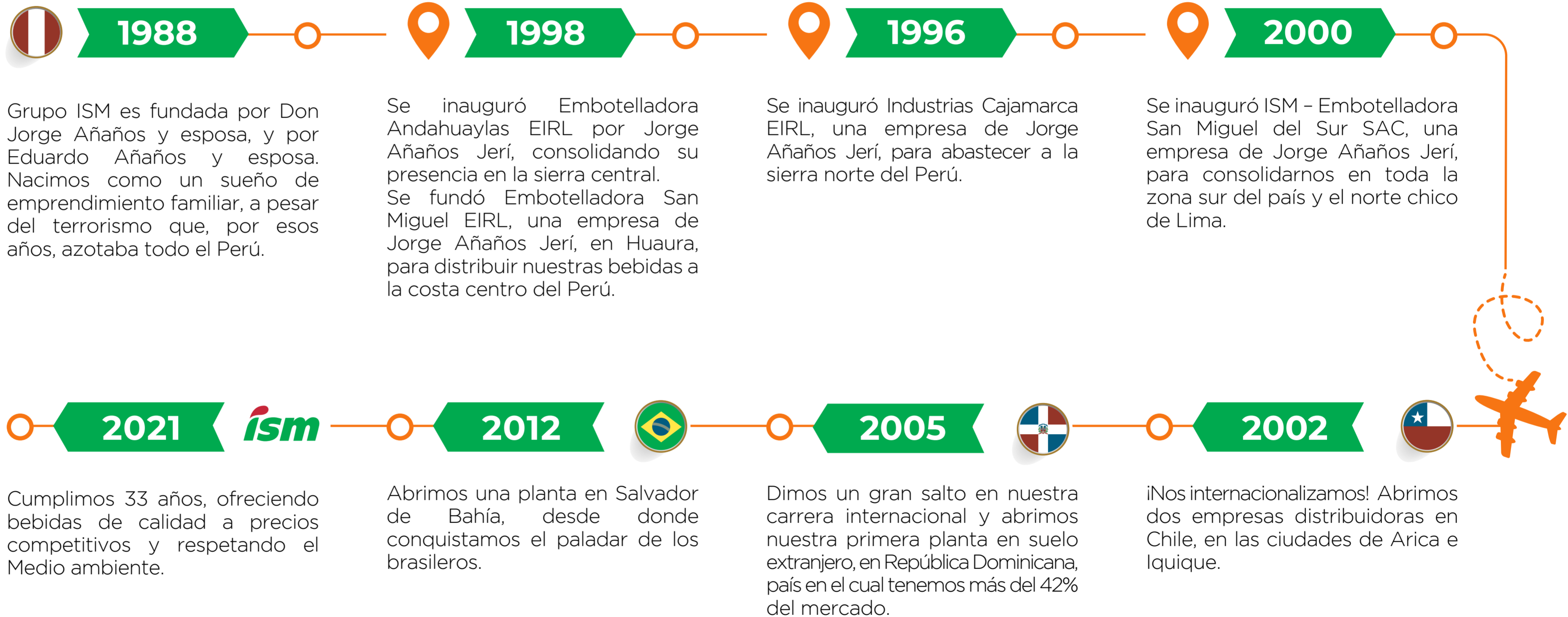
3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021





1.3 Nuestros principios de Gobierno Corporativo (GRI 102-18)

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

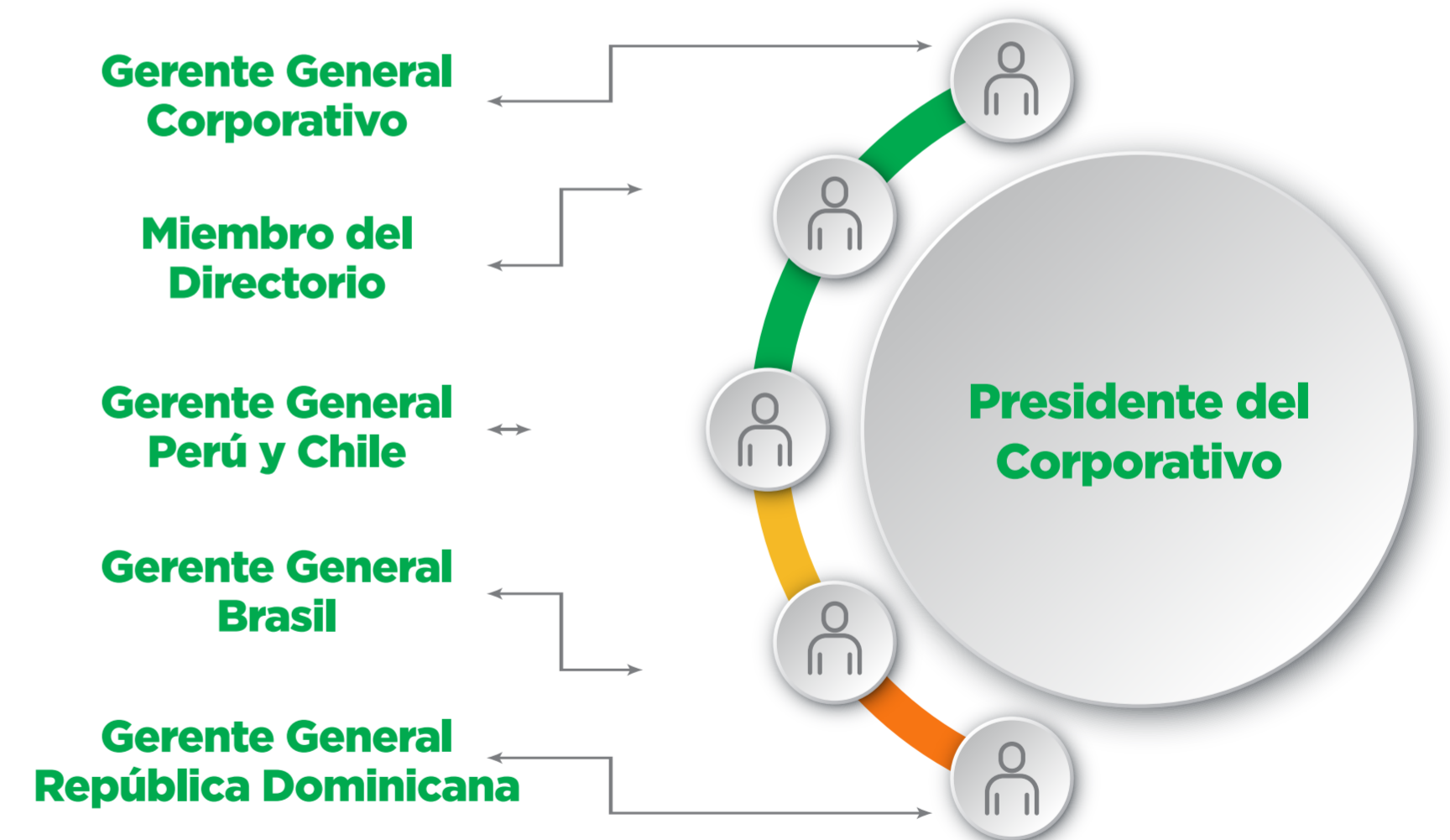
Sabemos que adoptar un direccionamiento con una visión estratégica responsable impacta positivamente a nuestros grupos de interés. En consecuencia, la sostenibilidad es un elemento fundamental en nuestro planeamiento.

Aplicamos un método de gestión de riesgos con un enfoque preventivo, que nos ayuda a reducir o limitar los potenciales efectos de nuestra operación.

Nuestro Directorio es el órgano de gobierno a cargo de liderar la gestión de la empresa. Su función principal es concretar la estrategia empresarial, así como efectuar las tareas de monitoreo y supervisión.

El liderazgo de sus miembros nos ayuda a avanzar progresivamente, con cambios profundos para gestionar los temas complejos de manera más eficiente mientras generamos valor, garantizando así el desarrollo sostenible de la empresa y la preservación del medio ambiente.

En la actualidad nuestro Directorio es constituido de la siguiente manera:





Nuestro equipo Corporativo

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

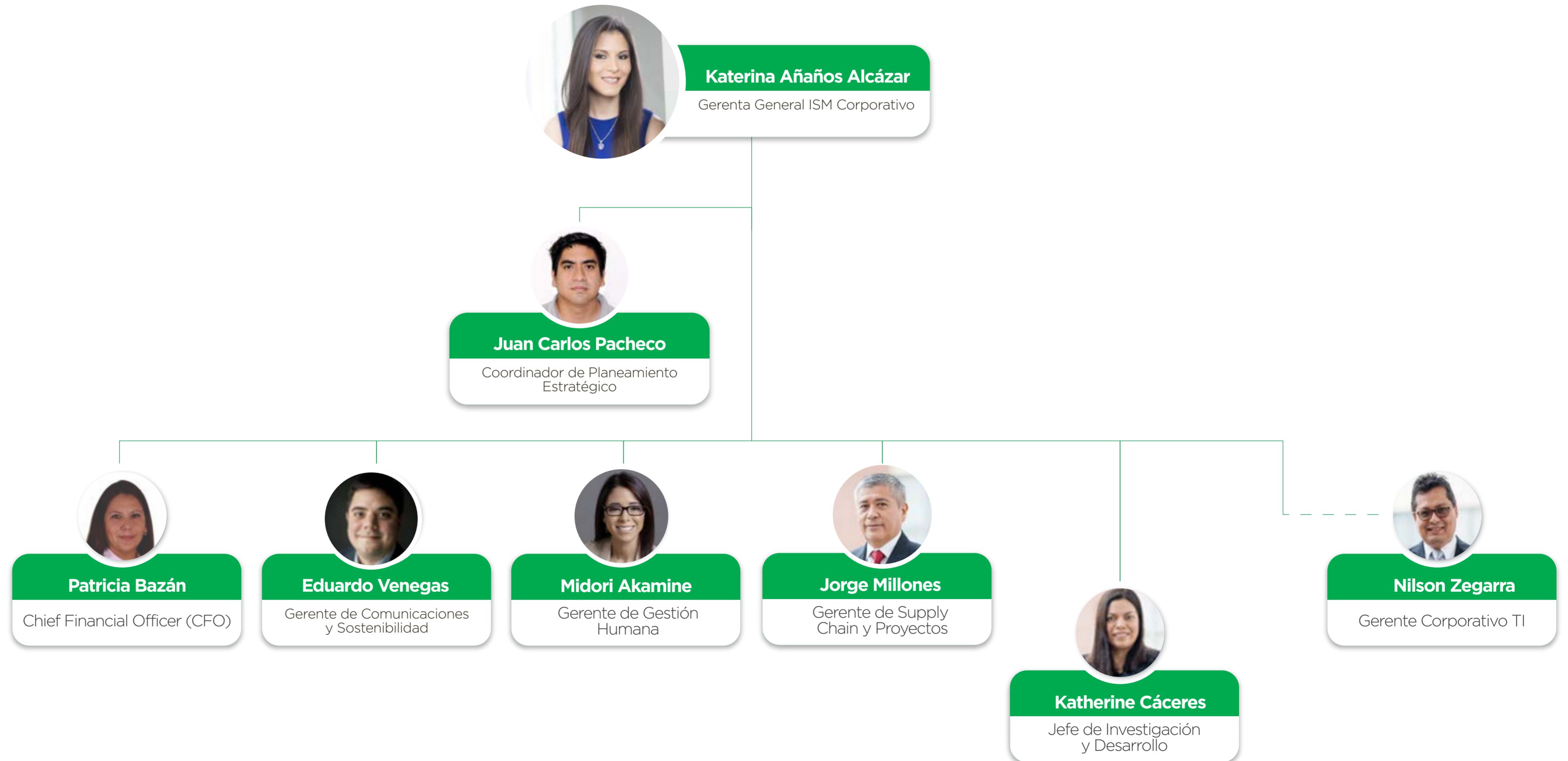
3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021





Nuestro equipo

ISM Perú - Chile

1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

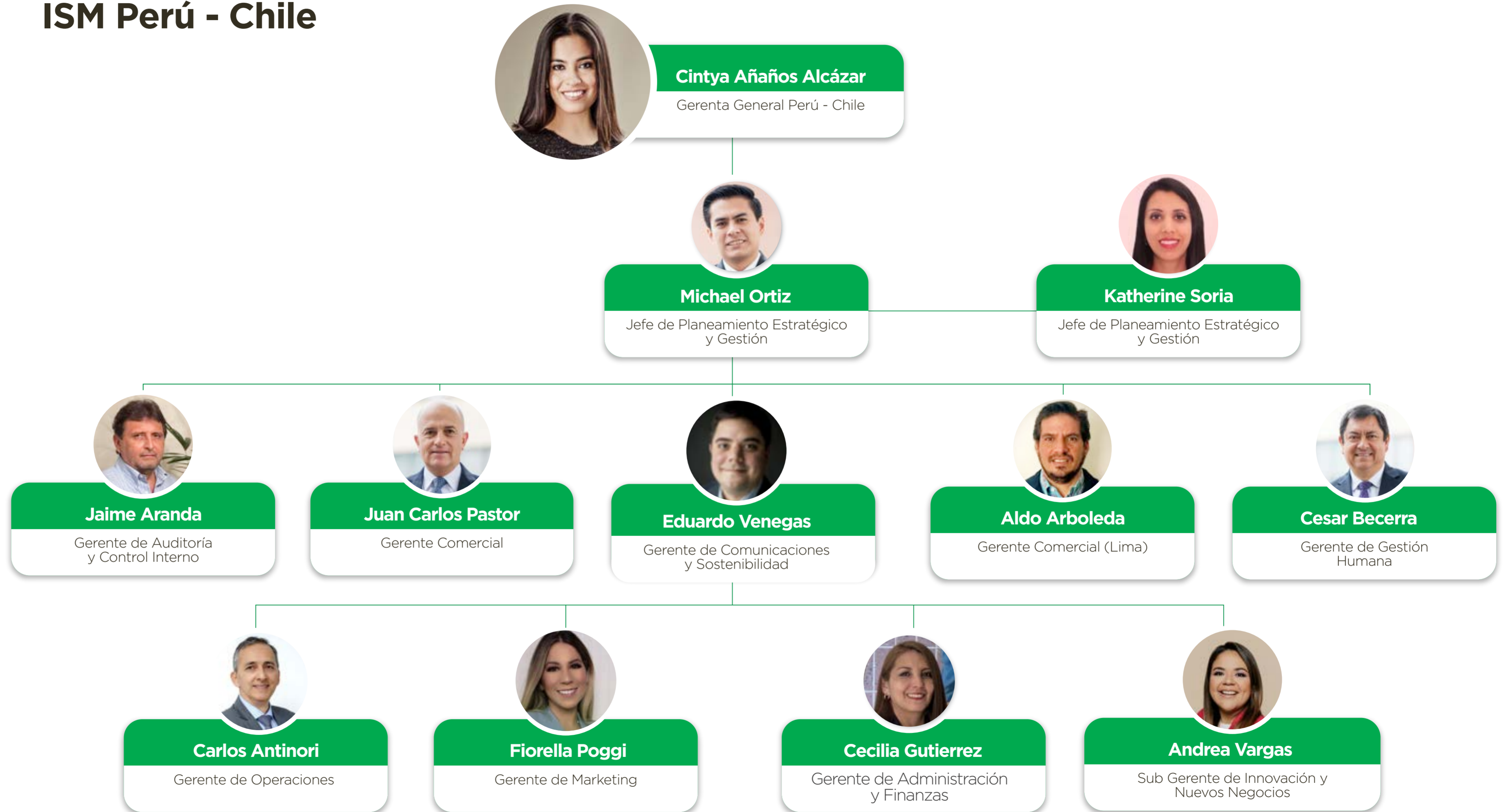
3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021





