

SGS

**REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD DE
SGS PERÚ**

2020

Tabla de contenidos

1. SGS PERU - Creando un mundo mejor, más seguro e interconectado	06
A. Nuestro enfoque	06
i. Calidad	06
ii. Valores	06
iii. Principios de Negocio	06
iv. Código de Integridad	06
v. Estrategia de Sostenibilidad	07
vi. Cadena de Valor	09
B. Reconocimientos	10
C. Gobierno Corporativo	11
i. Estructura de la Organización	11
ii. Comités	12
D. Cumplimiento	13
i. Gestión Anticorrupción	13
ii. Cumplimiento ambiental	15
iii. Cumplimiento Socio Económico	15

2. La Calidad de Nuestros Servicios	16
A. Beneficios que aportamos	17
i. Calidad	17
ii. Productividad	17
iii. Seguridad	17
iv. Eficiencia	17
v. Confianza	17
vi. Reducción del riesgo	17
vii. Velocidad de salida del mercado	17
viii. Sostenibilidad	17
B. Gestión de Calidad	18
i. Procedimientos de gestión	18
C. Nuestros Servicios	20
i. Agricultura y Alimentos	20
ii. Bienes de Consumo y Venta Minorista	20
iii. Certificación	20
iv. Ciencias Biológicas	22
v. Comercio	22
vi. Construcción	22
vii. Energía	22
viii. Fabricación Industrial	23
ix. Medio Ambiente	23
x. Minería	23
xi. Petróleo y Gas	24
xii. Productos Químicos	24
xiii. Salud y Seguridad	24
xiv. Sector Público	24
xv. Servicios de Formación	25
xvi. Sostenibilidad	25
xvii. Transporte	25
D. Marketing Responsable	26
E. Protección de datos personales	27

3. Desempeño económico	28
A. Inversión en Infraestructura	30
4. Gestión Humana	31
A. Colaboradores	33
B. Contrataciones y ceses	37
C. Retención de talento	39
i. Por el lado de reclutamiento y selección	39
ii. Por el lado de desempeño	39
iii. Por el lado de capacitación	39
iv. Por el lado de bienestar	39
D. Capacitación	40
i. Mejoras implementadas	41
ii. Hechos relevantes	41
E. Evaluación de desempeño	42
iii. Mejoras implementadas	43
iv. Hechos relevantes	43
5. Salud y Seguridad de nuestros Colaboradores	44
A. Identificación de peligros	49
B. Atención y promoción de la salud	51
C. Comité de SST	52
D. Capacitaciones en SST	53
E. Alcance, accidentes y/o lesiones	54
F. Acciones ante el Covid-19	56

6. Gestión Social	58
A. Programas Sociales	60
v. Campaña de Voluntariado	60
vi. Donaciones	60
vii. Reciclar para Ayudar	60
viii. Aloxi	60
7. Gestión de Proveedores	61
i. Compromiso con nuestros proveedores	62
ii. Evaluación Social de Proveedores	62
iii. Evaluación ambiental en proveedores	62
8. Nuestro compromiso con el ambiente	63
A. Gestión del consumo de agua	65
B. Gestión de efluentes	67
C. Gestión del consumo de energía	69
iv. Eficiencia energética – Uso de tecnología LED (Callao)	71
D. Gestión de emisiones	72
i. Huella de Carbono 2020	73
v. Otras emisiones atmosféricas	75
E. Gestión de residuos sólidos, insumos y materiales	77
vi. Gestión de insumos y materiales	78
9. Acerca del Reporte	79
A. Nuestros Grupos de Interés	81
B. Nuestros Temas Materiales	82

Declaración de altos ejecutivos

(GRI 102-14)

Nuestro reporte de sostenibilidad correspondiente al periodo 2019–2020 contiene información acerca del impacto en temas ambientales, sociales, económicos y de gobierno corporativo relacionados con nuestros principales grupos de interés. Somos una empresa que ofrece un rango amplio de soluciones para la mayoría de los sectores e industrias existentes. Actualmente estamos presentes en 28 ciudades del Perú y empleamos a dos mil cuatrocientas personas. Nuestras ventas netas durante el 2019 y 2020 ascendieron a USD 89 388 474 y a USD 63 930 352 respectivamente. De igual forma, la inversión en infraestructura durante el 2019 alcanzó los USD 88 021 y USD 93 724 en el 2020. Somos conscientes que la clave para la continuidad de nuestro negocio es la calidad de los servicios que ofrecemos, es por ello que evaluamos el 100 % de los productos y servicios que brindamos. En esta línea, a partir del 2020 contamos con la jefatura de control interno, encargada de verificar el cumplimiento de los procedimientos y realizar los controles necesarios. Durante el 2020 lanzamos un Plan de Sostenibilidad que contiene diversas acciones alineadas al desarrollo sostenible y al buen relacionamiento con la comunidad. Estas acciones están divididas en 11 categorías, de las cuales alcanzamos un desempeño del 100 % en gestión ambiental, desarrollo de productos o servicios, y prácticas laborales y trabajo decente. Esto nos llevó a obtener diversos reconocimientos entre los cuales se encuentra la felicitación por parte del Ministerio del Ambiente por la implementación del programa de segregación en la fuente y la entrega

de materiales reciclables a recicladores formalizados. Además, obtuvimos el distintivo Empresa Socialmente Responsable por tercer y cuarto año consecutivo, con el cual somos reconocidos como agente de cambio y motor de desarrollo para el país. Finalmente, fuimos finalistas del reconocimiento de Perú por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (PODS), por el aplicativo SGS Health Track en la categoría personas. El programa PODS tiene el objetivo de reconocer a organizaciones que estén alineadas y contribuyan al cumplimiento de uno o más ODS en cinco categorías: Personas, Planeta, Paz, Prosperidad y Pactos. A pesar de que la crisis sanitaria generada por la COVID-19 nos demandó paralizar algunas operaciones al 100 % por tiempo determinado, todos nuestros colaboradores recibieron su remuneración completa. En esta línea, realizamos diversas acciones orientadas al bienestar de nuestros trabajadores, lo cual generó que nuestro desempeño fuera reconocido por la Asociación de Buenos Empleadores de la Cámara de Comercio Americana - Amcham. Esta distinción se debió a nuestra herramienta tecnológica SGS Health Track, creada para ayudarnos a llevar un control en línea y en tiempo real de los contagios generados por el virus SARS-CoV-2. También fuimos premiados por nuestro Equilibra SGS, un programa integral de salud y bienestar enfocado en promover un balance personal, laboral y familiar. De igual forma, en el 2019 implementamos SGS Campus como principal herramienta de gestión de conocimiento. Estos cambios nos permitieron pasar de 10 horas de entrenamiento en el 2019 a 15 horas en el 2020. Del mismo modo, en este periodo virtualizamos el proceso de evaluación de desempeño regular a través de una

plataforma web interna; posteriormente la evaluación se trasladó a SGS GO, y en el último trimestre del 2020 se dio a través de la implementación de SGS Connect. En SGS entendemos que es importante considerar todos los actores que participan en nuestra cadena de valor, es por ello que durante el 2019 implementamos nuestro Código de Conducta, el cual exige que el 100 % de los proveedores se adhiera al mismo. En cuanto al cuidado ambiental, para poder tener un diagnóstico de nuestros impactos, por primera vez nos comprometimos a la medición de la huella de carbono en nuestras actividades de la sede en el Callao, lo que nos permitió obtener la primera medalla de la Huella de Carbono Perú. Todos estos puntos y nuestros demás impactos están desarrollados en mayor detalle a lo largo de este reporte de sostenibilidad, el cual los invito a leer.



Alvaro López Derpich
Gerente General

1

SGS PERU

Creando un mundo mejor,
más seguro e interconectado



A. Nuestro enfoque

(GRI 102-16)

i. Misión

Aspiramos a ser la empresa de servicios más competitiva y productiva en todo el mundo. Nuestras capacidades en inspección, verificación, ensayos y certificación son mejoradas constantemente para ser las mejores del sector y se encuentran en la base de todo lo que somos. Los mercados elegidos están y estarán determinados por nuestra habilidad para ser los más competitivos y ofrecer servicios inigualables a nuestros clientes.

ii. Valores

Buscamos ser reconocidos por nuestra pasión, integridad, emprendimiento y espíritu innovador. Estos valores nos guían en todo lo que hacemos y son los cimientos sobre los que se ha construido SGS.

iii. Principios de Negocio

Los principios de negocio son la piedra angular sobre la que se asienta toda nuestra actividad; guían nuestros comportamientos y decisiones y nos permiten encarnar la marca SGS en todo lo que hacemos.

Integridad

Nos aseguramos de generar confianza

Actuamos con integridad y de forma responsable. Nos regimos por las normas, leyes y reglamentos de los países donde trabajamos. Tenemos la suficiente confianza como para formular cuestiones y somos lo suficientemente inteligentes como para considerar otras que se nos planteen.

Salud y seguridad

Nos aseguramos de establecer puestos de trabajo seguros y saludables.

Protegemos por completo a todos los empleados, contratistas, visitantes y colaboradores, así como a los activos físicos y el medio ambiente de cualquier incidente relacionado con el trabajo, exposición y cualquier tipo de daño.

Calidad y profesionalidad

Nos aseguramos de actuar y comunicarnos responsablemente.

Plasmamos la marca SGS y su independencia en nuestra actitud y comportamiento diario. Nos centramos en el cliente y estamos comprometidos con la excelencia. Somos siempre claros, concisos y exactos. Nos esforzamos por mejorar continuamente la calidad y

fomentamos la transparencia. Respetamos la confidencialidad de los clientes y la privacidad de los individuos.

Respeto

Nos aseguramos de tratar a todas las personas con equidad.

Respetamos los derechos humanos y nos responsabilizamos por crear un entorno de trabajo que se base en la dignidad, la igualdad de oportunidades y el respeto mutuo. Fomentamos la diversidad en nuestro personal y no toleramos la discriminación de ningún tipo.

Sostenibilidad

Nos aseguramos de añadir un valor de larga duración a la sociedad.

Utilizamos nuestra escala, conocimientos acumulados y experiencia para construir un futuro más sostenible. Reducimos lo más posible nuestro impacto en el medio ambiente en toda la cadena de valor. Somos buenos ciudadanos corporativos e invertimos en las comunidades en las que trabajamos.

Liderazgo

Nos aseguramos de trabajar juntos y pensar en el futuro.

Somos emprendedores apasionados con un incesante deseo de aprender e innovar. Trabajamos en una cultura abierta donde el trabajo inteligente se reconoce y recompensa. Fomentamos el trabajo en equipo y el compromiso.

iv. Código de Integridad

Contamos con un Código de Integridad que aplica a todos los trabajadores, oficiales y directores de SGS y sus compañías filiales. A la vez, los contratistas, proveedores, asesores externos, socios, subcontratistas y toda persona que actúa o represente a SGS debe adherirse a todos los aspectos del código que no se refiera específicamente a los trabajadores de la empresa. Asimismo, este documento incluye unos principios de integridad que son compartidos por toda la organización, estos son:

CONFIANZA

El activo máspreciado, la base de nuestra marca y reputación. Los clientes confían en la integridad de SGS y esta confianza se debe cuidar y proteger cada día.

HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA

En todo lo que hacemos debemos ser sinceros con nosotros mismos, con nuestros clientes y colegas. No hay circunstancias que justifiquen la mentira, el engaño o la falta de honestidad.

RESPONSABILIDAD

Cada una de nuestras acciones y omisiones tiene consecuencias. Aceptamos las repercusiones de nuestros actos y no evitamos culpar a otros.

PRINCIPIOS

Creemos en la ética, la justicia y el respeto hacia los demás. Nuestras decisiones están guiadas por el respeto, los principios y estándares del buen comportamiento, no por elecciones arbitrarias o preferencias personales.

(GRI 102-16)

Además, contiene información acerca de:

- Integridad de los servicios
- Integridad de los registros contables
- Conflictos de interés
- Utilización de bienes y recursos de la compañía
- Soborno y corrupción
- Donaciones a favor de políticos y contribuciones a caridades
- Regalos y entretenimiento
- Competencia justa
- Relaciones con los trabajadores
- Medio ambiente, salud y seguridad
- Confidencialidad
- Propiedad intelectual
- Comunicación externa
- Relaciones internas
- Conformidad con la ley e implementación

Más información sobre el código se puede encontrar en <https://www.sgs.pe/es-es/our-company/compliance-and-integrity/code-of-integrity>

v. Estrategia de Sostenibilidad

Desde 2008, hemos desarrollado e implementado una estrategia formal de sostenibilidad que funciona en todas nuestras unidades de negocio, en todos los lugares donde operamos. Los responsables de las áreas involucradas trabajan junto con el vicepresidente de Sostenibilidad Empresarial Corporativa para diseñar, dirigir e implantar los programas que se ocupan del impacto principal en cuestiones sostenibles. Este sistema de gestión se fundamenta en 5 pilares:

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Actuamos de forma responsable e íntegra donde estamos presentes.

EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Tenemos la responsabilidad de proporcionar el mejor servicio a nuestros clientes.

PERSONAS

Nuestros empleados, las comunidades, nuestras relaciones comerciales y clientes son esenciales en el modelo de sostenibilidad.

MEDIO AMBIENTE

Compartimos la preocupación de la sociedad sobre la necesidad de cuidar el medio en el que vivimos. Por eso buscamos reducir al mínimo el impacto de nuestras operaciones.

COMUNIDAD

Nos conectamos con nuestro entorno e invertimos en las comunidades en las que operamos.



Asimismo, los impactos directos y los objetivos compartidos del sistema de gestión de sostenibilidad son los siguientes:

- **Ser íntegros:** nuestro comportamiento ético no solo incluye el estricto cumplimiento de la ley, sino también nuestro Código de Integridad. Establecemos el conjunto de acciones que aseguran que nuestra compañía promueve e incentiva una cultura de integridad y responsabilidad para todos nuestros colaboradores, así como para nuestros proveedores y contratistas.
- **Ser los mejores en el trabajo que ejercemos:** la gestión de riesgos y la administración se definen mediante leyes y regulaciones. La administración financiera y estructural, incluidos los controles internos, comités y accionistas, sistema de gestión de riesgos, normas y procedimientos, además del impacto directo e indirecto de los servicios de sostenibilidad.
- **Mejorar el rendimiento social:** el impacto social directo se define mediante nuestros valores empresariales y la visión de la empresa, así como el Código de Integridad y Conducta Profesional; el respeto por los derechos humanos, la política de calidad, salud, seguridad y medioambiente, y las políticas y prácticas de recursos humanos y adquisiciones.
- **Reducir el impacto medioambiental:** el impacto ambiental directo es definido por el sistema de gestión y la política medioambiental, además de la medición del rendimiento que incluye la huella de carbono. Las áreas clave de impacto para nosotros incluyen el cambio climático, la gestión del agua, los residuos y la contaminación.
- **Implicar al personal en el apoyo de las necesidades de las comunidades donde vive y trabaja:** la filantropía se define por la política de inversión en la comunidad, que incluye las directrices para actividades filantrópicas, principios para donaciones benéficas y nuestro apoyo a las comunidades con necesidades.

Política de sostenibilidad

En esa línea, contamos con el propósito de generar acciones sostenibles que involucren de forma transparente a nuestros grupos de interés. Contribuimos a generar valor compartido y actuamos de manera responsable en la preservación ambiental, desarrollo económico y social del Perú. Nuestro compromiso es el siguiente:

- Mantener los estándares de buen gobierno corporativo, promoviendo la cultura ética con el fin de dar cumplimiento al conjunto de principios y normas que regulan la integración y funcionamiento de nuestros órganos de gobierno, para sus intereses y los de nuestros grupos de interés. Así creamos valor, promovemos el uso eficiente de los recursos y la transparencia de la información.

- Mantener un diálogo regular y fluido con nuestros grupos de interés, recoger y dar respuesta a sus expectativas e incorporar las más relevantes en la estrategia de sostenibilidad.
- Ofrecer a nuestros clientes servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia.
- Fortalecer la gestión con contratistas y proveedores, a través de una evaluación y selección objetiva con criterios de calidad, seguridad, ambiental, sostenibilidad, respeto a los derechos humanos y el cumplimiento de los requisitos legales. Con ello, fomentar la formalización de las empresas en el mercado, así como las economías locales y emprendimientos sociales.
- Promover la inclusión y diversidad no permitiendo la discriminación y la exclusión basada en aspectos étnicos, de género, discapacidad o de otro tipo que puedan afectar la dignidad de las personas, asimismo, se promueve la importancia de la accesibilidad a nuestros servicios y entorno laboral que respeten la dignidad de los trabajadores, las culturas locales y donde se valore a cada persona por su contribución individual.
- Reconocer y respetar las características culturales de las comunidades con las cuales interactuamos. El diálogo fluido y permanente con la comunidad nos va a permitir conocer sus expectativas e intereses para poder implicarnos en su desarrollo procurando dar la respuesta más adecuada a sus necesidades, asimismo nos permite identificar y monitorear los asuntos comunitarios importantes para nuestra operación y reputación.
- Contribuir a la preservación del ambiente, a través de la reducción del consumo de energía y agua, gestionando responsablemente los efluentes y residuos sólidos. Manejar los riesgos frente al cambio climático, minimizando el impacto ambiental en toda la cadena de valor y promoviendo el uso de energías renovables.
- Salvaguardar la seguridad y la salud de nuestros trabajadores y de todas las personas presentes en nuestras operaciones y servicios. Para ello, brindamos condiciones de trabajo seguras y saludables, gestionamos oportunamente los riesgos y promovemos una cultura preventiva, a partir del liderazgo y compromiso de nuestras líneas de mando y de capacitaciones efectivas.

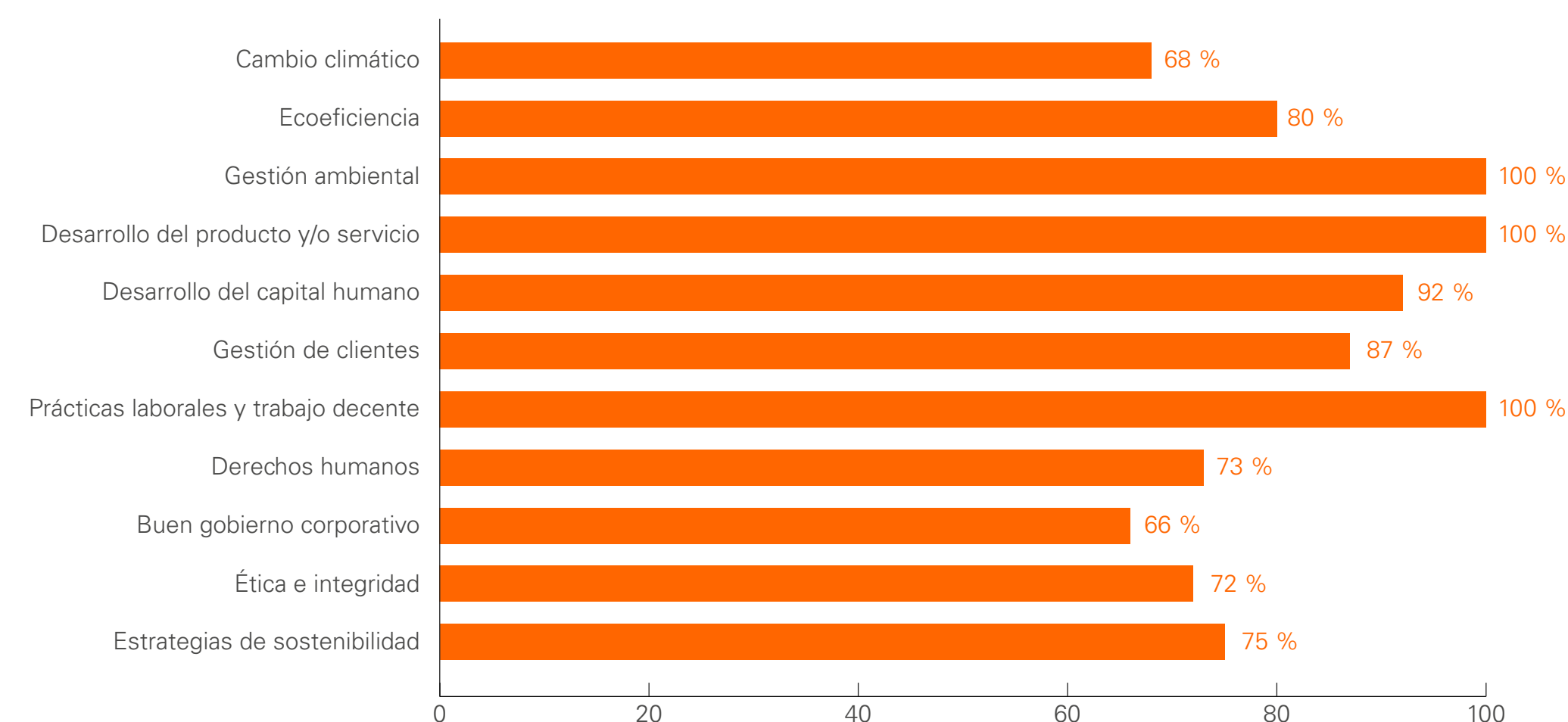
Plan de sostenibilidad

Tal como se puede comprobar en nuestra estrategia de sostenibilidad, contemplamos ser responsables y apoyar a la sociedad. Es por ello que contamos con un nuevo Plan de sostenibilidad lanzado en el 2020 con diversas acciones alineadas al desarrollo y buen relacionamiento con la comunidad. A continuación, enumeraremos las metas de la empresa en este ámbito:

1. Asegurar la participación periódica del Comité de Sostenibilidad: durante el 2020 el comité estuvo conformado por 3 managers de la empresa y un miembro invitado.
2. Alinear la política de sostenibilidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a los criterios Ambiental, Social y de Gobierno corporativo (ASG).
3. Promover el cumplimiento de los objetivos estratégicos de sostenibilidad por parte de nuestros trabajadores. Para esta acción, se diseñará un sistema de incentivos bajo un esquema de responsabilidad trazable e integral.

4. Exponer nuestro compromiso con la sostenibilidad e información de actividades a nuestros clientes. Para lograr esto organizaremos eventos de capacitación sobre nuestras operaciones y negocios, además de nuestro compromiso con la sostenibilidad.
5. Construir alianzas en las esferas pública, público-privada o de la sociedad civil para el logro de los objetivos de sostenibilidad.
6. Participación de los grupos de interés. Desarrollamos procedimientos para la consulta periódica y para identificar, comprender y responder a las sugerencias, demandas y/o expectativas de los grupos de interés.
7. Identificar oportunidades de negocio impulsadas por tendencias ambientales, sociales y tecnológicas.

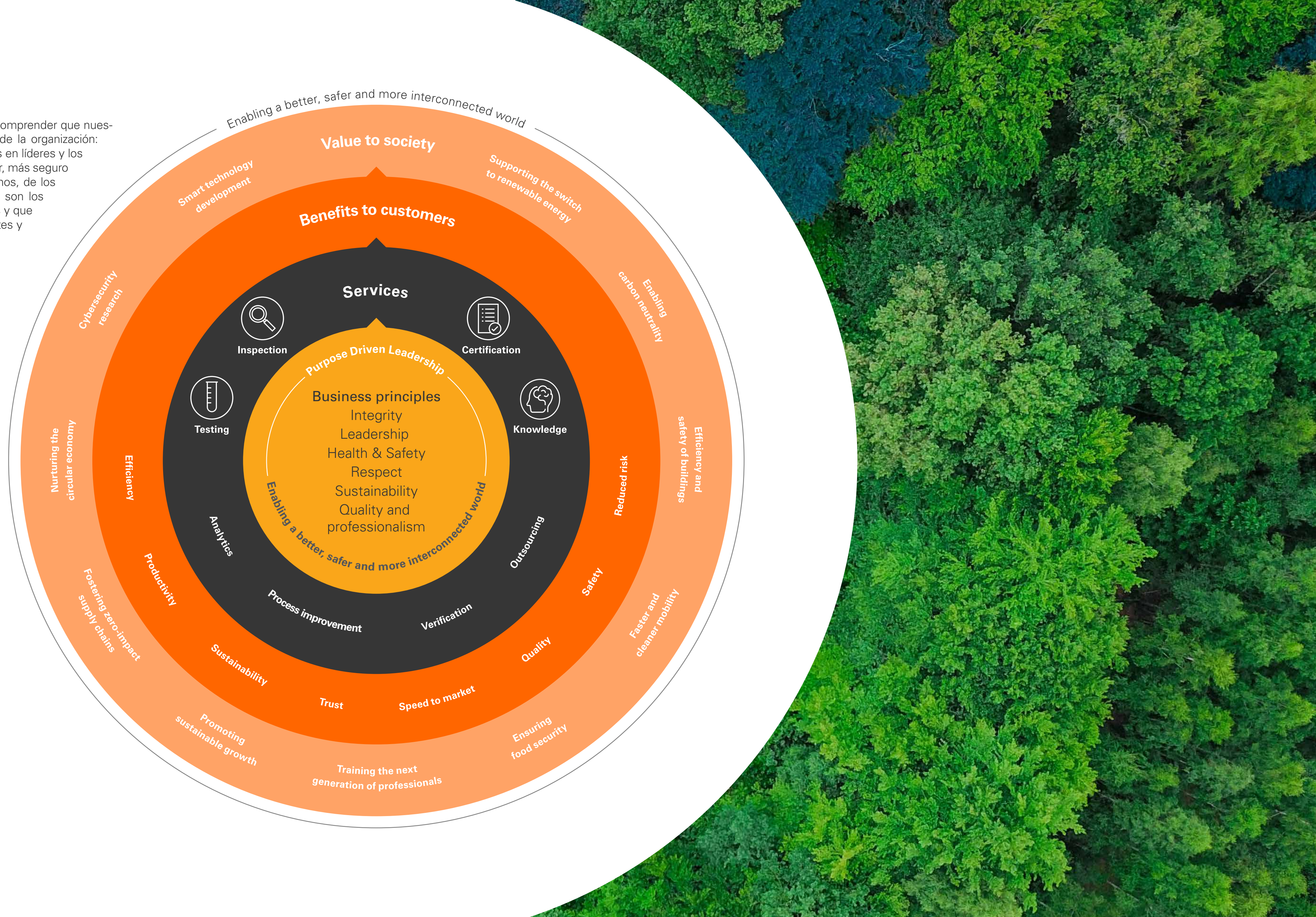
Durante el último año, este fue nuestro desempeño en los ODS¹:



¹ Resultados de Distintivo Empresa Socialmente responsable - DESR 2020. Al cierre del presente reporte, no se contaba aún con el detalle de los resultados.

vi. Cadena de Valor
(GRI 102-9, 102-10)

Para entender la creación de valor hay que comprender que nuestros principios se encuentran en el centro de la organización: son estos los que nos llevarán a convertirnos en líderes y los que nos permitirán aportar a un mundo mejor, más seguro e interconectado. Los servicios que brindamos, de los cuales hablamos a detalle en el capítulo 2, son los que realizamos aplicando nuestros principios y que a su vez aportan beneficios a nuestros clientes y la sociedad.



B. Reconocimientos

(GRI 102-12, 102-13)

- El Ministerio del Ambiente nos felicitó por la implementación del programa de segregación en la fuente y entrega de materiales reciclables a recicladores formalizados.
- Distintivo 'Empresa Socialmente Responsable' por tercer año consecutivo (desde el 2018).
- Finalista al reconocimiento del Perú por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (PODS).