Nuestro equipo

ISM República Dominicana

1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021





Nuestro equipo

ISM Brasil

1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

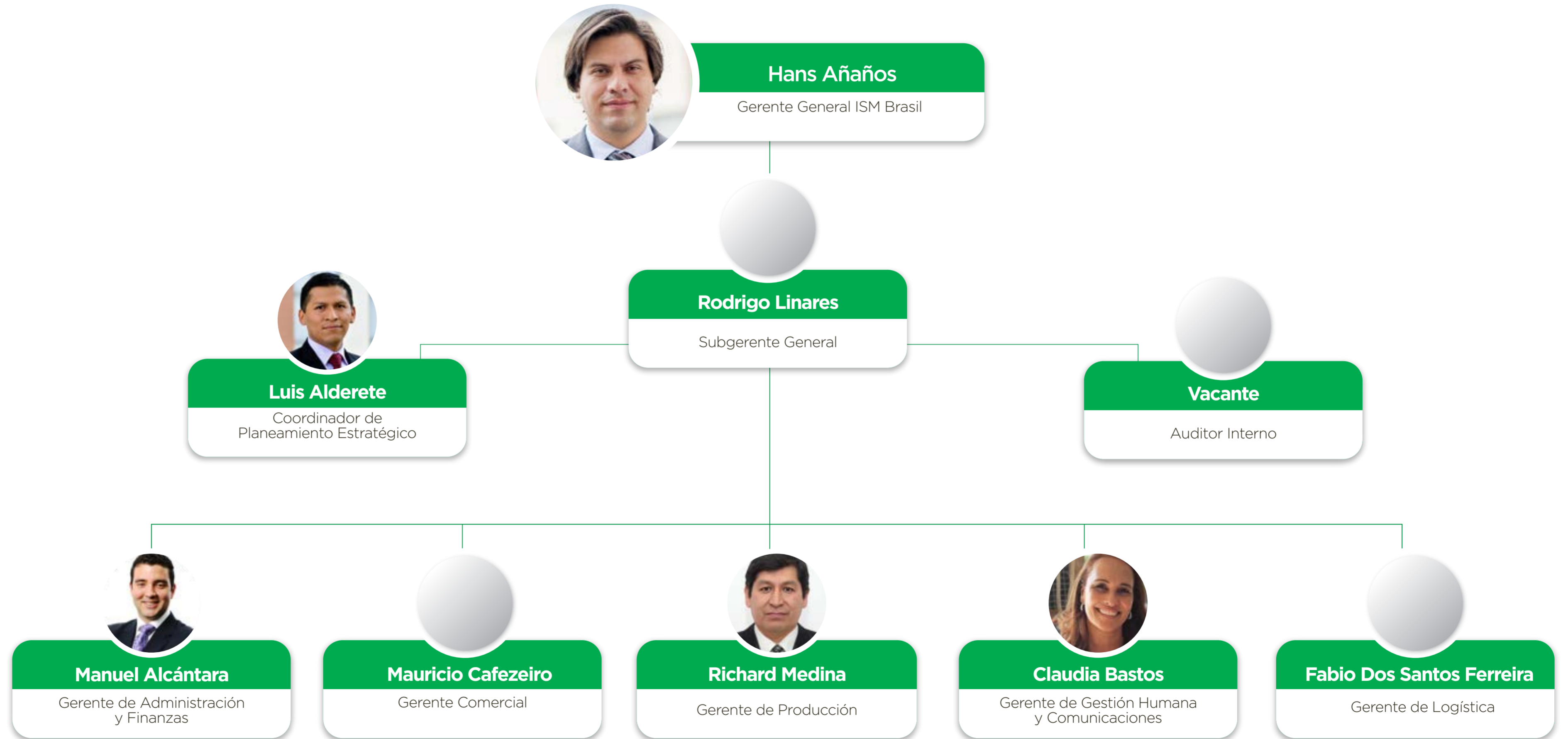
3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021





1.4 Ética y transparencia (GRI 102-11), (GRI 205-2)

1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

Para Industrias San Miguel la ética y el cumplimiento son normas esenciales, razón por la que nos guían e impulsan a ser una organización integral, transparente y honesta ante nuestros grupos de interés.

Contamos con un Código de Ética donde definimos las pautas y reglamentaciones que rigen el comportamiento de nuestros colaboradores y grupos de interés, con el objetivo de producir vínculos de confianza y respeto con cada uno. Asimismo, mediante los múltiples sistemas comunicamos a nuestros colaboradores nuestras normas éticas, en las cuales abordamos la igualdad de oportunidades, la salud y seguridad, el uso de información confidencial, la anticorrupción, la participación en la comunidad y la protección del medio ambiente, entre otros temas.

En nuestro manual de ética se detalla la aptitud de nuestros colaboradores sobre la integridad en las negociaciones y las relaciones, se prohíbe el cobro de cualquier pago o facilidad de algunos de los colaboradores, funcionarios o directores con la que nos relacionamos para obtener favoritismo. Además, se prohíbe entregar, promover, ofrecer pagos, comisión, regalos, remuneración de cualquier colaborador, funcionario o directores de empresa o entidades con el fin de obtener ventajas.

Continuando con la gestión de compliance (Riesgos de integridad: corrupción, fraude, lavado de activos) que iniciamos con el diagnóstico del 2019, en el año 2021 hemos terminado de elaborar nuestra Política Anticorrupción, que ha sido revisada por nuestra área Legal y los consultores externos de BDO. Además, tenemos planificado realizar la difusión de esta política en mayo de 2022, junto con la implementación de la Línea de Denuncia.

También hemos definido a los integrantes del Comité de Ética, quienes recibirán las denuncias y las derivarán a los órganos internos o asesores externos para su validación y toma de decisión, en caso sea verificada la falta denunciada.



ISM BRASIL
100%

de colaboradores **comunicados**
y capacitados sobre políticas y
procedimientos anticorrupción

Nuestros grupos de interés tienen la tarea de notificar conductas contrarias al Código de Ética u otras políticas corporativas. Las denuncias y/o consultas se pueden comunicar por medio de:

Línea telefónica **0-800-00-626**
República Dominicana: **(01) 622-3103**

Adicionalmente, en nuestra operación de Brasil se mantiene activo el canal de Defensoría Interna para atender cada denuncia y velar por las buenas prácticas. En 2021 no hemos recibido una sola denuncia formal en el canal mencionado.

También se tiene definido en República Dominicana, la relaciones con los proveedores, actualmente la empresa maneja una línea de teléfonos de denuncias con las negociaciones con los proveedores:

Correo: comiteetica@ism.global



2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

2.1 Desempeño económico (GRI 102-7), (GRI 102-45), (GRI 201-1)

En el 2021 enfrentamos grandes desafíos ante un escenario económico y financiero desfavorable, vinculado a una mayor incursión en el mercado de Lima y al aumento del tipo de cambio que perjudicó nuestros costos y provocó una gran pérdida. A esos factores se sumó el alza de implementos o insumos; así como el lanzamiento de nuestro producto Cool, que significó un incremento en los costos de publicidad.

Ante ello, estabilizamos el tipo de cambio con acuerdos de operaciones a futuro (forward). Asimismo, de manera estratégica, enfocamos nuestras inversiones en publicidad para impulsar el lanzamiento de nuestra marca Cool, y fortalecer también a nuestra marca Loa.

A pesar del difícil contexto, logramos incrementar nuestro número de ventas a 2.5 millones de cajas vendidas por mes, y continuamos integrando la ética, la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa a la gestión de nuestra operación, con la finalidad de generar valor compartido para millones de familias en Perú, Brasil, Chile, República Dominicana y Haití.

Por otro lado, realizamos una inversión aproximada de 15 millones en infraestructura, específicamente en compra de activo fijo para la operación de la empresa.

Valor económico directo generado y distribuido

Total corporativo 2021 (cifras en miles de dólares USD)

Valor económico directo generado	83,055
Ingresos	83,055
Valor económico distribuido	85,436
Costes operacionales	73,195
Salarios y beneficios de los colaboradores	10,284
Pagos a proveedores de capital	346
Pago al gobierno (impuestos, multas)	1,594
Inversiones en la comunidad (responsabilidad social)	17
Valor Económico Retenido (VER)	-2,381
VER	-2,381
Ganancias antes de Intereses Impuestos Depreciación y Amortización (EBITDA)	1,666
EBITDA	1,666

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021



2.2 Transformación digital (IPN-1)

1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

Continuando con el plan de digitalización iniciado en el 2020, en el año 2021 mejoramos procesos existentes, y trabajamos de la mano de Microsoft para realizar capacitaciones permanentemente de todas las herramientas y espacios de trabajos digitales que utilizamos.

En 2021, en República Dominicana, el área de operaciones hizo uso de nuevas tecnologías de realidad aumentada para tareas físicas y mantenimiento de Planta. Asimismo, el porcentaje de usuarios usando repositorios digitales aumentó de 70% a inicios de 2021 hasta 90% a finales de 2021.

Por su parte, el área de Gestión Humana llevó a cabo conversatorios con las diferentes áreas sobre mentalidad digital, con el fin de que nuestros colaboradores se concienticen sobre la utilidad de las herramientas digitales para alcanzar nuestras metas.

El proceso de digitalización facilitó que durante el 2021 se pueda contratar colaboradores en modalidad de teletrabajo, y se realicen los controles de productividad sin exigir una presencia física en nuestras oficinas. Ello ayudó a que la empresa incremente su capital humano.



ISM REPÚBLICA DOMINICANA
USD 8,500

Ahorro en tecnología producto
de la digitalización

Los logros de la eficiencia operativa producto de la digitalización en República Dominicana fueron:

- Utilizando las mismas herramientas, y sin realizar más inversiones, se pudo preservar la productividad de todas las áreas al 100%, al igual que en el 2020.
- Usando el sistema de firma electrónica de Adobe se pudieron mantener flujos de aprobación y firma de documentos de suma relevancia para la empresa.

Por su parte, los logros de la eficiencia energética producto de la digitalización en República Dominicana fueron:

- Al implementar un servicio de almacenamiento en la nube, se disminuyó el uso de aire acondicionado, iluminación y requerimientos de infraestructuras físicas de almacenamiento, lo que generó un ahorro en presupuesto de mantenimiento de activos no ejecutado de USD 18,000 en dichos equipos.
- Se aplicó una estrategia de reubicación de equipos de aquellas oficinas cuyos colaboradores habían pasado a la modalidad de trabajo remoto, lo cual permitió que disminuyamos la renovación de impresoras.

Finalmente, la ecoeficiencia producto de la digitalización en Brasil tuvo como logro:

- Reducción considerable del consumo de papel.



2.3 Nuestra presencia mundial

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

Contamos con cuatro Plantas de producción y más de 45 centros operativos, con los cuales hemos logrado que nuestros productos tengan presencia en siete países. Nuestro objetivo es estar a la vanguardia mediante una propuesta de bebidas creadas para satisfacer a todos nuestros clientes, ofreciendo productos saludables de calidad internacional.

Somos más de **5,500** colaboradores



5 Plantas de producción



43 Centros de distribución



1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

OPERACIONES

ISM PERÚ

- ⦿ **Aguas** : Loa, Cielo y Sline
- ⦿ **Gaseosas** : Cool, Kr y Oro
- ⦿ **Jugos y Néctares** : Kris, Kero y Fruvi
- ⦿ **Funcionales** : Generade, 360 ED y Drink T



Contamos con



2 Plantas de
producción



22 Centros de
distribución

OPERACIONES

ISM CHILE

- ⦿ **Aguas** : Cielo
- ⦿ **Gaseosas** : KR y Oro
- ⦿ **Jugos y Néctares** : Kris, Kurios
- ⦿ **Funcionales** : Generade, 360 ED y Drink T



Contamos con



2 Centros de
distribución



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

OPERACIONES

ISM BRASIL



- ⦿ **Aguas** : Loa
- ⦿ **Gaseosas** : Goob y Guaran up
- ⦿ **Jugos y Néctares** : Yulo
- ⦿ **Funcionales** : EnerUp



Contamos con



1 Plantas de
producción



7 Centros de
distribución

OPERACIONES

ISM REPÚBLICA DOMINICANA



- ⦿ **Aguas** : Cool Heaven
- ⦿ **Gaseosas** : Kola Real
- ⦿ **Jugos y Néctares** : Frutop



Contamos con



1 Plantas de
producción



12 Centros de
distribución



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

OPERACIONES

ISM HAITÍ



- ⦿ **Aguas** : Cool Heaven
- ⦿ **Gaseosas** : Kola real
- ⦿ **Jugos y Néctares** : Frutop
- ⦿ **Funcionales** : 360



Contamos con



1 Plantas de
producción



7 Centros de
distribución



2.4 Calidad y excelencia integral (GRI 102-12), (GRI 417-1)

1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

Durante los más de 30 años de trayectoria nos hemos centrado por cubrir las necesidades de nuestros clientes, brindándoles productos de calidad certificada que aseguren nuestra excelencia. Por esa razón, implementamos la metodología 5S y contamos con triple certificación ISO y certificación HACCP:



La certificación ISO 9001 garantiza la calidad de nuestros productos y procesos de producción.



La certificación ISO 45001 garantiza la buena gestión de seguridad y salud en el trabajo de nuestros colaboradores.



La certificación ISO 14001 garantiza nuestras actividades de producción sin dañar al ambiente.



Garantiza la total inocuidad y seguridad de los productos que ofrecemos.



La metodología 5S permite lograr una mejora continua a lo largo de nuestra cadena de valor.



2.5 Productos saludables y etiquetado responsable (GRI 417-1), (IPN-1)

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

Respondemos a las exigencias de los diversos estilos de vida y consumo gracias a nuestra capacidad de adaptarnos, sumado a nuestros esfuerzos de investigación. Apostamos por la innovación y el uso de nuevos ingredientes, sabores y presentaciones de envases, logrando una amplia diversidad de nuestra cartera de productos.

Para adecuarnos a la campaña mundial de reducción de consumo de azúcar en los alimentos procesados, venimos implementado paulatinamente las siguientes medidas:

Reducción de la cantidad de azúcar en sus productos

Inclusión de la vitamina C en los jugos de frutas

Comercialización de productos sin la adición de azúcar

Comunicamos de manera directa, y con un lenguaje claro en las etiquetas de cada uno de nuestros productos, el valor nutricional de nuestras bebidas, para que nuestros clientes determinen sus consumos con la debida información y continúen su estilo de vida saludable. Seguimos rigurosos procesos de etiquetado y publicidad, los cuales están basados en la reglamentación nacional e internacional actual (Decreto Legislativo N° 1304, Norma Técnica Peruana, Guías Informativas Manuales INDECOPI, Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor). En esas normas se hace un seguimiento de todos los elementos; de la procedencia de los componentes, entre ellos el packaging (menores gramajes, materiales renovables, uso de materiales reciclados); de su utilización e información de consumo seguro, y de los límites superiores autorizados conforme a la FDA (Administración de Alimentos y Medicamentos de Estados Unidos) y al Codex Alimentarius (Código de Alimentos elaborado por la FAO Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, la OMS Organización Mundial de la Salud y la Comisión del Códex Alimentarius).

Desde el 2021 hemos formado un comité de inspección del rotulado, compuesto por las áreas de I&D, Sostenibilidad, Marketing y Legal, junto con una consultora particular. En dicho comité se analizan y autorizan las declaraciones de ingredientes y publicidad, así como los informes nutricionales o de salud y bienestar. Además, el 100% de nuestros procesos de etiquetado y publicidad están cubiertos por evaluaciones.



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

LANZAMIENTO DE PRODUCTOS 2021

En 2021, para atender la creciente cultura de nutrición saludable, lanzamos al mercado Cool, la única bebida gasificada hecha con productos naturales. Cool es una bebida libre de octógonos y cafeína, que la hace saludable para el consumo. Asimismo, tiene un empaque innovador y ergonómico.

Presentamos las tres versiones de Cool que ofrecemos al público:



COOL AMARILLA

Con extractos naturales de hierbaluisa y cúrcuma, que facilita una buena digestión



COOL NARANJA

Elaborada en base de jugo natural de naranja



COOL NEGRA

Posee extracto de ginseng, un energizante natural que reemplaza a la cafeína



NUESTRO PORTAFOLIO

1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021





2.6 Nuestros clientes (GRI 102-6)

1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

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

Distribuimos nuestros productos a diversos clientes, desde consumidores finales, bodegas, tiendas locales y supermercados, hasta grandes centros de distribución. También contamos con canales de distribución de la compañía, como Delivery ISM y Mi tienda virtual ISM.

El área comercial, las operaciones de venta y distribución nunca se paralizaron, estas más bien fueron ajustándose en relación con las necesidades y las restricciones que hubo en el momento. La entrega de productos se realizaba bajo todos los cuidados y protocolos necesarios con la finalidad de dar confianza a nuestros clientes, y en algunas actividades se evitaban las interacciones presenciales. A pesar de ello, cada una de las áreas de la empresa siempre tuvo constante comunicación con los clientes.

En ese contexto, destacamos la rápida evaluación de las plataformas digitales, que nos ayudaron a preservar la relación con nuestros clientes y a concretar las ventas. Resaltamos también nuestra capacidad para adecuarnos a las nuevas formas de relacionamiento con los clientes, a pesar de que la acción más importante siempre ha sido la visita del vendedor a los establecimientos.

Nuestros canales de comunicación para mantenernos en contacto con nuestros clientes fueron los servicios de atención al cliente (SAC),

WhatsApp, correos electrónicos, llamadas telefónicas, reuniones virtuales y redes sociales, entre otros. Dichos canales han demostrado su efectividad para conocer las preferencias de los clientes por algún marca o producto, destacando las redes sociales.

Cada uno de nuestros canales de comunicación son atendidos por colaborador capacitado en atención al cliente, y la información recabada es evaluada y derivada para ser atendida correctamente.

Escuchamos las preferencias de nuestros clientes a través de nuestros principales canales de atención, que son:

Centrales Telefónicas

- 📞 Perú: (+51) 0800-456-55
- 📞 República Dominicana: (+809) 331-62-31
- 📞 Chile: (+56) 800-914-223
- 📞 Brasil: (+55) 0800-075-1606

Plataformas Digitales

- 🌐 www.group-ism.com
- 📘 facebook.com/ISMgrupo
- 📷 instagram.com/grupoism
- 🌐 linkedin.com/company/industriassanmiguel
- 🌐 República Dominicana:
https://www.tucolmadoism.com/es_DO/

Correo

- ✉ atencionalcliente.pe@ism.global



1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (IPN-2)



En Perú y Chile realizamos una encuesta virtual de satisfacción a todos nuestros clientes directos, para consultarles acerca de tres temas importantes:

- ✓ **La calidad de nuestros productos.**
- ✓ **La entrega y transporte de productos.**
- ✓ **La documentación entregada.**

En Brasil se llevó a cabo una encuesta liderada por las áreas de Sistema de Gestión Integrado SGI y Comercial. La encuesta online se realizó en diciembre 2021, y logró obtener más de 670 respuestas de tres diferentes tipos de clientes. La finalidad de esta encuesta era calcular y analizar el nivel de satisfacción del consumidor en relación con:

- ✓ **Los productos.**
- ✓ **Los servicios.**
- ✓ **La experiencia suministrados por la marca ISM - Brasil.**

Conforme a las encuestas practicada a los clientes de nuestras diferentes operaciones, obtuvimos los siguientes resultados:

ISM PERÚ Y CHILE
88.88%
de satisfacción 2021

ISM BRASIL
92.25%
de satisfacción 2021

Perú y Chile: clientes satisfechos y totalmente satisfechos
Brasil: valoración media del índice de satisfacción

La gestión de satisfacción de clientes para el año 2021 en Brasil se puede considerar positiva, ya que se logró superar la meta de 94 % de satisfacción establecida para ese período, así como fortalecer la relación de confianza entre Industrias San Miguel y sus clientes mediante el cumplimiento de las expectativas de estos últimos.

En ambas encuestas, logramos identificar oportunidades que permitan a la empresa crear estrategias para mejorar la experiencia del cliente en relación con nuestros productos y servicios. Con esta investigación recogemos información de lo que hacemos bien (para seguir haciéndolo así), y lo que debemos mejorar. Escuchamos y valoramos estas opiniones; por esa razón, cada año actualizamos nuestro procedimiento de atención al cliente, con cambios en función de las recomendaciones. Fruto de ello, nuestra aprobación va en aumento.

En República Dominicana, la gestión de atención con los clientes estuvo centrada en disminuir el tiempo de espera y dar solución a las solicitudes o reclamos de los clientes. Estos pueden contar con la atención y la visita de los asesores de venta, así como con la reparación de los equipos de frío entregados en forma de préstamo.

Solicitudes de los clientes 2021 ISM República Dominicana

44
Casos resueltos

15
Casos sin resolver

59
Casos totales



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES (IPN-3)

Para prevenir los contagios de la Covid-19 entre nuestros clientes y colaboradores, enviamos material de protección para contribuir al protocolo de distanciamiento. Entre los elementos entregados están: ventanillas de protección para atención en el mostrador, material de señalización y distanciamiento, y afiches recordatorios sobre el protocolo de cuidado y distanciamiento. Asimismo, hacemos monitoreo del correcto uso de los elementos, lo cual es bien recibido por los clientes.

2.7 Gestión con nuestra cadena de suministro (GRI 102-9)

Nuestros proveedores son parte fundamental de nuestro negocio, y dentro de nuestro proceso contamos con empresas que nos proveen de insumos para las áreas de servicios, de productos nacionales y de productos importados. Tenemos un total estimado, en toda la cadena de suministro, de 2 mil 500 proveedores, los cuales se encuentran ubicados en Perú, México, Colombia, Argentina, Brasil, EE.UU., España, Turquía y China, sumando un total de nueve países. Todos ellos generan un impacto positivo estimado mensual de pagos que alcanza los 40,000 soles, con lo cual contribuimos con proveedores de diferentes tipos de insumos como azúcar, preformas, jugos concentrados, aditivos en general, rótulos, gases (oxígeno, nitrógeno y CO2), entre otros.

Enfocados en nuestro crecimiento sostenible, nos propusimos mejorar nuestra gestión para lograr controlar de manera más eficiente nuestro inventario. Con esa finalidad implementamos una planificación de materiales basada en la demanda conocida como la metodología Demand-Driven.

En República Dominicana, implementamos el Marco de referencia SCOR-P para el modelamiento de la Cadena De Suministro, e integramos procesos enfocados en la búsqueda de herramientas y buenas prácticas que nos permitan ser más eficientes y eficaces en el desarrollo de nuestras actividades y con ello facilitar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, alineados a los objetivos generales de la empresa. Obtuvimos como resultado el 91.4 % de cumplimiento del plan de producción, en este indicador logramos mejorar un 3.2% luego de la implementación SCOR y obtuvimos el 91.1 % de cumplimiento del plan de distribución, en este indicador logramos mejorar un 3.1% con relación al año anterior, además con los ajustes operacionales se disminuyó las pérdidas y se logró un incremento de 64,075,982 litros en el 2021.

En República Dominicana, contamos con un total de 612 proveedores de los cuales 510 proveedores nacionales y 102 proveedores internacionales y el monto aproximado de pagos realizados a proveedores fue de DOP 7,569,790,946.7

Es importante resaltar que, en el caso de nuestras operaciones en Brasil, en 2021 tuvimos un incremento de 30% de los envíos de productos a los centros de distribución con nuestra fuerza de distribución propia, reducido R\$/L 0,01 de costos en promedio anual. La mayoría de nuestros proveedores que abastecen nuestra operación en Brasil están en los estados y ciudades más cercanas a la planta de producción en un radio de 200 Km máximo; es decir, a un día de traslado, y de esa manera contamos con aproximadamente 30 proveedores. Nuestra estimación de la demanda futura anual (forecast) gira en torno de R\$ 48 MI, y el desempeño logístico de nuestros proveedores que llegan a tiempo y al lugar indicado con el producto y cantidad solicitados (OTIF) es de 87%.



3 Sostenibilidad ISM

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

En el año 2021 destacamos la elaboración e implementación de nuestro Plan de **sostenibilidad corporativo**, el cual está alineado a nuestra estrategia y pilares de sostenibilidad, y fue diseñado de manera integral con las diversas áreas estratégicas de la compañía.



Contamos con nuestra Estrategia de Sostenibilidad, alineada a fortalecer el cumplimiento de todos nuestros objetivos estratégicos y basada en crear valor compartido para el medio ambiente, la sociedad y nuestra compañía.

Pasión para trascender

- ✓ Enfoque de gestión empresarial responsable.
- ✓ Promueve triple resultado, económico, ambiental y social.
- ✓ Integrado desde la planificación del negocio y en todos los niveles jerárquicos de la compañía.



Nuestros pilares de SOSTENIBILIDAD



Para impulsar el desarrollo de nuestra estrategia de sostenibilidad, en el 2021 elaboramos e implementamos nuestro Plan de Sostenibilidad Corporativo, diseñado de manera integral con las diversas áreas estratégicas de la compañía y que está alineado a nuestros pilares de sostenibilidad y a nuestras estrategias de sostenibilidad y del negocio.



3.1 Comprometidos con los ODS (GRI 102-12)



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Trabajamos tres Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que se relacionan de manera directa con la estrategia de sostenibilidad de nuestra compañía, lo que nos permite demostrar nuestro compromiso con estos objetivos de las Naciones Unidas.



Protegemos los derechos laborales, fomentamos el entorno del trabajo seguro y cuidamos la salud e integridad de nuestros colaboradores.



Nuestra estrategia de sostenibilidad incluye al Medio ambiente como un grupo de interés prioritario, busca la mejora continua de nuestros procesos y fomenta el uso de manera sustentable de nuestros recursos. La reutilización y el reciclaje de insumos forman parte de nuestra cultura. En junio de 2021 nos comprometimos de manera voluntaria, a través de la firma del Acuerdo de Producción Limpia.



Reconocemos la importancia de las alianzas para desarrollar proyectos de impacto y cumplir metas en conjunto. Firmamos el Acuerdo de Producción Limpia con el MINAM y PRODUCE.

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021



3.2 Objetivos comunes con organizaciones sostenibles (GRI 102-13)

En la búsqueda por elevar nuestra cultura y fortalecer permanentemente nuestras buenas prácticas corporativas, trabajamos en conjunto con diferentes agrupaciones vinculadas a nuestro sector que, naturalmente, siguen nuestra directriz y con quienes compartimos objetivos para impulsar el desarrollo sostenible de los países en donde operamos. Por ello, en el 2021 hemos formado parte de las siguientes organizaciones:

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

PERÚ



Asociación de la Industria de Bebidas y Refrescos sin Alcohol - ABRESA



Sociedad Nacional de Industrias - SIN



Cámara de Comercio de Huaura



Cámara de Comercio de Arequipa



Alianza Latinoamericana de Asociaciones de la Industria de Alimentos y Bebidas - ALAIAB



PERÚ SOSTENIBLE



NEXOS +1



HOMBRO A HOMBRO

BRASIL



Asociación Brasileña de Refrescos y Bebidas No Alcohólicas - ABIR



Asociación de Supermercados de Bahía - ABASE



Asociación Brasileña de Mayoristas y Distribuidores de Productos Industrializados - ABAD



REPÚBLICA DOMINICANA



Consejo Nacional de la Empresa Privada - CONEP



Asociación Nacional de Empresas e Industrias de Herrera - ANEIH



Asociación de Industriales de la Región Norte - AIREN



Nueva Vida al Plástico -NUVI



Red Nacional de Apoyo Empresarial para la Protección Ambiental - ECORED



Junta Agroempresarial Dominicana - JAD



Asociación de Inversionistas Extranjeros - ASIEX



3.3 Consolidando nuestra imagen sostenible (IPN-3)

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

La oficina responsable de las gestiones de imagen y reputación de ISM es la Oficina de Área de Comunicación Externa, la cual, mediante la formulación de un Plan anual, gestiona las relaciones institucionales, la comunicación digital, las relaciones con medios de comunicación, la comunicación digital y los eventos. Como resultado de nuestra gestión, este 2021 no se registró ninguna eventualidad o situación crítica.

Hemos alcanzado un posicionamiento notable en el ranking de Reputación, RSC y Gobierno Corporativo de Merco Empresas, en el cual nos ubicamos en el puesto 70.

Además, consolidando nuestro compromiso con los modelos de gestión sostenible, hemos obtenido por segundo año consecutivo el Distintivo Empresa Socialmente Responsable - edición del 2021.

El programa Mejorando mi Bodega, impulsado por ISM y Centrum PUCP, obtuvo dos medallas internacionales en "The AMBA & BGA Excellence Awards 2021", concurso organizado por dos de las acreditadoras de Escuelas de Negocios más importantes del mundo y en donde participaron numerosas instituciones de todo el planeta.

Allí obtuvimos la Medalla de Plata por Mejor Alianza de una Escuela de Negocio, y la Medalla de Bronce por Mejor Iniciativa de Responsabilidad Social Corporativa. Asimismo, la edición 2020 del programa de responsabilidad social "Mejorando Mi Bodega", ha sido distinguida por la Fundación Corresponsables (en los premios de octubre de 2021). El reconocimiento fue parte de la Categoría «Especial Coronavirus», y resalta el esfuerzo solidario de las organizaciones para hacer frente a la pandemia.

El Ministerio del Ambiente otorgó a Industrias San Miguel un diploma en mérito a la obtención de la segunda estrella de un total de cuatro, que brinda esa institución en su sistema de reconocimiento de Huella de Carbono Perú. Con ella se destaca a ISM por haber calculado y verificado las emisiones de gases de efecto invernadero en sus plantas de producción, correspondiente al periodo 2019.





1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

MERCO TALENTO



DISTINTIVO ESR

Obtuvimos el Distintivo ESR 2021,
por segundo año consecutivo





1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

FUNDACIÓN CORRESPONSABLES



The AMBA & BGA Excellence Awards

El Programa “Mejorando Mi Bodega” obtuvo una Medalla de Plata y una de Bronce





1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

MINAN

Ingresamos al programa Huella Hídrica



MINAN

Obtuvimos segunda Estrella Huella de Carbono Perú



HUELLA DE CARBONO | PERÚ
★★





1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

Medalla Superior TASTE AWARD



En República Dominicana, Cool Heaven recibió por quinta vez la Medalla Superior Taste Award, Reconocimiento Producción Más Limpia, por la implementación del Proyecto Menos Plástico, Más Amigable.

Por quinto año,
Cool Heaven
recibió el Medalla
Superior Taste
Award

Hospital Martagão Gesteira

La imagen y reputación de ISM Brasil durante 2021 fue gestionada a través de acciones de responsabilidad social tales como donaciones de productos a instituciones sin fines de lucro, donaciones de mascarillas desechables a un hospital infantil filantrópico, patrocinio de eventos deportivos y prestación de servicios de salud. Todo ello se acompañó de publicaciones en redes sociales.

Hemos firmado una asociación con el Hospital Martagão Gesteira -el mayor hospital exclusivamente pediátrico del Norte y Nordeste de Brasil-, que permitió la publicación en las etiquetas del jugo Yulo del sello que da visibilidad a esta asociación que involucra al consumidor final. Ello le valió a ISM Brasil el premio de reconocimiento.



Obtuvimos el
sello en las
etiquetas del
jugo Yulo





4 Nuestro deber con la comunidad (GRI 203-2), (GRI 413-1)

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

Estamos convencidos de que el crecimiento en conjunto con nuestras comunidades es un deber, y nos ayuda a consolidar relaciones de confianza con ellas. Por dicha razón reafirmamos nuestro compromiso por trabajar para seguir generando valor compartido en beneficio de la sociedad.

En 2021 hemos desplegado diversas iniciativas sociales para atender las necesidades y contribuir con el desarrollo de nuestros grupos de interés, tales como:



- ✓ Hemos realizado coordinaciones con los Municipios para que los vecinos tengan más parques y áreas verdes.
- ✓ Impactamos positivamente con el desarrollo local, brindando empleos a las comunidades vecinas.
- ✓ Asimismo, contribuimos a que los vecinos puedan abrir pequeños negocios, como tiendas o restaurantes.
- ✓ Realizamos capacitaciones sobre economía familiar dirigidas a los integrantes de los familiares que laboran en la empresa
- ✓ Coordinamos charlas, talleres o capacitaciones sobre economía familiar en beneficio de los familiares de nuestros colaboradores
- ✓ Realizamos talleres de manualidades a familiares de los colaboradores, y tenemos convenios de prácticas con instituciones como SENATI.
- ✓ Apoyamos a nuestra comunidad donando productos a instituciones y asentamientos humanos de la zona.
- ✓ Damos descuentos y bonificaciones para que los productos sean accesibles y lleguen a las familias con menos recursos económicos.
- ✓ Participamos en la educación del reciclaje de los plásticos como parte de nuestra Responsabilidad Social.



4.1 Desarrollo de nuestras comunidades

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

En 2021 hemos afrontado y superado las limitaciones de relacionamiento provocadas a raíz de la pandemia, para lo cual hemos realizado de manera online algunos programas sociales. De esa manera hemos multiplicado nuestro alcance e impacto positivo.