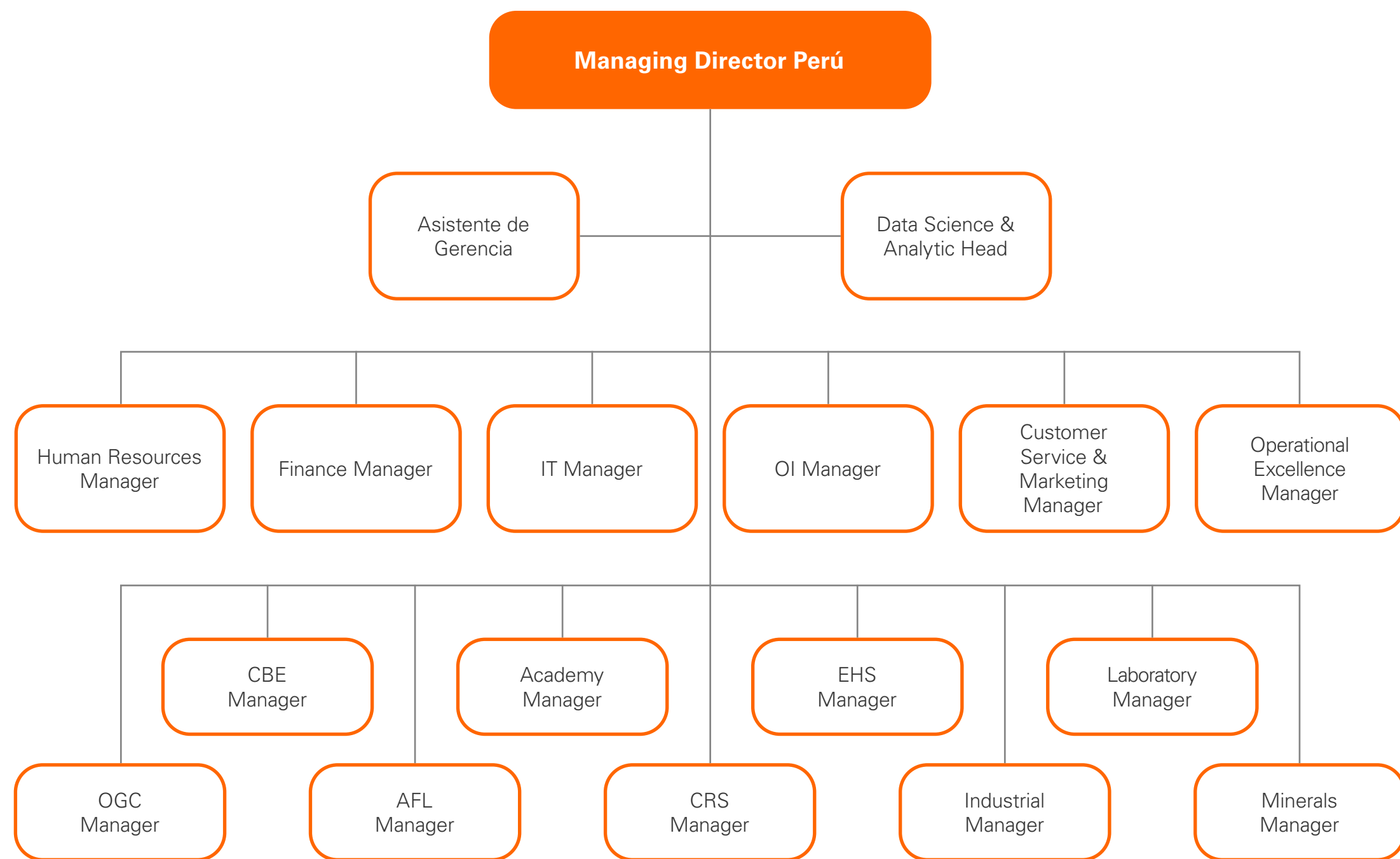


C. Gobierno corporativo

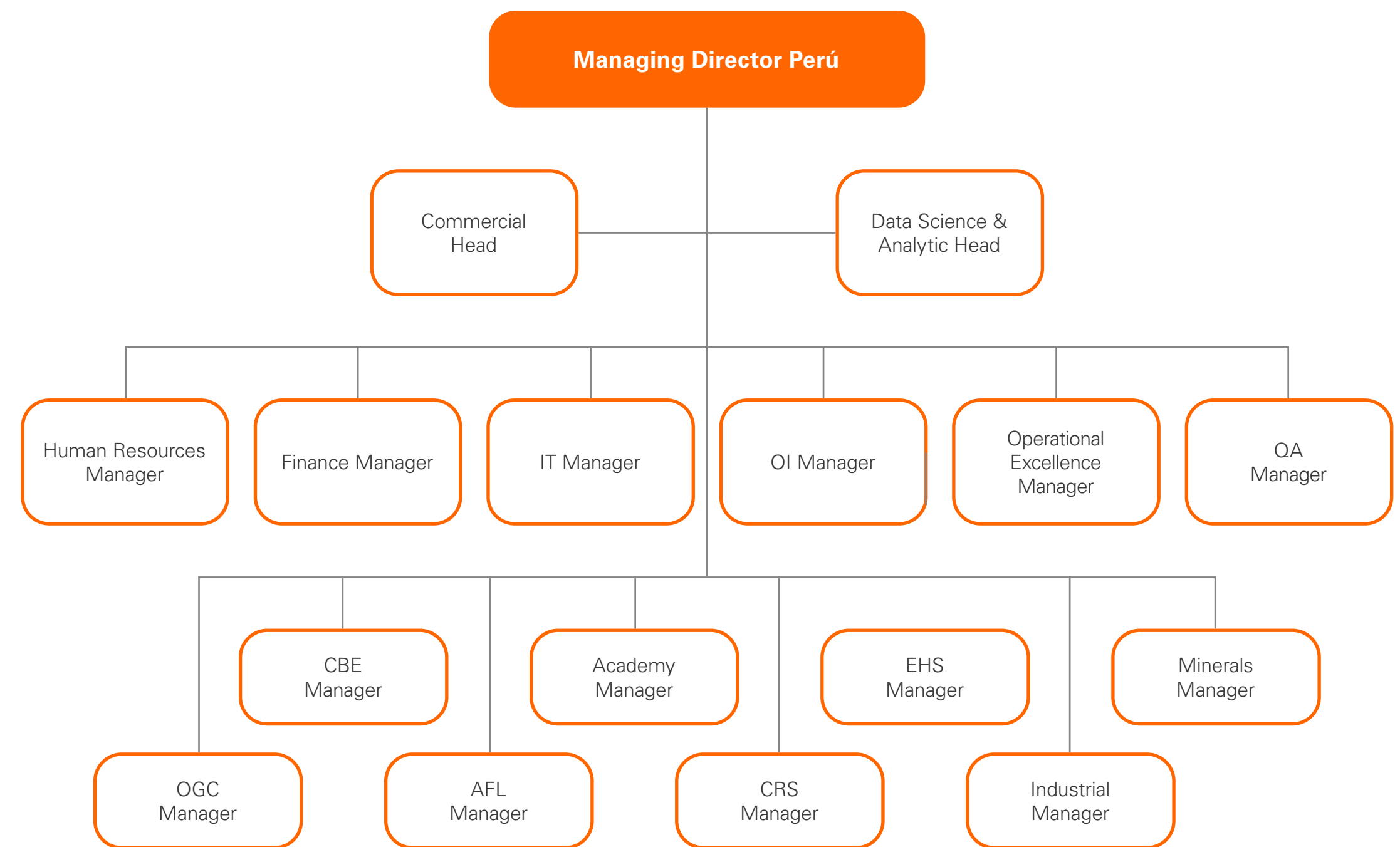
(GRI 102-18)

i. Estructura de la Organización

Organigrama 2019



Organigrama 2020





GRI 102-18

ii. Comités

El Comité de Gobernanza y Cumplimiento

Este comité, anteriormente conocido como el Comité de Conducta Profesional, es el órgano del Consejo de Administración de SGS S. A., el cual supervisa en última instancia los asuntos relativos al cumplimiento normativo en relación con el Grupo SGS. Tiene la función de garantizar la aplicación del Código de Integridad en nuestra organización y asesorar a la dirección sobre todas las cuestiones de ética empresarial. También aprueba políticas en materia de lucha contra el soborno y la corrupción, así como el control de las relaciones con determinados proveedores que se considere que presentan un alto nivel de riesgo.

Comité de Hostigamiento Sexual²

Sus miembros se encargan de desarrollar la investigación, emitir recomendaciones de sanción y otras medidas complementarias para evitar nuevos casos de hostigamiento sexual. Asimismo, el comité tiene como finalidad garantizar la participación de los trabajadores en los procedimientos mencionados.

Comité de Equidad y Diversidad

Este comité reconoce la contribución de la diversidad para el éxito de nuestro negocio. Tal y como se indica en nuestros principios de negocio, no toleramos la discriminación de ningún tipo y el principio de 'respeto' se refleja en nuestra cultura, profundamente arraigada en un trato justo para todos.

Comité de Sostenibilidad y Ética

Se trata de un órgano de apoyo a la gestión de la sostenibilidad de la Alta Dirección. Tiene como propósito promover la adopción de políticas, acciones y procedimientos orientados a las buenas prácticas en aspectos sociales, laborales, cuidado del medio ambiente, ética y buen gobierno corporativo.

Comité de Compliance

Este comité se encuentra en proceso de planificación. En el 2021 pasará a diseño y se estima su implementación a mediados del mismo año, y estará conformado por tres gerencias: la Legal, la de Recursos Humanos y la Financiera.

² Basado en la Ley N° 27942 de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, así como el reglamento N.º 010-2003-MIMDES.

D. Cumplimiento

(GRI 205, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 419-1, 103-1, 103-2, 103-3)

i. Gestión anticorrupción

La integridad es parte del ADN de SGS. Esto se debe a que la clave de nuestro éxito como organización es la confianza que inspiramos en los clientes y partes interesadas. Nos adherimos a los más altos estándares de comportamiento profesional. Como vimos previamente, el Código de Integridad define los principios más importantes y refleja los valores que se comparten en nuestra organización, negocio y grupos de interés.

Contamos con un director de Conformidad responsable de aplicar los procedimientos que guían la conducta ética de nuestros colaboradores y consultores. Este director también tiene la obligación de investigar presuntas conductas indebidas del personal, además de establecer las normas de integridad esperadas de nuestros socios comerciales.

Como no es posible anticipar o encontrar en el Código de Integridad todas las situaciones que podrían surgir, pedimos a nuestros colaboradores que en caso tengan duda ante alguna situación se planteen las siguientes preguntas antes de actuar: ¿hay razones para sospechar que esta acción infringe la ley o es antiética? ¿Qué sucedería si esta situación fuera publicada en un periódico, o si usted tuviera que comentarla con su familia y amigos? ¿Tiene usted que mentir o eludir la verdad? ¿Esta acción pone en peligro su salud y seguridad o la salud y seguridad de otros? ¿La situación o acción comprometería o afectaría la reputación de SGS? ¿Hay un objetivo comercial legítimo en la transacción?

De igual forma, nuestros colaboradores pueden dirigirse al supervisor o jefe directo, a Recursos Humanos o al área legal. También pueden discutir cualquier asunto vinculado con los auditores internos. Si a uno de nuestros trabajadores no le es posible o le resulta inapropiado informar sobre una inquietud a su jefe directo u otro, el jefe ejecutivo de Compliance puede ser contactado; es importante recalcar que a este último pueden acudir trabajadores, extrabajadores, clientes, proveedores o terceras partes en cuestiones vinculadas al Código de Integridad, y pueden usar las siguientes vías de comunicación:

- Dirección: SGS S. A., en atención al jefe ejecutivo de Compliance del Código de Integridad, 1 place des Alpes, P.O. Box 2152, CH – 1211 Geneva 1
- E-mail: disponible en la página web de la compañía o en e-mail a compliance@sgs.com
- Teléfono o fax: +41 (0)22 739 91 00, +41 (0)22 739 98 81 (línea operada durante las horas de trabajo en Ginebra).
- Línea de asistencia para la integridad: +1 888 475 6847 (número gratuito/línea abierta 24 horas, cada día)

Nuestra línea de asistencia para integridad está operada por un proveedor de servicios que funciona de forma independiente y está especializado en problemas vinculados a la conformidad y la ética. La línea de asistencia cuenta con operadores que atienden consultas en diversos idiomas. Además, todas las llamadas son confidenciales y se informan al jefe ejecutivo de Compliance de SGS, quien protege el anonimato del informante en caso de requerirlo.

Recomendamos a las personas que realicen un reporte que entreguen sus datos de contacto; sin embargo, también pueden optar por permanecer anónimas. En estos casos, se encuentra la manera de comunicar al denunciante la retroalimentación sobre su reporte y el avance de este sin divulgar su identidad. Las sospechas de infracción del Código de Integridad señaladas al jefe ejecutivo de Compliance se investigan de manera justa.

En SGS no toleramos ninguna transgresión al código debido a que cualquier falta, por menor que sea, puede dañar nuestra reputación. Las conductas que contradigan el código resultan en acciones disciplinarias, lo cual incluye la finalización de la relación laboral y las acciones judiciales pertinentes.





(GRI 205, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 419-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Conflictos de interés

Demandamos a nuestros trabajadores contactar a su jefe directo (o el jefe ejecutivo de Compliance de SGS) tan pronto como se percaten que sus intereses personales o los de sus parientes o amigos próximos puedan ser opuestos a los intereses de la organización. También les exigimos declarar inmediatamente por escrito estos potenciales conflictos a su jefe directo y abstenerse de participar en cualquier toma de decisiones mientras esta situación se mantenga.

Soborno y anticorrupción

No nos involucramos en sobornos o en ninguna forma de corrupción en los países donde operamos. Nuestros trabajadores o cualquier persona que nos represente tienen prohibido ofrecer o hacer pagos directos o indirectos, ofrecer regalos o formas de entretenimiento a oficiales del gobierno o entidades privadas con el fin de asegurar una ventaja para nuestra organización. Ante cualquier solicitud de soborno, se debe avisar inmediatamente al jefe directo o al jefe ejecutivo de Compliance. Asimismo, no habrá sanción alguna contra los trabajadores por rechazar pagar un soborno, por rehusarse a formar parte de prácticas corruptas o por negarse a realizar un pago de facilitación.

Donaciones a favor de políticos y contribuciones a caridades

Mantenemos una política estricta de neutralidad en todos los países donde operamos. No contribuimos mediante fondos o recursos en la promoción de partidos políticos o candidatos para una función pública, tampoco subvencionamos campañas u organizaciones políticas. No financiamos organizaciones con fines religiosos. Las donaciones de nuestra parte hacia organizaciones dedicadas a la caridad o la inversión directa en programas sin fines de lucro en las comunidades donde operamos requieren del aviso y aprobación previa por escrito del responsable de la región. Esto incluye: asistencia en casos de emergencia debido a catástrofes naturales, subvenciones para la educación, asistencia sanitaria, investigación científica o inversiones sin fines de lucro de naturaleza semejante. Para las contribuciones caritativas mayores de CHF³ 10 000 se necesita el aviso previo del Consejo Profesional de Conducta. No se aceptará realizar donaciones solidarias a nombre de nuestra organización si estas se hacen con el objetivo de influir en oficiales de gobierno o terceras partes con miras a dar ventajas impropias a nuestra compañía.

Regalos y entretenimiento

No se debe ofrecer ni aceptar ningún regalo, hospitalidad o entretenimiento si estos influyen o parecen influir en las decisiones de los negocios. Cualquier forma de entretenimiento que dañe la reputación de nuestra compañía se debe evitar.

Competencia justa

Operamos utilizando prácticas justas de mercado. No participamos en ningún acuerdo o convenio con el propósito de influir de modo impropio en los mercados donde participamos. Solo promovimos nuestros servicios de forma clara y honesta, sin atacar a los competidores de manera engañosa o injusta. Asimismo, no conseguimos información confidencial de la competencia utilizando métodos ilegales o inmorales.

Conformidad con la ley

Cumplimos con la normativa legal de los países donde tenemos negocios. Nuestros trabajadores deben de conocer las leyes que aplican a nuestra organización y a sí mismos. Cuando nuestros códigos o políticas imponen estándares más estrictos que aquellos propuestos por la normativa del país, los trabajadores deben cumplir con el estándar más exigente; esto se debe a que podrían ser contactados por agencias reguladoras gubernamentales ante una investigación que implique a la compañía. Ninguna persona que nos represente debe intentar engañar, ocultar pruebas, destruir documentos u obstruir en forma alguna cualquier investigación legítima.

Riesgos relacionados con la corrupción

(GRI 205-1)

Desde el 2019, evaluamos a través de nuestra herramienta Inspektor al 100 % de todos nuestros candidatos o posibles colaboradores, clientes y proveedores. Inspektor es una herramienta que tiene el propósito de automatizar y simplificar procesos de conocimiento de terceros y debida diligencia. Asimismo, realizamos la identificación, análisis y valoración de riesgos relacionados con la corrupción. Para establecer los criterios del riesgo, consideramos la naturaleza y los tipos de incertidumbre que pueden afectar a los resultados y a los objetivos, cómo se van a definir y medir las consecuencias (positivas y negativas) y la probabilidad y cómo se va a determinar el nivel del riesgo. Sin embargo, con la próxima implementación del Comité de Compliance, pasaremos a realizar la matriz de riesgos y los planes de mitigación.

Comunicación y capacitación en procedimientos anticorrupción

(GRI 205-2)

Fuimos la primera compañía en inspección que implementó a nivel mundial un programa de formación en integridad para el 100 % de nuestros colaboradores y miembros del gobierno corporativo.

Este programa se realiza una vez al año, comunica nuestro Código de Integridad y garantiza que se apliquen los más altos estándares de integridad en todas nuestras actividades alrededor del mundo, acorde con las mejores prácticas internacionales. Asimismo, se complementa con un programa interactivo de e-learning que brinda

formación permanente, especialmente para los nuevos empleados como parte de su iniciación. Además, tenemos programado realizar una capacitación más completa y específica en anticorrupción a todos nuestros colaboradores y miembros del Gobierno corporativo, la cual está prevista para junio de 2021. Por otro lado, si bien nuestros proveedores no reciben una capacitación semejante, se les informa sobre nuestras políticas y deben firmar nuestro Código de Conducta. En el capítulo de proveedores brindamos mayor detalle acerca de este tema.

Casos de falta ética

(205-3)

Durante el 2019, tuvimos 7 casos de falta ética:

- Un colaborador que realizó una falta en el procedimiento.
- Un colaborador que tuvo una falta de conflicto de intereses.
- 5 colaboradores que no pasaron la evaluación de seguridad.

Debido a nuestro gran compromiso con la ética e integridad, en todos estos casos de dio por finalizada la relación laboral entre el personal y nuestra compañía. Durante el 2020, tuvimos 34 casos de falta ética:

- 13 colaboradores fueron cesados ya que no pasaron la evaluación de seguridad o bien cometieron faltas al Código de Integridad.
- 13 colaboradores fueron amonestados por incumplir algún procedimiento, no usaron mascarilla o usaron equivocadamente su equipo de protección.
- 8 colaboradores fueron suspendidos al no respetar el distanciamiento social, o bien por incumplir algún procedimiento.

Si bien en el 2020 los casos de falta ética aumentaron de forma considerable, esto se debió en parte a las faltas por las nuevas medidas de seguridad adoptadas para protegernos de la COVID-19.

³ El franco suizo es la moneda de Suiza, su abreviatura es CHF, otras abreviaturas del franco suizo pueden ser Fr o SFr.



ii. Cumplimiento ambiental

(GRI 307-1, 103-1, 103-2, 103-3)

En SGS Perú llevamos a cabo el cumplimiento legal de manera exhaustiva y con precisión, tanto en términos jurídicos como en lo referente a la normativa ambiental. Es así que para el periodo 2019–2020 presentamos los siguientes cumplimientos y certificaciones relevantes en materia ambiental. Cabe señalar que no se ha identificado incumplimiento de las leyes o normativas en materia medioambiental.

Cumplimiento	Callao	Arequipa	Cajamarca
Declaración de manifiestos trimestrales	OK	OK	OK
Declaración anual de residuos ante OEFA	OK	OK	OK
Certificado de conformidad ambiental	OK	*	*
Reporte mensual al Municipalidad Provincial del Callao (MPC)	OK	*	*
Reportes semestrales y anuales a OEFA y PRODUCE	OK	OK	OK
Monitoreo ambiental legal	OK	OK	OK
Actualización de instrumento ambiental	OK	OK	OK

* Tanto los certificados de conformidad ambiental como el reporte mensual solo son solicitados por la Municipalidad del Callao. Para Arequipa y Cajamarca, estos no son exigibles.

iii. Cumplimiento socioeconómico

(GRI 419-1)

Durante 2018 y 2019 no hemos realizado ningún incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

La calidad de nuestros servicios



A. Beneficios que aportamos

(GRI 416, 103-1, 103-2)

i. Calidad

Los clientes confían en nuestras soluciones de inspección, ensayos y auditorías de tercera parte independiente para garantizar que sus productos, servicios y procesos cumplan con los últimos estándares de calidad.

ii. Productividad

Las soluciones de formación y outsourcing (externalización) garantizan que la productividad avance al mismo paso que el desarrollo organizacional de nuestros clientes. A corto plazo, ayudamos a aumentar la productividad subcontratando expertos del más alto nivel. A largo plazo, entregamos formación focalizada en el personal de nuestros clientes para que desarrollen sus habilidades.

iii. Seguridad

Ayudamos a las organizaciones a desarrollar sistemas de seguridad y salud efectivos para proteger a sus empleados, generar confianza en el consumidor y aumentar la confianza en las operaciones de la empresa. Además, apoyamos a nuestros clientes para que se adhieran a las mejores prácticas y cumplan con los reglamentos locales, nacionales e internacionales.

iv. Eficiencia

Las soluciones empresariales a medida ayudan a nuestros clientes a implementar procesos y sistemas para que las operaciones comerciales sean más rápidas, sencillas y eficientes.

v. Confianza

La reputación mundial de independencia e integridad de SGS nos permite crear confianza siempre que sea necesario. Proporcionamos soluciones transparentes e imparciales de inspección, ensayos, verificación y certificación, de forma que nuestros clientes puedan dar seguridad en sus productos, procesos, sistemas y servicios.

vi. Reducción del riesgo

Proveemos a los clientes de servicios independientes e imparciales que les permiten identificar, gestionar y reducir el riesgo. Nuestros expertos entregan soluciones aprovechando las capacidades de inspección y ensayos de SGS para verificar que las medidas de prevención estén establecidas. Asimismo, ayudamos en el cumplimiento de los estándares internacionales de gestión del riesgo en una amplia gama de industrias.

vii. Velocidad de salida del mercado

El cumplimiento de los requisitos de los mercados objetivo es clave para aumentar la velocidad de salida al mercado. Nuestros servicios de asesoramiento, ensayos y certificación ayudan a los clientes a superar los complejos retos de comprender y satisfacer las demandas de los consumidores en cualquier parte del mundo, independientemente de la industria o del sector.

viii. Sostenibilidad

Fomentamos la responsabilidad ambiental y reducimos el riesgo de corrupción en los proyectos de los clientes. Nuestros servicios ayudan a desarrollar instalaciones y producciones sostenibles, así como mejores entornos laborales y sociales.



B. Gestión de calidad

(GRI 416-1, 103-1, 103-2, 103-3)

La excelencia en el servicio es uno de los pilares de nuestra cultura organizacional. El 100 % de los servicios que brindamos se evalúa de acuerdo a lo solicitado por nuestros clientes, lo cual incluye evaluaciones de impacto en la salud y seguridad con el fin de hacer mejoras. En esa línea, nuestra gestión de calidad está basada en cuatro principios que caracterizan nuestro servicio y que son prioritarios en las relaciones comerciales de SGS:

- Estamos orientados al cliente
- Solucionamos problemas
- Atendemos con rapidez
- Lideramos en conocimiento técnico

Tal y como figura en nuestro Código de Integridad, todos los servicios de SGS deben de ejecutarse de manera profesional y honesta, de acuerdo con las políticas, estándares y métodos ya establecidos. Mantenemos la independencia en nuestro criterio y no cedemos ante presiones o influencias para modificar los resultados de las inspecciones, certificaciones, auditorías o pruebas llevadas a cabo por la empresa. Asimismo, documentamos detalladamente todas nuestras conclusiones y nunca emitimos un informe o certificado cuyo contenido sea falso o incorrecto.

i. Procedimientos de gestión

Contamos con un comité y diversos procedimientos que apoyan la gestión de calidad de nuestros servicios. Estos se encuentran enumerados a continuación:

Comité de Certificación

Para gestionar adecuadamente este pilar contamos con un Comité de Certificación, también llamado Comité OCP. Está conformado por un grupo de representantes de las partes significativamente interesadas, proveedores, consumidores (usuario o cliente) y expertos en la evaluación de la conformidad cuya función es el desarrollo de políticas referentes a la imparcialidad de sus actividades de certificación, atención de apelaciones, resolución de aspectos técnicos y otros temas en los que sea necesaria su participación. Aplica para todos los servicios de certificación que brindamos en SGS Perú.

Gestión de riesgos de calidad

Contamos con un procedimiento para gestionar nuestros riesgos de calidad. Este procedimiento tiene el propósito de establecer la metodología para identificar, analizar, evaluar y dar tratamiento de forma continua a los riesgos y oportunidades en nuestros procesos, especialmente cuando estos pueden influir en la capacidad de brindar servicios conformes a lo previsto en el sistema de gestión de calidad y antisoborno. Para llevarlo a cabo, tenemos en cuenta los diferentes factores internos y externos capaces de generar un peligro u oportunidad en relación con las actividades de ensayo, inspección o certificación. Asimismo, además de lo ya mencionado en referencia a los riesgos, monitoreamos continuamente nuestras actividades para asegurarnos que nuestros procesos se estén desarrollando de forma eficaz.

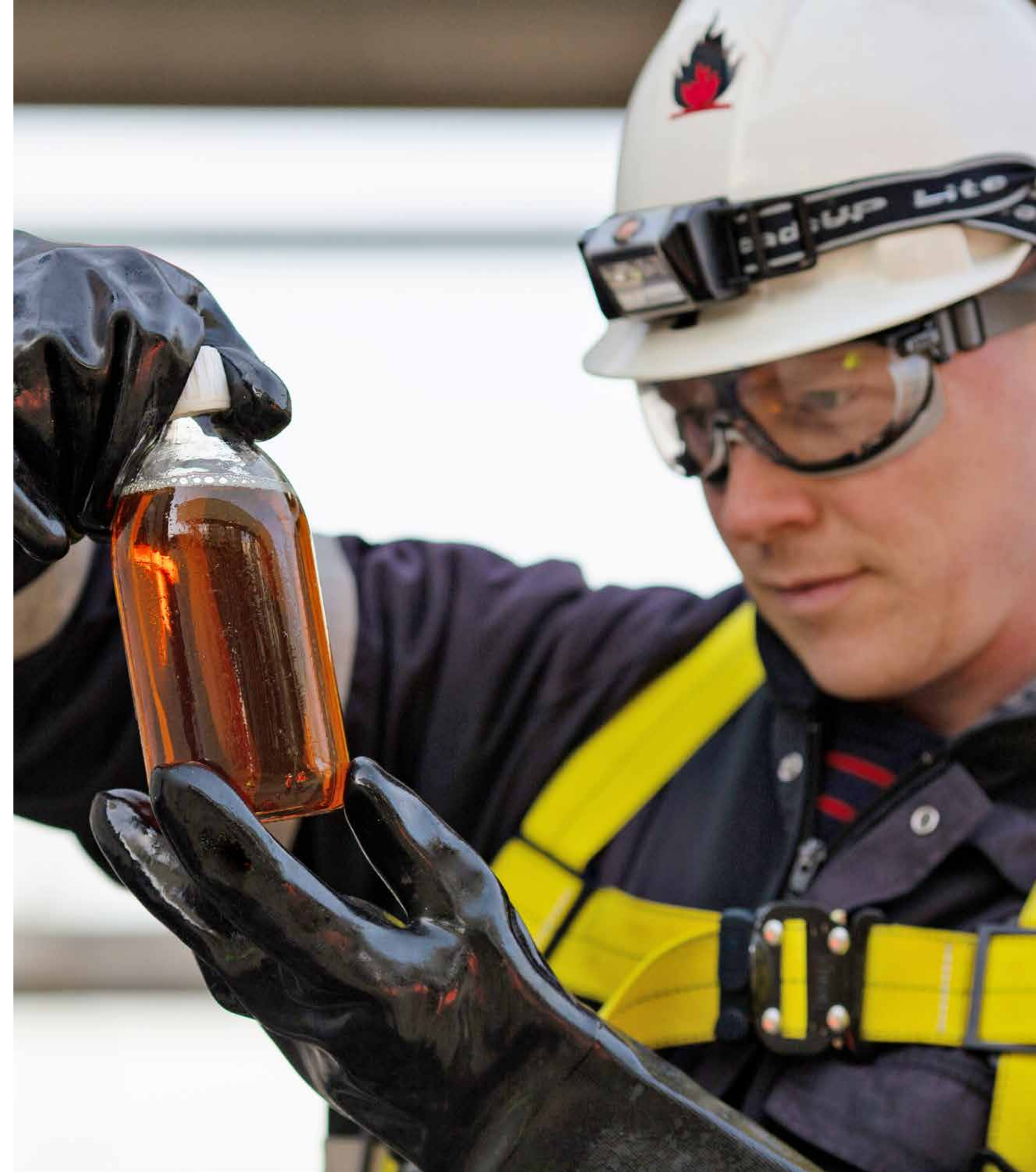
Procedimiento de cadena de custodia

El objetivo de este procedimiento es garantizar la integridad de las muestras desde el inicio del trabajo o recepción de las mismas hasta el reporte de resultados y almacenaje. Este se realiza para la toma de muestra ambientales.

Procedimiento de auditorías e inspecciones

Este procedimiento establece los lineamientos para la planificación y desarrollo de auditorías internas e inspecciones presenciales, remotas o mixtas. La auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado que tiene el propósito de obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión del cumplimiento de los criterios establecidos. El equipo auditor está conformado por un auditor líder junto a sus asistentes. De ser necesario, se solicita la participación de un experto técnico interno o externo. Asimismo, de ser requerido se subcontratarán los servicios de un auditor externo.

El equipo auditor se basa en los criterios de auditoría y normativas adicionales para la evaluación respectiva: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, Leyes, NTP-ISO/IEC 17065, NTP-ISO/IEC 17020, NTP-ISO/IEC 17025, directrices, políticas, reglamentos, procedimientos, entre otros.





(GRI 416-1, 103-2, 103-2, 103-3)

Calificación y supervisión del personal del organismo de inspección.

Este tiene la finalidad de identificar las necesidades de formación del personal de inspección y evaluar su desempeño.

Gestión de no conformes.

Este procedimiento establece las actividades a seguir para identificar, registrar y tratar los trabajos de ensayo no conformes⁴ generados durante una inspección, supervisión, ensayo o certificación. Esto se extiende para incluir los productos y/o servicios que se hallen en la misma situación de no conformidad. Cabe señalar que reconocemos este mecanismo como una herramienta para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Atención de reclamos, quejas y apelaciones.

Este procedimiento se ocupa de atender a los clientes y partes interesadas (proveedores, población local, comunidad, etc.) externos e internos a nuestra organización en lo que respecta a quejas y apelaciones, además de establecer el mecanismo para el seguimiento de las acciones implementadas en la solución de los mismos. Todo reclamo, queja o apelación será tratado sin discriminación alguna. Los medios para recibirlos son los siguientes:

- De manera no presencial: vía telefónica, correo directo al ejecutivo comercial o por la web <https://www.experienciasgs.pe/>, car-

ta simple, notarial, oficio a su contacto de la unidad de negocio, recepción, call center de SGS, redes sociales (opción 'Contáctate con nosotros').