El Ministerio del Ambiente otorgó a Industrias San Miguel un Diploma en mérito a la obtención de la segunda estrella de un total de cuatro, que brinda esa institución en su sistema de reconocimiento de Huella de Carbono Perú. Con ella se destaca a ISM por haber calculado y verificado las emisiones de gases de efecto invernadero en sus plantas de producción, correspondiente al periodo 2019.

Entre los programas online destacamos:

- ✓ **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,
- ✓ **Foro de Periodismo**, que se realizaba en Huaura y Arequipa y que se realizó en el 2021 a través de plataforma digital en 20 instituciones.
- ✓ **Charlas de capacitación en reciclaje**, que se realizó a través del proyecto audiovisual digital Generación R.
- ✓ Asimismo, las coordinaciones con los aliados estratégicos también se realizaron en línea.

A continuación, detallamos nuestros principales programas socioambientales y los impactos positivos más relevantes:

MEJORANDO MI BODEGA

Para Industrias San Miguel, Mejorando Mi Bodega es uno de los programas más emblemáticos, el cual venimos desarrollando desde el año 2016. Por la emergencia sanitaria, desde 2020 el programa pasó de ser un evento realizado en un espacio físico al mundo digital.

Mejorando Mi Bodega está destinado a la formación sobre emprendimientos para nuestros clientes y es desarrollado en alianza con CENTRUM PUCP. Al igual que en la edición pasada, el programa tiene los siguientes dos componentes:

Componente 1:

Consta de webinars y se llevará entre agosto 2021 y julio 2022

Componente 2:

Programa de formación de nueve cursos en donde microempresarios y emprendedores podrán profundizar sus conocimientos. Finalizado y aprobado cada uno de los cursos podrán recibir una certificación a nombre de CENTRUM PUCP.



+ 50 MIL bodegueros

empoderados con el programa **“Mejorando mi Bodega”** a lo largo de cinco años **40 MIL bodegueros** en la edición 2021



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

SUSCRIPCIÓN DEL ACUERDO DE PRODUCCIÓN LIMPIA - MINAM Y PRODUCE (IPN-4)

**En junio de 2021, firmamos el Acuerdo de
Producción Limpia con el MINAM y PRODUCE,
en donde asumimos 7 compromisos voluntarios**

En junio de 2021 nos comprometimos de manera voluntaria, a través de la firma del Acuerdo de Producción Limpia con el MINAM y PRODUCE, a gestionar siete compromisos en materia de residuos sólidos. Estos compromisos están asociados a:



Mejora en los métodos y materiales utilizados en el embalaje de productos en las líneas de producción, gestionar proyectos de mejora continua para innovar nuevas metodologías de embalaje y empaqueo del producto final.



Aplicación del enfoque de ecodiseño para productos priorizados de ISM, gestionar y mantener los proyectos desarrollados sobre el ecodiseño de envases PET, reducir el gramaje de las botellas de plástico en marcas seleccionadas, tales como Kola Real, Sabor de Oro, Agua Cielo y Kris.



Uso de envases que favorezcan la valorización de los materiales en la etapa de post consumo.



Impulso de la valorización de residuos sólidos con un enfoque social.



Contar con colaboradores y clientes capacitados en materia de residuos sólidos. Capacitar a 500 clientes y al 70% de colaboradores de Industrias San Miguel en materia de residuos sólidos.



Desarrollar campañas de información y educación orientadas a la minimización y valorización de residuos sólidos. Realizar campañas de sensibilización a las comunidades locales, como Generación R y Reciclatón.



Alianzas estratégicas con gobiernos locales para el impulso al programa de segregación en la fuente y recolección de residuos sólidos municipales. Gestionar alianzas con gobiernos locales para la promoción del reciclaje. Así, se desarrolló un convenio con la Municipalidad de Hualmay, a quien se entregó cinco contenedores de fierro para la promoción del reciclaje; y se ejecutó el proyecto piloto Bodega Verde en Huaura y Arequipa, con la participación de 20 bodegas.

- + Compromiso de **capacitar 500 clientes y 70% de colaboradores.**
- + Compromiso de **reducir peso de botellas de plástico** en marcas como **Kola Real, Sabor de Oro, Agua Cielo y Kris.**
- + Se realizó **Generación R y Reciclatón.**
- + Entregamos **5 contenedores** para **reciclaje** a la Municipalidad de Hualmay.
- + Ejecución del **proyecto piloto Bodega Verde** en Huaura y Arequipa, con participación de **20 bodegas.**



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

PROGRAMA GENERACIÓN R



Alcance Aprox.
2 MILLONES
Personas

Objetivos:

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

Alcance y beneficiarios:

En ocho episodios se tuvo un **alcance de 2 millones de personas y 22 mil 438 interacciones.**

PROGRAMA DE DONACIONES



10 MIL 700
Beneficiarios

Objetivos:

Donación de bebidas a diversas instituciones públicas y ONG.

Alcance y beneficiarios:

Más de 10 mil 700 beneficiarios de las ciudades donde se ubican las Plantas de producción (37 mil soles). Asimismo, en Lima también se registraron donaciones de bebidas para diversas instituciones.



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

PROGRAMA DE RECICLAJE EN LA COMUNIDAD



Alcance Aprox.

30 MIL
Pobladores

Objetivos:

Reciclatón en Sachaca: Concientizar a la población sobre el reciclaje y/o brindarle un segundo uso a los residuos.

Reciclatón Hualmay: en el distrito de Hualmay, provincia de Huaura, se llevó a cabo en dos oportunidades el Reciclatón, en el marco del convenio que cuenta ISM con dicha entidad gubernamental en materia del reciclaje.

Alcance y beneficiarios:

Más de 30 mil pobladores concientizados.

CONCURSO ARTE VECINAL SOSTENIBLE



Objetivos:

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

Alcance y beneficiarios:

Dirigido a las asociaciones culturales del país y público interesado en la música y el reciclaje.



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

CAPACITACIÓN A DOCENTES DE SACHACA



40
Docentes

Objetivos:

Capacitar a docentes del distrito de Sachaca en habilidades tecnológicas para que puedan utilizar herramientas digitales en el proceso de enseñanza- aprendizaje.

Alcance y beneficiarios:

Se capacitaron a 40 docentes de los colegios Victor Nuñez Valencia, La Fayette, Circa (Alto de Amados), Horacio Morales Delgado, Divina Infancia, IE Corazón de Jesús (Tío Chico) y José Luis Bustamante y Rivero.

FORO DE PERIODISMO Y RSE



2 MIL 250
Participantes

20
FOROS

Objetivos:

Capacitar a estudiantes y profesionales de Comunicación Social sobre tendencias en su sector.

Alcance y beneficiarios:

Veinte foros virtuales en universidades y gremios de periodistas. La edición del año 2021 se denominó Los Nuevos Retos del Comunicador de Cara al Bicentenario, y contó con cuatro expositores: Pedro Tenorio (Periodismo), Marco Eyzaguirre (Comunicación Digital), Eduardo Venegas (Reputación) y Astrid Cornejo (Sostenibilidad).



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

NAVIDAD SOSTENIBLE



Objetivos:

Utilizar las botellas PET que no cumplieron el estándar de calidad para ser envases de bebidas ISM y utilizarlas como material para el armado de árboles o retablos navideños.

Alcance y beneficiarios:

La actividad se desarrolló en varias zonas. En Arequipa se instalaron árboles de navidad en el Distrito de Sachaca y en el centro de la ciudad de Arequipa. En la provincia de Huaura se instalaron árboles de navidad en las principales plazas de los distritos de Huaura y Végueta. En Lima se construyó un retablo ayacuchano junto con la Municipalidad de Surco.

CONCURSO NAVIDAD SOSTENIBLE



Objetivos:

Fomentar en la ciudadanía la reutilización de materiales en la elaboración de adornos navideños.

Alcance y beneficiarios:

Se organizó un concurso dirigido a las familias de las provincias de Huaura y Arequipa para que elaboren sus adornos y los envíen a nuestros canales de comunicación. Participaron un total de 34 propuestas. Tres ganadores por sede. El primer puesto obtuvo 700 soles, el segundo puesto 400 soles y el tercero 200 soles. Asimismo, la difusión del evento tuvo una inversión de 3 mil soles.



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA DE HUELLA HÍDRICA – ANA



Objetivos:

Lograr el reconocimiento de empresa hídricamente responsable mediante la obtención del Certificado Azul.

Alcance y beneficiarios:

En julio de 2021 la Autoridad Nacional del Agua aprobó las propuestas de proyecto de la Planta de Producción de Huaura relacionadas con la optimización del recurso hídrico. Se trata de dos proyectos relacionados a la sensibilización en comunidades utilizando medios alternos y un proyecto de reducción del consumo de agua en la zona de envasado. La vigencia de ejecución es hasta junio de 2022.



5 Pasión por el futuro (GRI 102-11), (GRI 307-1)

1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

Mantenemos el firme compromiso por proteger el Medio ambiente y prevenir la contaminación ambiental mediante las mejoras continuas en nuestros procesos, apostando por la utilización eficiente y sostenible de los recursos naturales en todas nuestras operaciones, con especial interés en las acciones mitigadoras. De este modo buscamos evitar perturbaciones al Medio ambiente en el que operamos.



Para demostrar este compromiso hemos establecido un liderazgo proactivo en la gestión ambiental de nuestras operaciones, impulsado desde nuestra estrategia de sostenibilidad. Como resultado de ello, este año ampliamos el alcance del Sistema de Gestión Integrado - SGI hacia las oficinas de Lima y los Centros operativos del norte y del sur, y mantenemos la certificación ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental.

Asimismo, para nosotros es muy esencial que cada una de nuestras acciones esté ceñida a nuestro instrumento de gestión ambiental. De ese modo, llevar a cabo los procesos y controles de manera correcta nos permite cumplir los requerimientos legales y minimizar los impactos ambientales. En ese sentido, en 2021 obtuvimos resultados favorables y logramos cumplir con los requisitos establecidos en la normativa ambiental vigente.

En República Dominicana, para garantizar nuestro cumplimiento ambiental, semestralmente se envía al Ministerio de Medio Ambiente el Reporte Informe de Cumplimiento Ambiental (ICA), el cual detalla la gestión en ese rubro. Asimismo, en Perú, en cumplimiento con nuestros compromisos ambientales realizamos monitoreos ambientales y enviamos los informes a las autoridades competentes.

Dentro de la gestión positiva destacamos la reutilización del agua residual para riego, la optimización del uso de agua, la mejora en el uso energético y cuidado de la energía y la reutilización y reciclaje de residuos, así como el correcto tratamiento de nuestros residuos peligrosos y el logro de las metas de las ratios de consumo de agua y energía. Como resultado, no tuvimos multas ni sanciones monetarias en el período 2021 en ninguna de nuestras operaciones.



5.1 Emisiones y calidad de aire (GRI 305-1)

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

Nuestra gestión proactiva para implementar proyectos de reducción de huella de carbono se inició con el cálculo de las emisiones correspondientes al 2019, que en su momento obtuvo el reconocimiento Huella de Carbono Perú Primera Estrella que otorga el Ministerio del Ambiente. La importancia de esta medición consiste en diagnosticar los niveles de emisiones de gases de efecto invernadero GEI por cada proceso y actividades que desempeña la organización, así como identificar las principales fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, con el objetivo de detectar dónde debemos centrarnos para lograr reducir nuestras emisiones.

Continuando nuestro camino hacia la sostenibilidad, en octubre de 2021 se llevó a cabo la verificación por parte de una entidad acreditada en la Norma Técnica Peruana NTP ISO 14064, en relación con el estudio de medición de la Huella de Carbono que se desarrolló en el periodo del año 2019. Como resultado de nuestro esfuerzo por gestionar de mejor manera nuestras emisiones, en diciembre de 2021 obtuvimos el reconocimiento Huella de Carbono Perú Segunda Estrella, nuevamente por parte del Ministerio del Ambiente.

Como siguiente objetivo, para el año 2022 tenemos planificado calcular la huella de carbono de nuestra gestión correspondiente a los años 2020 y 2021 y verificar su reducción. Además, en los próximos años nos enfocaremos en reducir nuestras emisiones con la finalidad de acercarnos a lograr la neutralidad; de esa manera cumplimos nuestro compromiso de contribuir por un país climáticamente responsable.

La gestión de emisiones también se evalúa de manera puntual a través de diversos análisis sobre calidad de aire y de la capacitación del colaborador involucrado en cada área, así como del cumplimiento de planes preventivos. Los análisis de la calidad de aire realizados son importantes para la empresa, ya que refuerzan el compromiso con el medio ambiente. En cumplimiento de nuestro instrumento de gestión ambiental se realizan monitoreos de emisiones de forma semestral y anual en los meses de marzo y setiembre, para lo cual se cuentan con 02 estaciones de muestreo correspondientes a los calderos pirotubulares.

Las evaluaciones de las emisiones se realizan mediante un laboratorio externo acreditado. Los resultados obtenidos garantizan que ellos se encuentran por debajo de los estándares establecidos por el Ministerio de Medio Ambiente, y con un cumplimiento sostenido en comparación con los estándares de la guía de IFC y con lo estipulado en el decreto de Venezuela. Específicamente, los resultados de NOx obtenidos en las estaciones en evaluación cumplen con lo estipulado en la guía de IFC; asimismo, los resultados de CO obtenidos en las estaciones en evaluación cumplen con lo estipulado en el decreto de Venezuela. Los resultados son enviados a través de un informe semestral y anual a las autoridades competentes. Además, todos los años somos inspeccionados por estas.

Para el control de emisiones aseguramos el mantenimiento anual en calderas, por lo que logramos cumplir con los parámetros que exige la legislación.

- ✓ Plan de mantenimiento preventivo de maquinaria
- ✓ Plan de mantenimiento preventivo de vehículos
- ✓ Plan de mantenimiento preventivo de montacargas
- ✓ Plan de mantenimiento preventivo de generadores
- ✓ Plan de mantenimiento preventivo de calderas
- ✓ Análisis de calidad.
- ✓ Capacitación a los operadores de calderos sobre la correcta operatividad.



5.2 Consumo responsable de energía (GRI 302-1), (GRI 302-3), (GRI 302-4)

1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

La gestión del consumo de energía en la empresa es prioritaria. Uno de nuestros principales objetivos en el Sistema Integrado de Gestión es la reducción del consumo de energía eléctrica, que es responsabilidad del área de Mantenimiento, el cual realiza varios pasos para poder mejorar de forma sostenible el consumo de la energía eléctrica.

En nuestro programa de reducción de energía trabajamos especialmente en la reducción de Kw/h por cada litro de bebida producido. La gran importancia de la gestión del control de la energía está relacionada principalmente con la reducción de costos y la reducción del consumo descontrolado de energía.

Esta medición es muy determinante para la empresa; por lo tanto, se hace un seguimiento diario de consumo basado en la información del recibo de energía eléctrica y nos hemos planteado metas de reducción de energía eléctrica trianuales.



Nuestras buenas prácticas para garantizar la ecoeficiencia energética son:

- ✓ Automatizamos nuestros sistemas usando tecnología de vanguardia. Revisamos cada equipo y maquinaria previo a su compra, así certificamos que sean de última tecnología y con eficiencia energética.
- ✓ Cada nueva infraestructura de Industrias San Miguel debe ser iluminada con tecnología LED y accionadas con timers para su encendido y apagado. Contamos también con un plan de cambio progresivo de la luminaria actual para que se llegue a cubrir toda al sistema LED en las plantas y oficinas administrativas.
- ✓ Aprovechamos la luz natural, por lo cual incorporamos tragaluces para evitar el encendido de luminarias.
- ✓ Apagamos los equipos y luminarias en la administración cuando no se utilizarán por periodos largos como en la hora de refrigerio de nuestros colaboradores. De esa forma hacemos uso responsable de la energía eléctrica y, por consiguiente, disminuimos la temperatura de los termostatos del equipo de aire acondicionado, etc.
- ✓ Hacemos uso responsable de los equipos de aire acondicionado, los cuales deben ser seteados a 21°C, y mantenemos ventanas y puertas cerradas.
- ✓ Hemos implementado el proyecto "Reducción del Consumo de Energía Eléctrica".
- ✓ También hemos implementado el proyecto "Mejora del Sistema de Distribución y Generación de Vapor de Agua en Planta".
- ✓ Comunicamos de manera interna y externa todas las buenas prácticas, para sumar personas conscientes del consumo responsable de energía



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

Resaltamos que, en el 2021, gracias a la buena gestión, hemos logrado el cumplimiento de las metas trazadas.