- De manera presencial, mediante hojas de reclamaciones. Cada atención tiene una identificación única para asegurar la trazabilidad y se registra en el aplicativo Zoho, el cual genera una alerta de acuse recibo del reclamo y lo envía al correo del cliente.

Acciones correctivas y oportunidades.

Supone identificar, analizar, evaluar y controlar las disconformidades, observaciones y oportunidades referentes al sistema de gestión de calidad, antisoborno, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente a través de la determinación de acciones correctivas/inmediatas, seguimiento para asegurar su implementación y verificar su eficacia.

Estamos comprometidos con la generación de solicitudes de acciones correctivas y preventivas, así como establecer la aplicación de este procedimiento como una herramienta en la mejora continua de los procesos que se desarrollan en la organización.

⁴ Trabajo de ensayo no conforme 1: Trabajo de ensayo o resultado de ensayo que no es conforme con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, con los procedimientos de ensayo o con los requisitos acordados con el usuario.

C. Nuestros servicios

(GRI 102-2, 102-6)

Como mencionamos en el capítulo anterior, ofrecemos nuestros servicios en 11 grandes sectores a través de las líneas de negocio mencionadas a continuación.

i. Agricultura y alimentos

Ofrecemos soluciones innovadoras de seguridad, calidad y sostenibilidad para su cadena de suministro.

Los consumidores de nuestros clientes quieren garantías en cada etapa del proceso de producción de alimentos. Nuestros servicios generan confianza, reducen el riesgo y mantienen la eficiencia a través de la diversidad de la agricultura y las cadenas de suministro. Ofrecemos soluciones digitales (nuevas y tradicionales) para agroquímicos, semillas, biocombustibles, fertilizantes, alimentos y silvicultura; añadimos valor en todos los sectores mediante el uso de la última tecnología para aumentar la eficiencia y ayudar a los clientes a trabajar de forma más inteligente. Desde la producción primaria hasta el consumo final, asistimos en el cumplimiento de la legislación, el almacenamiento correcto, envío, embalaje y distribución, así como en la inspección de productos de importación y exportación. La experiencia de SGS protege la integridad de las marcas de nuestros clientes evaluando la calidad, creando valor y asegurando cadenas de suministro globales, seguras y sostenibles.

Nuestros servicios en este sector incluyen:

- Gestionar riesgos: hacer mejores negocios y cumplir sus obligaciones con soluciones independientes o integradas para cada aspecto de sus cadenas de suministro agrícola y alimentario.
- Proteger a los consumidores: desde el punto de producción primaria al de procesamiento o entrega de custodia.
- Cumplir legislación compleja: incluye normas y reglamentos locales, regionales, nacionales e internacionales para la producción y comercialización de alimentos y materia prima agrícola.
- Asegurar un almacenamiento, envío, envasado y distribución en condiciones correctas: de las materias primas e ingredientes y productos alimentarios.
- Garantizar la calidad y la seguridad a lo largo de las diferentes cadenas de suministro: esto incluye sustancias alimentarias crudas y semiprocesadas, así como productos finales en todos los principales segmentos alimentarios.

ii. Bienes de consumo y venta minorista

Generamos confianza a lo largo de la cadena de suministro.

Garantizamos que lleguen a los consumidores mercancías confiables, éticas y respetuosas del medio ambiente tales como aparatos electrónicos, textiles, calzado, juguetes, muebles, artículos para el hogar, joyería de moda y cosméticos.

Para los bienes de consumo y venta minorista, ayudamos a garantizar que la cadena de suministro y los productos que compran y/o venden nuestros clientes se ajusten a la normativa. Para ayudarlos a cumplir estos requisitos, contamos con expertos que ofrecen una completa gama de servicios a fabricantes, importadores, exportadores y minoristas para sus consumidores.

Ayudamos a mitigar riesgos, mejorar la eficacia y asegurar la conformidad con los requisitos contractuales o reglamentarios en toda la cadena de suministro. Ofrecemos una amplia y detallada visión de los bienes de consumo y la venta minorista para ayudar a nuestros clientes a crear un negocio más sólido y resistente, con la posibilidad de crecer y superar a su competencia.

iii. Certificación

Nuestros servicios de certificación permiten demostrar que los productos, procesos, sistemas y/o servicios cumplen con las normas y reglamentos nacionales e internacionales.

ISO 9001 - Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad

La ISO 9001 documenta los procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr objetivos y políticas de calidad. Está basada en ocho principios de gestión de calidad. Asimismo, esta norma define el modo en el que una organización funciona para cumplir con los requisitos de sus clientes y accionistas. También ayuda a las organizaciones a desarrollar y mejorar el rendimiento, y demostrar altos niveles de calidad de servicio. Nosotros brindamos el servicio de auditoría a la norma ISO 9001:2015. Ofrecemos, además, una amplia gama de servicios complementarios: cursos de formación sobre la norma ISO 9001, evaluación de carencias respecto a la misma, soluciones de auditoría con criterios de rendimiento de calidad específicos, y soluciones para la mejora de procesos.

Es importante recalcar que, a nivel mundial, somos la primera certificadora de este ISO; a nivel local, mantenemos el liderazgo con un 45 % de empresas certificadas.





(GRI 102-2, 102-6)

ISO 14001 – Certificación de Gestión Medioambiental

Esta norma consigue que las empresas puedan demostrar que son responsables y se hallan comprometidas con la protección del medio ambiente.

Ofrecemos cursos de formación para ayudar a comprender las exigencias de la ISO 14001:2015, así como el razonamiento basado en riesgos. Nuestros expertos pueden llevar a cabo un análisis de las carencias respecto a lo que exige la norma. Se proporciona asistencia estructurada para resaltar hasta qué punto los controles y sistemas existentes cubren las exigencias de la normativa, o bien para elaborar un plan de implementación cuando sea necesario.

ISO 45001 – Sistemas de Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo (OHSMS)

Este es el nuevo estándar internacional para un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo. Aunque es similar al OHSAS 18001⁵, la norma adopta la estructura de nivel superior de todos los estándares de sistemas de gestión ISO nuevos y revisados.

Nosotros proporcionamos formación en sensibilización para ayudar a comprender los requisitos de la ISO 45001, el razonamiento con base en riesgos y el refuerzo del liderazgo. Bajo solicitud, podemos proporcionar un análisis de carencias, el cual puede usarse para resaltar los cambios necesarios para migrar de la certificación OHSAS 18001 a la ISO 45001.

ISO 27001 – Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información

Con la norma ISO/IEC 27001:2013, puede demostrar la integridad de sus datos y sistemas ante clientes reales y potenciales, proveedores y accionistas. También puede dar lugar a nuevas oportunidades de negocio con clientes preocupados por la seguridad; puede mejorar la ética de los empleados y fortalecer la noción de confidencialidad en todo el lugar de trabajo. Finalmente, permite reforzar la seguridad de la información y reducir el riesgo de fraude, pérdida y divulgación de datos.

Ayudamos a nuestros clientes a cumplir con la norma de manera eficiente y rentable. Además, somos la única certificadora que cuenta con un equipo local altamente calificado para brindar la auditoría ISO 27001.

ISO 50001 – Certificación de Sistemas de Gestión de Energía

La norma ISO 50001 establece un marco internacional para el suministro, uso y consumo de energía en organizaciones industriales, comerciales e institucionales. Nosotros ayudamos en el proceso para obtener la certificación de la norma ISO 50001, con formación, evaluación de las deficiencias y auditorías de certificación.

FSSC 22000 – Certificación del Sistema de Seguridad Alimentaria

La FSSC 22000 se basa en la norma ISO 22000 de sistemas de gestión alimentaria de amplio reconocimiento, el Programa de Requisitos Previos (PRP) pertinente del sector y los requisitos adicionales definidos por la FSSC. Ofrecemos una amplia gama de servicios FSSC 22000, incluidas las auditorías y la certificación, para que nuestros clientes puedan cumplir con los requisitos de la iniciativa y las normas de certificación de seguridad alimentaria relacionadas. Como el mayor proveedor a nivel mundial de la certificación FSSC, ofrecemos un servicio que utiliza una amplia red de auditores con un alto nivel de formación y capacitación con conocimientos específicos del sector.

ISO 13485

La norma ISO 13485, actualmente ISO 13485:2016, refiere al sistema de gestión de calidad aplicable para dispositivos médicos. La certificación demuestra el compromiso de satisfacer las necesidades de los clientes y respalda la conformidad reglamentaria en muchas jurisdicciones.

Nuestra amplia gama de aprobaciones normativas, la aprobación del Organismo de Acreditación del Reino Unido (UKAS) y los estrechos vínculos con las autoridades médicas nos permiten satisfacer los requisitos de certificación de manera eficaz.

Proporcionamos una amplia gama de soluciones para ayudar a nuestros clientes a mantenerse a la vanguardia en temas de desarrollo y garantizar una transición transparente y fluida desde su certificación ISO 13485:2003 actual. También ofrecemos cursos de formación para auditores internos, auditores principales y concienciación para ayudar a comprender los requisitos de la norma ISO 13485:2016 y el razonamiento con base en riesgos.

FSC Certificación de la Gestión Forestal

La certificación FSC garantiza que los productos tienen su origen en bosques bien manejados y proporcionan beneficios ambientales, sociales y económicos. Una certificación de gestión forestal acreditada por el Consejo de la Administración Forestal FSC™ de SGS garantiza que la madera procede de bosques gestionados de manera conforme con los estándares sociales, económicos y medioambientales correctos.

La colaboración con SGS para la certificación de la gestión y los productos forestales conlleva procesos operativos y capacitaciones técnicas mejores, cadenas de suministro más uniformes y conformes con la legislación y relaciones más sostenibles con los clientes, lo que supone ventajas competitivas y rentabilidad.

BRC – Norma Mundial de Seguridad Alimentaria

Se trata de un estándar mundial para la seguridad de los alimentos creado por el British Retail Consortium (Consortio Británico de Minoristas). Hemos recibido la aprobación del BRC para ofrecer auditorías de certificación. La norma de este organismo está reconocida por la Iniciativa Mundial de Seguridad Alimentaria (GFSI), programa destinado a armonizar las normas internacionales de seguridad alimentaria con el apoyo de los principales minoristas y fabricantes de alimentos en todo el globo. El reconocimiento de la GFSI significa la posibilidad de utilizar la norma mundial BRC para cumplir los requisitos de estos agentes principales bajo un solo sistema de gestión de seguridad alimentaria, el cual se halla reconocido internacionalmente.

ISO 22000 – Seguridad Alimentaria

La certificación cubre todos los procesos de la cadena alimentaria que tienen consecuencias en la seguridad del producto final. La norma especifica los requisitos para un sistema integral de gestión de seguridad alimentaria, así como la incorporación de los elementos de las buenas prácticas de fabricación (GMP) y análisis de peligros y puntos críticos de control (APPCC). Este estándar de seguridad alimentaria reconocido internacionalmente puede ser utilizado por todas las organizaciones de la cadena, desde las que trabajan en el sector agrícola y ganadero hasta los servicios de alimentación, pasando por el procesamiento, transporte, almacenamiento, envasado y venta al por menor.

Nosotros certificamos la ISO 22000:2018, o ayudamos a hacer la transición, apoyamos con todo lo que implica, desde las auditorías a la implementación y la formación.

Norma y Certificación de la Cadena de Custodia (CDC) de Productos Forestales (FSC)

Con la certificación de la cadena de custodia, cualquier persona en cualquier lugar del mundo puede determinar rápidamente el origen de sus productos forestales y los procesos por los que han pasado. Desempeña un papel muy importante a la hora de garantizar la trazabilidad de la madera desde su origen a lo largo de toda la cadena de suministro. Nosotros podemos llevar a cabo auditorías integradas con normas de cadena de custodia y programas de gestión de bosques (GB) distintos. Nuestra red internacional trabaja conforme a los términos de las licencias otorgadas por FSC™, PEFC™ y SFI™.

5 OHSAS 18001 es una norma británica reconocida internacionalmente que establece los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en aquellas organizaciones que voluntariamente lo deseen.

iv. Ciencias Biológicas.

Salvaguardar la calidad y eficacia de los medicamentos.

En la industria farmacéutica, biofarmacéutica y de dispositivos médicos, los productos deben cumplir con todas las regulaciones nacionales e internacionales, así como con las mejores prácticas de industriales.

Una de las áreas de negocio más fuertemente regulada es la de desarrollo, ensayo y distribución de medicamentos y dispositivos médicos. Por ese motivo, proporcionamos los conocimientos y recursos necesarios para explorar las complejidades de los mercados de este sector. Somos con frecuencia el socio preferente para las 20 principales empresas de farmacia y biotecnología, y disponemos de una situación privilegiada para ayudar a nuestros clientes:

- Que sus productos lleguen al mercado de forma rápida, segura y precisa.
- Seguir las mejores prácticas y cumplir con las regulaciones nacionales e internacionales.
- Obtener una asistencia esencial en cada fase del ciclo de desarrollo de medicamentos. Nuestra exhaustiva gama de soluciones incluye la investigación clínica, caracterización, verificación, certificación y auditorías, así como pruebas para el lanzamiento de productos.
- Tenemos una de las mayores redes de laboratorios analíticos por contrato del mundo, con personal operativo y científico cualificado y experimentado. También ofrecemos tres unidades de Fase I y oficinas de gestión de ensayos clínicos en toda Europa y Estados Unidos.
- Ofrecemos soluciones de certificación y pruebas para productos de bienestar, salud y belleza, incluidos los complementos dietéticos y nutricionales disponibles en farmacias.
- Brindamos capacitación de personal. Nuestros servicios de formación cubren las 3 áreas principales de (i) productos farmacéuticos, (ii) dispositivos médicos y (iii) salud, belleza y bienestar. Nuestros cursos se han adaptado a necesidades exactas y pueden realizarse en las instalaciones del cliente o en cualquier otra ubicación. Ofrecemos incluso formación en Internet, lo que permitirá a los estudiantes asistir a los cursos según su propio ritmo y horario.

v. Comercio

Nos consideramos un proveedor neutral e independiente que ayuda a crear confianza entre los socios comerciales. Certificamos

que los productos cumplen las leyes, reglamentos, normas, estándares, requisitos de importación/exportación, reglamentos de seguridad, composición química, durabilidad e impacto ambiental.

Inspeccionamos, probamos y verificamos que los productos básicos adquiridos en otra zona del planeta posean la calidad y cantidad especificadas. Ofrecemos el control y la garantía independiente que permite a bancos y al mundo financiero dar préstamos y cartas de crédito a los operadores comerciales, evaluando y garantizando de forma independiente que los bienes comercializados son lo que los socios esperan que sean, y están en la cantidad especificada.

También ayudamos a los países a gestionar el control de importaciones y exportaciones, especialmente aquellos que se encuentren en proceso de expandir su infraestructura institucional. Ofrecemos inspecciones de conformidad en la salida o el destino, esto es, servicios de valoración que permiten mantener un flujo comercial sin incidentes dentro y fuera de sus fronteras; otorgamos información independiente y sólida respecto a los aranceles de importación y exportación. En este proceso ayudamos a que los flujos comerciales mundiales sigan funcionando del modo más eficaz y justo posible.

vi. Construcción.

Garantizamos seguridad y funcionamiento en el lugar donde vivimos.

Utilizamos nuestra experiencia para ayudar a los clientes a minimizar el impacto de sus operaciones en el medio ambiente y en la sociedad en general. Apoyamos en la implementación de programas, presupuesto, seguridad del emplazamiento y logística mediante el uso de modernas herramientas de virtualización de activos. Además, llevamos a cabo la evaluación de riesgos, la supervisión y la gestión de proyectos en todo tipo de construcción. Asimismo, aseguramos la calidad en toda la cadena de suministro mediante la realización de pruebas químicas y físicas de los servicios de materiales y la realización de auditorías de instalaciones, residuos y energía. Nuestros sistemas de gestión de activos se basan cada vez más en la tecnología de sensores en tiempo real, la cual supervisa los defectos y comportamientos de las estructuras.

Hay pocas industrias tan complejas y competitivas como la construcción. Esta actividad involucra una combinación de muchos proyectos pequeños, lo que supone una realización simultánea de tareas como:

- Planificación: es una parte crucial del proceso de gestión continua del proyecto. El impacto ambiental de un trabajo, su programación, presupuestos, la seguridad del emplazamiento, la disponibilidad y la entrega de materiales de calidad, el personal, la logística, las molestias para el público general, la conformidad

con los estándares locales y nacionales, son aspectos que deben tenerse en cuenta.

- Escucha y propuesta de soluciones basadas en servicios contrastados: con nuestra larga experiencia y amplios conocimientos en la construcción y la ingeniería asociada, tenemos un amplio abanico de servicios para ofrecer soluciones completas a sus proyectos, en plazos y sin sobrecostes, de forma segura y cumpliendo sus requisitos.
- Participación temprana en el ciclo de vida del proyecto: realizamos evaluaciones de factibilidad y riesgo de la construcción, así como estudios de gestión.

También tenemos una serie de servicios dedicados exclusivamente a los materiales: pruebas químicas y físicas de longevidad y certificación.

Del mismo modo, contamos con otro grupo de servicios para la construcción en lo referente a equipos, herramientas y maquinaria utilizada en el sitio de obra. Utilizamos el sistema de gestión de activos AHEAD⁶ para controlar los activos. Además, si compra o vende maquinaria podemos certificar productos nuevos y usados, desde martillos neumáticos hasta volquetes.

vii. Energía

Procesos energéticos convencionales y renovables.

A medida que el sector de la energía evoluciona para satisfacer las nuevas necesidades y expectativas del mercado, además del cumplimiento de las nuevas regulaciones, SGS ofrece una cartera de servicios centrados en la eficiencia, la optimización, la integridad de los activos y la innovación. Asimismo, apoyamos en todo el sector energético con una amplia gama de inspecciones independientes, auditorías y servicios de mejora de negocios. Cualquiera que sea la industria (petróleo, gas, carbón, energía eléctrica o renovable), ofrecemos soluciones a nuestros socios. Hacemos posible que cada cliente evalúe y gestione mejor el riesgo en sus operaciones. En renovables, realizamos evaluaciones sobre sostenibilidad en energía hidroeléctrica, eólica y solar. Nuestras soluciones ayudan a innovar para encontrar la energía del mañana.

Poseemos conocimientos específicos en las siguientes áreas:

- Industria petrolífera: ayudamos a compañías distribuidoras, refinerías, almacenistas independientes, empresas de oleoductos, distribuidores mayoristas, transportistas de combustible y ventas a usuarios finales en gasolineras. Nuestros inspectores independientes verifican y validan todos los aspectos, desde la calidad del combustible hasta los niveles de existencias.

⁶ AHEAD (De la palabra en español: ADELANTE) le ofrece un sistema avanzado de seguimiento del estado de los procesos, que analiza y evalúa de forma inteligente el rendimiento de los activos de planta sobre una base continua y preventiva. AHEAD, una herramienta global y eficaz, le ayuda a conseguir y a medir la conformidad con estándares de excelencia operativa, con el fin último de utilizar mejor los activos, optimizar la calidad del producto y reducir costes operativos.



- Industria del gas: SGS aporta beneficios en la extracción de gas natural o la fabricación de gas de carbón, y también en distribución y ventas. Por ejemplo, nuestros servicios integrales de laboratorio pueden probar su composición, realizar la calibración de buques de gas natural licuado (GNL). Si el cliente necesita un muestreador portátil de GNL y sondas de prueba, tenemos el equipo y el personal calificado para ello.
- Sector de energía eléctrica: ayudamos a simplificar y optimizar el proceso. Tenemos una amplia gama de servicios que van desde la generación de energía hasta el análisis de riesgo.
- Industria del carbón: disponemos de una amplia variedad de servicios en este rubro. Por ejemplo, realizamos inspecciones de carga y buques, medición del inventario en pila, inspección visual y de equipos, muestreo tradicional y mecánico, análisis del carbón, además de suministrar una serie de instalaciones de laboratorio en planta y externalizadas para el sector.
- Energías renovables: todos nuestros servicios relacionados con la energía pueden utilizarse de forma independiente o bien ampliando los métodos y procesos de trabajo en uso. Es importante mencionar que la energía renovable es uno de los temas más candentes en todo el mundo. Abarca las compañías de energías renovables y sostenibles tales como la hidroeléctrica, eólica y solar, así como la fabricación, distribución y venta de combustibles alternativos.

viii. Fabricación industrial.

Hacemos que los negocios sean más productivos y rentables.

Nuestra experiencia técnica permite a los fabricantes desarrollar su productividad, seguir las mejores prácticas, racionalizar los procesos operativos y logísticos.

La fabricación industrial cubre una amplia variedad de ámbitos comerciales: desde productos farmacéuticos hasta maquinaria agrícola, vehículos aeroespaciales y automoción, entre muchos otros. La fabricación es siempre compleja, requiere de una gran atención a los estándares y reglamentos, a la legislación sobre calidad, salud y seguridad, y a menudo debe alinearse con los reglamentos internacionales.

SGS otorga servicios tales como prueba de materiales, certificación de productos, metalurgia y diseño de procesos, asistencia en

planta, control de calidad y certificación de sistemas de gestión. Garantizamos que los productos y los procesos estén conformes a los reglamentos vigentes en su ámbito de fabricación específico, y ayudamos a los clientes a verificar que cumplen íntegramente con la legislación.

ix. Medio ambiente

Se trata de una prioridad en la agenda de los gobiernos y la sociedad civil y probablemente lo será durante mucho tiempo. Su importancia aumenta continuamente en los negocios y la toma de decisiones de compra, en la legislación, los estándares y reglamentos.

Ofrecemos pruebas, muestreos, inspecciones, certificaciones, verificaciones, y una amplia gama de soluciones especializadas para ayudarle a minimizar su impacto ambiental. Ayudamos en todos los aspectos de sus responsabilidades medioambientales, que incluyen:

- Aire: ofrecemos una serie de muestreos altamente especializados del aire ambiente y del aire interior, in situ o en uno de nuestros laboratorios especializados.
- Suelo: ofrecemos una serie de servicios de perforación medioambiental, de muestreo de suelos y sedimentos y de geotécnica.
- Agua: realizamos muestreos y análisis independientes de aguas superficiales, freáticas, industriales, residuales y mucho más.
- Residuos: le ayudamos a evaluar, controlar, limitar y gestionar sus productos residuales.
- Cambio climático: desde pruebas de microcontaminantes a la garantía del cumplimiento de nuevos reglamentos sobre emisiones de gases de efecto invernadero. Ayudamos a entender y optimizar la relación con el medio ambiente y a cumplir con los estándares medioambientales.

x. Minería

Contamos con servicios eficaces para mejorar la velocidad del mercado, gestionar los riesgos y maximizar el retorno. Somos un socio estratégico en la industria minera que ofrece pruebas, ingeniería de procesos, tecnología y soporte comercial, así como servicios para optimizar la producción. Entregamos soluciones sostenibles a través de la exploración, la producción, las aplicaciones industriales,

el desmantelamiento y cierre. Ayudamos a mejorar el valor de los activos y optimizar las recuperaciones en minerales industriales, la extracción de metales preciosos y básicos.

Como socio estratégico, proporcionamos pruebas y ensayos, tecnología, servicios comerciales y consultoría para que el cliente tenga una mayor eficiencia y crecimiento, así como un aumento en la rapidez de llegada al mercado y una reducción en los riesgos.

Para cumplir con los retos de este sector tan dinámico, ampliamos constantemente nuestra oferta de servicios en nuestra red mundial de expertos, con lo que ofrecemos una ventaja frente a la competencia en cada una de las fases:

- En la fase de exploración, ofrecemos pruebas de geoquímica, cálculo de recursos e informes técnicos, geometalurgia, estudios de ámbito de acción y desarrollo de diagramas de flujo, pilotado y servicios medioambientales.
- Para las minas en fase de inicio y operativas, tenemos un conjunto integral de servicios que abarcan laboratorios in situ, tratamiento de aguas, puesta en marcha y asistencia operativa in situ, consultoría de procesos, eliminación de cuellos de botella, optimización de los equipos y sistemas expertos.
- En las etapas de viabilidad y preproducción, nuestros expertos técnicos combinan la experticia en metalurgia con nuestra experiencia en el diseño e ingeniería de plantas para la entrega de soluciones efectivas, probadas y rentables para la mejora de instalaciones a pequeña escala, actualizaciones y proyectos en zonas no urbanizadas e industriales.
- Nuestros servicios de toma de muestras e inspección apoyan tanto a los compradores como a los vendedores de cargas de alto valor. Llevamos a cabo inspecciones de los buques y sus cargas, pruebas y ensayos de equipos de seguimiento de pilas, materiales y análisis comerciales.
- Además de proporcionar un amplio espectro de servicios de prueba, ensayos y análisis estándar, podemos suministrar laboratorios móviles de última generación en cualquier lugar del mundo, e incluso instalar al personal necesario para las instalaciones in situ del cliente.



(GRI 102-2, 102-6)

xi. Petróleo y gas

Soluciones innovadoras que se añaden a la cadena de valor.

La industria petrolífera y del gas busca constantemente una mayor eficiencia. Por ello desarrollamos una cartera completa de servicios a lo largo de toda la cadena de valor. Damos asesoramiento independiente a nuestros socios tanto en el sector *upstream* como en el *downstream*⁷. Entregamos soluciones a medida en exploración, extracción, refinación, logística y venta al por menor de petróleo, gas y otros hidrocarburos. Nuestros valores principales están firmemente establecidos, con especial hincapié en materia de salud y seguridad, innovación y confianza. En una industria que está experimentando un cambio radical, optimizamos el uso de la analítica de datos. Nuestro asesoramiento especializado y conocimiento apoyan actividades *upstream* tales como la consultoría del subsuelo, la medición y las soluciones de prueba de pozos. Por su parte, los servicios *downstream* de SGS apoyan la logística comercial y la venta al por menor, así como los combustibles innovadores a través de la entrega de procesos optimizados para el comercio global.

xii. Productos químicos

Innovación y eficiencia para todo tipo de productos, desde perfumes hasta pinturas.

Las empresas químicas confían en nuestros servicios para reducir el riesgo y eliminar los peligros potenciales para la salud. Garantizamos la calidad de los componentes químicos, la seguridad y el cumplimiento de los productos. Operamos utilizando puntos de referencia establecidos (benchmarks), estándares internacionales y técnicas para mejorar la productividad y la eficiencia a través de la formación, servicios de optimización y programas que cubren todo el ciclo de vida de los proyectos.

En SGS ofrecemos una gama integral de servicios a nuestros socios en el sector de productos químicos industriales. Ayudamos a los clientes con la formación de su personal, mejoramos la motivación, productividad y confianza en su propia trayectoria profesional. Asimismo, si necesita personal adicional, disponemos de un grupo de personas que incluye desde operarios con experiencia a científicos calificados.

También colaboramos para probar, inspeccionar, verificar y certificar productos químicos concretos, y ayudamos a gestionar el negocio de nuestros clientes sin incidentes, de forma rentable y eficaz. Empleamos servicios de gestión para la integridad de los activos, programas de optimización LEAN⁸, servicios para todo el ciclo de vida de los proyectos y asistencia técnica.

xiii. Salud y seguridad

El bienestar y la seguridad de los empleados merecen el máximo interés. Como suele decirse, las personas son nuestro activo más importante. Además de cuidar directamente a su propio personal, un buen conjunto de políticas QHSE⁹ tendrá un efecto adicional: protegerá a colaboradores, familiares, empleadores, clientes, proveedores, población vecina y otros miembros del público a los que afecta el entorno de su lugar de trabajo. En SGS asesoramos y formamos en una serie integral de asuntos relacionados con la calidad, salud, seguridad y medio ambiente. Conocemos perfectamente la legislación local y los estándares internacionales tales como ISO 31000¹⁰ y REACH¹¹. Ayudamos con la higiene laboral o industrial, y mejoramos la calidad del aire en el espacio de trabajo, además de reducir los niveles de polvo, ruido, vibraciones, diligencia debida técnica y sustancias peligrosas. También somos expertos en auditorías medioambientales y sostenibilidad económica y social.

xiv. Sector público

Facilitar el comercio y el desarrollo sostenible, proteger a la sociedad contra el fraude y la delincuencia económica.

Actuando a nivel nacional, regional o local, nuestra colaboración significa un mejor rendimiento, mejores servicios para usuarios y consumidores finales del sector público. Ofrecemos en todo el mundo una cartera integral de servicios para ayudar a gobiernos, instituciones y administraciones a mantener sus compromisos con la sociedad civil. Nuestros servicios están personalizados para adaptarse a los requisitos del cliente. No podemos reemplazar infraestructuras públicas, pero nos integramos en ellas, las mejoramos y ayudamos a reforzar las normativas y procesos vigentes, de forma independiente o como parte de un paquete más amplio. Buscamos ayudar, y como ejemplo de nuestros conocimientos en el ámbito de la administración pública podemos citar:

- Gobierno electrónico: nuestras soluciones de gobierno electrónico cubren casi todos los aspectos de la vida cotidiana. Los servicios financieros incluyen desde sistemas de impuestos directos e impuestos sobre el consumo hasta el control de cambio de divisas (CEPECS). También aplicamos sistemas de gestión aduanera para facilitar el comercio internacional y ofrecemos servicios de valoración como ValiTrade y ValuNet, herramientas de seguimiento como TransitNet y evaluaciones de diversas ONG.
- Calidad, salud, seguridad y medio ambiente (QHSE): los usuarios finales, el público en general y los grupos de interés necesitan ver cómo se implementan y supervisan los criterios QHSE en la vida diaria de la organización y sus actividades. Poseemos un amplio abanico de sistemas de gestión de calidad y soluciones para la salud, seguridad y medio ambiente, adaptados a sus necesidades y ampliamente certificados según normas reconocidas en todo el mundo (por ejemplo, el ISO).
- Seguridad vial y gestión de vehículos: la mejora de la seguridad vial ofrece todo lo necesario para proteger a los usuarios del transporte, desde la calibración de dispositivos de control (como radares) a la inspección de vehículos, gestión de datos, redacción de informes, exámenes de conducción y matriculación de vehículos. Nuestras soluciones de seguridad también se extienden a la gestión e implementación de sistemas de tráfico, y a la homologación de semáforos (ensayos de tipos).