Asimismo, hemos logrado la efectividad del mantenimiento preventivo planificado en los grandes consumidores de energía eléctrica de la planta de producción, la efectividad en la gestión de seguimiento de los consumidores altos, la mejora en el uso eficiente de algunos equipos y la sensibilización del colaborador sobre el ahorro de energía.

En 2021, en nuestra planta de Brasil se continuó con la gestión del consumo de energía a través del grupo electrógeno, lo que nos proporcionó un ahorro anual de R\$ 2,088,553.00.

Logramos una disminución constante de la energía eléctrica utilizada desde el año 2014 hasta el 2021 en Perú. Para el actual período trianual 2021-2022-2023 la meta es de 0.050 KWh/litro de bebida producido; en ese sentido, en nuestra planta de Huaura, al final del primer periodo del año 2021 logramos 0.047 KWh/litro, lo cual indica que hemos cumplido con la meta y que en este año hemos reducido nuestro consumo de energía por litro de bebida en un 6.5% respecto al 2020.

En nuestras instalaciones de República Dominicana a pesar de que se incrementó del consumo de energía, el ratio disminuyó alrededor de un 10% en comparación al 2020 superando la meta de reducción. Asimismo, en nuestras operaciones en Brasil se mantiene el mismo consumo de energía eléctrica. Estos resultados reflejan que nuestro compromiso con el medio ambiente y sociedad continúan vigentes.

Consumo de energía dentro de la Empresa

Perú Huaura	Perú Arequipa	Brasil	República Dominicana
8,782,026	9,110,429	8,443,840,44	32,502,800.0
Electricidad KW/h	Electricidad KW/h	Electricidad KW/h	Electricidad KW/h

Ratio de energía

Perú Huaura	Perú Arequipa	Brasil	República Dominicana
0.05	0.04	0.09	0.08
Ratio KW/h Litro de bebida producida	Ratio KW/h Litro de bebida producida	Ratio KW/h Litro de bebida producida	Ratio KW/h Litro de bebida producida



5.3 Gestión de nuestros residuos (GRI 306-3), (GRI 306-4), (GRI 306-5), (IPN-4)

1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

Promovemos actividades de reciclaje con las Municipalidades locales, y hacemos entrega de herramientas que ayuden a lograr el manejo correcto de los residuos; además, se han empezado a reutilizar dentro de planta algunos residuos como papel, plástico y cajas de cartón. Contamos con programas ambientales de reducción y aprovechamiento de residuos, así como con planes de minimización en el consumo y generación de residuos de papel, minimización en el tóner y tintas, y reutilización de bolsas y cajas de cartón.

La gestión del método de valorización de los residuos reciclables es llevada a cabo mediante el seguimiento del mercado en cuanto a las prácticas de valores monetarios, según la categoría, las características y el destino de los residuos al segmento adecuado. Luego de esta investigación, los valores se ajustan previamente con los proveedores a los que se enviarán los residuos.

Somos conscientes que la economía circular se promueve gracias a una optimización de los recursos y al aprovechamiento de los residuos que se generan, y de acuerdo con ello ejecutamos acciones concretas como:

- ✓ Reducir el uso de plástico, a través de preformas con 15% de reciclaje y recorte progresivo en el peso de las tapas.
- ✓ Reutilizar las aguas residuales industriales y domésticas tratadas en el riego de cultivos.
- ✓ Seleccionar y comercializar los residuos no peligrosos. Además, trabajamos de la mano de la Asociación de Recicladores.

En el caso de los residuos peligrosos se gestionan a través de una "empresa operadora de residuos sólidos (EO-RS) que cumpla con los requisitos legales establecidos en la legislación vigente, para realizar el recojo, tratamiento y disposición final de los residuos hacia un relleno sanitarios.

Se ha mejorado el Plan de Manejo de Residuos Sólidos PMR. Además, se mantiene un Plan de Contingencia Ambiental, que contempla todos los posibles escenarios de derrame de productos químicos. Periódicamente se realizan simulacros con el fin de capacitar al equipo de Respuesta a Emergencias. Hemos logrado la segregación de residuos sólidos en planta según la Norma Técnica Peruana de Colores NTP y el almacenamiento bajo el cumplimiento de los lineamientos y las disposiciones legales, por ello superamos con éxito la supervisión y las auditorías periódicas del correcto almacenamiento de los residuos sólidos, y mantuvimos los controles y el seguimiento establecidos en el Plan de Manejo Ambiental. De esa manera fomentamos la limpieza y la organización, así como la preservación del medio ambiente.





1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

Como resultado global de la buena gestión, no se presentaron casos de contaminación por residuos o derrames durante el período 2021.

Dentro de los logros destacan la sensibilización al colaborador sobre la correcta segregación de residuos sólidos. Capacitamos periódicamente sobre la gestión y el manejo de residuos sólidos, y comunicamos a los colaboradores mediante señalizaciones alusivas a la correcta segregación de residuos.

En República Dominicana participamos en el Premio a la Producción Más Limpia organizado por el Ministerio de Medio Ambiente y el Ministerio de Industrias, Comercio y Mipymes, en el rubro de "Implementación Exitosa de P+L".

Categoría de los residuos	Residuos generados (t) 2021				
	Perú		Brasil	República Dominicana	
	Huaura	Arequipa			
Residuos no peligrosos	Papel y cartón	217.41	125.5	62,378.20	13.09
	Plástico	140.02	88.50	35,114.50	657.18
	Metales	71.34	5.12	1,255.00	112.75
	Orgánicos	21.52	171.37 (madera)	1,265.00	-
	Vidrio	9.16	3.14	-	-
	Otros: cables eléctricos	-	-	-	1.08
	Otros: sacos de azúcar	1.78	-	-	-
	Otros: Residuos generales (similares a domiciliarios)	43.19	17.27	-	-
	Otros: Residuo líquido no peligroso	32.49	0	-	-
Residuos peligrosos	Residuo peligroso sólido	3.04	21.21	-	9.91
	Residuo peligroso líquido	0.15	-	-	3.99
	Otros: Insumos químicos	6.31	-	-	-
	Otros: Lodos	-	73.61	-	3.53
TOTAL	546.41	505.72	100,012.70	801.53	

Método de valorización	Residuos no destinados a eliminación (t)				
	Perú		Brasil	República Dominicana	
	Huaura	Arequipa			
Residuos no peligrosos	Reciclaje	43.19	-	98,747.70	600.58
	Comercialización	493.71	393.64	-	183.53
	SUBTOTAL	536.90	393.64	98,747.70	784.11
Residuos peligrosos	Compostaje	-	-	-	3.53
	Incineración	-	-	-	4.82
	SUBTOTAL	-	-	-	8.35
TOTAL	536.90	393.64	100,012.70	801.53	

Método de eliminación	Residuos no destinados a eliminación (t)				
	Perú		Brasil	República Dominicana	
	Huaura	Arequipa			
Residuos no peligrosos	Inyección en pozos profundos	-	-	-	-
	Almacenamiento en el sitio	-	-	-	-
	Vertedero	-	17.27	37,630.00	-
	SUBTOTAL	-	17.27	37,630.00	-
Residuos peligrosos	Inyección en pozos profundos	-	-	-	-
	Almacenamiento en el sitio	9.51	-	-	4.82
	Vertedero	-	94.81	-	-
	Otros: Tratamiento con aguas residuales	-	-	-	9.08
SUBTOTAL	9.51	94.81	-	13.90	
TOTAL	9.51	112.08	37,630.00	13.90	



5.4 Gestión sostenible del agua (GRI 303-5)

Nuestro propósito es aplicar estrategias para cumplir con los objetivos trazados respecto de la gestión sostenible del agua. En ese sentido, en nuestro Programa de Gestión del Consumo de Agua tenemos como objetivo optimizar el consumo de agua por litro de bebida producida, por lo cual realizamos la medición directa y el registro del volumen de agua extraída y de las ratios de consumo de agua con una frecuencia diaria.

Nuestras buenas prácticas asociadas a la gestión sostenible de agua son:

- ✓ Optimizar el uso de agua en los procesos de limpieza de pisos, paredes y maquinarias con la instalación de válvulas reductores en el sistema de mangueras y terminales de mangueras con seguros.
- ✓ Cambio de grifos convencionales por grifos con sensores (lavamanos).
- ✓ Optimizar tiempos de saneamientos en equipos de envasado y tratamiento de agua.
- ✓ Concientización y sensibilización del colaborador mediante capacitaciones y afiches ilustrativos que se colocan en las áreas de trabajo sobre el consumo consciente de agua en la empresa. Además, llevamos a cabo acciones para sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de informar sobre las fugas de agua o anomalías que puedan observar.
- ✓ Reforzar los procedimientos de Limpieza.

- ✓ Instalación de Sistema de Recuperación de Agua en los Rinsers (lavado de botellas) en República Dominicana.
- ✓ Uso de tecnología de recirculación de agua en la nueva sala de clarificado en República Dominicana.
- ✓ Ajustes en el proceso de saneamiento en las líneas de producción, con el fin de usar menor cantidad de litros de agua en República Dominicana.



En nuestra planta de Huaura cumplimos con las dos autorizaciones de uso de agua en cada uno de los pozos con los que contamos. En uno de los pozos, el volumen extraído fue de 222,279 m³, cumpliendo con lo establecido en la autorización que nos permite 283,834 m³/año; mientras que en el otro pozo el volumen extraído fue de 117,180 m³, cumpliendo con lo autorizado que nos permite 131,402 m³/año. Además, se obtuvo una ratio anual de 1.83 litros de agua extraída/litros de bebida producida, cumpliendo así con la meta ambiental establecida de 1.98 litros de agua extraída/litros de bebida producida.

En República Dominicana logramos superar nuestra meta de reducción de agua al 2021 que fue de 1.95 L/L; consiguiendo una ratio de 1.91 litros de agua extraída/litros de bebida producida. En el caso de Brasil también se logró la meta de Optimización del Consumo de Agua.

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

Durante el periodo 2021 no hemos tenido ningún conflicto con las comunidades locales por el uso de agua en las Plantas donde operamos.

Tipo de energía	Consumo de Agua 2021			
	Perú		Brasil	República Dominicana
	Huaura	Arequipa		
Consumo total de agua m ³	339,459	438,413,000	149,953,000	913,251.35

Ratio litro de agua extraída/litro de bebida producida	Ratio de agua			
	Perú		Brasil	República Dominicana
	Huaura	Arequipa		
Ratio litro de agua extraída/litro de bebida producida	1.83	1.98	1.56	1.91

CALIDAD DE LAS AGUAS RESIDUALES (GRI 303-2)

En relación con el agua residual de nuestra operación, consideramos varios criterios de calidad de efluentes domésticos e industriales tratados y para el cuerpo receptor. Estos criterios de calidad se tienen planteados en el Programa de Monitoreo Ambiental, la misma que cumple con lo dispuesto en nuestro instrumento de gestión ambiental, así como con la regulación vigente, la autorización para la reutilización de aguas residuales tratadas, las directrices de la Organización Mundial de la Salud -

OMS y los valores indicados en las guías de la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial sobre medio ambiente, salud y seguridad. Con base en toda esa normativa se miden los parámetros sobre la calidad de las aguas residuales.

En República Dominicana, el agua residual es utilizada en las actividades de riego de las instalaciones de la empresa (riego de jardines, árboles frutales, césped, etc.), y además es distribuida a través de una red de tuberías al pueblo aledaño denominado El Caimito, donde se emplea exclusivamente para riego. Se tiene en uso una tecnología de recirculación de agua en la nueva sala de clarificado, así como la reutilización del agua de los rinsers para enfriamiento. Dentro del rediseño se incluye el uso de pistones de mangueras en las terminales para garantizar el no desperdicio de agua. Otras acciones colectivas son la participación como actividad de Responsabilidad Social Empresarial en la entrega de agua a las comunidades y la participación en jornadas de reforestación en las cuencas vecinas, entre otros; que benefician a las comunidades aledañas.

En Perú destacamos la modernización del tratamiento secundario biológico de nuestra Planta de tratamientos de aguas residuales. Además, en nuestra Planta de Huaura, nuestro volumen vertido fue de 134,397.630 m³/año, cumpliendo con el volumen autorizado de vertimiento que era de 134,548 m³/año.

En Brasil, teniendo como principal objetivo la protección del medio ambiente, implantamos una estación de tratamiento de efluentes industriales y domésticos que trata el agua proveniente del proceso productivo y de las aguas residuales domésticas. La planta de tratamiento cumple con las normas técnicas brasileñas y produce un efluente dentro de los estándares ambientales, teniendo en cuenta el perfil del cuerpo de agua receptor. Además, contamos con un sistema de reutilización de agua para caldera, tanque CIP y sistema de enfriamiento (torres de enfriamiento), donde el agua utilizada tiene un período de renovación variable en función de la producción.



6 Nuestro equipo/ Talento ISM

(GRI 102-41), (IPN-5)

Estamos agradecidos con todo el equipo humano que es parte de esta familia, ya que el éxito de Industrias San Miguel no sería el mismo sin cada uno de sus colaboradores. Somos conscientes de que debemos atraer, mantener y desarrollar el potencial de cada uno de ellos a niveles superiores, y con ese fin contamos con programas de bienestar social que nos permiten gestionar las mejores prácticas laborales, entre las que destacamos la inclusión, la diversidad, el respeto, el desarrollo integral de la persona y la incorporación de una cultura humanística. Además, dentro de los beneficios que brindamos, incluimos al colaborador y a su familia.

En 2021 nos centramos en promover el liderazgo con cercanía, la gestión de cambio y la innovación como pilares importantes de nuestro programa de cultura organizacional.

Como principales logros y resultados en la gestión de la empresa en Gestión Humana podemos mencionar:

- ✓ Implementación de proyectos estratégicos de gestión humana a nivel corporativo.
- ✓ Implementación de un Plan integral de lineamientos para garantizar la actividad de la operación frente al Covid-19, enfocado en tres importantes frentes: la adaptación de la estructura a una nueva realidad económica; el control, la prevención y el apoyo emocional a los colaboradores, velando por su salud y bienestar; y la promoción de un entorno virtual propicio para acercar a líderes y colaboradores.
- ✓ Implementación de planes de sucesión y promociones.
- ✓ Implementación de la plataforma de recursos humanos Success Factor Empleado Central y Desempeño, que centraliza las tareas de

gestión de personas, gestión de talento y más en una sola plataforma.

- ✓ Incorporación de equipos tercerizados en las áreas de Distribución y Trade Marketing en nuestra operación de Brasil, logrando eficiencia en el presupuesto de la operación con ahorros de US\$ 85.915,51/año. Esta medida generó un incremento en la productividad de la operación, una mejora en el nivel de servicio brindado al cliente y una mejora en la tasa de devolución de productos en un porcentaje de 1.5%, así como mejores condiciones laborales para los incorporados.
- ✓ En Brasil, en 2021 negociamos y cerramos exitosamente seis convenios colectivos, con una tasa de reajuste anual inferior a la tasa de inflación del período. Implementamos cláusulas económicas previstas en convenios colectivos suscritos con siete Sindicatos.
- ✓ Asimismo, en Brasil cambiamos de un seguro médico de una red cerrada a un seguro con cobertura nacional y aumento de la red de profesionales acreditados, lo que generó un aumento en el índice de satisfacción de los colaboradores beneficiados por esta medida.

Colaboradores cubiertos por convenios colectivos	Convenios colectivos			
	Perú		Brasil	República Dominicana
	Huaura	Arequipa		
Número total de colaboradores cubiertos por convenios colectivos	263	280	689	2,141
Porcentaje de colaboradores cubiertos por convenios colectivos	70%		100%	100%
Número de consultas o negociaciones sobre cambios en la compañía	—		6	—
Asuntos consultados o negociados	—		Negociación para cerrar convenios colectivos vigentes hasta el 04/2022. Definición del porcentaje de reajuste anual sobre salarios y prestaciones (cláusulas económicas); Acuerdo de banco de horas; Mantenimiento de cláusulas sociales.	Conceptos: Compensación por Nacimiento de hijos Compensación por Matrimonio Gastos Funerales Fallecimiento Colaborador Gastos Funerales Familiar Directo Bono Escolar Bono Navideño Días por Fallecimiento (Padre, Madre, Esposa e Hijos) Días por Paternidad Bono Vacacional

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021



6.1 Generamos empleo (GRI 102-8)

1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

Contribuimos con nuestro entorno al crear puestos de trabajo en las localidades donde operamos, generando oportunidades de desarrollo a las familias y la comunidad.