7 La actividad petrolera se divide en 1) Upstream: exploración y producción; 2) Midstream: transporte del petróleo crudo y gas; y 3) Downstream: refinación de petróleo crudo, tratamiento del gas, transporte, distribución y comercialización de los productos derivados.

8 La metodología Lean (apoyar) es una forma innovadora de gestionar los procesos de una empresa. Su objetivo es eliminar actividades que no aportan valor, para así poder obtener un producto o servicio de mayor calidad y que mejore la experiencia de los clientes

9 Se refiere a políticas corporativas relacionadas con la Calidad, la Salud, la Seguridad y el Medio Ambiente, al igual que el Programa de cumplimiento.

10 La ISO 31000 es una norma internacional que ofrece las directrices y principios para gestionar el riesgo de las organizaciones. Esta norma provee de una serie de técnicas para la identificación y evaluación de riesgos, tanto positivos como negativos.

11 Son las siglas en inglés del sistema de registro, evaluación, autorización y restricción de sustancias y preparados químicos (Registration / Registro, Evaluation, Authorisation / Autorización and restriction of Chemicals / restricción de sustancias químicas).

(GRI 102-2, 102-6)

xv. Servicios de formación

Proporcionamos soluciones innovadoras de aprendizaje y desarrollo que abarcan múltiples áreas y sectores ajustados a sus necesidades. Nuestros cursos se imparten de forma presencial y a distancia, lo cual garantiza que se consigan los objetivos de formación independientemente de dónde se encuentre.

Contamos con la experiencia contrastada de haber impartido formación virtual, a distancia, in situ y pública, así como formación mixta para organizaciones reconocidas y las mayores empresas del mundo. Al poder contar con expertos en cada una de las materias, nuestra formación va más allá de la teoría: ofrecemos valiosos puntos de vista del mundo real.

xvi. Sostenibilidad

Durante décadas hemos ofrecido soluciones y servicios de sostenibilidad a empresas y organismos de todo el mundo. Fomentamos el respeto al medio ambiente, ejercer un impacto positivo en la sociedad y lograr una mayor sostenibilidad económica, a través de:

- **Mejorar su responsabilidad medioambiental:** tenemos una cartera integral de servicios de prueba, verificación, certificación, consultoría y formación (por ejemplo, podemos verificar el comercio de emisiones de CO2). Asesoramos sobre el uso de energía eólica, analizamos la presencia de contaminantes en el agua y el suelo, controlamos la calidad del aire, evaluamos la contaminación acústica, modelamos la dispersión de aguas freáticas y evaluamos si es aceptable un cierto nivel de vibración. También podemos auditar y certificar sus sistemas de gestión medioambiental, enseñarle al personal el modo correcto de implementarlos e instruirles sobre cómo redactar adecuadamente los informes respectivos.
- **Asegurar sus instalaciones y producciones sostenibles:** nuestros servicios incluyen la operación y administración del sitio, diseño de procesos verdes, evaluación ambiental de los proveedores y un conjunto completo de herramientas para manejar el riesgo dentro de las cadenas de suministro de nuestros clientes.

- **Desarrollar un mejor entorno laboral o social:** nuestros servicios de auditoría, redacción de informes y asistencia ayudan con todo lo necesario desde la gestión de la cadena de suministro y la responsabilidad social hasta la trazabilidad y la formación.

xvii. Transporte

Buscando crear una industria más segura, limpia y eficiente.

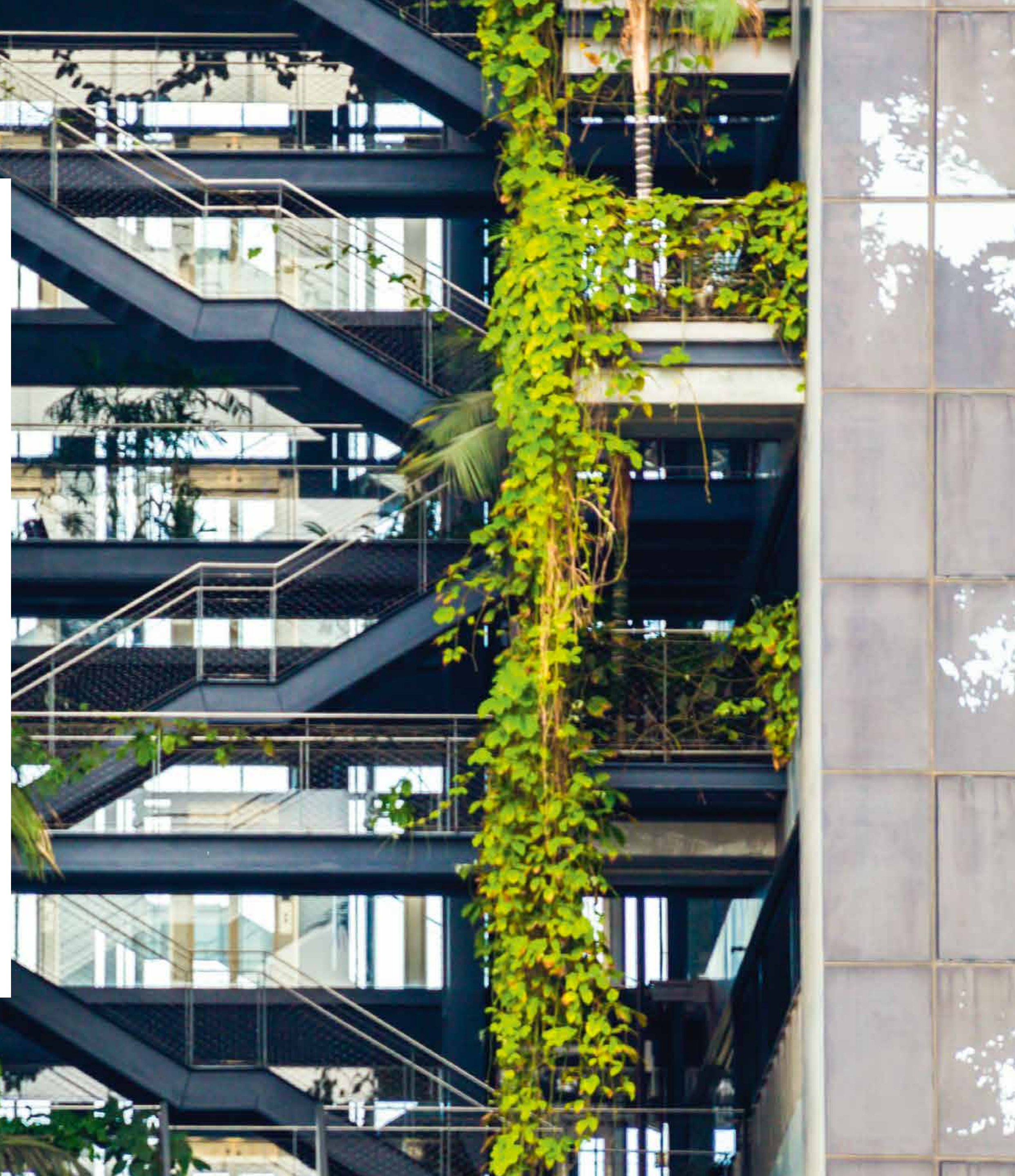
Lideramos las mejoras de calidad y verificamos que se maximice la eficiencia de los productos y servicios de toda la industria del transporte. Nuestros expertos ayudan a los clientes a minimizar el impacto medioambiental de sus productos, garantizar su conformidad y el cumplimiento de las normas.

Ofrecemos una amplia gama de servicios especializados de transporte para que las operaciones se desarrollen de forma segura y eficaz. Creamos confianza en la entrega de servicios y ayudamos a comprender y gestionar los riesgos de cadenas de valor complejas.

Podemos ayudar a:

- Garantizar la seguridad y la fiabilidad
- Gestionar la cadena de suministro
- Satisfacer todas las normas y requisitos reglamentarios
- Mejorar la calidad, eficiencia y seguridad
- Reducir el impacto medioambiental
- Obtener servicios fiables de inspección, certificación, pruebas, verificación, auditoría y formación centrados en las necesidades específicas del sector del transporte.

Como proveedor líder en servicios del sector transporte, proporcionamos una experiencia inigualable para apoyar a los gobiernos, fabricantes, distribuidores, instituciones financieras y compañías de seguros en todo el mundo. Gracias a una red mundial de oficinas, laboratorios y centros de pruebas para vehículos, ofrecemos un servicio auténticamente independiente y exclusivo donde sea que se encuentre el cliente.



D. Marketing responsable

Somos una compañía que cotiza en la bolsa de valores de Suiza. Por ende, tenemos la obligación de divulgar información para que nuestros inversionistas puedan tomar decisiones justas en tiempos oportunos. Proporcionamos información consistente, precisa, transparente y clara sobre los negocios y actividades de SGS a nuestros accionistas e inversionistas, al mercado y a la comunidad.

Solo las personas autorizadas tienen el derecho de comunicar información sobre la compañía, negocios y desempeño económico a nuestros diversos grupos de interés. De igual modo, está prohibido expresar bajo nuestro nombre, desde un correo corporativo o a través de cualquier medio atribuible a la compañía, cualquier opinión personal con respecto a religión y política, o cualquier contenido que pueda ser considerado censurable.

Dentro del Plan de Sostenibilidad tenemos como propósito promover el marketing responsable en nuestros servicios. Para lograr esto, elaboramos un reglamento o manual de marketing que contiene criterios específicos tales como informar los impactos de la marca y servicios de SGS, evitar declaraciones engañosas, proteger a públicos vulnerables, y el no aprovechamiento de la falta de conocimiento de los clientes.

Asimismo, cada vez que realizamos un servicio informamos de antemano las condiciones específicas del mismo. Esto incluye una descripción del servicio, las formas de pago, las formas y tiempos de entrega, entre otros.

En esa línea, no tenemos ningún caso de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, tales como publicidad, promoción y patrocinio.



E. Protección de datos personales



(418-1, 103-1, 103-2, 103-3)

En el marco de los negocios que realizamos, respetamos y protegemos la información de nuestros clientes y de terceras partes a las que tenemos acceso. Mantenemos medidas de seguridad para evitar su divulgación accidental.

Asimismo, respetamos la privacidad y naturaleza confidencial de la información personal de nuestros trabajadores. Solamente adquirimos y conservamos datos personales de los trabajadores, clientes y socios de negocios en la medida que esta sea necesaria para asegurar el desarrollo efectivo de los negocios y operaciones de SGS, o bien por exigencias de la ley. Ninguno de nuestros trabajadores tiene acceso a datos personales o confidenciales de terceros, a menos que sea para un propósito legítimo de negocios.

Nuestros empleados deben resguardar la información confidencial de la organización y los datos personales de sus colegas, y no deben divulgar ni discutir ninguna información delicada sobre el desempeño económico, inversiones, estrategias, planes o clientes de SGS. Esta responsabilidad continúa incluso después de terminada su relación laboral con nosotros.

En esa línea, no contamos con ningún reclamo fundamentado relativo a violaciones de la privacidad del cliente ni pérdida de datos relacionados.

3

Desempeño económico



(GRI 201-1, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 102-7)

Gestionar eficientemente nuestras finanzas es importante: nos permite asegurar la permanencia de SGS en el mercado. El propósito de esta área es monitorear el cumplimiento del presupuesto, los costos, inversiones, entre otros. Nuestra área financiera opera de forma transversal a la organización, participando en diversos comités de gerencia y analizando los aspectos financieros; además evalúa cifras y comportamientos, levanta alertas sobre declives, excesos, picos, etc.

Para conseguir una gestión adecuada, contamos con un manual de definiciones contables a nivel global (IFRS¹²); sin embargo, nuestro recurso más importante son nuestros colaboradores. Es por ello que tenemos un equipo de planeamiento Business Controller (business partner de cada negocio) y contabilidad (dentro de esta área se encuentra el equipo fiscal). También contamos con el apoyo de

asesoría externa, auditores y consultores tributarios a los que podemos recurrir en caso busquemos una solución específica.

Asimismo, trabajamos con la herramienta Oracle para gestionar la base contable. A través de ella registramos las operaciones y realizamos el cierre contable.

Durante el periodo 2019-2020, hemos mejorado los controles operacionales. A partir del 2020 contamos con la jefatura de control interno, encargada de ver el cumplimiento de los procedimientos y realizar los controles necesarios. Asimismo, nos ajustamos a los nuevos lineamientos de la IFRS.

Los resultados son evaluados constantemente y nuestros estados financieros son auditados por Deloitte. A continuación, se puede ver el valor económico generado:

	2018	2019	2020
INGRESOS			
Ventas netas	86 469 798	89 388 474	63 930 352
Ingresos obtenidos de inversiones financieras	16 945	7 973	47 513
Otros ingresos	24 405	5 309 221	6 468 384
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	86 511 148	94 705 668	70 446 249
EGRESOS			
Salarios y beneficios de los empleados	43 386 820	43 997 175	36 475 506
Pagos a proveedores	1 650 932	809 844	524 008
Pagos al gobierno	5 010 955	72 088	238 866
Gastos en la comunidad	6 949	19 096	15 224
Costos operacionales	40 809 374	38 594 826	28 369 249
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	90 865 030	83 493 030	65 622 853
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	-4 353 882	11 212 639	4 823 396

Información en dólares americanos

La diferencia entre los resultados del 2019 y del 2020 se debe a los impactos relacionados con la COVID-19. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el capital social emitido está representado por 43 081 182 acciones comunes de S/ 1.00 de valor nominal cada una, autorizadas, emitidas y pagadas.



12 IFRS o International Financial Reporting Standard, que en español significa normas internacionales de información financiera.

A. Inversión en infraestructura

(GRI 203-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Al ser líderes en la oferta de soluciones de negocio especializadas en la mejora de la calidad, seguridad y productividad, así como en la reducción de riesgos, debemos contar con los mejores equipos y maquinarias para satisfacer las necesidades del cliente. Es por eso que asignamos una inversión a la compra de equipos y su mantenimiento. Esto se expresa detalladamente a continuación:

	N° de máquinas que tuvieron mantenimiento	Monto invertido
2019	750	\$ 262 538
2020	649	\$ 277 768

Asimismo, el total de inversión en activos se puede visualizar a continuación:

	Instalaciones	Maquinaria y equipo	Unidades de transporte	Muebles y enseres	Equipos diversos	Equipos de cómputo	Trabajos en curso	Total
Al 31/12/2019	18 288	53 911	548	1400	6211	5108	2555	88 021
Al 31/12/20	18 625	60 282	529	1492	6585	5654	557	93724

Precios en soles



4

Gestión humana





(GRI 401, 103-1, 103-2)

Estamos convencidos de que las personas son el centro de nuestra organización y buscamos evidenciarlo a través de nuestras estrategias, iniciativas y acciones, las mismas que demuestran que SGS es una empresa con valores orientados hacia el bienestar de los individuos. Son ellos quienes nos permiten cumplir con nuestro propósito.

Es por ello que nuestros profesionales componen un equipo global, multicultural, comprometido y altamente cualificado que contribuye, con su trabajo y talento, a la creación de valor sostenible.

Tanto nuestra gestión en recursos humanos como las relaciones laborales corporativas se encuentran regidas por lineamientos estratégicos. Estos últimos sirven de marco de referencia para definir los objetivos de cada administración, desde recursos humanos hasta la gestión de relaciones laborales corporativas:

- La preservación de las garantías laborales y la relación estable con los trabajadores.
- El fortalecimiento de la seguridad y la salud en el trabajo y formación.
- La protección de la diversidad y la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo.
- El impulso del desarrollo profesional.
- Actitudes acordes a nuestros principios éticos.



A. Colaboradores

(GRI 102-7, 102-8)

Todos nuestros colaboradores realizan una jornada completa. Al cierre del año 2020 el total de trabajadores ha disminuido en 8 % con respecto al año 2019, y este último presentó una disminución del 2 % con respecto al 2018, tal como se muestra en la siguiente tabla:

	2017	2018	2019	2020
Masculino	1694	1864	1872	1703
Femenino	693	783	734	705
Total	2387	2647	2606	2408

Nuestros colaboradores por tipo de contrato se pueden apreciar en la siguiente tabla (la mayor cantidad de colaboradores se encuentra bajo contrato temporal):

		2019			2020		
		Lima	Provincias	Total	Lima	Provincias	Total
Contrato permanente	Masculino	422	123	545	371	112	483
	Femenino	200	27	227	174	26	200
	Total permanente	622	150	772	545	138	683
Contrato temporal	Masculino	681	646	1327	585	635	1220
	Femenino	295	212	507	298	207	505
	Total temporal	976	858	1834	883	842	1725
Total		1598	1008	2606	1428	980	2408

(GRI 102-41)

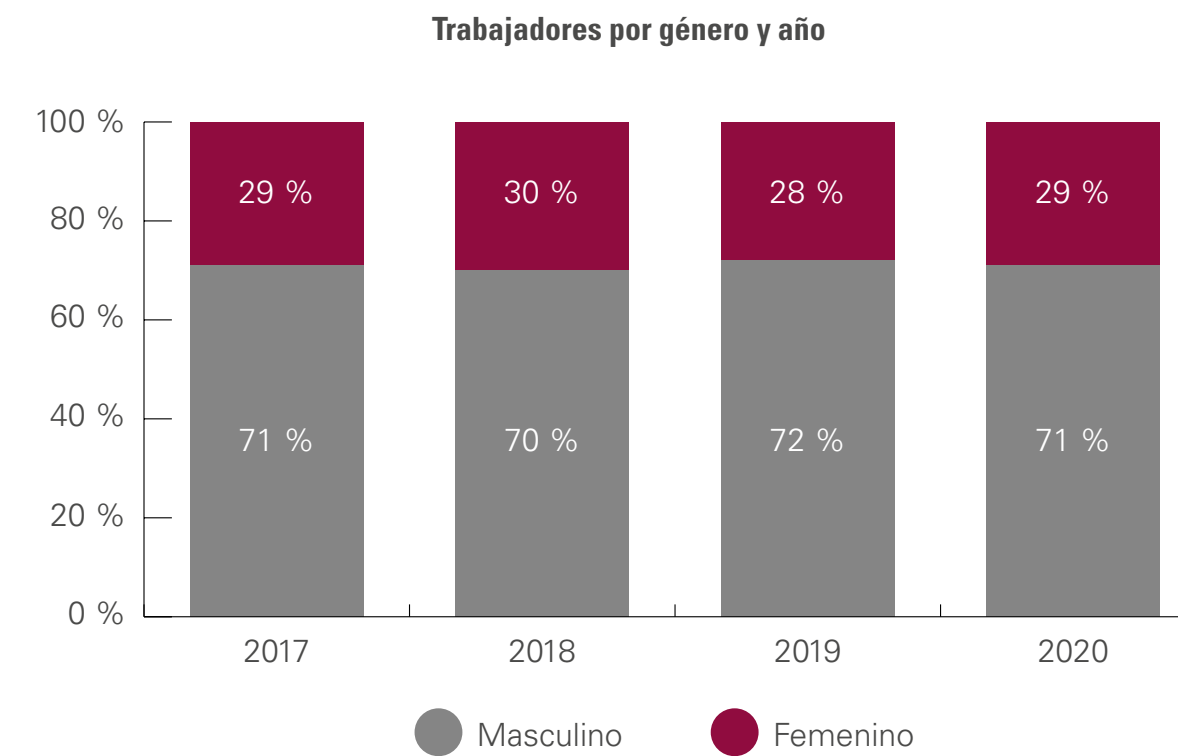
Al final del 2020, 62 de nuestros trabajadores se encuentran bajo un acuerdo de negociación colectiva.





(GRI 102-7, 102-8)

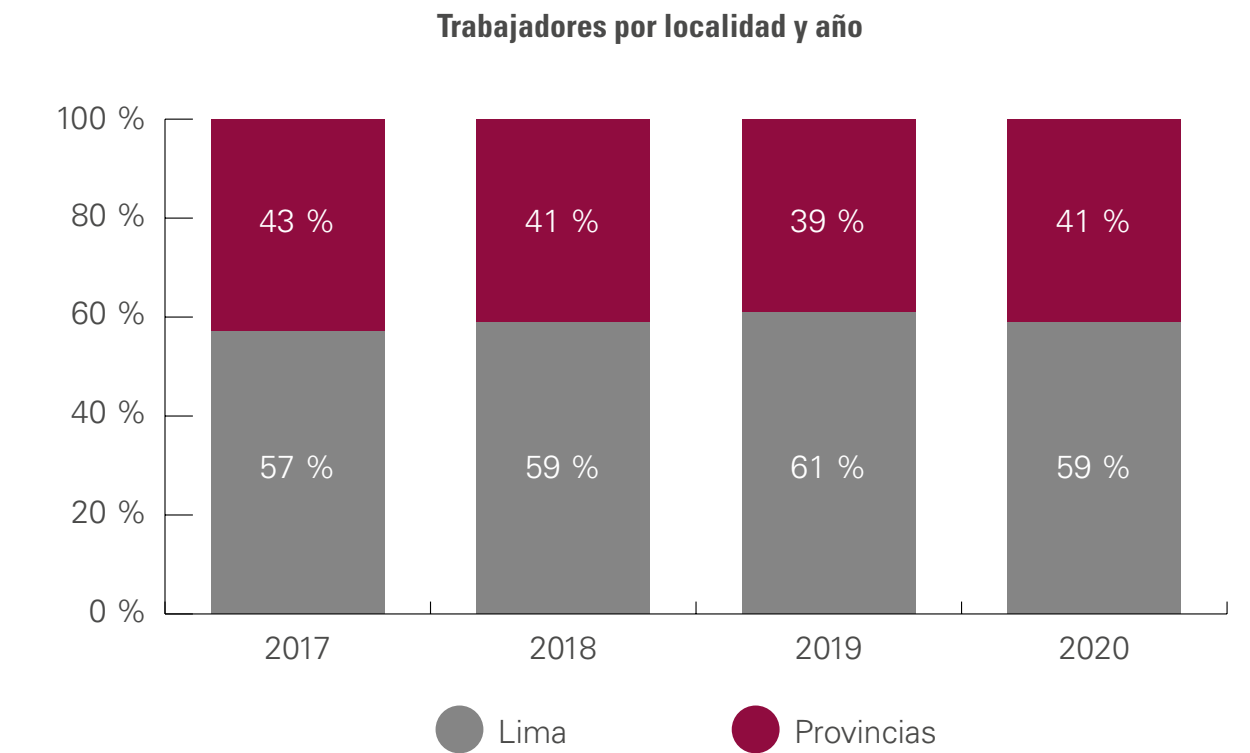
Durante los últimos 4 años, los trabajadores masculinos representan, en promedio, el 71 % del total, mientras que el femenino llega al 29 %:



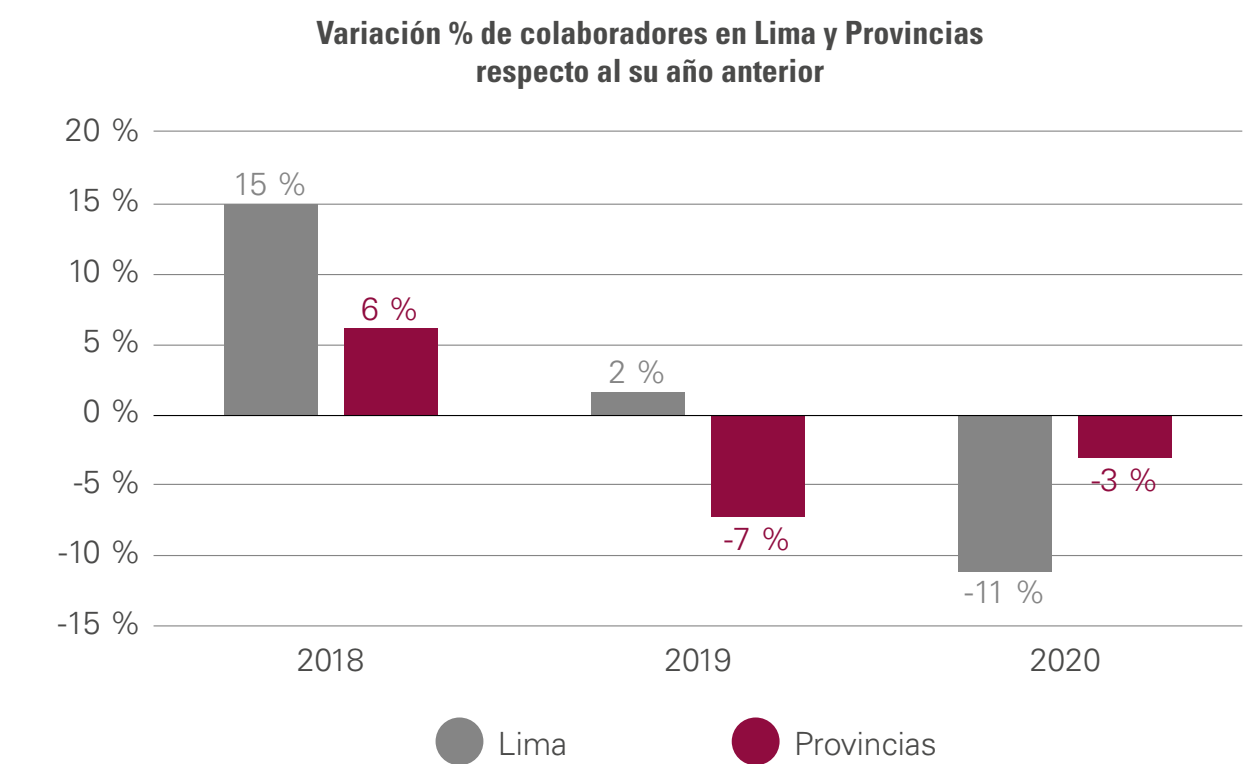
Como se puede ver en el cuadro a continuación, la mayor cantidad de colaboradores se encuentra en Lima. Esto se debe, principalmente, a que en esta ciudad se encuentra nuestra oficina central. No obstante, se puede apreciar un número importante de colaboradores trabajando en provincias.

	2017	2018	2019	2020
Lima	1362	1560	1598	1428
Provincias	1025	1087	1008	980
Total	2387	2647	2606	2408

Durante los últimos 4 años, los trabajadores de Lima han representado el 59 % del total, mientras que en provincias se halla el restante 41 %.



En el caso de nuestros colaboradores en Lima, el 2018 registró un aumento del 15 % con respecto al año anterior, es decir, del 2017; hacia el 2019, la cifra siguió al alza con un 2 %, solo para sufrir una disminución del 11 % en el 2020. Algo distinto ocurrió en provincias pues, si bien entre 2017 y 2018 se vio un aumento del 6 % del total de colaboradores, para el 2019 esta cantidad cayó en un 7 %, tendencia que se mantuvo en 2020 con un 3 %:



En promedio el 80 % de nuestros colaboradores se concentra en las localidades de Lima (60 %), Piura (6 %), Ancash (6 %), La Libertad (5 %) y Cajamarca (4 %), cuyas variaciones se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Localidad	2019	2020	Var
Lima	1598	1428	↓
Piura	163	156	↓
La Libertad	143	108	↓
Ancash	128	148	↑
Cajamarca	114	99	↓
Ica	90	98	↑
Arequipa	84	83	↓
Cusco	64	57	↓
Puno	61	63	↑
Moquegua	52	66	↑
Junín	45	50	↑
Apurímac	28	20	↓
Tacna	20	17	↓
Pasco	13	12	↓
Loreto	3	2	↓
Lambayeque	0	1	↑
TOTAL	2606	2408	↓

En el ámbito empresarial, la diversidad o multiculturalidad no se refiere solo a etnias, género o historias: ahora integra la variable generacional. Es por ello que se reconoce su importancia estratégica en la organización pues la diversidad tiene un impacto directo en la creatividad, innovación, eficiencia y en la sostenibilidad, sobre todo en un mundo globalizado y en constante transformación.

Nuestros colaboradores menores de 30 años representan el 34 % del total; los que tienen entre 30 y 50 años son el 61 %; mientras que el 5 % está conformado por gente mayor de 50 años. Todo esto se puede apreciar en la siguiente tabla:

	2019			2020		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Menor a 30 años	605	284	889	551	273	824
Entre 30 y 50 años	1150	427	1577	1046	410	1456
Mayor a 50 años	117	23	140	106	22	128
Total	1872	734	2606	1703	705	2408





(GRI 102-7, 102-8)

La diversidad generacional que existe entre nuestros colaboradores nos permite tener una visión más amplia del mercado, entender las

necesidades de nuestros clientes e identificar nuevas tendencias. Esto nos ayuda a promover un ambiente de trabajo que fomente la inclusión, la tolerancia y el respeto.

	2019			2020		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Menores a 30 años						
Gerentes, Subgerentes	0	0	0	0	0	0
Jefes, supervisores	8	3	11	7	3	10
Empleados	592	277	869	539	266	805
Practicantes	6	4	10	5	4	9
Total	606	284	890	551	273	824
Entre 30 y 50 años						
Gerentes, Subgerentes	15	9	24	14	9	23
Jefes, supervisores	81	44	125	74	42	116
Empleados	1053	373	1426	958	358	1316
Practicantes	0	1	1	0	1	1
Total	1149	427	1576	1046	410	1456
Mayores a 50 años						
Gerentes, Subgerentes	2	3	5	2	3	5
Jefes, supervisores	19	1	20	17	1	18
Empleados	96	19	115	87	18	105
Practicantes	0	0	0	0	0	0
Total	117	23	140	106	22	128
TOTAL	1872	734	2606	1703	705	2408

B. Contrataciones y ceses

(GRI 401-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Consideramos el talento de nuestra organización como una pieza fundamental para asegurar cada día el éxito de nuestras operaciones. Es por ello que contamos con un proceso minucioso para atraer y seleccionar profesionales que cuenten con las competencias, conocimientos y habilidades alineados con los valores y necesidades de la organización, tanto para el mundo de hoy como el de mañana. Asimismo, a este proceso se aplican los criterios de diversidad e igualdad de oportunidades y no discriminación. De acuerdo al pro-

cedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal, “el plazo promedio de duración del proceso, desde la comunicación formal del requerimiento de personal al área de Reclutamiento y Selección hasta la determinación de la persona idónea para el puesto depende de la complejidad del proceso. La tipología y los tiempos asignados a los procesos que se manejan actualmente son los indicados a continuación, los cuales podrían variar de acuerdo a la cantidad de vacantes, complejidad del proceso y/o recursos disponibles”.

Categoría laboral	Tipo de puesto	Tiempo asignado (días hábiles)
Gerentes y subgerentes	Tipo 4	Más de 30 días
Jefes y supervisores	Tipo 3	30 días (5 semanas)
Empleados	Tipo 2	20 días (4 semanas)
Operarios	Tipo 2	20 días (4 semanas)
Practicantes	Tipo 1	15 días (3 semanas)



(GRI 401-1)

Los datos de las nuevas contrataciones que se realizaron entre los años 2019 y 2020 se muestran a continuación:

	2019			2020		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Grupo de Edad						
Menor a 30 años	349	152	501	386	141	527
Entre 30 y 50 años	512	198	710	414	103	517
Mayor a 50 años	45	3	48	16	2	18
Localidad						
Lima	344	141	485	351	151	502
Provincias	562	212	774	465	95	560
Categoría Laboral						
Gerentes, subgerentes	0	2	2	1	3	4
Jefes, supervisores	107	24	131	119	23	142
Empleados	799	327	1126	696	220	916
Total	906	353	1259	816	246	1062
Tasa	0,48	0,48	0,48	0,48	0,35	0,44

Los datos de los ceses que ocurrieron durante el año 2019 y 2020 se muestran a continuación:

	2019			2020		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Grupo de Edad						
Menor a 30 años	188	81	269	397	123	520
Entre 30 y 50 años	227	85	312	480	129	609
Mayor a 50 años	23	3	26	49	5	54
Localidad						
Lima	276	131	407	534	163	697
Provincias	162	38	200	392	94	486
Categoría Laboral						
Gerentes, subgerentes	1	0	1	5	0	5
Jefes, supervisores	33	8	41	41	11	52
Empleados	404	161	565	880	246	1126
Total	438	169	607	926	257	1183
Tasa	0,23	0,23	0,23	0,54	0,36	0,49

Las tasas de nuevas contrataciones y ceses se deben principalmente a nuestro modelo de negocio, el cual depende de la temporalidad de algunos sectores tales como la pesca, por poner un ejemplo. Es por ello que existen muchos casos en que las mismas personas contratadas en un año son contratadas nuevamente al

año próximo. Es importante recalcar que, a pesar de la crisis sanitaria generada por la COVID-19, no se realizaron ceses; si bien los trabajos se paralizaron al 100 % en algunos lugares por tiempo determinado, los colaboradores recibieron su remuneración completa y ello generó acuerdos de compensación de horas futuras.

C. Retención de talento

(GRI 401-, 103-1, 103-2, 103-3)

Si bien no contamos con una política expresa de retención de talento, todos nuestros procesos comparten el objetivo de reconocer y retener a nuestro personal. Buscamos que las renunciaciones voluntarias disminuyan en el tiempo. En ese sentido, nuestra estrategia tiene varias aristas:

i. Reclutamiento y selección

Desde el 2020, contamos con una herramienta virtual llamada Smart Recruiter, la cual nos permite interactuar con el candidato desde el primer momento. Además, reduce enormemente nuestros tiempos de respuesta y nos permite predecir cuáles serán los perfiles necesitados en términos culturales y técnicos. Localmente venimos trabajando con el área de innovación en el programa LUCY, que será lanzado en el 2021. Se ocupará de identificar a nuestros colaboradores más exitosos dentro de su posición, así como predecir aquellos que potencialmente pueden serlo. También tiene el propósito de realizar un proceso de selección focalizado de acuerdo a las características de los colaboradores más exitosos. Para lograr esto, primero identifica a los empleados que tengan un desempeño notable dentro de cada área. Luego, en caso se registre la necesidad de un colaborador para una posición específica, LUCY señalará aquel que previamente haya sido reconocido como destacado. Algunos de los factores que el programa toma en cuenta incluyen el grado de compromiso con la empresa, productividad, buen relacionamiento, resultados de exámenes psicolaborales, etc. Adicionalmente, hemos implementado el SAP como sistema para realizar la trazabilidad de todos los procesos de gestión humana.

ii. Desempeño

Nuestra corporación evalúa de manera transversal y general a todos los colaboradores. Al final del año, el jefe directo a partir de los objetivos y competencias de cada uno. A nuestra población operativa, que incluye tanto personal de laboratorio (analistas) como de campo (inspectores), los medimos y reconocemos de manera frecuente. Es por ello que a nivel local (solo SGS Perú) en los últimos

cinco años se han desarrollado e implementado dos evaluaciones de desempeño a la medida: Lab Champion, para el personal que trabaja en laboratorio, y Yo Me Encargo, para el personal de operaciones. En ambos casos la medición se realiza cada 3 meses. Los resultados son utilizados para reconocer a los colaboradores que exceden el desempeño esperado. La finalidad de crear ambos programas específicos en SGS Perú fue establecer un mecanismo de reconocimiento constante y, a la vez, ser un diferenciador que beneficia a los colaboradores, convirtiéndose además en una herramienta de retención de talento.

iii. Capacitación

Las capacitaciones se han identificado como una fortaleza muy destacada por los trabajadores. Por ello invertimos una gran cantidad de recursos y horas-hombre en esta clase de actividades. Si bien la mayor parte de ellas son técnicas, hemos identificado una gran oportunidad de mejora en el desarrollo de habilidades blandas. En esa línea, iniciamos la implementación de este tipo de capacitaciones en el año 2020 con miras a poder consolidarlo durante el 2021. A modo de ejemplo, se ha planeado otorgar un paquete de capacitación a todos nuestros líderes por nivel, el cual incluye: comunicación efectiva, trabajo en equipo, manejo de situaciones difíciles, etc.

iv. Bienestar

(GRI 102-13)

Nuestro enfoque se encuentra alineado a la preocupación por el bienestar de nuestros trabajadores, tanto a nivel mental, emocional y físico. En el año 2020, debido a la crisis sanitaria de la COVID-19, nuestro desempeño fue reconocido por la Asociación de Buenos Empleadores de AMCHAM Perú en diferentes categorías:

Categoría: estrategias de protección al capital humano Juntos frente al COVID

La reducción de la actividad económica a raíz de la pandemia trajo como consecuencia la paralización de gran parte de nuestros nego-

cios: las operaciones llegaron al 50 % de nuestra meta original. Así nace 'SGS juntos frente al COVID', nuestro plan como organización para encarar esta crisis. Esta estrategia consta de 3 etapas: contención, reactivación y recuperación, las cuales contemplan diversas iniciativas enfocadas en reducir el impacto de la crisis en nuestros colaboradores y sus familias, a la vez que resguardaba sus puestos de trabajo, nivel de ingresos y seguridad. Se realizaron distintos esfuerzos en conjunto que nos permitieron superar el impacto inicial de la crisis.

Categoría: prácticas destacadas en salud y seguridad Health Track

"Las medidas de prevención nos llevaron a reenfocar nuestros esfuerzos para desarrollar un aplicativo que, con un alcance a nivel nacional, permita tomar acciones ágiles y eficaces ante posibles casos de contagio. Así nace SGS Health Track, la principal apuesta tecnológica frente a la COVID-19 con múltiples funcionalidades: monitoreo diario en línea para alertar al equipo médico ante resultados de riesgo, controles de acceso en las zonas de tránsito, registro de ubicación a través de códigos QR para contar con el registro de las zonas de tránsito de cada colaborador, noticias para mantener una comunicación activa del progreso en salud y nuevas medidas de prevención, reporte de casos para atender a tiempo un posible contagio, y una plataforma de análisis de datos".

Categoría: experiencia del colaborador Equilibra SGS

"Equilibra SGS es un programa integral de salud y bienestar enfocado en cuatro pilares que buscan promover el balance personal, laboral y familiar con una serie de actividades, comunicaciones y espacios generados para mejorar la experiencia del colaborador en beneficio de sus familias." Todas estas acciones se realizan buscando el bienestar de nuestros trabajadores. Consecuentemente, estas acciones impactan en la reducción de las renunciaciones voluntarias.

Cabe señalar que en la mayoría de los casos los colaboradores que se retiran tienen como motivo principal haber recibido propuestas laborales de grandes empresas, debido a la experiencia y conocimiento obtenidos en SGS. Dentro de nuestras políticas no existe el

off limits: de ser el caso, con el fin de promover el crecimiento de nuestros colaboradores, permitimos que nuestros clientes puedan contratarlos.

Otra de nuestras acciones enfocadas en la retención de personal es brindar a los colaboradores la oportunidad de migrar a otros sectores o áreas dentro de la organización, lo cual permite un crecimiento transversal y fomenta la adquisición de nuevos conocimientos y experiencias. Los profesionales se forman de manera multidisciplinaria. También hemos implementado el programa Critical Mapping, para identificar las posiciones y colaboradores que generan un alto impacto en la organización. Para ello creamos un plan de desarrollo individual e identificamos tres categorías: high potential (personal con alto potencial), expertos (únicos en su actividad en determinado sector dentro de la empresa), líderes de negocios o áreas estratégicas.

D. Capacitación

(GRI 404-3, 103-1, 103-2, 103-3)

Hemos desarrollado una cultura de aprendizaje y desarrollo continuo a través de distintas prácticas que tienen como principal objetivo potenciar las habilidades de nuestros colaboradores. De este modo, contribuimos a que logren alcanzar su máximo potencial año tras año. Todas las actividades están alineadas a nuestra cultura corporativa y a las necesidades de la compañía, lo cual nos permite garantizar la mejora continua de nuestros procesos, fomentar la innovación y mantener altos estándares de calidad en los servicios que ofrecemos.

Durante el 2019, adoptamos nuevos temas con respecto a nuestras capacitaciones institucionales, fomentando espacios para compartir las políticas corporativas y/o información importante sobre SGS. Además, como cada año, hemos reforzado nuestras capacitaciones técnicas y de seguridad, a través de actualizaciones constantes.

Sin embargo, durante el 2020, año de la crisis sanitaria, el principal enfoque fue mantener nuestras capacitaciones institucionales y técnicas, fortalecer aún más nuestras capacitaciones en seguridad e incrementar los entrenamientos dirigidos a líderes, quienes han asumido el reto del trabajo remoto. Considerando que cerca de 600 colaboradores actualmente se encuentran laborando bajo esta modalidad, resultó importante brindar herramientas de adaptación al entorno digital.

La evaluación de capacitación de personal se realiza a través de inspecciones, supervisiones, aseguramiento en campo, exámenes orales grupales o individuales a través de charlas de 5 minutos, y otras técnicas que se consideren oportunas. Es importante mencionar que las capacitaciones en calidad, seguridad y medio Ambiente (CSSMA) que deban ser evaluadas, tendrán que cumplir con una nota mínima de 14 para ser aprobadas. Los principales indicadores que evaluamos son los siguientes:

En nuestra gestión de capacitación, los jefes directos y coordinadores correspondientes son los responsables de programar y hacer el seguimiento de las habilitaciones del personal a cargo. Toda persona que se incorpora a SGS participa de nuestra inducción corporativa e inducción general de seguridad, supervisada por el área de recursos humanos quien envía un reporte de cumplimiento al cierre del programa. Antes del inicio de sus labores y posterior a estas capacitaciones, el área a cargo gestiona y se asegura de que el personal nuevo reciba las inducciones específicas correspondientes para garantizar su adecuado entrenamiento. Cabe señalar que la gestión de las inducciones generales/específicas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente (SSMA) se desarrollan de acuerdo al procedimiento respectivo.

En tanto para las capacitaciones técnicas internas, el líder de cada área o persona que se designe es responsable de gestionar este proceso con su personal y deberá encargarse de asegurar los materiales necesarios para la capacitación y la evaluación. Del mismo modo, debe generar el registro de asistencia si la actividad es presencial; de ser virtual, se debe evidenciar a través de reuniones vía MS Teams u otros aplicativos semejantes. Además, deberá registrar la capacitación interna en el aplicativo Yo Me Encargo (YME), para realizar el seguimiento.

Antes de realizar actividades en campo, el colaborador deberá ser capacitado por el supervisor, coordinadores de seguridad de laboratorio, jefes zonales, contacto Operational Integrity (OI), coordinadores o jefes de campamento en temas SSMA básicos: análisis preliminar de riesgos (APR), IPERC (específico de su actividad) y trabajos alto riesgo (según aplique).

En cuanto a nuestras capacitaciones externas, todo nuevo requerimiento debe ser coordinado con el área de gestión humana. El área solicitante deberá hacer su deferencia mediante el formato de solicitud de capacitación y contar con la aprobación del jefe y/o gerente respectivo. Las capacitaciones externas son incluidas en el formato de registro homónimo para llevar el control de las horas y los gastos.

TR Training Ratio [%]	Año 2019	Año 2020
Total Training Fees (Total de gastos de entrenamiento)	356 000	401 000
Total Training Hours [h] (Total de horas de entrenamiento)	282 759	163 956
Total Working Days (Total de días trabajados)	681 632	581 504
Employment Cost (Costo de empleabilidad)	159 586	148 345
Costos por horas de capacitación	8275	5228
Costo de capacitación / Costo empleados	5,41 %	3,79 %

Costo en soles.



(GRI 102-10; 404-3, 103-1, 103-2, 103-3)

i. Mejoras implementadas

Previo al 2019, en coordinación con el equipo corporativo global se logró implementar SGS CAMPUS como principal herramienta de gestión del conocimiento. Nuestro objetivo ha sido centrarnos en el aprendizaje y el desarrollo de los empleados internos. En esa línea, durante el 2019 se afianzó el uso de esta plataforma para impartir capacitaciones corporativas que refuercen nuestra cultura y gestión organizacional. Entre las principales capacitaciones tenemos los siguientes cursos:

- Derechos humanos
- Think Integrity 2019
- Pricing Excellence

Nos encontramos constantemente retando nuestro #ADN innovador. Adaptamos nuestros procesos de acuerdo con las exigencias y cambios de nuestro entorno. Es así que durante el año 2020 hemos transformado nuestras prácticas de capacitación: logramos virtualizar nuestro contenido de inducción corporativa, hacer inducciones en vivo y trasladar nuestros entrenamientos presenciales a entornos virtuales. Además, este año apostamos por un formato de entrenamiento de habilidades blandas para líderes, denominado InnoLíderes SGS: innovando en la gestión digital, teniendo como principal aliado a SGS ACADEMY (brochure del programa). Este se basa en tres tópicos que constan de un conjunto de herramientas colaborativas y temas prácticos para superar los principales retos que trae la nueva normalidad:

- Liderazgo en tiempos de crisis
- Gestión del trabajo remoto
- Engagement digital

Además, a través de SGS ACADEMY logramos contar con especialistas en diversos tópicos quienes, a través de casos prácticos, buscan generar un mayor impacto a partir de lo aprendido. En total fueron 120 los líderes quienes, luego de asistir al programa, presentaron ideas innovadoras y conceptos clave para su gestión.

ii. Hechos relevantes

En el primer trimestre del 2019, realizamos la primera edición del Workshop de Recursos Humanos. Esta actividad tuvo como principal objetivo brindarle a nuestros líderes toda la información y herramientas necesarias con respecto a los lineamientos y procesos claves de Recursos Humanos, los cuales forman parte importante de los objetivos organizacionales y de su gestión. Además, en colabora-

ción con especialistas en el tema de prevención y sanción frente al hostigamiento sexual, realizamos 2 sesiones de entrenamiento dirigido a líderes, quienes posteriormente transmitieron la información a sus equipos directos.

Durante el cuarto trimestre, realizamos nuestro programa reinducción institucional Vive la Experiencia SGS 2019, en donde compartimos información actualizada sobre la empresa, sus negocios, sus principales reconocimientos y servicios, así como otras novedades.

Con el fin de reforzar nuestra cultura de seguridad, implementamos diferentes programas que permiten garantizar y promover el bienestar de nuestros colaboradores desde que ingresan a la compañía. De esta manera, todo colaborador debe llevar un mínimo de horas de capacitación anuales en temas de seguridad, las cuales son seleccionadas de acuerdo con la naturaleza de sus funciones. Este 2020, el mínimo de horas pasó de 10 a 15 por trabajador. Además, habilitamos entrenamientos mensuales en alianza con SGS ACADEMY para que el personal se inscriba de acuerdo a su disponibilidad y pueda cumplir con el objetivo propuesto. Adicionalmente, activamos nuestras sesiones virtuales de Safety Talk e Integrity Talk (charlas seguras y de integridad) para abordar casuísticas y reforzar buenas prácticas en temas de seguridad e integridad en nuestros colaboradores. También implementamos nuestra semana de integridad, y logramos que 728 colaboradores participen del despliegue sincrónico del programa a cargo de un embajador o líder. A lo largo de este programa, desarrollamos 3 talleres de sensibilización y aprendizaje para más de 50 líderes y embajadores.

Nuestros principales logros: 88 % de los colaboradores contestaron que es su responsabilidad velar por la integridad en SGS, lo cual significa una mejora de 27 puntos con respecto a la misma pregunta en una encuesta previa.

Durante el 2019 se registró un incremento de horas y reducción de costos de capacitación respecto al 2018. Esto se debe a que reforzamos las capacitaciones internas canalizadas a través de líderes, supervisores, coordinadores y otras posiciones especialistas en el tema a tratar.

En el año 2020, se registraron menos horas de entrenamiento con respecto al 2019 debido a los efectos de la pandemia (42 % menos). Por otro lado, debido a las nuevas tecnologías de entrenamiento, el costo de la capacitación por persona se redujo en un 30 %.

E. Evaluación de desempeño

(GRI 404-3)

La evaluación de desempeño es la piedra angular de los procesos de recursos humanos porque se integra con diferentes procesos de gestión de personas y sirve como base para la toma de decisiones de incrementos salariales, bienestar, planes de desarrollo, bono por desempeño y promociones. Nuestro proceso es relevante pues, además de cuidar el establecimiento de las metas, creemos que es vital asegurar la manera en cómo nuestros colaboradores realizan sus actividades para llegar al cumplimiento de las mismas. Es por ello que nuestro sistema de evaluación contempla la medición de competencias como indicador clave para la evaluación. Estas competencias aplican a todos los trabajadores, independientemente de su área, y están orientadas a potenciar sus habilidades de liderazgo desde la posición que cada uno ocupa.

Este proceso es de carácter anual y está dirigido a todos los colaboradores que hayan ingresado a la compañía antes del 30 de junio del año evaluado. No aplica para personal bajo otras modalidades de contratación (practicantes, contratos por proyectos y/o servicios específicos) o para posiciones que, por disposición del área, hayan sustentado su no participación con la gerencia de Recursos Humanos.

La evaluación contempla dos dimensiones:

- **Metas:** buscan establecer claramente los objetivos que la organización espera de cada uno de sus colaboradores en la posición que ocupan.
- **Competencias:** son los comportamientos que SGS valora en sus colaboradores. Se cuenta con diez competencias orientadas al liderazgo para todo el personal, independientemente del rol que ocupan en la organización.

Esta evaluación de desempeño contempla todos los trabajadores dentro de la empresa mediante diferentes programas que se adecuan a la periodicidad y necesidades de cada grupo:

- Evaluación Regular: programa anual dirigido al personal con objetivos asociados.
- Descriptivo de Puesto: programa anual dirigido al personal operativo. Se evalúa el cumplimiento del descriptivo de puesto como el objetivo.
- Yo Me Encargo: programa trimestral dirigido al personal de la operación.
- Lab Champion: programa trimestral dirigido al personal de laboratorios.



(GRI 102-10; 404-3)

Asimismo, la evaluación es de carácter individual o grupal dependiendo del área, como se puede observar en la siguiente tabla:

Programa	Población	Pilares	Escala de medición		
Yo me encargo	Inspectores de operaciones	Evaluación individual <ul style="list-style-type: none"> Trabajo seguro Cero reclamos Cuidado de recursos Entregables a tiempo Acelerador IES	Puntaje alcanzado <ul style="list-style-type: none"> Menos de 90 pts. Entre 90 y 99 pts. 100 pts. a más 	Nivel <ul style="list-style-type: none"> Necesita mejora Alcanza expectativas Excede expectativas 	Resultado <ul style="list-style-type: none"> Clínica de excelencia Felicitación del jefe directo Reconocimiento
Lab Champion	Analistas y auxiliares de laboratorio	Evaluación individual <ul style="list-style-type: none"> Mi excelencia Yo trabajo seguro Evaluación grupal <ul style="list-style-type: none"> Cuidamos los recursos Somos ágiles Calidad, nuestro sello Acelerador competencia	Puntaje alcanzado <ul style="list-style-type: none"> Menos de 4 estrellas Entre 4 y 5 estrellas Más de 5 estrellas 	Nivel <ul style="list-style-type: none"> Necesita mejora Lab Champion de PLATA Lab Champion de ORO 	Resultado <ul style="list-style-type: none"> Retroalimentación Felicitación del jefe directo Reconocimiento

Nuestros programas de evaluación de desempeño tienen alcance a nivel nacional y permiten obtener lo mejor de nuestro equipo: empoderan tanto a líderes como a colaboradores a tener un rol activo dentro del proceso y de su crecimiento profesional.

Como parte de nuestro #ADN Innovador, durante el 2019 realizamos los primeros cambios como parte de nuestra transformación digital. Es así que iniciamos el proceso de evaluación de desempeño regular 2019, estableciendo nuestros objetivos en una plataforma web interna denominada QFIRST. Posteriormente, migramos los objetivos del 2019 hacia SGS GO, un aplicativo móvil desarrollado por SGS para mantener conectado a todos nuestros colaboradores. En este se llevó a cabo el proceso de autoevaluación y evaluación preliminar de desempeño. En el 2019, las evaluaciones se realizaron de la siguiente manera:

- Evaluación de desempeño regular: a través del SGS GO (aplicativo móvil).
- Descriptivo de puesto: a través de formato físico operativo.

- YME y Lab Champion: a través de matrices de evaluación a cargo de Recursos Humanos. Esta información provino de diferentes fuentes: reporte de asistencia, aplicación YME, reporte de incidencias, etc. Toda esa información fue procesada y consolidada por el equipo de Recursos Humanos y finalmente se realizaron las sesiones de premiación a aquellos colaboradores que excedieron expectativas.

El seguimiento lo realizamos a través de reportes provenientes de SGS GO y el envío vía correo electrónico del avance a los Human Resources Business Partners (HRBP)¹³ y líderes. Durante el 2020, todas las evaluaciones se han realizado a través del SGS Connect (SAP SuccessFactors), cuyo seguimiento fue a través de la descarga de informes automatizados de SGS Connect.

iii. Mejoras implementadas

A lo largo del 2019, antes de la pandemia, hemos tenido varias etapas de mejora continua en concordancia con nuestro compromiso con la transformación digital. En ese sentido, iniciamos virtualizando solo el proceso de evaluación de desempeño regular a través de una plataforma web interna y posteriormente la evaluación se trasladó a SGS GO, que tiene un alcance del 94 % de nuestra población.¹⁴

Ya en el último trimestre del 2020 se digitalizaron los formularios de evaluación de desempeño de los programas para laboratorios (Lab Champion) y operaciones (Yo Me Encargo), así como el formulario de evaluación por descripción de puesto. Además, al implementar SGS CONNECT también hemos garantizado la ejecución 100 % virtual y automatizada de nuestras sesiones de calibración.

iv. Hechos relevantes

En el 2019, la evaluación de desempeño regular migró a una herramienta de mayor accesibilidad de nuestra población (94 %). A inicios del 2020 optamos por una plataforma única para la evaluación de desempeño regular y, antes de iniciar el último trimestre, digitalizamos los formularios de los diferentes públicos objetivos:

- Lab Champion (dirigido a laboratorios)
- Yo Me Encargo (dirigido a los inspectores de la operación)
- Descriptivo de puesto (dirigido a personal operacional)

La evaluación de desempeño parte de un cronograma anual de actividades con fechas límite establecidas. Cada etapa es comunicada a través de correos, la aplicación social (SGS GO) y los líderes de cada unidad.

El proceso de evaluación de desempeño regular tiene el siguiente cronograma, a modo de ejemplo:

Fechas	Etapa
1 de enero – 31 de marzo	Establecimiento de metas
1 de julio – 31 de julio	Revisión de medio año (Recomendado)
1 de noviembre – 31 de enero	Autoevaluación Evaluación preliminar Calibraciones Sesión de retroalimentación



¹³ HRBPs en español quiere decir aliados de recursos humanos

¹⁴ Fuente: Encuesta perfilar 2018 de IPSOS. Estudio para conocer a detalle el perfil de nuestros colaboradores así como su percepción respecto a beneficios, intereses, entre otros.



(GRI 404-3)

En el último trimestre del 2020 retomamos los programas de desempeño para laboratorios (Lab Champion) y operaciones (Yo Me Encargo). No obstante, no se llegaron a realizar en el segundo y tercer trimestre debido a los efectos de la pandemia. Los porcentajes de colaboradores evaluados se muestran en la siguiente tabla:

	2019			2020		
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total
Gerentes, Subgerentes	129 %	58 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Jefes, supervisores	86 %	35 %	71 %	106 %	61 %	92 %
Empleados	71 %	83 %	74 %	72 %	81 %	74 %
Practicantes	33 %	20 %	27 %	0 %	0 %	0 %
Total	72 %	79 %	74 %	74 %	79 %	75 %

Nota: en los casos mayores a 100% se debe a ceses.



5

Salud y seguridad de nuestros colaboradores



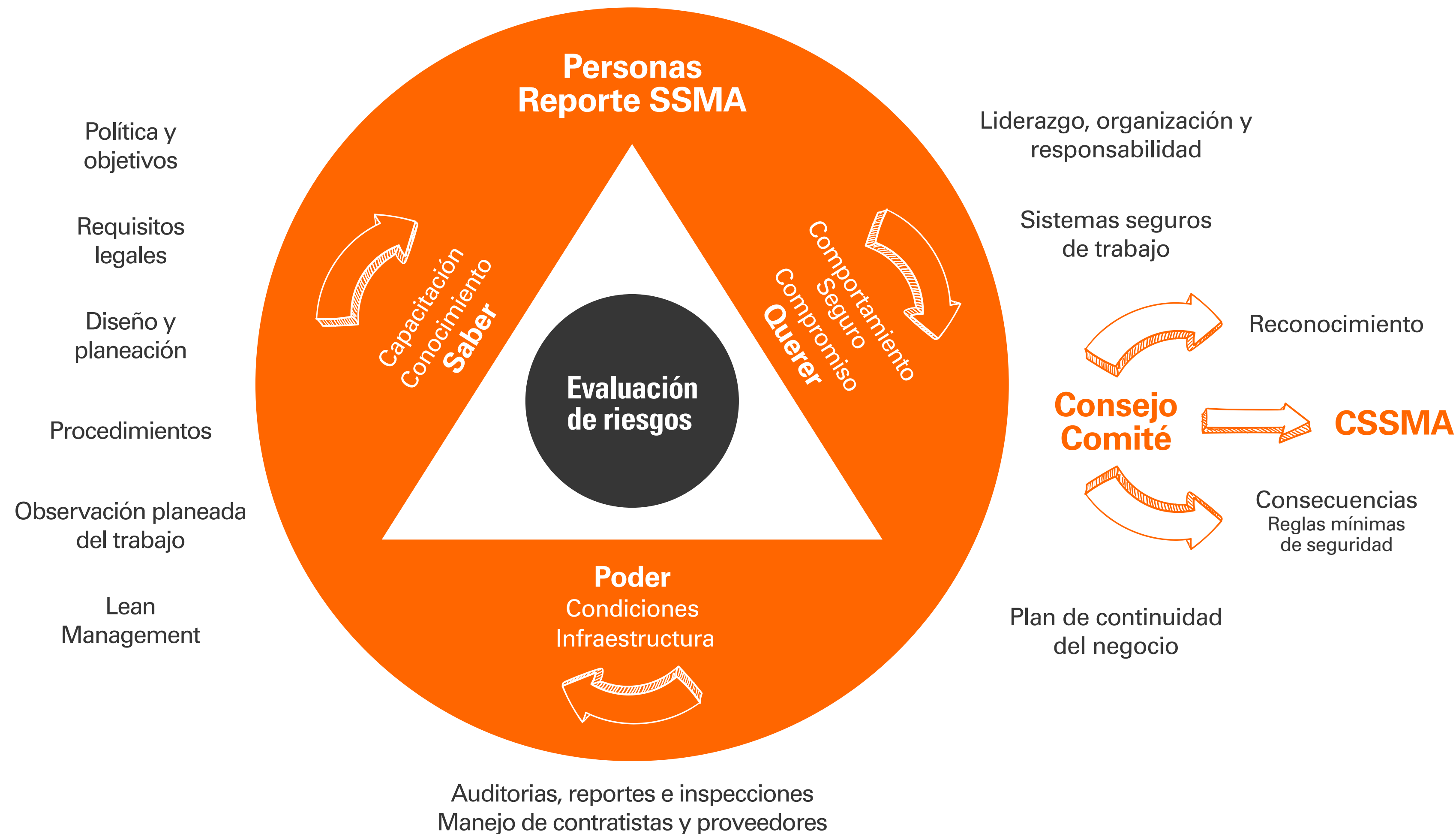
(GRI 403-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Nuestro Sistema de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSMA) se encuentra inmerso en una mejora continua con miras a poder brindar y asegurar un ambiente de trabajo, condiciones y equipamiento seguros, con procesos de entrenamiento y capacitación que proporcionen a nuestros colaboradores el conocimiento e información necesarios para llevar a cabo sus funciones.