En cuanto a la gestión del proceso de contratación, continuamos adoptando estrategias encaminadas al reclutamiento y la selección de candidatos a través de medios como la radio, el portal web Computrabajo y redes sociales como LinkedIn y Facebook, en todas las regiones donde tenemos unidades de negocio. En nuestra planta de Arequipa aumentamos el flujo de bolsas de trabajo para la contratación de colaboradores. En cuanto al proceso de reclutamiento, seguimos teniendo alianzas con consultores ubicados en todas las regiones donde tenemos unidades de negocio.

A continuación, presentamos detalles de nuestra fuerza laboral:

Tipo de Jornada	Colaboradores por edad, sexo y región				
	sexo	Perú		Brasil	República Dominicana
		Huaura	Arequipa		
Jornada completa	Hombres	323	324	600	2,384
	Mujeres	30	26	88	171
Media jornada	Hombres	-	-	1	-
	Mujeres	-	-	-	-

Grupo de edad	Colaboradores por edad y sexo				
	sexo	Perú		Brasil	República Dominicana
		Huaura	Arequipa		
Menores de 30 años	Hombres	124	67	150	1,055
	Mujeres	11	10	29	84
Menores de 31 y 40 años	Hombres	102	89	279	996
	Mujeres	13	13	38	66
Menores de 41 y 50 años	Hombres	72	145	142	276
	Mujeres	4	2	17	18
Menores de 51 y 60 años	Hombres	21	20	26	55
	Mujeres	2	1	4	2
Menores de 61 años	Hombres	4	3	4	2
	Mujeres	-	0	-	1

Tipo de contrato	Colaboradores por tipo de contrato, sexo y región				
	sexo	Perú		Brasil	República Dominicana
		Huaura	Arequipa		
Permanente	Hombres	167	241	590	2,384
	Mujeres	8	14	85	171
Temporalmente	Hombres	144	83	11	-
	Mujeres	21	12	3	-
TOTAL		340	350	689	2,555



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

NUEVAS CONTRATACIONES Y ROTACIÓN (GRI 401-1)

En cuanto a la práctica de retener talento, explicamos a los postulantes todo lo referente al puesto de trabajo (requisitos, funciones, beneficios, políticas internas, condiciones de trabajo, entre otros) y una vez que ingresan a laborar se aplica el proceso de seguimiento (comunicación constante con el ingresante hasta que se adapte a su cargo, área y empresa). Se actualizaron las pruebas psicotécnicas y se involucró más a los jefes directos para una entrevista a profundidad. Se implementaron planes de sucesión y promociones; de esa manera, los colaboradores se encontraron motivados y pudieron tener una mejor expectativa de su línea de carrera en la empresa. Además, continuamos identificando las principales causas de despidos voluntarios a través de entrevistas de salida estructuradas, con el fin de adoptar medidas efectivas que puedan prevenir la pérdida de talento.

En 2021 en Brasil, a pesar de que la tasa de rotación alcanzó el 24%, lo que representa una reducción del 12% con respecto a 2020, identificamos que hubo un aumento en el porcentaje de bajas de actividades voluntarias de 16 % respecto a 2020. Este incremento se debió a la recuperación de la economía, que implicó mayor inversión de empresas competidoras en paquetes salariales y beneficios más atractivos. En nuestra planta en Huaura, el 2021 se conservó la planilla, así como su nivel de rotación.

	Rotación de colaboradores			
	Perú		Brasil	República Dominicana
	Huaura	Arequipa		
Tasa de rotación de colaboradores	1%	25%	24%	16%
Tasa de rotación de colaboradores por renuncia voluntaria	1%	5%	8%	16%
Número de colaboradores retirado por mutuo acuerdo	-	0	3	28
Número de colaboradores fallecidos	3	0	1	2
Número de colaboradores retirados por pensión o vencimiento de contrato	31	63	25	0
Número de colaboradores con traslados entre empresas	0	4	1	0
Número de colaboradores retirados por renuncia voluntaria	25	6	51	111
Número de colaboradores despedidos	-	1	73	191
Porcentaje de colaboradores retirado por mutuo acuerdo	-	0.00%	1.95%	7.65%
Porcentaje de retiros voluntarios/ total de retiros	0.1%	0	33%	30%

Grupo de edad y sexo	sexo	Tasa de rotación por edad, género y región			
		Perú		Brasil	República Dominicana
		Huaura	Arequipa		
Menores de 30 años	Hombres	91.85%	70	25%	7.5
	Mujeres	8.15%	10	5%	1.6
Menores de 31 y 40 años	Hombres	88.70%	89	40%	3.1
	Mujeres	11.30%	13	7%	1.1
Menores de 41 y 50 años	Hombres	94.74%	145	16%	0.3
	Mujeres	5.26%	2	1%	0
Menores de 51 y 60 años	Hombres	91.30%	20	5%	0
	Mujeres	8.70%	1	1%	0
Menores de 61 años	Hombres	100.0%	3	1%	0
	Mujeres	-	0	0%	0

Grupo de edad y sexo	sexo	Tasa de nuevas contrataciones por edad, género y región			
		Perú		Brasil	República Dominicana
		Huaura	Arequipa		
Menores de 30 años	Hombres	89.09%	38	30%	58%
	Mujeres	10.91%	2	7%	7.3
Menores de 31 y 40 años	Hombres	73.33%	11	38%	23.5
	Mujeres	26.67%	1	8%	6.7
Menores de 41 y 50 años	Hombres	100.0%	2	12%	3.8
	Mujeres	-	0	2%	0.6
Menores de 51 y 60 años	Hombres	-	0	2%	0.1
	Mujeres	-	0	-	0
Menores de 61 años	Hombres	-	0	-	0
	Mujeres	-	0	-	0



6.2 Desarrollamos talento (GRI 404-1)

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

Este 2021 se capacitaron de manera más frecuente las áreas que son consideradas críticas. A nivel operativo, hemos abarcado entrenamientos de seguridad y salud ocupacional, de la misma manera que se tocaron temas para reforzar el área de ventas.

En República Dominicana se pudo concretar una alianza con Barna Management School y con ella se gestionó un programa con la Gerencia de ISM República Dominicana, reforzando el modelo de liderazgo.

La estrategia inicia con la sensibilización hacia las distintas áreas, para centralizar el departamento de capacitación y brindar soporte de una manera transversal a toda la organización. Una de las premisas estratégicas iniciadas en el 2021 es desarrollar colaboradores en calidad y cantidad para los puestos claves de la empresa.

En el caso de Perú, el proceso de determinación de necesidades de capacitación (DNC) y de ejecución de las mismas en el primer trimestre del periodo 2021 fue realizada progresivamente debido a la disponibilidad del colaborador. Así, a finales del año 2021 llegamos a cumplir con un 90.91% y un 80.50 % de la ejecución del plan de capacitación en nuestras plantas de Huaura y Arequipa, respectivamente. En ambos casos el mayor obstáculo fue la pandemia, debido a que no se pudo ejecutar en su mayoría capacitaciones de manera presencial; con base en ello se siguió con la ejecución y la aplicación de registro de capacitaciones virtuales, tanto a través de la plataforma de la empresa como la de la Universidad San Miguel.

colaboradores formados	Capacitación de colaboradores			
	Perú		Brasil	República Dominicana
	Huaura	Arequipa		
Número de colaboradores formados	317	317	429	931
Número total de horas dedicadas a la formación	919	740	107	6164
Porcentaje de colaboradores que recibieron formación	94.56%	80.50%	61%	43.48%

Promedio de horas de capacitación anuales por colaborador, desglosado por género y por categoría laboral				
REPÚBLICA DOMINICANA				
	Hombres		Mujeres	
	Cantidad de colaborador capacitado	Porcentaje de colaboradores que recibieron capacitación	Cantidad de colaborador capacitado	Porcentaje de colaboradores que recibieron capacitación
Gerentes	24	1.12%	2	0.09%
Administrativos	103	5.28%	88	4.11%
Operarios	714	33.35%		
SUBTOTAL	814	39.75%	90	4.20%
TOTAL	43.95%			
	Horas de capacitación	Promedio horas de capacitación por colaborador	Horas de capacitación	Promedio horas de capacitación por colaborador
Gerentes	708	29.50	59	29.5
Administrativos	1,018	09.88	173	1.87
Operarios	4,206	05.89	-	-
TOTAL	5,932	07.05	232	02.58



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

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

BRASIL				
	Hombres		Mujeres	
	Cantidad de colaborador capacitado	Porcentaje de colaboradores que recibieron capacitación	Cantidad de colaborador capacitado	Porcentaje de colaboradores que recibieron capacitación
Gerentes y coordinadores	9	1.31%	3	0.44%
Administrativos	13	1.89%	25	3.63%
Comercial	714	33.35%		
Operarios				
SUBTOTAL	814	39.75%	90	4.20%
TOTAL	43.95%			
	Horas de capacitación	Promedio horas de capacitación por colaborador	Horas de capacitación	Promedio horas de capacitación por colaborador
Gerentes y coordinadores	23:00	02:30	06:00	02:00
Administrativos	43:30	03:20	88:30	03:32
Comercial	479:30	02:16	49:00	02:20
Operarios	1806:50	13:05	73:20	08:08
TOTAL	2352:50	06:20	216:50	03:44

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

HUAURA - PERÚ				
	Hombres		Mujeres	
	Cantidad de colaborador capacitado	Porcentaje de colaboradores que recibieron capacitación	Cantidad de colaborador capacitado	Porcentaje de colaboradores que recibieron capacitación
Administrativos	89	25.21%	16	4.53%
Operarios	212	60.06%	0	0
SUBTOTAL	301	85.27%	16	4.53%
TOTAL	89.8%			
	Horas de capacitación	Promedio horas de capacitación por colaborador	Horas de capacitación	Promedio horas de capacitación por colaborador
Gerentes	445	5	80	5
Administrativos	394	1:86	-	-
TOTAL	839	02.79	80	0.31

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

AREQUIPA - PERÚ				
	Hombres		Mujeres	
	Cantidad de colaborador capacitado	Porcentaje de colaboradores que recibieron capacitación	Cantidad de colaborador capacitado	Porcentaje de colaboradores que recibieron capacitación
Administrativos	66	20.50%	12	3.73%
Operarios	220	68.32%	0	0%
SUBTOTAL	286	88.82%	12	3.73%
TOTAL				
	Horas de capacitación	Promedio horas de capacitación por colaborador	Horas de capacitación	Promedio horas de capacitación por colaborador
Gerentes	390	6	65	5
Administrativos	285	1:30	-	-
TOTAL	675	02.37	65	0.42



1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO (GRI 404-3)

Continuamos con nuestro proceso de evaluaciones periódicas del desempeño de nuestro equipo. Adicionalmente, se clasificó a las personas que realizaron trabajo remoto de manera formal, cada jefe de área se encargó de monitorear el trabajo de su equipo, y semanalmente se remitían entregables e informes mediante un cuadro compartido en nuestra plataforma Office 365 One Drive. Asimismo, todo ello se reglamentó en una Política de Trabajo Remoto, la cual se encuentra difundida y gestionada por nuestra área de Sistema de Gestión Integrado - SGI. El objetivo de todas las evaluaciones es retroalimentar a todo el talento humano para impulsar su desarrollo y crecimiento.

Colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

BRASIL				
	Hombres		Mujeres	
	Cantidad de colaborador evaluado	Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño	Cantidad de colaborador evaluado	Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño
Gerentes y coordinadores	9	1.31%	3	0.44%
Administrativos	13	1.89%	25	3.63%
Comercial	211	30.62%	21	3.05%
Operarios	138	20.03%	9	1.31%
SUBTOTAL	371	39.75%	58	8.43%
TOTAL	62.28%			

Colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

REPÚBLICA DOMINICANA				
	Hombres		Mujeres	
	Cantidad de colaborador evaluado	Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño	Cantidad de colaborador evaluado	Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño
Gerentes	15	0.70%	2	0.09%
Administrativos	167	7.80 %	64	2.99 %
Operarios	1,380	64.46 %	41	1.91 %
TOTAL	1,562	73.0 %	107	5.0 %

Colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

HUAURA - PERÚ				
	Hombres		Mujeres	
	Cantidad de colaborador evaluado	Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño	Cantidad de colaborador evaluado	Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño
Administrativos	89	25.21%	16	4.53%
Operarios	212	60.06 %	0	0
SUBTOTAL	301	85.27%	16	4.53%
TOTAL	89.8%			

Colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

AREQUIPA - PERÚ				
	Hombres		Mujeres	
	Cantidad de colaborador evaluado	Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño	Cantidad de colaborador evaluado	Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño
Administrativos	64	19.88%		5%
Operarios	213	68.15%	0	0%
SUBTOTAL	277	86.03%		5.00%
TOTAL	91.03%			



6.3 Clima laboral (IPN-5)

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

En 2020 planteamos una encuesta interna a nuestros colaboradores para poder medir su motivación en la modalidad de trabajo remoto; para sorpresa nuestra, obtuvimos como resultado una aceptación muy positiva. A inicios de 2021 continuamos con la modalidad de trabajo remoto para todos los colaboradores que, por su naturaleza de funciones y puesto, o por su vulnerabilidad, debía estar en dicha modalidad de trabajo. Por ello implementamos una Política de Trabajo Remoto, que es el documento rector de la modalidad mencionada y que contiene todos los detalles de la gestión del colaborador en esta modalidad. En septiembre del 2021, reiniciamos de manera progresiva nuestras actividades laborales gracias a la disminución en el índice de contagios y el incremento en el porcentaje de vacunación contra la Covid-19.

Mantenemos las mismas medidas implementadas en el 2021 y vamos perfeccionándolas, adaptándolas y generando con ello un liderazgo más cercano, pues reconocemos que, escuchar y vincularse con todo el equipo de trabajo es un rol importante para el crecimiento no solo de la empresa sino de todos.

Se realizó acciones por áreas, basadas en los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral, como reuniones de equipo, capacitaciones para dar un buen feedback, fortalecimiento de liderazgos, etc. Además, para mantener un clima laboral positivo y la motivación de los colaboradores, realizamos acciones de sensibilización (actividades en planta, charlas vía Zoom, apoyo psicológico mediante línea telefónica, etc.), así como actividades propias del área de Asistencia Social dirigidas a todos los colaboradores de las plantas.

En Brasil alcanzamos un índice de satisfacción del 84% con un 100% de participación, lo que representó un aumento del 6% en la satisfacción con respecto al 2020. El área de Gestión Humana presentará los resultados a todos los participantes a través de una asamblea general, con el objetivo de elevar propuestas para la elaboración del plan de acción.

En cuanto al impacto en el clima laboral, a pesar de la pandemia, identificamos una mejora debido a la implementación del plan de acción propuesto en 2020. Continuamos con el programa de motivación e implementamos el programa de reconocimiento de valores en la empresa; además, implementamos proyectos extraordinarios donde los colaboradores nominados fueron homenajeados y recibieron certificados y premios.

Por otro lado, para mantener el talento, los beneficios que ofrecemos cubren al 100% de nuestros colaboradores, de la siguiente manera:

Prestaciones sociales obligatorias para los colaboradores a jornada completa	Perú		Brasil	República Dominicana
	Huaura	Arequipa		
	Seguridad social	sí	sí	sí
Fondo de pensiones	sí	sí	-	sí
Fondo de cesantías	sí	sí	-	-

Prestaciones sociales voluntarias para los colaboradores a jornada completa	Rotación de colaboradores			
	Perú		Brasil	República Dominicana
	Huaura	Arequipa		
Seguro de vida	sí	sí	sí	NO
Seguro médico	sí	sí	sí	sí
Seguro de accidentes	sí	sí	sí	NO
Auxilios para la salud	sí	sí	NO	NO
Auxilio de alimentación	sí	sí	sí	NO
Prima de vacaciones	NO	NO	sí	sí
Patrocinio para estudio	sí	sí	NO	sí



6.4 Salud y seguridad (GRI 102-11), (GRI 403-9), (GRI 403-10)

1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

Para Industrias San Miguel lo más importante son las personas. Sobre esa base hemos construido una cultura corporativa humanista, conscientes de que el bienestar de nuestros colaboradores es el bienestar de sus familias y de las comunidades donde operamos.