En el 2020 iniciamos con un nuevo responsable a cargo de la gestión de Operational Integrity (OI)¹⁵. El principal objetivo de la compañía se orientó a mejorar los ámbitos de seguridad, salud y medio ambiente. Durante el primer trimestre del 2020 se formuló la estrategia a tres años para mejorar la madurez de la compañía y hacer de la misma la empresa más segura del país. Esta estrategia se orienta en el cambio del comportamiento del trabajador como constructor de una cultura sostenible y enfocada en la seguridad.

El esquema de nuestro sistema de gestión SSMA funciona de la siguiente manera:

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE



15 Integridad operativa



(403-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Iniciar un proceso para mejorar el nivel de SST conllevó una autoevaluación basada en el sistema de gestión corporativo Operational Integrity Management System (OIMS)¹⁶, a través de una herramienta de gestión llamada STELLAR, la cual mide el nivel de madurez en cada una de nuestras facilidades. El promedio obtenido de estas evaluaciones fue de 3 sobre 5 puntos. La puntuación máxima de 5 supone un nivel de desarrollo superlativo sobre el cual el equipo de SST viene trabajando para alcanzar, cuanto menos, un nivel de 4 puntos durante el 2021. El proceso de autoevaluación fue llevado a cabo por equipos multidisciplinarios en cada una de las locaciones en las cuales se aplicó este ejercicio, donde se identificaron oportunidades de mejora y se generaron planes de acción con la finalidad de perfeccionar el nivel de nuestras locaciones. Debido a la crisis sanitaria de la COVID-19 en todas las sedes se iniciaron las siguientes actividades, evaluadas desde aspectos como la ubicación, cantidad de personal y tipo de servicio:

- Luego de la cuarentena, se realizaron auditorías de línea base en todas las localidades en las que se autorizó el reinicio de actividades. Esto con el fin de establecer los puntos que requerían soporte o cambios para lograr el nivel de madurez deseado en SST.
- A partir de esta auditoría, se realizó un plan de acción a fin de enfocarnos en las actividades críticas y necesarias para mantener un personal seguro y saludable.
- Se tuvieron que restringir actividades tales como simulacros e inspecciones, que fueron reemplazadas a lo largo de los meses por inspecciones virtuales.
- Los campamentos compartidos se reemplazaron por individuales.
- Las reuniones y capacitaciones migraron a la virtualidad.
- Se implementaron áreas de tránsito para desinfección antes del ingreso al lugar de trabajo.
- Dadas las extensas jornadas de operaciones, se estableció un plan de salud mental que incluía un link para control diario de fatiga y somnolencia.
- Soporte psicológico para minimizar los impactos negativos en la salud mental.
- Entrenamientos enfocados a la motivación y manejo de jornadas largas.

El seguimiento del SGSST ha sido realizado en su totalidad por el equipo Operational Integrity (OI) con participación de cada una de las unidades de negocio. También es importante resaltar la participación del Comité de SST, el cual fue elegido durante el tercer trimestre del año. Este seguimiento se realizó a través de los siguientes procedimientos:

- Reuniones semanales para el seguimiento de objetivos e indicadores SSOMA (participación de jefaturas).
- Reuniones de unidad de negocios de manera mensual, donde se trabajó el cumplimiento de los objetivos y puntos críticos del mes.
- Reuniones mensuales con cada cliente en materia de SSOMA para ver nuestro desempeño.
- Informes mensuales en SSOMA.
- Informes trimestrales en materia de higiene.
- Auditorías externas por parte del cliente (virtual).

Nuestro Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo (SGSST) se encuentra directamente ligado con el sistema de gestión corporativo y la normativa legal vigente, el SGSST se encuentra certificado bajo estándares internacionales además de ser evaluado periódicamente mediante ejercicios internos como externos.

La base legal de nuestro sistema de SSMA es la Ley 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su reglamento, la Ley 30222, la RM 375-2008 – Norma Básica de Ergonomía y de procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico, el DS 024-2016-EM – Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional y otras medidas complementarias en Minería (Anexos asociados), el DS 023-2017-EM – Modifican diversos artículos y anexos del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en Minería, el DS 015-2005-MINSA – Reglamentos sobre valores límites de agentes químicos en ambientes de trabajo; siendo los más relevantes durante el año 2020 los relacionados a la lucha contra el COVID-19, así como los requerimientos establecidos en el ámbito del control sanitario en los diferentes sectores económicos donde operamos. De acuerdo a nuestro SGSST, las matrices legales fueron actualizadas trimestralmente y se validó su implementación a través del equipo Operational Integrity (OI).

(GRI 403-1, 103-1, 103-2, 103-3)

- Actualización de documentos clave para la gestión SST: Reglamento interno de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente (RISSMA), Procedimiento de seguridad vial, Procedimiento de gestión de contratistas, Plan de vigilancia para la COVID-19.
- Auditorías de línea base tomando la Ley 29783 y D. S. 024 2016 EM, así como su modificatoria.

Dentro de los hechos importantes ocurridos durante el 2020 destacan los siguientes:

- Activación del Comité de Crisis como medida orientada a desarrollar la estrategia y táctica para hacer frente a la COVID-19.
- Implementación del SGS Health Track, primer aplicativo desarrollado en Perú para la obtención de data en tiempo real relacionada con el estado de salud de los trabajadores y contratistas de SGS.
- Elecciones del Comité de SST a través de una herramienta digital alcanzado una participación récord; más de 1700 empleados a nivel nacional, teniendo además una alta participación femenina en los representantes de los trabajadores.
- Desarrollo e implementación del Plan de Vigilancia, documento legal requerido para inicio de operaciones luego de la cuarentena que afrontó el país debido a la COVID-19 (parte del proceso de reactivación económica).
- Implementación de inspecciones virtuales con el cliente, lo que nos llevó a darle continuidad al seguimiento de nuestro programa de SSOMA 2020.

Nuestro sistema cubre al 100 % de nuestros colaboradores que realizan labores en la organización de manera directa en planilla y bajo modalidades formativas; incluyendo a los regímenes de inter-

mediación, tercerización, y/o cualquier tipo de prestación de servicios por parte de terceros (siempre que se encuentren dentro de nuestras instalaciones).

Gestionamos nuestro sistema de SSMA teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Contamos con un sistema de SSMA que permite identificar peligros, evaluar riesgos y plantear medidas correctivas.
- Garantizamos la existencia de controles tanto para la prevención como la eliminación de peligros.
- Aseguramos que todos nuestros colaboradores reciban la capacitación adecuada que les permita cumplir con sus obligaciones y responsabilidades en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Mantenemos un proceso de mejora continua de nuestro sistema que asegura la consulta y promueve la participación de los colaboradores.
- Cumplimos con la normativa legal vigente aplicable a la seguridad y salud en el trabajo.

Parte de nuestro compromiso es hacernos responsables por la prevención de riesgos, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales en el marco de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de nuestro RISSMA y nuestra Política de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente; nuestro sistema de SST se encuentra implementado en cada nivel de la organización.

De igual forma, velamos porque sean asignados todos los recursos necesarios (humanos, económicos, logísticos, etc.) para dar cumplimiento a la ley. Realizamos evaluaciones periódicas de nuestro sistema de SST, además de elaborar informes de desempeño con indicadores.



A. Identificación de peligros

(GRI 403-2)

Realizamos la actualización de la evaluación de riesgos como mínimo una vez al año o en caso exista una modificación en las condiciones de trabajo. Ello permite valorar los controles aplicados y determinar si las medidas de prevención implementadas son suficientes. A través de la mejora continua buscamos incrementar el nivel de protección de la seguridad y salud de nuestros colaboradores.

Para ello, se constituye un equipo de evaluación de riesgos, el cual estará formado por un número mínimo de 3 personas y máximo de 5, constituido de la siguiente manera: persona que realiza la tarea/operación, especialista en la evaluación de riesgos y un técnico especialista en caso sea necesario; a la vez se puede considerar a otra persona no relacionada con la tarea que se está evaluando.

Durante el año 2020, nuestras matrices de riesgo fueron actualizadas considerando el riesgo biológico generado por la COVID-19 y los controles operacionales implementados para hacer frente a la expansión del virus en nuestras operaciones.

Nuestro proceso de identificación y evaluación de riesgos contempla una serie de actividades, herramientas y protocolos, tal como se indica a continuación:

- Evaluación de riesgos para la salud (solo personal de SGS).
- Identificación de peligros/aspectos y evaluación de riesgos/impactos en seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.
- Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y controles continuo – IPERC.
- Checklist continuo de inspección de IPERC.
- VCC (verificación de riesgos críticos).
- OPT (observación planificada de tareas).
- Checklist de actividades críticas.

La efectividad de las medidas implementadas se verificó a través de autoevaluaciones y auditorías realizadas por nuestros clientes. Durante el 2020, se realizaron cambios a nivel organizacional con el fin de mejorar las competencias del personal a nivel de mandos medios, a cargo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) en cada una de las unidades de negocio de la compañía.

Otras herramientas para medir la efectividad de los protocolos de SST son las siguientes:

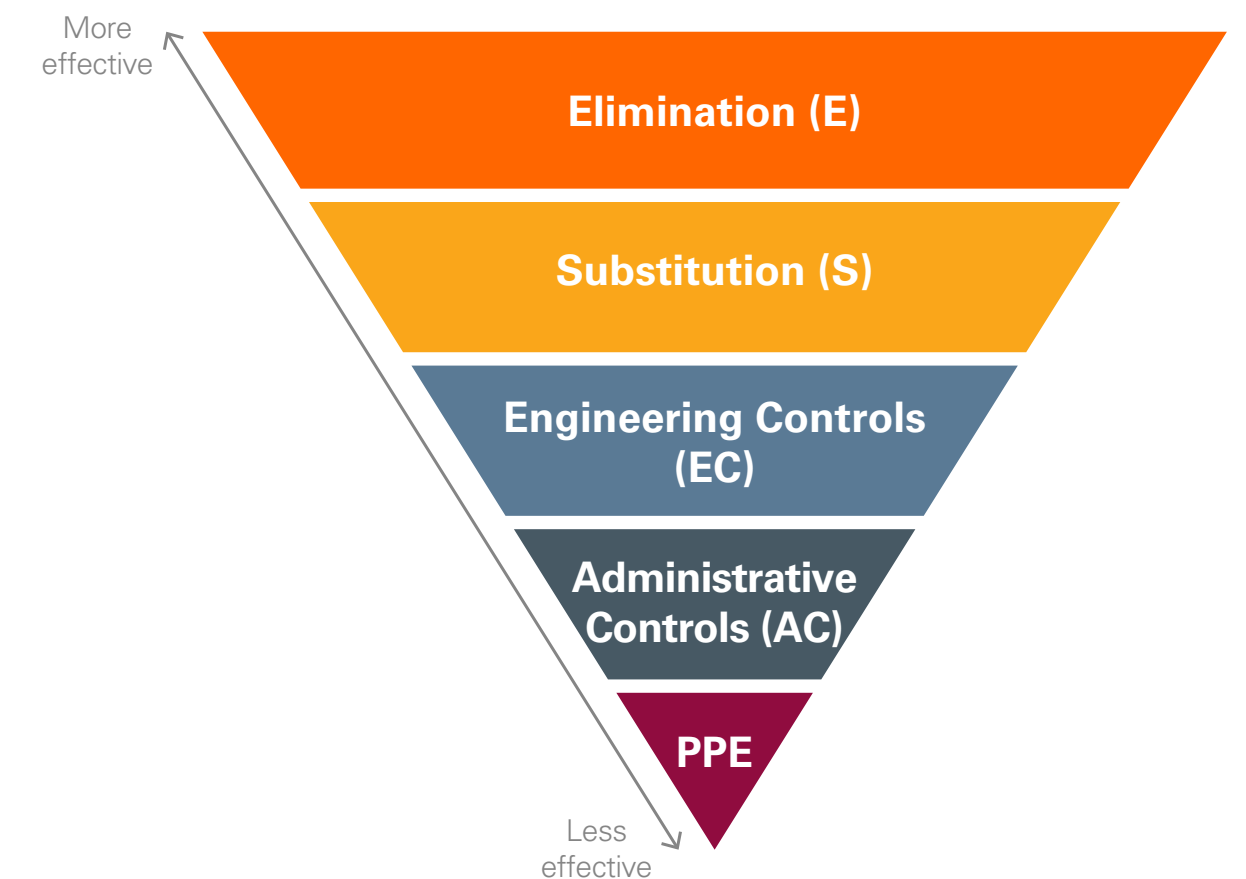
- Evaluaciones de desempeño
- Capacitación con evaluaciones
- Tendencias de los reportes de actos y condiciones seguras (RACS)
- Tendencias de los reportes Intalex (plataforma de reporte de actos y condiciones)
- Indicadores de accidentes e incidentes

Asimismo realizamos inducciones, charlas diarias, capacitaciones de riesgos críticos, planes de emergencia, formación de auditores internos SSMA e inspecciones periódicas; constantemente recordamos a nuestros colaboradores que deben reportar toda situación peligrosa: nuestro objetivo es evitar que ocurra un evento no deseado garantizando la calidad y efectividad de nuestros procesos y protocolos. De esta manera podremos realizar las acciones correctivas y el seguimiento correspondiente.

A fin de eliminar peligros y minimizar riesgos en orden de prioridad, nuestra jerarquía de controles se realiza de la siguiente manera:

- Eliminación de los peligros y riesgos. Combatir y controlarlos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador; todo esto privilegiando el control colectivo con respecto al individual.
- Programar la sustitución progresiva de los procedimientos, técnicas, medios, sustancias o productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor o ningún riesgo para el trabajador. Esta labor debe realizarse a la brevedad.
- Tratamiento, control o aislamiento de los peligros, adoptando medidas técnicas o administrativas.
- Minimizar los peligros y riesgos adoptando sistemas de trabajo seguro que incluyan disposiciones administrativas de control.
- En último caso, facilitar equipos de protección personal adecuados, asegurándose que los trabajadores los utilicen y conserven en forma correcta.

	2019		2020	
	Number	%Closed	Number	%Closed
E	199	100 %	660	99 %
S	190	100 %	431	99 %
EC	248	99 %	319	97 %
AC	1578	100 %	2538	96 %
PPE	147	100 %	141	97 %
Total Actions	2362	100 %	4089	97 %





(GRI 403-2)

Todos nuestros colaboradores tienen la potestad de poder participar en la elaboración y actualización de las matrices de identificación de peligros y aspectos ambientales, así como en la evaluación de los riesgos e impactos ambientales que sus operaciones, actividades y/o servicios pueden generar en perjuicio de su seguridad, salud o del medio ambiente. Los peligros son clasificados de acuerdo al asunto que refieren (origen), Sa (salud, incluye riesgo psicosocial) y Se (seguridad); así mismo, los identificamos con los siguientes colores:

Color	Peligro
Rojo	Salud
Azul	Seguridad

De igual forma, en caso de que nuestros colaboradores identifiquen una situación que consideren insegura, contamos con un sistema llamado Stop Work Authority¹⁷, con el cual cada empleado tiene el derecho a detener cualquier actividad que pudiera ponerle en riesgo. La utilización de esta herramienta se encuentra soportada por los niveles jerárquicos más altos de la compañía y alienta a los trabajadores a detenerse, pensar y actuar de forma responsable. Antes de comenzar un trabajo, debe tomarse el tiempo para evaluar la situación tal como la encuentra. El trabajador debe hacerse tres preguntas:

- ¿Qué podría pasar si procedo?
- ¿Estaría completamente seguro?
- ¿Tengo las herramientas, la capacitación, la protección y el equipo correcto para hacer el trabajo?

Esto no le llevará más de 3 minutos, y luego tendrá tres opciones:

- Continúe: si no hay riesgos presentes y puede hacer el trabajo de manera segura.
- Proceda con precaución: si pueden presentarse riesgos y es necesario tomar precauciones adicionales.
- Ejercer su autoridad para detener el trabajo si identifica riesgos que no están controlados.

¹⁷ Autoridad de cese de actividad operativa

Nuestro proceso de investigación de incidentes se enfoca en identificar las oportunidades de mejora en la gestión del sistema SSMA, además de aplicar acciones preventivas/correctivas a fin de que los eventos no vuelvan a ocurrir. Todos los accidentes e incidentes deben ser comunicados y registrados en nuestra plataforma Crystal (plataforma macro en donde se encuentra Intalex, entre otros programas). De esta forma podemos realizar el tratamiento adecuado y darle el seguimiento respectivo. Para tal fin se realizan los siguientes pasos:

- Registro en plataforma Crystal
- AP-R-OI.238 Formato de Alerta de Incidente.
- Al correo pe.accidentes@sgs.com

Tenemos los siguientes plazos para reporte e investigación de accidentes/incidentes:

Nivel de clasificación de riesgo RAM	Plazos para informar en Crystal	Plazo para la investigación
Bajo 1A 1B 1C 1D 1E 2A 2B 2C 3A 3B 4A	72 horas	7 días
Medio 2D 2E 3C 3D 4B 4C 5A* 5B*	48 horas	30 días
Alto 3E 4D 4E 5C* 5D* 5E*	24 horas	60 días

(GRI 403-7)

Nuestra prioridad es velar por el bienestar de nuestros colaboradores. Por eso les otorgamos las condiciones adecuadas y seguras para la realización de sus actividades. Continuamente buscamos fomentar una cultura de autocuidado y prevención de accidentes laborales, sensibilización y capacitación de riesgos de trabajo en-

focados en una participación activa de nuestros colaboradores, así como en un sistema de gestión que nos permita la prevención de los incidentes locativos, mecánicos, físicos, químicos, ergonómicos y psicosociales. Todo esto va en concordancia con la normativa pertinente y sus modificatorias.

B. Atención y promoción de la salud

(GRI 403-3, 403-6)

Nuestro servicio de salud en el trabajo cuenta con un médico ocupacional cuyas actividades incluyen la gestión y vigilancia preventiva de riesgos potenciales para trabajadores, así como la gestión en temas de salud ocupacional con indicadores y cumplimiento de un programa. Nos encargamos de garantizar dicho servicio otorgando presupuesto, integrando el SGSST como parte del sistema de gestión general de la organización y facilitando el acceso a los servicios de salud. Continuamente modernizamos nuestro tópico y lactario, comunicamos oportunamente a los responsables del servicio médico ocupacional. Todas nuestras acciones en prevención y monitoreo de la salud tienen como documentos principales los siguientes:

- Plan de Vigilancia de la Salud
- Plan de Vigilancia, Prevención y Control de la COVID-19 en el trabajo
- Protocolos de Exámenes Médico-ocupacionales
- Programa de la Madre Gestante y Lactante

C. Comité de SST



(GRI 403-4)

Todas las actividades de prevención implican la interacción con los trabajadores. Ejemplo de ello es la actualización anual de la Matriz IPERC, en donde interviene personal de todas las áreas; del mismo modo, tenemos la participación de SSMA y el Comité de SST en las inspecciones.

Los medios de participación y consulta de los trabajadores relacionados a nuestro sistema de SSMA son mediante el reporte de Intellex (plataforma de reporte de actos y condiciones), a través del Reporte de Actos y Condiciones Seguras (RACS), los buzones de sugerencia y el Comité de SST (CSST). El CSST actual fue elegido en un proceso 100 % electrónico que tuvo una participación histórica a nivel nacional. Se encuentra conformado por un comité paritario en donde hay 6 miembros en representación de los trabajadores y otros 6 designados por el gerente general en representación de la empresa. Este comité se renueva cada 2 años.

La autoridad máxima es el presidente y las decisiones se toman por consenso entre los miembros; estos últimos tienen una reunión ordinaria por mes y otras sesiones extraordinarias cada vez que se requiera. Sus responsabilidades están señaladas en nuestro Reglamento Interno de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente en el Trabajo (RISSMA).

D. Capacitaciones en SST

(GRI 403-5)

Brindamos a todo nuestro personal cursos de capacitación. Esto forma parte del plan de SST, en el que se incluye un cronograma anual de capacitaciones detallando el periodo de ejecución. De acuerdo a nuestra matriz de capacitación, los cursos se asignan de acuerdo a los riesgos, aunque también se consideran otros factores tales como cambios de puesto y el reforzamiento de un tema por alta frecuencia de un determinado tipo de accidente. Los temas que hemos desarrollado dentro de la formación general incluyen:

- 15 reglas para la vida
- COVID-19
- Check Status for Workers¹⁸
- Hazard Identification and Risk Management¹⁹
- Think Integrity 2020²⁰

Igualmente brindamos formación específica, un espacio formativo donde desarrollamos diversos temas:

- Operational Integrity Onboarding for industrial division
- Check Status for Supervisors
- SGS Global Operational Integrity (análisis de causa raíz efectivos)
- SGS Global Operational Integrity (identificación de peligros y gestión de riesgo)
- SGS Global Operational Integrity BBS Awareness for Managers (Behaviour Base Safety)²¹

Los documentos que brindan soporte para la gestión del sistema de SST con los que contamos son:

- Política CSSMA
- RISSMA
- Identificación de peligros aspectos y evaluación de riesgo
- Aptitudes para el puesto de trabajo
- Control de insumos químicos y productos fiscalizados
- Evaluación de riesgos para la salud
- Procedimiento y gestión de seguridad vehicular
- Procedimiento de simulacro de emergencia

Nuestras capacitaciones nos han permitido lograr un cumplimiento del Plan anual de seguridad y salud ocupacional (PASSO) en un 73 % durante el 2020.

18 Verificar el estado de los trabajadores

19 Identificación de peligros y gestión de riesgos

20 Piense en Integridad - 2020

21 Behaviour Base Safety Awareness for Managers: Sensibilización a gerentes en seguridad basada en el comportamiento.



E. Alcance, accidentes y/o lesiones

(GRI 403-8)

Así como nuestro sistema es transversal a todas nuestras actividades, también lo es a todo el personal (propio o externo) en nuestras instalaciones sin excepción; los mismos trabajadores están sujetos a auditorías internas, auditorías de entidades certificadoras y supervisiones por entidades del Estado.

El total de personas cubiertas por nuestro sistema de salud y seguridad durante el 2020 se muestra a continuación:

	Empleados (personal propio)	Contratados (personal tercero)	Total
Masculino	1703	34	1737
Femenino	705	22	727
Total	2408	56	2464

Cabe señalar que todo aquel que reciba la cobertura del sistema se encuentra sujeto tanto a auditorías internas como externas. El total

de personas cubiertas por nuestro sistema de salud y seguridad durante el 2019 se muestra a continuación:

	Empleados (personal propio)	Contratados (personal tercero)	Total
Masculino	1872	-	1872
Femenino	734	-	734
Total	2606	-	2606

En estos esquemas no se cuenta con los datos de terceros del año 2019 debido al cambio de proveedor y del sistema de gestión de contratistas.

En lo referido a nuestro propio personal, el alcance del sistema

tuvo una disminución de 7,6 % con respecto al año 2019. Los accidentes que han tenido nuestros colaboradores se presentan a continuación:

	2019	2020
Número de muertes resultantes de accidente laboral	1	0
Número de horas trabajadas	7 358 972	5 639 462
Horas base (colocar 1 000 000 o 200 000 según corresponda)	1 000 000	1 000 000
Tasa de muertes resultantes de accidente laboral	0,1359	0,0000
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0	0
Número de horas trabajadas	7 358 972	5 639 462
Horas base (colocar 1 000 000 o 200 000 según corresponda)	1 000 000	1 000 000
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias	0,0000	0,0000
Número de lesiones por accidente laboral registrables	6	18
Número de horas trabajadas	7 358 972	5 639 462
Horas base (colocar 1 000 000 o 200 000 según corresponda)	1 000 000	1 000 000
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	0,8153	3,1918

(*) sin incluir muertes

(GRI 403-8)

En el 2019, se registró un único accidente fatal. De acuerdo con el estándar corporativo de SGS, se procedió a formar un equipo de investigación que estuvo constituido, según lo dicta la normativa, por un grupo multidisciplinario externo al país. A partir de su trabajo, se desarrollaron planes que incluían mejoras en el proceso de gestión vehicular, mejoras en el proceso de habilitación de vehículos y conductores spot, refuerzo de las reglas para la vida de SGS, mejoras en las competencias del equipo de Operational Integrity (OI) y la aplicación de consecuencias de acuerdo con el nivel de responsabilidad. Los planes de acción de este evento ya fueron cerrados y validados a nivel corporativo. El caso fue reportado de acuerdo a la ley, todos los seguros pertinentes fueron activados y se brindó la asistencia correspondiente a la familia del trabajador. Al cierre del 2020, el proceso aún está siendo revisado por las entidades gubernamentales del país y se encuentra a la espera del dictamen final, luego de que SGS haya facilitado toda la información requerida por ley.

Con respecto a las principales lesiones y motivos por el cual nuestro personal podría sufrir un accidente, hemos identificado lo siguiente: uso de equipo de protección personal (EPP incorrecto o defectuoso), equipos eléctricos, uso incorrecto de vehículos, objetos afilados y contacto con químicos. A través de nuestros planes de capacitación mencionados anteriormente, así como por medio de inspecciones, controles, programas de sensibilización y comunicación constante, trabajamos para minimizar cualquier incidente que pudiera ocurrir.



F. Acciones ante la COVID-19

(GRI 403-3, 403-6)

A finales del primer trimestre del 2020, debido a las medidas tomadas por el Gobierno peruano para luchar contra el incremento de casos de COVID-19 en el país, realineamos nuestros esfuerzos y recursos hacia la lucha contra esta enfermedad. Como premisas guía, buscamos manejar el riesgo de contagio y mitigar el impacto en nuestros trabajadores y operaciones. Para ello, el Comité de Crisis (CT) fue activado y desplegó una estrategia con la finalidad de salvaguardar la integridad del personal, así como velar por la continuidad de nuestras operaciones.

Durante la primera etapa de la cuarentena decretada por el Estado peruano, las operaciones de SGS estuvieron alineadas a las actividades acogidas en los decretos supremos que emitió el Gobierno. El CT estuvo formado por gerentes y mandos medios de la compañía agrupados en equipos de trabajo bajo dos premisas: el grupo de respuestas y el grupo de acciones. Destacamos en este proceso el equipo a cargo de la evaluación de escenarios, cuya principal función fue la de anticiparse a posibles contextos u ocurrencias y verificar el impacto de estas en nuestras operaciones. El desempe-

ño del CT fue resaltado por la región por las medidas innovadoras y ágiles que fueron implementadas. Muestra de ello es el aplicativo SGS Health Track, reconocido como una idea innovadora para la lucha contra la COVID-19. El dispositivo ha sido desplegado en toda la región e incluye a clientes externos, quienes aún la utilizan como medida eficaz durante la pandemia.

El reinicio de las actividades de acuerdo con el plan establecido por el Gobierno peruano trajo consigo nuevos retos: se desplegaron diversas campañas y medidas orientadas a generar una cultura de autocuidado y una completa adherencia a los controles implementados para evitar el contagio durante la ejecución de nuestras actividades. Este periodo significó optar por el llamado home office como política para el personal no indispensable en las operaciones, medida que permanecerá en los próximos años como una política de recursos humanos. Cabe destacar la asignación de recursos que fueron aprobados por el CT para hacer frente al virus, los cuales se describen en detalle en nuestro Plan de Vigilancia presentado al Ministerio de Salud (MINSa).



SGS HEALTH TRACK

Con base en la innovación, uno de los principales pilares de SGS, creamos esta aplicación para gestionar el riesgo y mitigar la propagación de la COVID-19 en el entorno laboral. Esta plataforma fue el resultado de un trabajo multidisciplinario que involucró a 4 áreas de la empresa. Con este aplicativo hemos podido recolectar información médica de nuestros trabajadores de forma automática y en tiempo real. Además, nos ha permitido gestionar el control de accesos pues el ingreso a áreas restringidas era únicamente posible mediante la lectura de códigos QR. Asimismo, hemos registrado las zonas por las cuales han transitado nuestros trabajadores, algo que facilita la trazabilidad ante un caso sospechoso y nos faculta a mantener una comunicación clara y permanente con los colaboradores.

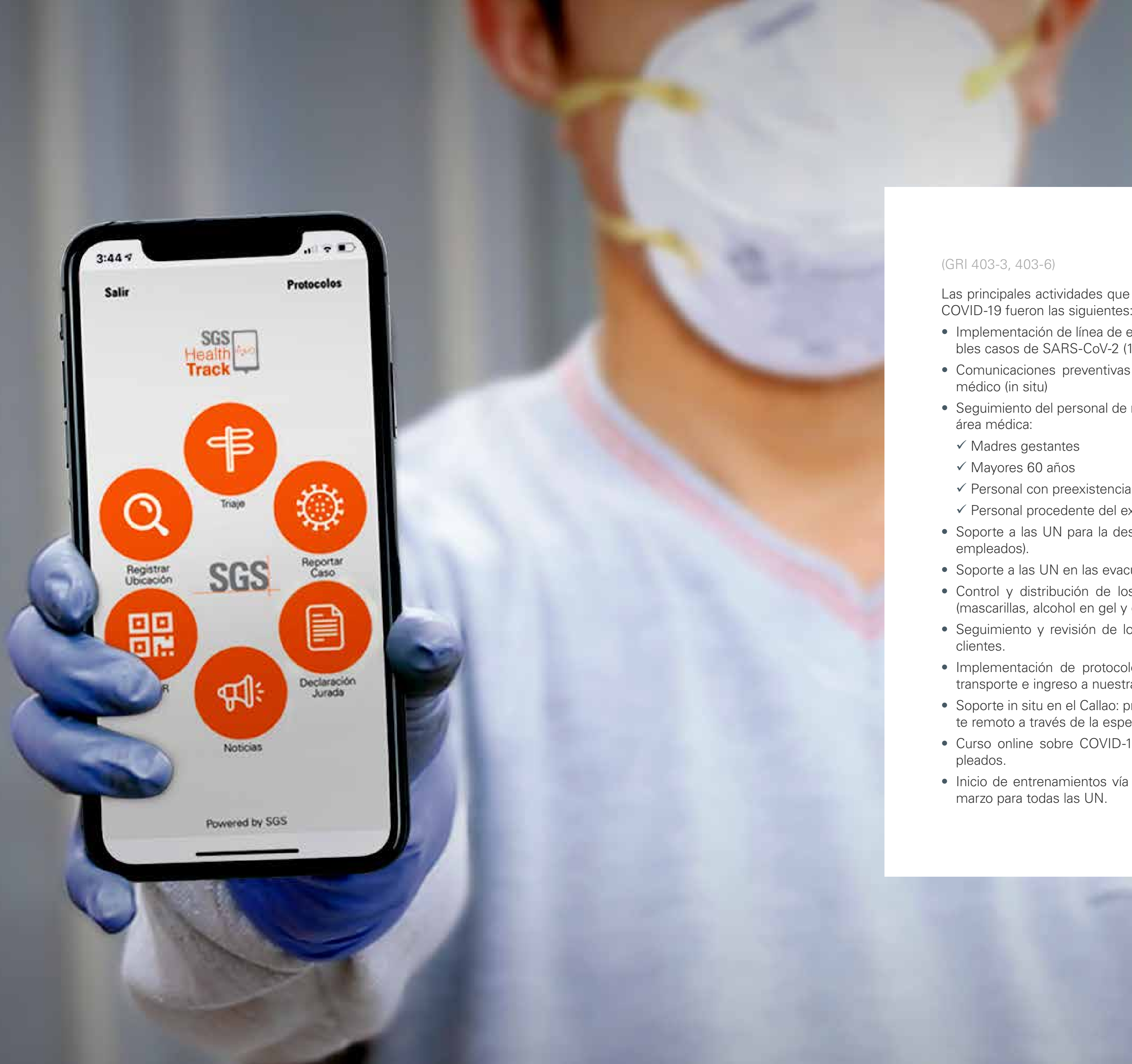
Dentro de los indicadores con los que cuenta esta aplicación podemos señalar que más de 3000 personas, entre trabajadores, contratistas y proveedores, lograron descargar el aplicativo. En promedio, se realizaron 1500 autoevaluaciones diarias, las cuales eran obligatorias cada vez que un colaborador trabajaba en nuestras oficinas, laboratorios o en las instalaciones de los clientes.

Por otro lado, en la organización se identificaron 287 personas vulnerables a quienes se les brindó, de manera remota, soporte y seguimiento médico. Esta aplicación nos permite generar dashboards, facultando a nuestra área médica del poder para mapear adecuadamente a los casos de mayor riesgo, hacer el seguimiento a las autoevaluaciones diarias y segmentar a nuestros colaboradores por edad y área. Toda esta información nos ha permitido tomar decisiones eficaces y eficientes de forma rápida.

Al ver los resultados del SGS Health Track, decidimos ampliar su alcance y compartir la aplicación gratuitamente con nuestros clientes y, en una segunda etapa, con todas aquellas organizaciones que lo requieran. El aplicativo está presente en 22 empresas y otras 46 se encuentran en proceso de implementación. Se tiene alrededor de 15 000 usuarios activos solo en el Perú.

El éxito de la aplicación ha sido tal que hemos replicado el proceso de implementación en 7 sucursales de SGS en América Latina, contando con más de 30 000 usuarios para finales del 2020. El objetivo a mediano plazo es mantener la trazabilidad del estado de salud de nuestra gente y, a largo plazo, buscamos convertir la aplicación en una herramienta que tenga muchos más controles relacionados con la salud de los colaboradores.

Estamos muy orgullosos de haber podido contribuir desde nuestra posición a la lucha contra la pandemia y a la continuidad de los negocios. En esencia hemos cuidado el principal activo de una organización: las personas.



(GRI 403-3, 403-6)

Las principales actividades que se llevaron a cabo para afrontar la COVID-19 fueron las siguientes:

- Implementación de línea de emergencia para el reporte de posibles casos de SARS-CoV-2 (1555, 1977 y 996 029 064)
- Comunicaciones preventivas y charlas por parte del personal médico (in situ)
- Seguimiento del personal de riesgo y en cuarentena a través del área médica:
 - ✓ Madres gestantes
 - ✓ Mayores 60 años
 - ✓ Personal con preexistencias
 - ✓ Personal procedente del extranjero
- Soporte a las UN para la desmovilización de empleados (+250 empleados).
- Soporte a las UN en las evacuaciones médicas (2).
- Control y distribución de los equipos de protección personal (mascarillas, alcohol en gel y guantes).
- Seguimiento y revisión de los protocolos establecidos por los clientes.
- Implementación de protocolos (incluyendo las DDJJ) para el transporte e ingreso a nuestras instalaciones.
- Soporte in situ en el Callao: prevenciónistas y enfermera. Soporte remoto a través de la especialista Dra. Gisella Matheus.
- Curso online sobre COVID-19 mandatorio para todos los empleados.
- Inicio de entrenamientos vía conference call a partir del 30 de marzo para todas las UN.

Entre otros retos que trajo la pandemia para casos de localidades fuera de la ciudad capital, se incluyen:

- Homologación de transportes a fin de mitigar la exposición a contactos no controlados.
- Campañas a nivel de los hogares de nuestros trabajadores, las cuales buscaban continuar con los controles en casa.
- Los planes de vigilancia que incluían cargos de aceptación voluntaria por parte de los trabajadores para cumplir cuarentenas en sus respectivos domicilios, o bien en lugares de aislamiento preestablecidos por nuestros clientes.
- Las campañas frente a controles de la COVID-19 se tornaron permanentes y de manera trimestral o mensual, según la localidad.

Desde el punto de vista estratégico, la COVID-19 permitió realinear la estrategia orientada a la gestión del riesgo de contagio y a mitigar el impacto en nuestras operaciones. A modo de ejemplo, las capacitaciones pasaron a ser 100 % remotas y a utilizar nuevas tecnologías y metodologías de aprendizaje. Igualmente, los controles operacionales desplegados en nuestras operaciones incluyeron controles COVID-19, los cuales fueron cruciales para definir la continuidad de un servicio. Otro ejemplo de la estrategia de gestión del riesgo fue la promoción de la innovación y búsqueda de alternativas tecnológicas, tales como herramientas virtuales para la gestión de reuniones, videos de alto impacto de corta duración y reuniones virtuales masivas. En estas últimas se pudo escuchar las inquietudes de los trabajadores, al mismo tiempo que difundían consejos y comunicaciones virtuales a sus familias en campañas de cuidado de la salud y planes de salud mental.

6

Gestión Social



(GRI 203, 103-1, 103-2, 103-3; 413-1, 103-2, 103-3)

Nos esforzamos por mantener una estrecha relación con nuestros vecinos, brindándoles una atención directa ante cualquier solicitud o queja que puedan presentar. Nos encontramos desarrollando nuestro Plan de Relacionamiento Comunitario, mediante el cual buscamos identificar de manera más clara las necesidades y percepciones de las comunidades a las que pertenecemos. A continuación, se muestran las acciones que se realizarán con el fin de contribuir al desarrollo comunitario.

1. Favorecer el desarrollo económico de proveedores locales, en especial a las pequeñas y medianas empresas.
2. Garantizar una adecuada gestión de los impactos generados. Para lograr esto, evaluamos los impactos significativos (sociales, económicos y ambientales) en las comunidades que operamos, con el objetivo de establecer medidas de mitigación.
3. Participar en foros, eventos y seminarios de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.
4. Contribuir a la creación de las condiciones necesarias para el autodesarrollo de las comunidades locales. Con esta acción buscamos generar oportunidades de desarrollo en las comunidades locales, mediante iniciativas y programas relacionados con nuestro principal enfoque de negocio (core).
5. Poner en marcha el Plan de Gestión Social en los servicios que se lleven a cabo durante el 2020. Elaboraremos un plan semejante para cada área en la que operamos.
6. Avanzar en la mejora continua del Sistema de Gestión de Relaciones con las Comunidades. Para lograr esto, revisaremos y actualizaremos nuestro sistema de relaciones a través de la creación de normativa, guías y herramientas con miras a facilitar el traslado de los requerimientos mínimos de la compañía a los contextos locales.



A. Programas Sociales

(GRI 203, 103-1, 103-2, 103-3; 413-1, 103-2, 103-3)

Como parte de nuestra gestión social, hemos realizado los siguientes programas:

v. Campaña de voluntariado

Dona Sangre, Dona Vida

Durante el 2019, en asociación con el Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja, realizamos una campaña de donación de sangre en nuestra sede del Callao. Con la participación de 154 colaboradores como donantes voluntarios, logramos beneficiar a más de 462 niños y adolescentes. Asimismo, todos nuestros donantes recibieron un desayuno saludable e importantes recomendaciones para su salud.

Abrígalos con Amor

En junio de 2019, en alianza con la Organización Ángeles Unidos, logramos recaudar 123 kilos de prendas de vestir, 455 mantas polares y 19 kits (polos, ponchos y medias) para las comunidades de Pucará en Puno y Chincho en Huancavelica. Como resultado, se benefició a más de 500 familias.

SGS Educa

Junto con la Municipalidad Provincial del Callao, organizamos esta campaña de voluntariado en la cual participaron 120 estudiantes de 5to y 6to grado de primaria, quienes cumplieron el rol de agentes de cambio del medio ambiente. Se logró beneficiar con áreas verdes a todo el plantel de dos instituciones educativas. Esta campaña también incluyó clases dinámicas de segregación de residuos, un taller práctico de compostaje y sembrado de plantas y plántones. Finalmente, donamos 150 geranios, 9 plántones de ficus y 2 contenedores de residuos sólidos, los cuales fueron utilizados por los voluntarios para el armado de las áreas verdes.

Una Sonrisa por Navidad

Junto a Aldeas Infantiles, en diciembre de 2019 logramos beneficiar a través de una actividad por navidad a más de 170 niños y adolescentes entre los 2 y 17 años de edad, gracias a la colaboración de 50 voluntarios de nuestra sede del Callao y 165 voluntarios de nuestras oficinas en provincia.

Limpia Challenge 2020

En febrero del 2020 llevamos a cabo la campaña de voluntariado en limpieza de playas Limpia Challenge 2020. En esta, participaron 290 voluntarios a nivel nacional, los cuales sumaron 1160 horas de trabajo. Esta campaña se realizó en 13 localidades; solamente en el Callao se logró recolectar 37 kilos de residuos. Este programa también impacta ambientalmente de manera positiva, tal como se podrá apreciar en el capítulo Ambiental.

Aldeas Infantiles

En diciembre desarrollamos 2 talleres de voluntariado con Aldeas Infantiles – Programa Chiclayo, donde pudimos compartir actividades y juegos recreativos.

- Duración de los talleres: 1.5 horas cada fecha
- N° Voluntarios participantes: 20
- N° Niños beneficiados: 30

vi. Donaciones

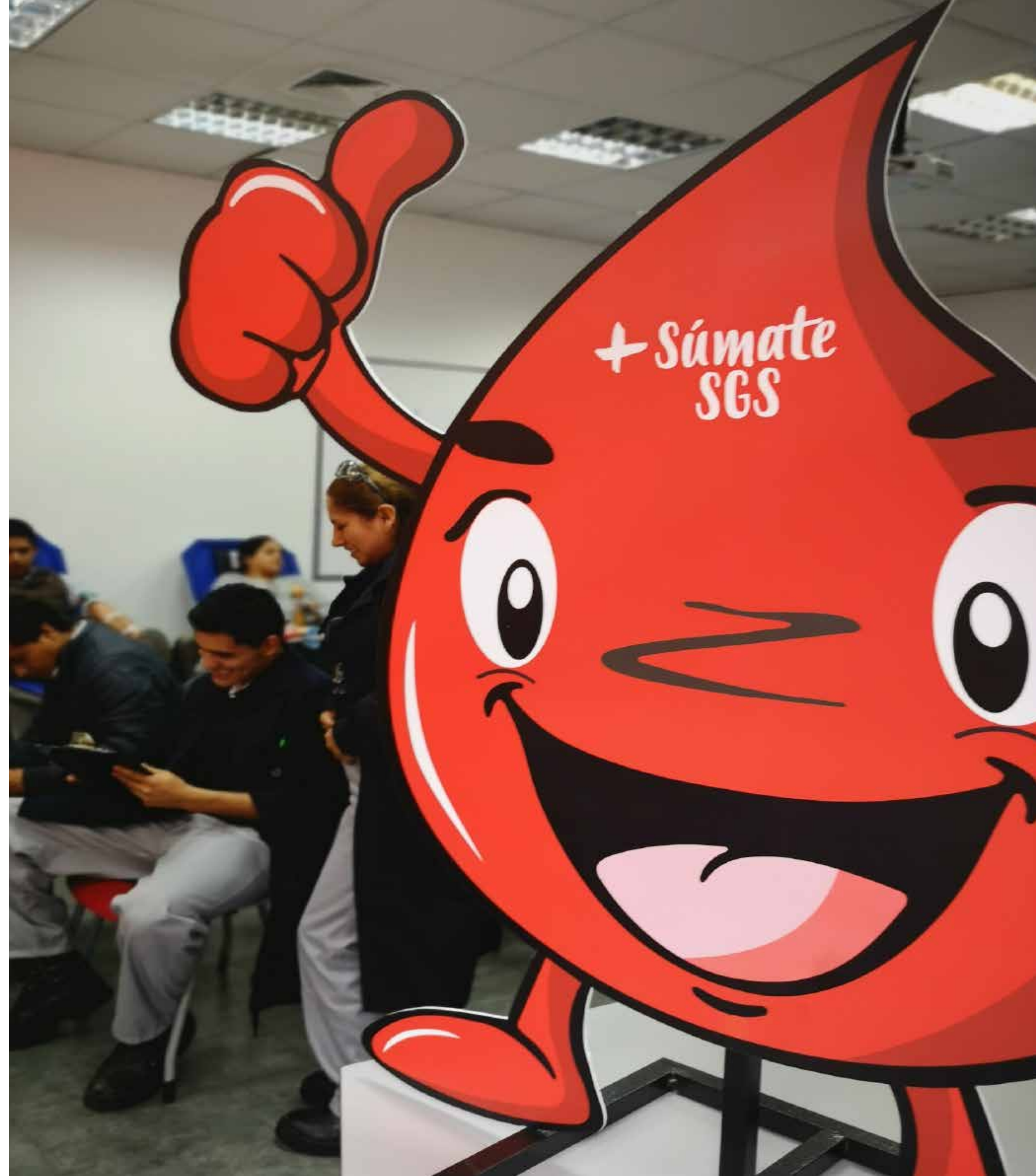
Se donaron 3 contenedores al cuerpo de bomberos del Callao para mejorar su infraestructura.

vii. Reciclar para Ayudar

En diciembre participamos del programa People Challenge: por nuestra comunidad, donamos 5215 soles obtenidos gracias al reciclaje de 10 430 toneladas de papel. En el capítulo Ambiental se desarrolla este programa con mayor detalle.

viii. Aloxi

Esta es una asociación sin fines de lucro compuesta por empresas socialmente responsables, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas. Para lograrlo, se financian obras de confianza y eficientes a través del mecanismo de Obras por Impuestos. Al formar parte de esta asociación, SGS puede financiar y mantener proyectos de inversión pública en infraestructura tales como colegios, hospitales, carreteras, etc. Con esto logramos beneficiar a miles de peruanos.



7

Gestión de Proveedores

(GRI 203, 103-1, 103-2, 103-3)



i. Compromiso con nuestros proveedores

(GRI 414-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Gestionamos la relación con nuestros proveedores a través de diversos procesos tales como los siguientes:

Código de Conducta dirigido a Proveedores

Este documento se basa en 6 principios empresariales y 10 principios rectores para lograr líneas de negocio sostenibles. Está subdividido en 4 principios de sostenibilidad, los mismos que fortalecen los valores que han forjado nuestra cultura:

- Excelencia profesional
- Personas
- Medio ambiente
- Comunidad

Los principios de sostenibilidad se han desarrollado con la colaboración de los gerentes de la empresa, así como de grupos de interés externos. También han sido objeto de una evaluación comparativa con respecto a reconocidos marcos internacionales de mejores prácticas.

Nuestro compromiso con los derechos humanos se basa en la Carta Internacional de los Derechos Humanos, compuesta por la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; y los Principios y derechos fundamentales en el trabajo. Por otro lado, apoyamos las directrices de la OCDE²² para empresas multinacionales.

Por último, estos principios de sostenibilidad reflejan las cuestiones más importantes para SGS relacionadas con el desarrollo sostenible, según lo analizado a través de nuestro exhaustivo proceso de materialidad y presentado en la matriz de homónima resultante. Cada uno de los principios mencionados está respaldado por nuestras políticas y por el Código de Integridad de SGS, ambos bajo supervisión formal para garantizar el cumplimiento de los estrictos estándares de SGS.

Este código se aplica a todos los proveedores de SGS (definidos como persona o empresa que suministra un producto o servicio a la empresa) y sus filiales, y se aplica a todos los productos y servicios que adquiere SGS. Instamos encarecidamente a nuestros proveedores a promover los requisitos de este código en su propia cadena de suministro y dar reconocimiento a los proveedores que los cumplan.

A través de la plataforma de Elucidat se diseñó el curso Código de Integridad para Proveedores Externos, donde los capacitamos en:

- Importancia del COI
- Principios del COI
- Responsabilidades de proveedores y contratistas
- Secciones del COI
- Secciones del COI

Para finales del año 2020, alcanzamos el 86 % del total de proveedores capacitados en nuestro Código de Conducta.

Política de Compras

Esta política define procesos de aprobación, procedimientos y controles internos para la adquisición de bienes y servicios en la compañía. Evaluamos a los proveedores potenciales con base en los siguientes criterios:

- Calidad
- Eficiencia
- Valor
- Singularidad
- Sostenibilidad
- Aspectos éticos

Proceso de Compras y Evaluación de Proveedores

Los objetivos de este procedimiento son los de establecer la gestión de compras y definir los roles y responsabilidades de las áreas involucradas en el proceso. A todos los proveedores se les aplica una evaluación inicial, posteriormente una evaluación de seguimiento en base a los aspectos de calidad, financieros, de seguridad, brindándoles una calificación final a cada uno de ellos.

Gestión de Contratistas y Proveedores

Este procedimiento describe las responsabilidades y actividades necesarias para el control de todas las operaciones subcontratadas, así como detallar los procesos de control respectivos para garantizar que se cumplan todos los requisitos.

ii. Evaluación Social de Proveedores

(GRI 414-1)

Desde el 2019 implantamos nuestro Código de Conducta dirigido a proveedores, quienes tienen la obligación de adherirse al mismo. El 100 % de nuestros nuevos proveedores tienen que adherirse al mismo.

iii. Evaluación ambiental en proveedores

(GRI 308-1, 102-11, 103-1, 103-2, 103-3)

En SGS estamos comprometidos con lograr un crecimiento sustentable, así como gestionar el impacto de la empresa. Hacemos uso de los recursos naturales de manera eficaz y minimizamos la generación de residuos. Creemos que es posible lograr que la empresa crezca en paralelo a nuestro negocio y a la mejora de nuestros impactos sobre el medio. Nuestra disposición a adaptarnos al cambio climático garantizará la sostenibilidad de nuestra organización. En consecuencia, minimizamos nuestro consumo de energía, reducimos las emisiones de carbono e invertimos en nuevas tecnologías y esquemas de compensación. Por ello, esperamos que nuestros proveedores logren crecer de manera sustentable a la vez que gestionan el impacto de sus empresas a través de una mejora de su gestión ambiental. Del mismo modo, también fomentamos este tipo de desarrollos profundizándolos dentro de la cadena de suministro. Los proveedores cuyas actividades ejerzan un impacto en el entorno deberán tener un enfoque estructurado y sistemático para tener en cuenta los aspectos ambientales. Esto incluye la implementación de sistemas de gestión adecuados para la protección del ambiente, el establecimiento de objetivos y su monitorización. Lo ideal será que se encuentre certificado conforme a la norma ISO14001:2004 u otra equivalente e internacionalmente reconocida. Esperamos que el proveedor prevenga la contaminación y minimice la generación de residuos sólidos, aguas residuales y emisiones de aire como resultado de sus actividades empresariales. Además, utilizará tecnologías eficientes con el objetivo de reducir el impacto ambiental al mínimo posible. Antes de la descarga o eliminación, el proveedor deberá caracterizar y tratar las aguas residuales y los desperdicios sólidos de modo adecuado y conforme a las leyes y reglamentos aplicables. Finalmente, deberá intentar minimizar el consumo de energía, reducir las emisiones de carbono e invertir en nuevas tecnologías y esquemas de compensación.



²² La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) es una organización internacional cuya misión es diseñar mejores políticas para una vida mejor. Nuestro objetivo es promover políticas que favorezcan la prosperidad, la igualdad, las oportunidades y el bienestar para todas las personas.

8

Nuestro compromiso con el ambiente



(GRI 102-11)

TRABAJAMOS POR EL CUIDADO DEL PLANETA

En SGS tenemos un fuerte compromiso en mantenernos como un agente de garantía y seguridad durante el desarrollo de las evaluaciones, inspecciones y ensayos que brindamos a nuestros clientes. Nos enfocamos en brindarles la certeza absoluta en lo que respecta a análisis de parámetros físicos, químicos y biológicos que se deben mantener monitoreados para evitar impactos ambientales.

Como líderes en sostenibilidad mantenemos la misma confianza y seguridad al trabajar con el entorno, a través de nuestro enfoque de protección al planeta y mediante la minimización de la huella ambiental. Esto nos permite brindar valor sostenible a la sociedad. Desde nuestra casa matriz mantenemos una estrategia de gestión de emisiones, un uso eficiente de los recursos y un enfoque de reducción de residuos.

En el marco de nuestras operaciones buscamos generar acciones sostenibles que involucren de forma transparente a nuestros stakeholders, contribuyan a generar valor compartido y colaboren de manera responsable en la preservación ambiental. Es este el compromiso de SGS dentro de nuestra política de sostenibilidad: “Contribuir a la preservación del ambiente a través de la reducción del consumo de energía y agua, gestionando responsablemente los efluentes y residuos sólidos. Manejar los riesgos frente al cambio climático, minimizar el impacto ambiental en toda la cadena de valor y promover el uso de energía renovable”.

A. Gestión del consumo de agua

(GRI 303-1, 103-1, 103-2, 103-3)
Alcance: Sede Callao, Cajamarca y Arequipa.

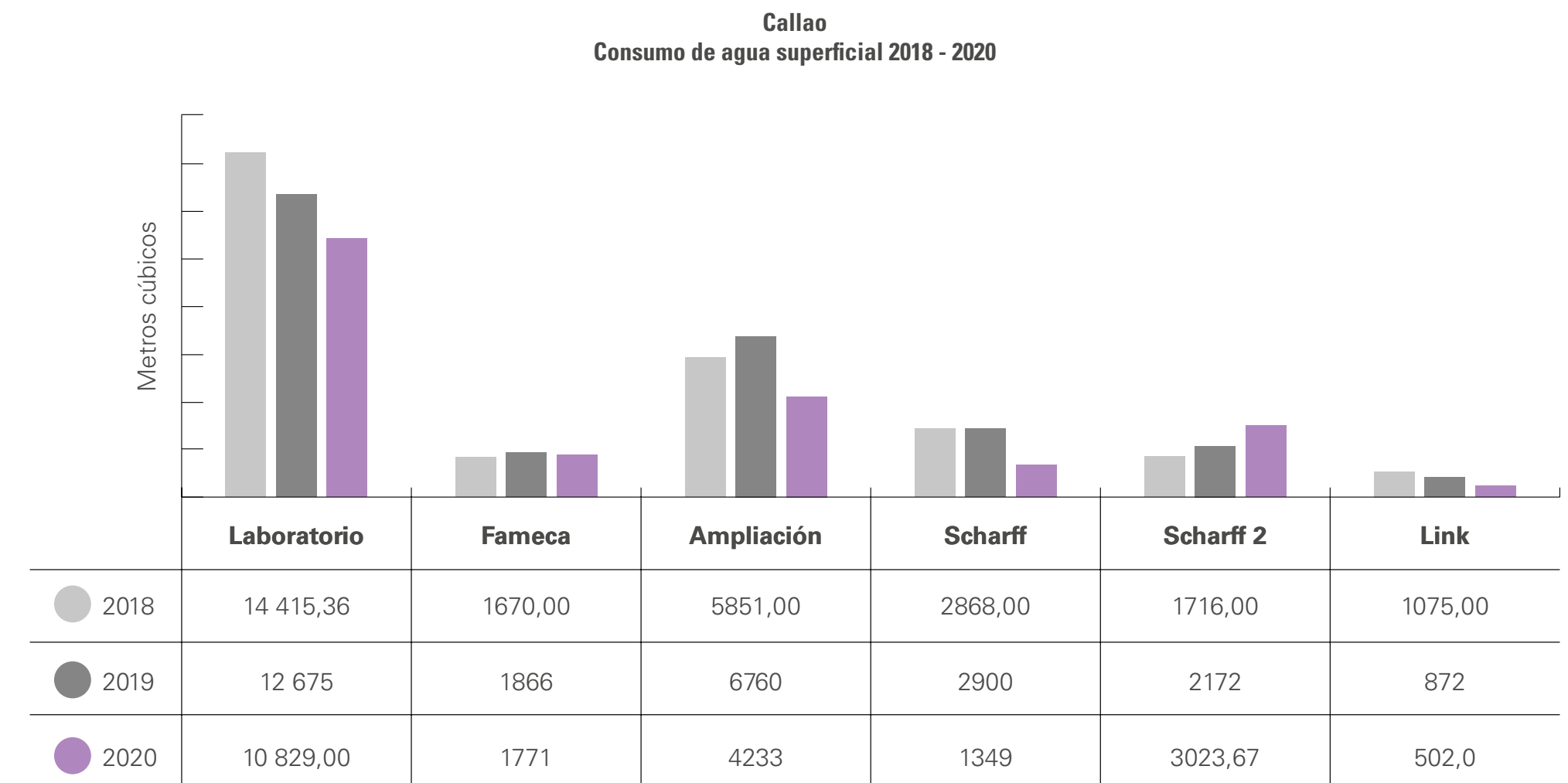
De acuerdo con el último reporte del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) sobre formas de acceso al agua y saneamiento básico²³, entre mayo de 2019 y abril del 2020 se registró que el 90,8 % de la población del Perú (29 millones y medio de personas aproximadamente) accede al agua para consumo humano proveniente de red pública y según área de residencia; el 94,8 % de peruanos del área urbana accede a este servicio, en tanto en el área rural representa el 76,3 %.

En SGS, somos conscientes de que el agua potable es un derecho humano: el acceso a este recurso es uno de los pilares de la salud pública y por lo tanto decisivo para lograr el desarrollo sostenible. Esto es particularmente urgente en un país como el Perú, el cual alberga el 1,89 % del agua dulce del mundo y mantiene un consumo poblacional de 250 litros de agua en promedio, 5 veces más de lo recomendado por la Organización de las Naciones Unidas.

En ese sentido, SGS busca reducir la huella de su consumo hídrico invitando a los colaboradores a ejercer buenas prácticas de ecoeficiencia ambiental a través de la campaña Añade valor con Less²⁴. Para poder monitorear el progreso de esta campaña, realizamos la medición del uso del agua por ubicación o área de trabajo. Asimismo, para el 2021 tenemos el compromiso de implementar un programa de medición de la huella hídrica para nuestros colaboradores, contratistas, proveedores y terceros.

Como parte del Programa de Adecuación de Manejo Ambiental (PAMA) de la sede central de SGS Perú (Callao), se establece un Plan de Manejo Ambiental que cuenta con un subprograma de consumo de agua. Asimismo, en el marco del Plan Anual de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, se han establecido diversos programas y planes, algunos de estos referidos a las buenas prácticas ambientales tales como el cuidado del agua. En este ámbito, podemos resaltar las campañas por el Día del Agua (22 de marzo) y Día del Ambiente (5 de junio). En estas campañas buscamos sensibilizar al personal y asegurar la disponibilidad de recursos hídricos para todas las actividades, así como motivar a los colaboradores a que se conviertan en agentes activos del desarrollo sostenible.