Para identificar los peligros que podrían suscitarse en nuestras operaciones, contamos con un registro de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Control – IPERC, documento que es llenado por cada puesto de trabajo con el apoyo y la participación de los colaboradores. A través de él se detallan las actividades para evaluar cuáles implican mayor probabilidad de riesgos, y de esa manera mitigar la mayor cantidad posible de incidencias a través de controles reales o bien eliminando el riesgo.

Entre algunos de los peligros identificados, y las consiguientes medidas de control, tenemos:

Peligros	Control
Uso de herramientas de poder.	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de procedimientos de herramientas de poder y su difusión. Capacitación en el uso adecuado de herramientas.
Superficies de trabajo resbaladizas, superficie irregular/ obstáculos en el piso	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento con la colocación de drenajes de los transportadores de cadena. Mantener el ambiente de trabajo limpio y sin obstáculos en el piso. Instalación de cinta antideslizante. Letreros de prohibido correr, letreros de piso resbaladizo.
Proyección de objetos por equipos (objetos y/o materiales).	<ul style="list-style-type: none"> Provisión de equipos de protección personal EPP. Verificación de uso de EPPs.
Proyección de partículas calientes.	<ul style="list-style-type: none"> Letreros de tuberías y áreas calientes
Carga pesada suspendida.	<ul style="list-style-type: none"> Acreditación de montacarguistas.
Trabajos a diferente nivel del piso (debajo de 1.80 m).	<ul style="list-style-type: none"> Colocación de soportes para bajar de vehículos.
Carga pesada en movimiento.	<ul style="list-style-type: none"> Acreditación de montacarguistas.
Sustancias químicas diferentes (contacto ocular).	<ul style="list-style-type: none"> Modificaciones de ubicación de tanques de oxidación a un lugar más adecuado.
Superficies con bordes y esquinas afilados o superficies salientes.	<ul style="list-style-type: none"> Colocación de protectores para transportadores neumáticos.

Hemos identificamos 120 peligros y riesgos, clasificados en las siguientes categorías:

- ✓ Biológicos.
- ✓ Ergonómicos.
- ✓ Eléctricos.
- ✓ Físicos.
- ✓ Influencia externa.
- ✓ Locativos.
- ✓ Mecánicos.
- ✓ Químicos.
- ✓ Psicosociales/
Psicolaborales.



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

Las medidas que implementamos tienen la finalidad de eliminar o reducir las posibles incidencias. Dichas medidas son:

Eliminación:

Mantener el ambiente de trabajo limpio y sin obstáculos en el piso.

Reducción:

Instalaciones de cinta antideslizante.

Los tipos de controles que implementamos pueden ser controles de ingeniería, administrativos, de equipo de protección personal EPPs, coordinados, entre otros.

- ✓ Control de ingeniería: Mantenimiento periódico de maquinaria y equipo, instalación de sistemas de recirculación de aire, lavaojos, extintores, alarmas contra incendios, instalación de dispositivos de seguridad (sensores), instalación de dispositivo anticaídas, aislamiento de tuberías calientes, instalación de barandas y pasamanos, instalación de barreras físicas (Covid-19), disponibilidad de equipos para el manejo de cargas.
- ✓ Control administrativo: cualificación y formación, señalización de prohibido correr, señalización de suelo resbaladizo, señalización de tuberías y zonas calientes, formación en el uso adecuado de las herramientas. Vigilancia ocupacional, establecimiento de límites de velocidad, vigilancia ambiental, restricción de acceso, implementación de procedimientos e instructivos, disponibilidad de FISPQ (Ficha de Información de Seguridad Química). Autorización de uso de equipos, inspecciones de seguridad, contratación de profesionales calificados, plan de limpieza y sanitización de ambientes de trabajo, implementación del Ombudsman y el Código de Ética.
- ✓ Equipo de protección personal EPPs: Provisión de EPPs apropiados al riesgo.
- ✓ Controles coordinados: como la actualización de procedimientos de máquinas, entre otras medidas.



Todas las medidas detalladas, proyectadas a aplicarse durante todo el año, estaban plasmadas en el plan anual.

Los principales tipos de lesiones producidas por accidente laboral de nuestros colaboradores son las siguientes:

	Principales tipos de lesiones por accidente laboral			
	Perú		Brasil	República Dominicana
	Huaura	Arequipa		
Contusión	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Luxaciones/ Esguinces/ Tendinitis	SÍ	SÍ		SÍ
Heridas/ Laceraciones	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Fracturas	SÍ		SÍ	SÍ
Contractura Muscular	SÍ	SÍ		SÍ
Lumbalgia	SÍ	SÍ		SÍ
Lesiones Diversas	SÍ	SÍ		SÍ
Quemaduras			SÍ	



1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

Las medidas que implementamos tienen la finalidad de eliminar o reducir las posibles incidencias. Dichas medidas son:

	Principales tipos de lesiones por accidente laboral			
	Perú		Brasil	República Dominicana
	Huaura	Arequipa		
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0	0	0	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0	0	0	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0	0	0
Número de lesiones por accidente laboral registrables.	4	13	6	0
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables *	0.03434	0.188	12.1	0
Número de horas trabajadas.	965,280	970,800	495,433.64	4,468.13

*Huaura tasa por cada 200 000 horas trabajadas y Brasil tasa por cada 1000 000 horas trabajadas

En el área de Salud y Seguridad de República Dominicana se pudo gestionar las siguientes actividades:

- ✓ Mantenimiento y ampliación del Sistema Contra Rayos en planta.
- ✓ Ampliación y modificación del Sistema Contra Incendio.
- ✓ Contratación de un nuevo supervisor de Seguridad Industrial para planta.
- ✓ Aprobación de uso de APP "auditor" para el levantamiento de la información de inspecciones.
- ✓ Certificación de Autorización de Funcionamiento de los Bomberos en Planta y Centros Operativos de Santo Domingo.

En nuestra planta de Huaura, como aspectos importantes que hemos gestionado respecto al área de Salud y Seguridad, destacamos las siguientes actividades:

- ✓ Se implemento la estructura con línea de vida para el desarrollo seguro del toldo de los camiones.
- ✓ Se adquirieron nuevos extintores tipo CO2 y PQS.
- ✓ Se renovaron los trajes encapsulados Nivel A para MATPEL.
- ✓ Se implemento procedimiento de contratistas y visitas
- ✓ Se adquirieron nuevos equipos de emergencia como duchas y lavaojos de emergencia.

El monitoreo de la salud de los colaboradores se realiza a través del PCMSO - Programa de Control Médico y Salud Ocupacional, que tiene como objetivo preservar la salud de los colaboradores frente a los riesgos existentes en el ambiente de trabajo y las enfermedades profesionales. Durante el 2021 no hubo dolencias o enfermedades laborales detectadas.

Dolencias o enfermedades laborales	Perú		Brasil	República Dominicana
	Huaura	Arequipa		
Número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.	0	0	0	0
Número de dolencia o enfermedad laboral registrables.	0	0	0	0

Durante 2021 se realizaron diversas acciones en temas de seguridad y salud en el trabajo, tales como:

- ✓ Campañas de salud.
- ✓ Campañas de prevención del Covid-19.
- ✓ Capacitación para trabajos en altura y fortalecimiento de capacidades del equipo de respuesta a emergencias.



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

La pandemia del Covid-19 fue el evento que más esfuerzo demandó del sector de la seguridad laboral, ya que fue necesario implementar varias medidas de prevención y protección contra este virus a tiempo completo. La pandemia también trajo cambios legales referidos a cumplir con algunos requisitos de seguridad debido a la imposibilidad de promover aglomeraciones durante el período, además de tener que gestionar ausencias y tareas de oficina.

Al inicio de la pandemia, se activó el Comité de Crisis y se consideró adoptar los siguientes protocolos contra el Covid-19, que están incluidos en el "Procedimiento Operativo de Salud Contra el Coronavirus (Covid-19)":

- ✓ Protocolo de triaje para el ingreso del colaborador a planta y centros operativos.
- ✓ Protocolo de convivencia de los colaboradores contra el coronavirus (Covid-19).
- ✓ Protocolo para recibir a el colaborador extranjero tercero en nuestras instalaciones.
- ✓ Protocolo para recibir a un colaborador extranjero de ISM en nuestras instalaciones.
- ✓ Protocolo para recibir a un colaborador de ISM después de una comisión fuera de planta (viaje interno).
- ✓ Protocolo para recibir a visitantes y/o proveedores nacionales en nuestras instalaciones.
- ✓ Protocolo de caso sospechoso de Covid-19.
- ✓ Protocolo de prevención de colaborador con factor de riesgo para Covid-19.
- ✓ Protocolo de concientización sobre la prevención del Covid-19 por seguridad industrial y salud ocupacional.
- ✓ Protocolo de ausentismo laboral por temas de salud en respuesta a Covid-19.

Se han implementado planes y procedimientos de actuación frente al Covid-19, tales como:

- ✓ **Plan de Contingencia:** Describe las acciones de acuerdo al nivel de respuesta de emergencia en el que nos encontramos actualmente.
- ✓ **Procedimiento de Control de Entrada y Control de Entrada del Personal:** Describe cómo se debe realizar el control y qué se debe comprobar en él.
- ✓ **Procedimiento de Bioseguridad:** Describe los cuidados de higiene durante el trabajo y al llegar a casa.
- ✓ **Procedimiento de Desinfección de la Sala Común:** Describe los pasos sobre cómo realizar una desinfección eficiente de la sala y qué productos se deben utilizar.
- ✓ **Procedimiento de Transporte de Personal:** Describe las precauciones de desinfección a realizar en los vehículos utilizados para el transporte de colaboradores, así como las buenas prácticas para mantener la trazabilidad de los colaboradores y una buena ventilación del ambiente.
- ✓ **Procedimiento de Conducción del Proveedor:** Describe lo que se debe preguntar al proveedor antes de presentarse para una visita y cuándo evitar visitantes en las instalaciones.
- ✓ **Acciones instructivas ante un caso sospechoso, probable o confirmado del nuevo coronavirus:** Describe las acciones a tomar ante una sospecha o confirmación de Covid-19.
- ✓ **Procedimiento de Trabajo Remoto:** describe cómo realizar mejor el trabajo remoto.



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

El sector de Seguridad y Salud en el Trabajo ha adoptado varias medidas de Bioseguridad para contener el Covid-19 en las instalaciones de Industrias San Miguel, entre las que podemos destacar:

- ✓ Se contrataron equipos de enfermeros y técnicos de enfermería para evaluar a todas las personas que ingresan a las instalaciones de Industrias San Miguel, con miras a identificar síntomas característicos de las personas contagiadas con el virus y evitar la exposición de otros colaboradores.
- ✓ Se adoptó el uso obligatorio de máscaras dentro de las instalaciones de fabricación.
- ✓ Identificación de un nuevo riesgo para todos los sectores de Industrias San Miguel: brote de epidemia y/o pandemia.
- ✓ Adopción de la modalidad de trabajo remoto (home office) para el sector administrativo.
- ✓ Se organizó encuentros virtuales con los líderes de cada país, titulados “Liderando en medio de la incertidumbre”, que tuvieron como objetivo discutir las principales dificultades enfrentadas por la organización durante la pandemia de Covid-19.
- ✓ Se realizaron diversas acciones en temas de seguridad y salud en el trabajo, como campañas de salud y campañas de prevención del Covid-19.
- ✓ Se llevaron a cabo acciones de capacitación y capacitación para mejorar el nivel de madurez del colaborador en relación con las medidas de protección y prevención del virus Covid-19.
- ✓ Industrias San Miguel donó miles de productos de su portafolio a hospitales, centros asistenciales y profesionales de la salud que estuvieron en la primera línea de lucha contra el Covid-19, contribuyendo solidariamente al período de enfrentamiento a la pandemia.
- ✓ Se tomaron medidas para contactar y orientar a los proveedores.





1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

- ✓ Se iniciaron los triajes al ingreso de planta, con la colocación y el uso de dispensadores de alcohol en gel en lugares de alta concurrencia o áreas comunes, así como sensibilizaciones sobre el virus. También se incluyó el reporte de síntomas y medidas preventivas, habilitar la cercanía para el reporte de casos sospechosos y su rápido aislamiento del área de trabajo, así como tener convenios con laboratorios a nivel nacional para su rápido diagnóstico.

Situación de casos Covid-19 del año 2021 en República Dominicana:



En la planta de República Dominicana se tiene una tasa del 10.02% de infectados y solo el 0.27% de reinfectados. Esto implicó que solo 228 colaboradores se infectaron, hubo solo dos casos de hospitalizaciones y ninguna muerte de Covid-19 en el año 2021.

Además, en República Dominicana se logró realizar las siguientes acciones:

- ✓ Se pudo instalar los lavamanos en las entradas de planta, generando una cultura de higiene dentro de la empresa.
- ✓ La empresa donó al hospital de la ciudad de San Ignacio de Sabaneta y a Villa los Almácigos un equipo de respiración autónomo totalmente equipado.
- ✓ Se realizó campañas de vacunación a nivel nacional dentro de nuestras instalaciones, con lo cual se consiguió más del 80% de vacunados.

En nuestra planta de Brasil los resultados de los protocolos adoptados fueron satisfactorios, ya que el número de casos positivos en ISM Brasil se redujo significativamente debido al aislamiento de los colaboradores de forma preventiva. Además, logramos reducir el riesgo de contaminación entre ellos, así como un mayor control y seguimiento de los ausentistas en casos sospechosos y confirmados, y una reducción del número de ausentismo.

En la planta de Brasil cerramos el año 2021 con 327 aislados por sospecha y 72 casos positivos. La mayoría de los colaboradores diagnosticados con Covid-19 tuvieron una buena recuperación, con síntomas leves a medianos. Pocos casos requirieron tratamiento hospitalario intensivo, y lamentablemente se reportó el fallecimiento de un colaborador con comorbilidades.

En Huaura, como principal logro, se pudo disminuir los niveles de contagio por Covid-19, concientizando a los colaboradores de dicha sede. Sin embargo, uno de los obstáculos para el cumplimiento fue lograr que los colaboradores adopten y apliquen todas las recomendaciones brindadas. Necesitamos que cada colaborador ponga el hombro y aplique todas las recomendaciones para juntos lograr vencer la pandemia.



7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021 (GRI 102-54)

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

Con la finalidad de divulgar información transparente que contribuya a la construcción de un futuro más sostenible, en nuestro tercer Informe de Sostenibilidad Corporativo mostramos el desempeño de la gestión ambiental, social y económico de nuestra empresa, atendiendo las expectativas de nuestros grupos de interés.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. Por lo tanto, la información reportada en este informe describe todo el balance de los temas materiales en la gestión de Industrias San Miguel en el periodo de enero a diciembre 2021 de Perú, Brasil y República Dominicana.





7.1 Materialidad (GRI 102-43)

Los logros y resultados expuestos en nuestro Reporte de Sostenibilidad responden al análisis de materialidad; de esa manera se pudo detectar los aspectos más esenciales en nuestra administración y los respectivos temas sociales, ambientales y económicas.

El proceso de materialidad es la piedra angular de todo ese trabajo, y gracias a él podemos detectar los principales aspectos para una excelente gestión de sostenibilidad a mediano y corto plazo, basados en los procedimientos de interacción con los grupos de interés, y de la mano con los líderes de la compañía, para identificar expectativas y riesgos determinados en los estándares GRI.

Existen cuatro etapas dentro del proceso para determinar los temas materiales:



1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021



7.2 Temas materiales (GRI 102-44), (GRI 102-46), GRI (102-47)

1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

Se establecieron **11 temas materiales** que responden a la gestión de Industrias San Miguel, y se instituyó un vínculo entre los temas materiales y los indicadores del GRI.

Al respecto, hemos reportado **33 contenidos generales, 19 contenidos particulares y 5 contenidos propios del negocio.**

Los temas que se presentaron en este informe son el resultado del análisis de materialidad correspondiente a la gestión del año 2021, el cual identificó los siguientes temas de la gestión de sostenibilidad:

Lista de aspectos materiales y cobertura

Nº	Tema material	Estándar serie	Cobertura	Grupo de interés
1	Desempeño económico	GRI 201-1	Interna	Accionistas
2	Proyectos de innovación y desarrollo de productos saludables	IPN-1	Interna y externa	Accionistas, comunidad, clientes
3	Generación de confianza con los clientes: etiquetado responsable. Satisfacción y atención de los clientes e imagen y reputación sostenible	GRI 417-1 IPN-2	Interna y externa	Accionistas y clientes
4	Productos de calidad y salud de los clientes	IPN-3	Interna y externa	Accionistas y clientes
5	Protección del medio ambiente: Gestión de la energía y emisiones, y control y cumplimiento ambiental	GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4 GRI 303-2 GRI 305-1 GRI 307-1	Externa	Ambiente, comunidad, gobierno y sociedad
6	Consumo responsable del agua	GRI 303-5	Externa	Ambiente, comunidad, gobierno y sociedad
7	Economía circular y gestión de residuos	GRI 306-3 GRI 306-4 GRI 306-5 IPN-4		Ambiente, comunidad, gobierno y sociedad
8	Generación de empleo	GRI 401-1	Interna	Colaboradores
9	Gestión del talento humano	GRI 404-1 GRI 404-3 IPN-5	Interna	Colaboradores
10	Cultura de seguridad y salud de nuestros colaboradores	GRI 403-9 GRI 403-10	Interna y externa	Colaboradores y proveedores
11	Desarrollo en beneficio de la comunidad	GRI 203-2 GRI 413-1	Externa	Comunidad



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos
respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

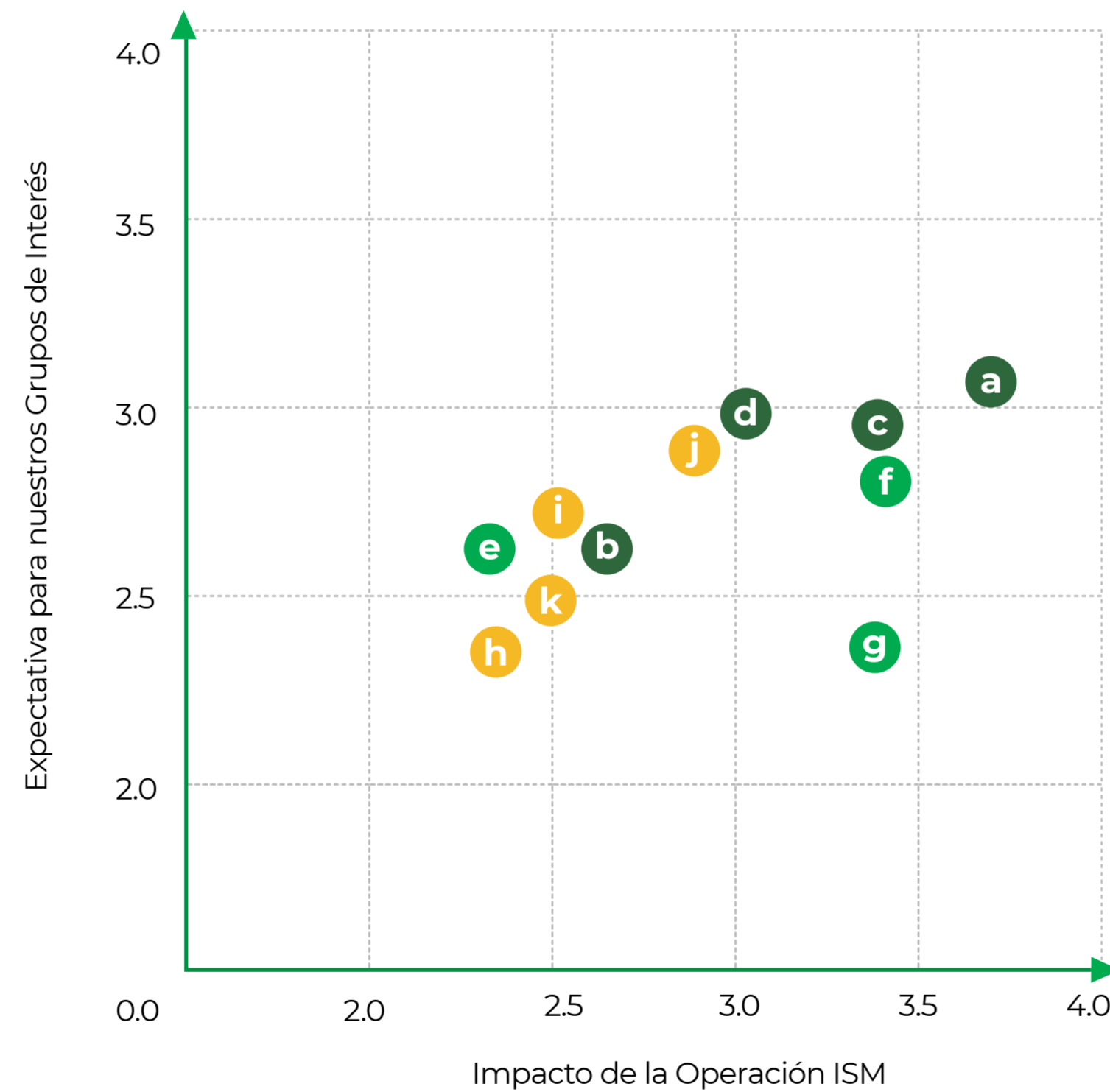
5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

GRI (102-47)

GRÁFICO DE MATERIALIDAD



- a.** Desempeño económico
- b.** Proyectos de Innovación y desarrollo de productos saludables
- c.** Generación de confianza con los clientes: etiquetado responsable. Satisfacción y atención de los clientes e imagen y reputación sostenible
- d.** Productos de calidad y salud de los clientes
- e.** Protección del medio ambiente: Gestión de la energía y emisiones, y Control y cumplimiento ambiental
- f.** Consumo responsable del agua
- g.** Economía circular y gestión de residuos
- h.** Cultura de seguridad y salud de nuestros colaboradores
- i.** Generación de empleo
- j.** Gestión del talento humano
- k.** Desarrollo en beneficio de la comunidad (programas sociales y relación con las comunidades)

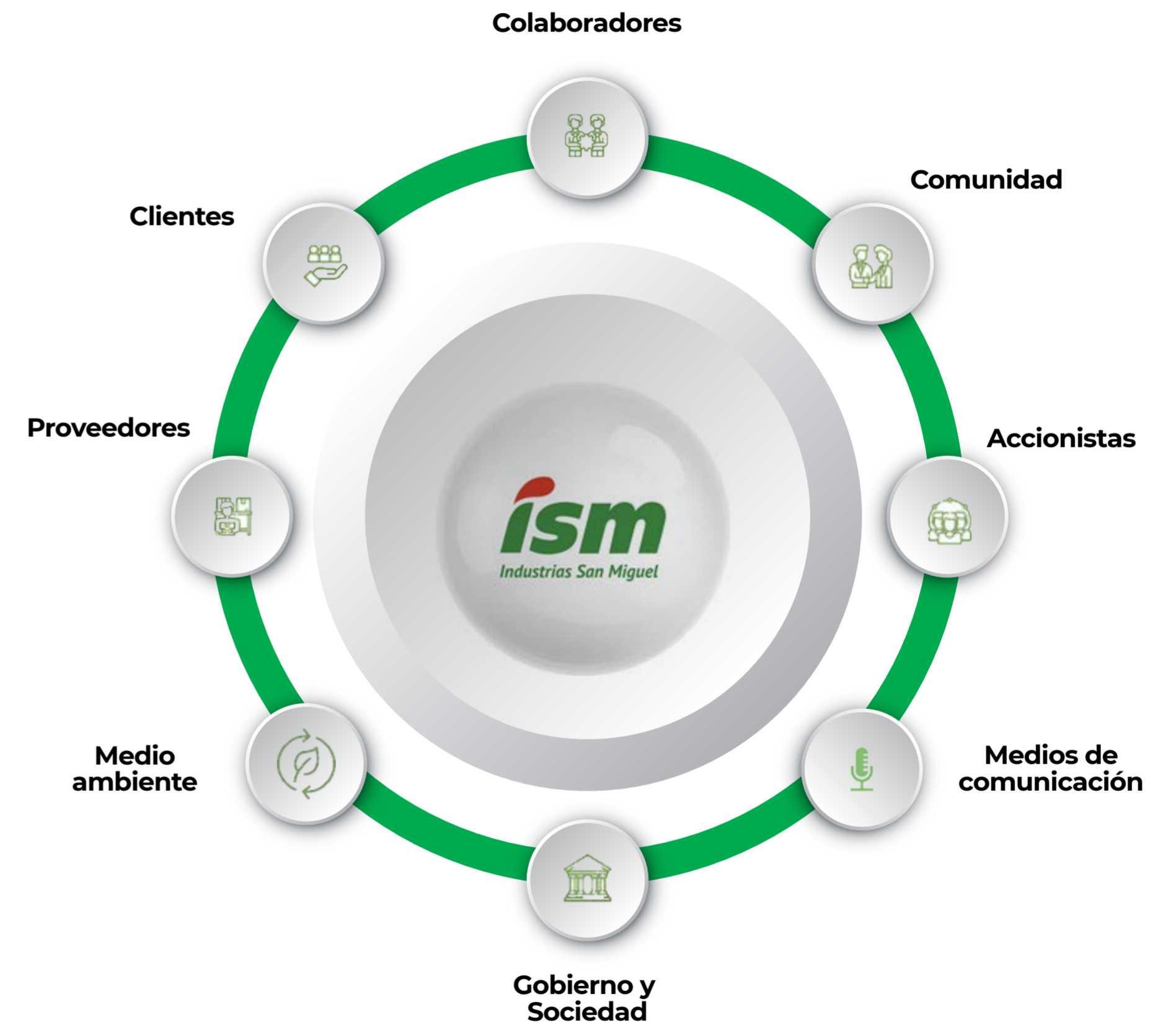


7.3 Materialidad (GRI 102-40), (GRI 102-42), (GRI 102-43)

A nivel operativo hemos realizado una identificación, clasificación y priorización actualizada de nuestros grupos de interés por categorías. Gracias a ello se diseña una Estrategia de Responsabilidad Social y de Comunicaciones que tenga relación directa con el medio ambiente, la educación, el emprendimiento y la familia.

Mantenemos una alta capacidad de relacionamiento para la generación de valor compartido que permite el éxito de los programas de Responsabilidad Social (RSE), y hemos logrado cero presencias de crisis. Tenemos como prioridad construir, conservar y preservar nuestras relaciones a lo largo del tiempo con todo nuestro entorno, y de esa manera mantener la creación de valor para nuestra organización y los lugares donde trabajamos. Establecimos diversos canales y medios de comunicación, con los cuales promovimos una interacción transparente y a la vez fortalecimos nuestras relaciones con los grupos de interés, facilitando las atenciones, las consultas y el relacionamiento. La forma de identificar y responder a las dudas de nuestros grupos de interés nos es de utilidad para adoptar mejoras en la gestión.

A continuación, presentamos la lista de nuestros grupos de interés:



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021



Los canales y la frecuencia del relacionamiento con nuestros grupos de interés es la siguiente:

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

Grupos interés	Espacios de diálogo	Frecuencia de comunicación
Accionistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones virtuales • Correos electrónicos • Atención telefónica • Reportes 	Semanal
Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción • Línea de atención: sugerencias, reclamos y denuncia. • Eventos/Capacitaciones 	Semestral Diaria
Colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de clima laboral/Evaluación de desempeño • Eventos/Talleres/Capacitaciones • Reuniones • Medios de comunicación interna • Línea y buzón de denuncia • Intranet 	Semanal
Comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de gestión social • Eventos y Reuniones • Talleres 	Semestral

Grupos interés	Espacios de diálogo	Frecuencia de comunicación
Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Llamadas telefónicas 	Ocasional
Medio Ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas, eventos • Informes 	Trimestral Mensual
Medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Atención telefónica • Eventos/Alianzas/Capacitaciones • Entrevistas 	Mensual
Gobierno y Sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones virtuales • Correo electrónico • Atención telefónica • Eventos, alianzas 	Mensual



ÍNDICE GRI

(GRI 102-55)

1 Somos ISM identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo / Talento ISM

7 Nuestro reporte de sostenibilidad 2021

Estándar GRI	Contenido	Número De Página
INDICADORES GENERALES		
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1. Nombre de la empresa	Pág. 1
	102-2. Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 15-17, 20-21
	102-3. Ubicación de la sede principal	Pág. 1
	102-4. Ubicación de la sede operativa	Pág. 15-17
	102-5. Propiedad y forma legal	S.A.C.
	102-6. Mercados servidos	Pág. 15-17, 22
	102-7. Dimensiones de la organización	Pág. 3, 13, 15-17,
	102-8. Información sobre colaboradores y otros colaboradores	Pág. 49
	102-9. Cadena de suministro	Pág. 24
	102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se presentaron cambios significativos
	102-11. Principio de precaución	Pág. 12, 41-48, 55-60
	102-12. Iniciativas externas	Pág. 18, 26
	102-13. Membresía en Asociaciones	Pág. 27
	Estrategia	Estrategia
102-14. Declaración de la alta dirección	Pág. 4	
Ética e integridad	Ética e integridad	
102-16. Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 5	
Gobierno	Gobierno	
102-18. Estructura de gobierno	Pág. 8-11	
Participación de los grupos de interés	Participación de los grupos de interés	
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-40. Lista de grupos de interés	Pág. 65
	102-41. Acuerdos colectivos de negociación	Pág. 48
	102-42. Identificación y selección de los grupos de interés	Pág. 65
	102-43. Enfoque de la participación de los grupos de interés	Pág. 62, 65
	102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 63
	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. 63
	102-47. Lista de temas materiales	Pág. 63-64

	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 2021
	102-51. Fecha del informe más reciente	2020
	102-52. Ciclo de reportaje	Anual
	102-53. Contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 1
	102-54. Declaración del reporte de acuerdo con los estándares GRI	Pág. 61
	102-55. Índice de contenidos GRI	Pág. 67-68
	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. 13
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 13
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 13
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1: Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 13
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 33-40
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 39-45
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 39-45
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 39-45
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 43-44
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 43-44
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 43-44
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la empresa	Pág. 43-44
	302-3: Intensidad energética	Pág. 43-44
	302-4: Reducción del consumo energético	Pág. 53
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 47-48
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 47-48
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 47-48
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Pág. 46
	303-5: Consumo de agua	Pág. 47-48
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 41-482
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 41-482
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 41-42
GRI 305: Emisiones 2016	305-1: Emisiones directas de GEI	Pág. 41-42
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



1 Somos ISM
identidad emprendedora

2 Liderazgo empresarial
y calidad que nos respalda

3 Sostenibilidad ISM

4 Nuestro deber
con la comunidad

5 Pasión por el futuro

6 Nuestro equipo /
Talento ISM

7 Nuestro reporte de
sostenibilidad 2021

GRI 306: Residuos 2020	306-3: Residuos generados	Pág. 45-46
	306-4 Residuos no destinados a la eliminación	Pág. 46
	306-5 Residuos destinados a la eliminación	Pág. 46
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 46
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 46
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 46
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1: Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Pág. 46
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 50-52
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 50-52
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 50-52
GRI 401: Empleo 2016	401-1: Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal.	Pág. 50-52
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 55-57
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 55-57
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 55-57
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 55-57
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 55-57
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 51-53
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 51-53
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 51-53
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1: Media de horas de formación al año por colaboradores	Pág. 51-52
	404-3: Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 53-54
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 34-39
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 34-39
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 34-39
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Pág. 34-39
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 19
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 19
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 19
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos	Pág. 19
INDICADORES PROPIOS DEL NEGOCIO		
IPN-1	IPN-1: Proyectos de innovación y desarrollo de productos saludables	Pág. 14, 19-20
IPN-2	IPN-2 Satisfacción y atención de los clientes	Pág. 23-24
IPN-3	IPN-3 Productos de calidad y salud de los clientes e imagen y reputación sostenible	Pág. 18, 24, 28-32
IPN-4	IPN-4 Economía Circular	Pág. 34-39, 45-46
IPN-5	IPN-5 Buen clima laboral, beneficios y modalidades de trabajo	Pág. 48, 54



   www.group-ism.com