(GRI 303-5)



Laboratorio: se refiere al laboratorio central o principal de SGS.
Fameca: local en donde se concentran diferentes actividades, entre ellas, mantenimiento, almacenes y áreas operativas.
Ampliación: se refiere a lugar en donde se encuentra la zona de oficinas.
Link: área en donde se ubicaba el personal de procesos de licitación (en mayo 2020, el local cesó operaciones pasando a modalidad home-office).
Scharff: área en donde se ubican laboratorios para procesos de Oil, Gas and Chemicals, Minerales – Geoquímica, Instrumental – Geoquímica y áreas administrativas.
Scharff 2: es el área en donde se encuentran laboratorios de Pesticidas, Metalurgia, Físico Organoléptico y áreas administrativas.

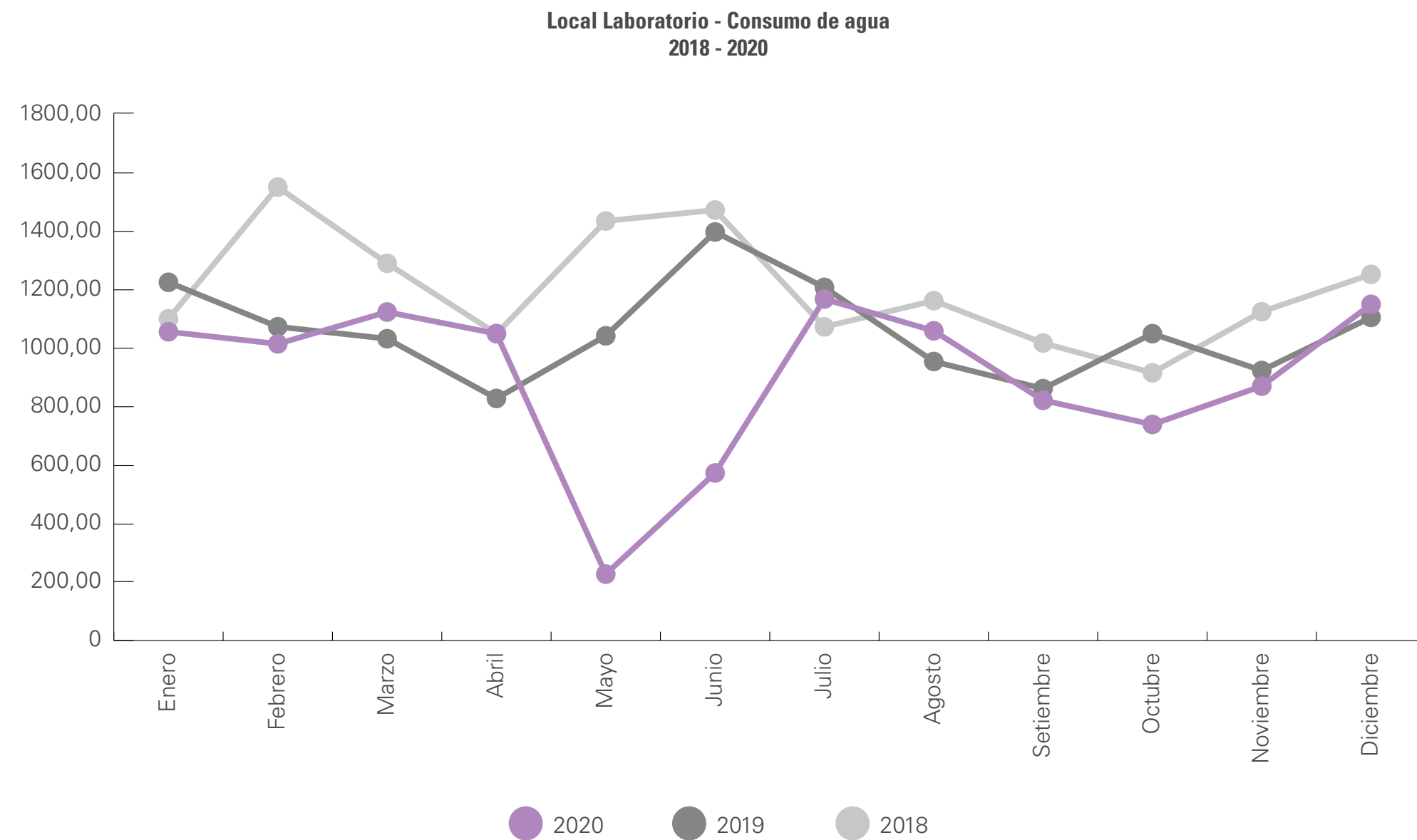
²³ Informe Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico del INEI (2020): https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio2020.pdf

²⁴ "Añade valor con menos"

(GRI 303-5)

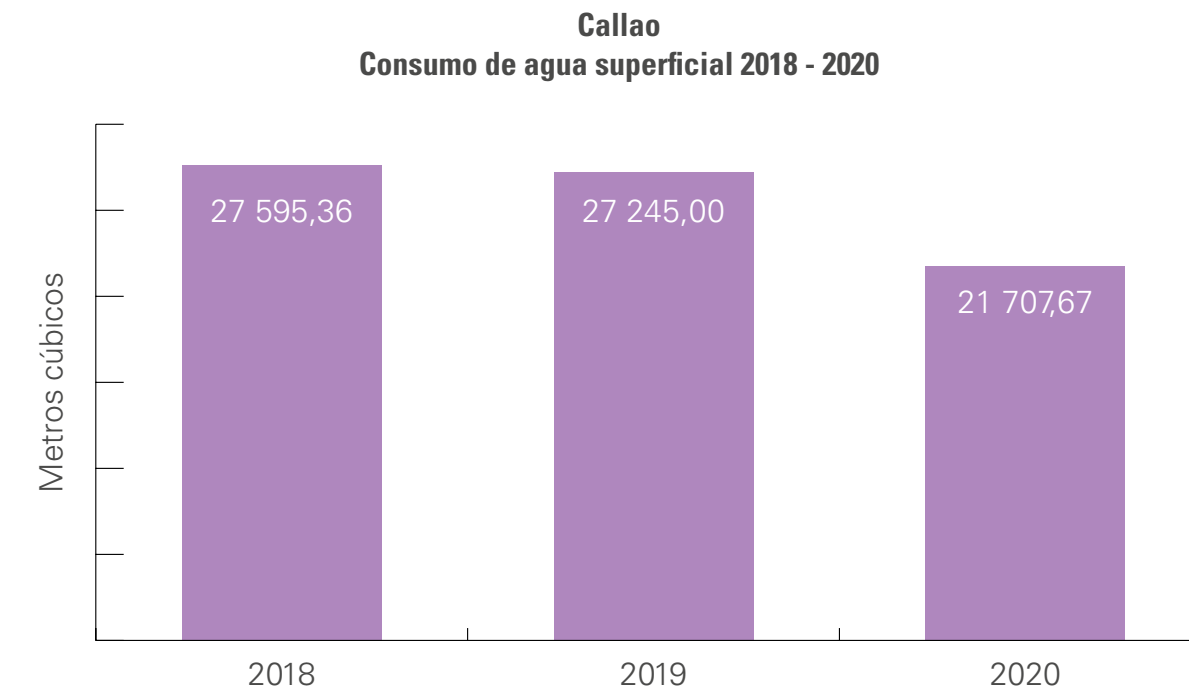
Es relevante resaltar que el área de trabajo que registra el mayor consumo de agua es el laboratorio. Esto es debido a la cantidad de operaciones de análisis que se llevan a cabo en él. No obstante, se ha registrado una reducción en el consumo de agua en la mayoría

de los locales de trabajo en SGS Callao. Esta disminución se encuentra asociada a la baja presencialidad en los locales como parte de los protocolos de salud contra la COVID-19, evidenciando que la pandemia ha afectado a muchas de nuestras actividades operativas en el 2020.

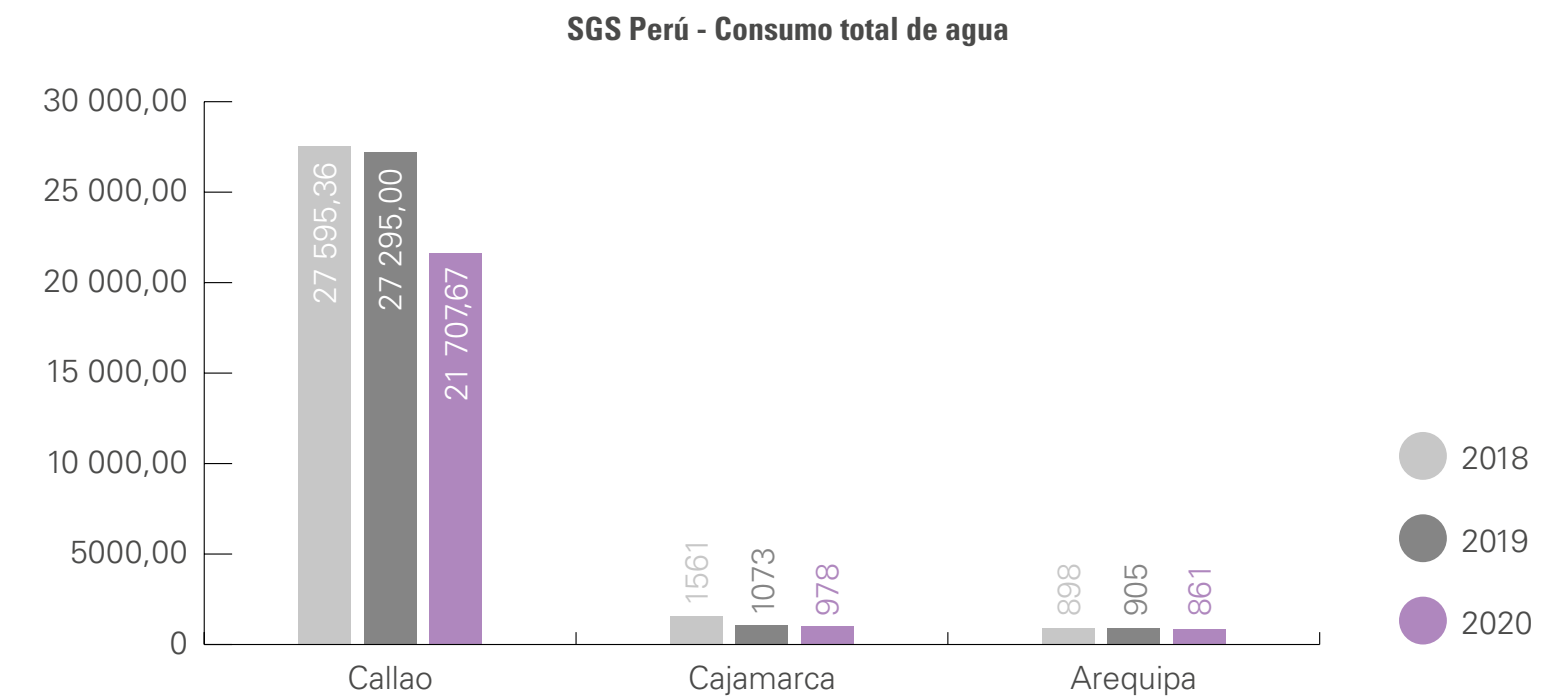


La marcada reducción en el consumo hídrico del área 'Laboratorio' se registra desde mayo de 2020, lo cual se sustenta por la sus-

pensión perfecta de operaciones presenciales entre los meses de mayo a julio, debido a la pandemia del SARS-CoV-2.



Podemos apreciar que, en líneas generales, el consumo total de agua se redujo en el 2020 en un 25,51 %, lo cual está asociado a la ausencia de personal.



Finalmente, dentro de nuestros compromisos de gestión 2021 tenemos planificada la medición de nuestra huella hídrica y la obten-

ción del Certificado Azul²⁵ para el 2022.

25 Certificado Azul: Es el reconocimiento otorgado por la Autoridad Nacional del Agua (ANA) a usuarios hídricamente responsables que participan en el "Programa Huella Hídrica" y ejecutan con éxito los compromisos asumidos para la medición de su huella hídrica, su reducción y su programa de valor compartido.

B. Gestión de afluentes

(GRI 303-2, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 306-1, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 102-11)
Alcance: Sede Callao, Arequipa y Cajamarca.

La calidad del agua no solo es un indicador de alta importancia en su proceso de potabilización, sino también para la gestión de los efluentes de nuestros procesos. La 'calidad' se refiere a las características físicas, químicas, biológicas y sensoriales del agua. Se trata de una medida de la idoneidad de este recurso para una determinada función o propósito, incluido su uso como derecho humano.

Los criterios de calidad del agua también protegen los ecosistemas, la naturaleza, el bienestar y la salud de las personas, y pueden basarse en ciertas propiedades del agua como la temperatura²⁶ o el pH²⁷.

Dentro del contexto de nuestra zona de trabajo, en SGS Perú dependemos de las redes de alcantarillado administradas por empresas terceras (por ejemplo, SEDAPAL en el caso de Lima y Callao) para la disposición de nuestros efluentes. En ese sentido, debemos cumplir con lo establecido por los Valores Máximos Admisibles (VMA²⁸).

Los parámetros que controlamos para la gestión de efluentes incluyen el plomo (Pb), mercurio (Hg), aluminio (Al), sólidos suspendidos (SS), amonio (NH4) y el potencial de hidrógeno (pH), entre otros. Para el control de los parámetros utilizamos 8 puntos de monitoreo: EF-01 (punto de monitoreo 1) al EF-08 (punto de monitoreo 8) dispuestos en diferentes áreas de nuestras operaciones en el Callao.

(GRI 303-2, 103-1, 103-2, 103-3)

Parámetros	Frecuencia	Responsable
Demanda Bioquímica de Oxígeno, Demanda Química de Oxígeno, Sólidos Suspendidos Totales, Aceites y grasas, Aluminio, Arsénico, Boro Cadmio Cianuro Cobre Cromo Manganeso Mercurio Níquel Plomo Sulfatos Sulfuros Zinc Nitrógeno amoniacal, pH, Sólidos Suspendidos, Temperatura	Semestral	Laboratorio externo con acreditación

Puntos de monitoreo y sus locales asociados

Puntos de monitoreo	Locales
EF-01	Laboratorios de ensayos al fuego, preparación de muestras inorgánicas, servicios higiénicos
EF-02	Medio ambiente, minerales concentrados
EF-03	Medio ambiente, minerales concentrados, instrumental, inorgánica y concentrados, servicios higiénicos
EF-04	Productos orgánicos, instrumental orgánicos, microbiología, oil, gas and chemicals
EF-05	Minerales geoquímico, instrumental inorgánico geoquímico, oil, gas and chemicals, servicios higiénicos y AA
EF-06	Metalurgia, físico organoléptico, pesticidas y servicios higiénicos
EF-07	Minerales geoquímico
EF-08	Metalurgia

EF: Efluente

²⁶ El parámetro temperatura hace referencia a la temperatura del efluente en grados Celsius.

²⁷ El parámetro pH es un indicador de acidez o alcalinidad del efluente.

²⁸ Entiéndase por Valores Máximos Admisibles (VMA), como aquel valor de la concentración de elementos, sustancias o parámetros físicos y/o químicos, que caracterizan a un efluente no doméstico, que va a ser descargado a la red de desagüe o alcantarillado sanitario, que al ser excedido causa daño inmediato o progresivo a las instalaciones, infraestructura sanitaria, maquinarias y equipos de los sistemas de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.



(GRI 303-2, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 102-11)

Mantenemos un constante monitoreo de nuestros efluentes. Por eso a finales del 2020 aplicamos la metodología 5G del Major Kaizen con el fin de mejorar el tratamiento de efluentes no domésticos generados en nuestro laboratorio del Callao, los cuales, en determinados puntos de monitoreo, habían tenido un incremento por encima de los VMA en los parámetros de aluminio y sólidos suspendidos. En respuesta a ello, se creó un procedimiento documentado para el lavado de materiales generados en los laboratorios, además de continuar con la aplicación del instructivo para el proceso de neutralización (el cual es transversal para todos los laboratorios). Asimismo, en relación al control de efluentes, se viene aplicando la herramienta 5W+1H²⁹ cuyos resultados establecieron las siguientes contramedidas o soluciones:

- Elaboración de un procedimiento específico para el manejo de efluentes y disposición de los residuos del agua de lavado en bidones.

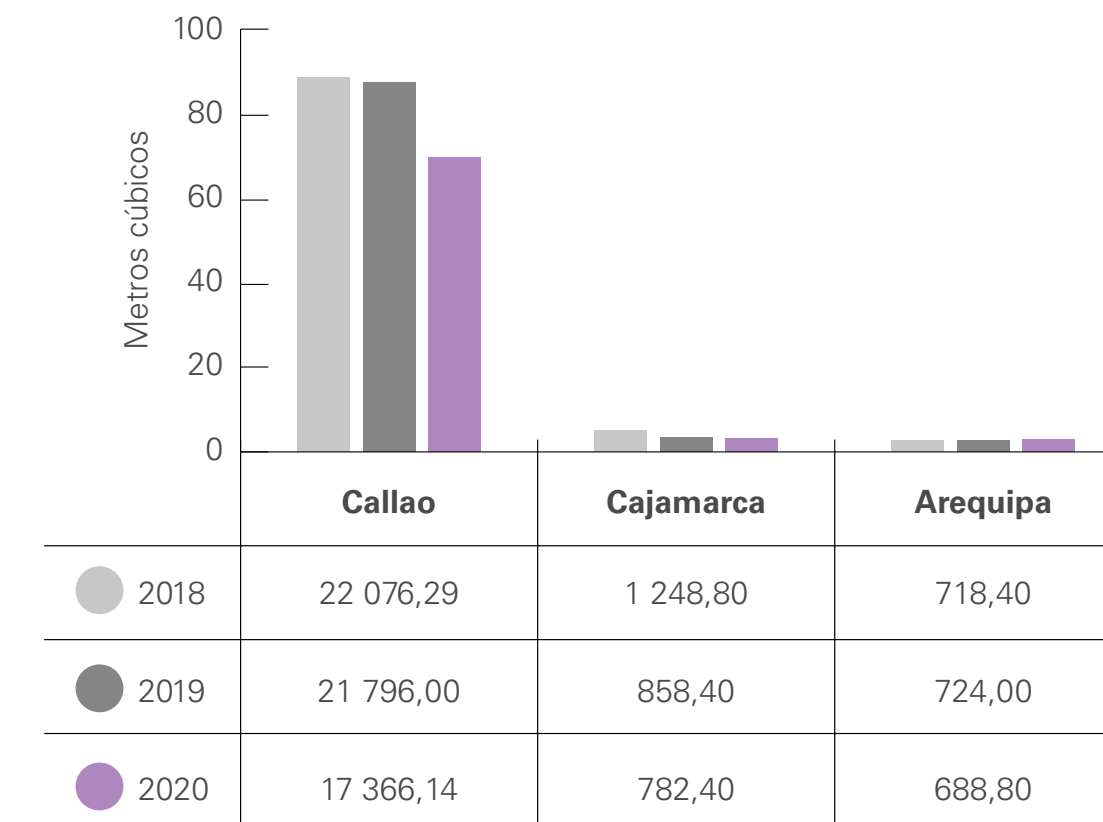
- Realización de succión y limpieza de trampas de grasas y pozas de sedimentación
- Cambio de jabón a uno de tipo biodegradable.
- Establecimiento de monitoreos semanales de efluentes.

(GRI 306-1)

Es importante tomar en cuenta que, a nivel nacional, es en las operaciones del Callao donde se produce el mayor volumen de efluentes. Esto toma sentido si se considera el consumo de agua en dicha sede.

Asimismo, algo relevante a destacar es el incremento de los efluentes en esta sede tiene una relación directa con la reanudación de actividades en agosto de 2020, tras la pausa generada por la pandemia de la COVID-19.

SGS Perú
Volumen de vertidos



Nota: Actualmente los recibos de agua en estas 3 localidades no especifican en base a qué cantidad de efluente se está cobrando el servicio de desagüe. Sin embargo, en base a la Norma Técnica OS.070 para Redes de Aguas Residuales el caudal de contribución al alcantarillado debe ser calculado con un coeficiente de retorno de 80 % del caudal de agua potable consumida. En base a esto SGS calcula toda la información de volumen de efluentes en sus 3 sedes.

29 5W 1H (quién, qué, dónde, cuándo, por qué, cómo) es un método de hacer preguntas acerca de un proceso o un problema asumido para mejorar. Cuatro de los de W (quién, qué, dónde, cuándo) y la H se emplea para comprender los detalles, analizar las inferencias y el juicio para llegar a los hechos fundamentales y las declaraciones de guía para llegar a la abstracción. La última W (por qué) se pregunta con frecuencia cinco veces lo que uno puede profundizar para llegar a la esencia de un problema.

C. Gestión del consumo de energía

(GRI 302-1, 103-1, 103-2, 103-3)

Alcance: Sede Callao, Arequipa y Cajamarca

En SGS Perú contamos con mecanismos para medir, registrar e informar acerca del uso y consumo de energía en nuestras operaciones, medición que tiene como objetivo la reducción al máximo de esta utilización, así como el progreso logrado en el período que se está evaluando.

Esta metodología para el cálculo del consumo es un instrumento de gestión denominado Distribución de Gastos Comunes³⁰ y es un procedimiento de SGS Perú para asegurar la calidad. La Gerencia de Finanzas y Administración es la responsable de determinar la distribución de los gastos comunes, entre los cuales se encuentra la energía consumida. De este modo, en la compañía se implementan los controles necesarios para facilitar esta distribución.

Asimismo, como parte del Programa de Adecuación de Manejo Ambiental (PAMA) de la sede central de SGS Perú, se estable-

ce un Plan de Manejo Ambiental que incluye un subprograma de consumo de energía. De igual modo, dentro del Plan Anual de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente se establecen diversos programas y planes. Entre ellos podemos rescatar algunos referidos a las buenas prácticas ambientales: por ejemplo, la campaña de ecoeficiencia energética que busca minimizar los reportes por prácticas inadecuadas en las diferentes actividades y el uso inadecuado del aire acondicionado. Así también contamos con el programa LESS³¹, que tiene como uno de sus pilares la reducción de nuestro consumo de energía y, en consecuencia, nuestra huella de emisiones.

(GRI 302-1, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 102-11)

Un **Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA)** encargado de identificar los impactos que un proyecto u operaciones actualmente en curso tienen sobre el ambiente, a diferencia de los estudios y evaluaciones de impacto ambiental que deben realizarse antes del inicio de actividades.

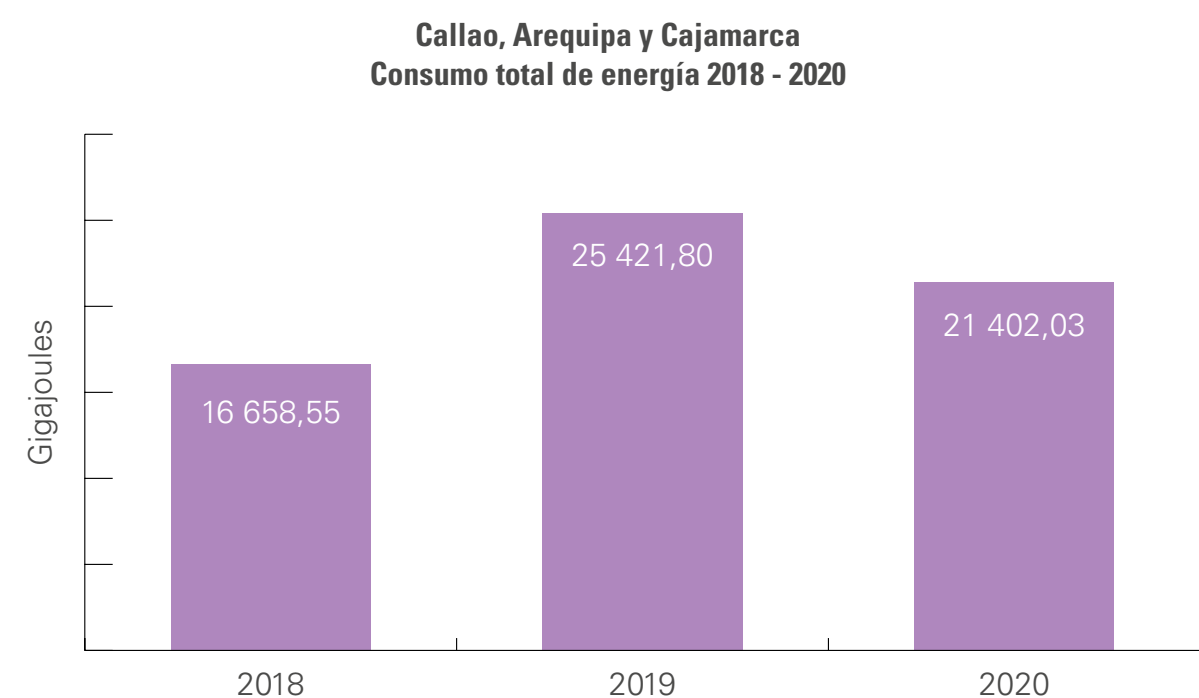
El **Plan de Manejo Ambiental (PMA)** tiene como objetivo mitigar, compensar o eliminar progresivamente y en plazos razonables los impactos ambientales negativos generados por una obra o actividad en desarrollo.

³⁰ Gasto Común: es aquella erogación originada por un servicio que es común a todas las dependencias de la Compañía y que, por su naturaleza, no es posible determinar en forma precisa cuánto se debe cargar a cada Centro de Costo, tales como: agua, luz, servicio básico de comunicaciones, alquileres, limpieza, vigilancia, etc.

³¹ Programa LESS: Iniciativa global en SGS que consiste en lograr cambios y fomentar mejoras en nuestro espacio de trabajo desde la eficiencia, calidad y nuestra huella, con el objetivo de agregar valor a nuestra sociedad.



(GRI 302-1, 302-4)



En términos generales, hemos registrado una considerable reducción (15,81 %) del consumo energético total a escala nacional, lo cual se traduce en un menor volumen de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Con respecto al consumo de energía eléctrica, uno de los hechos más resaltante es la disminución del 13 % del total en nuestras operaciones propias, algo que se puede explicar por la implementación de la modalidad *home office* en gran parte de nuestro personal a partir de la pandemia de la COVID-19. Otro factor que contribuye a estos resultados fue el cese de operaciones del local Link, (todo su personal pasó a la modalidad de teletrabajo).

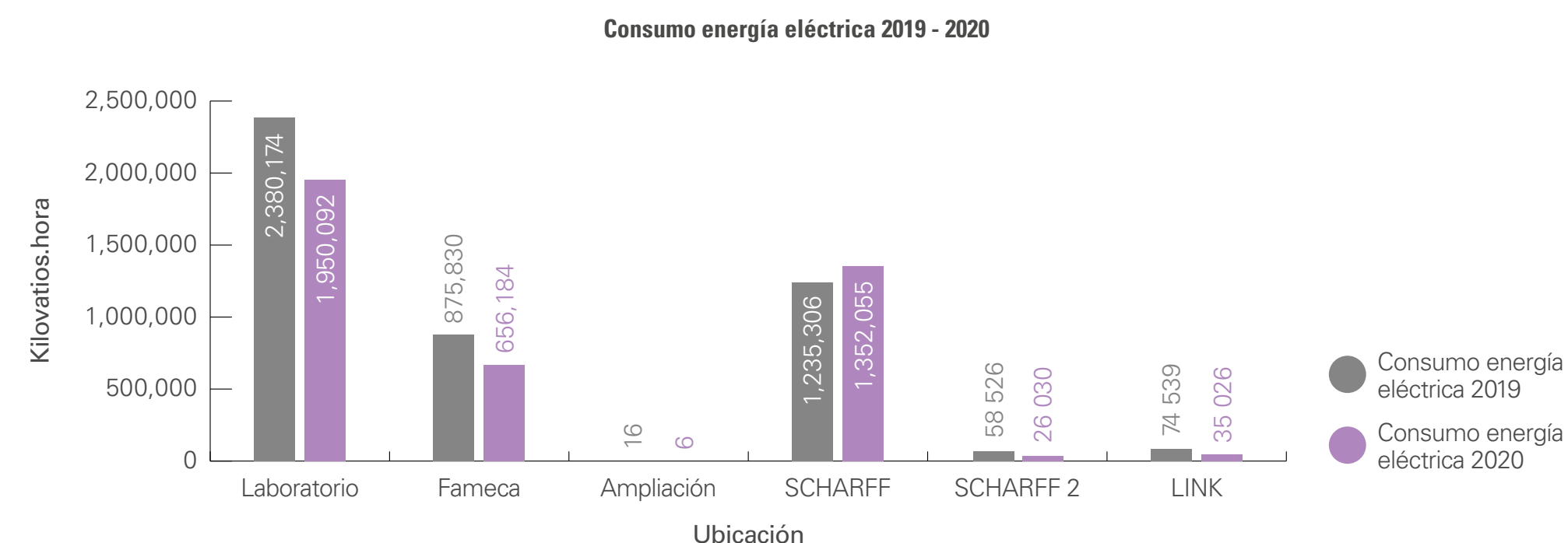
plicar por la implementación de la modalidad *home office* en gran parte de nuestro personal a partir de la pandemia de la COVID-19. Otro factor que contribuye a estos resultados fue el cese de operaciones del local Link, (todo su personal pasó a la modalidad de teletrabajo).

Local	Sub-locales / Actividades realizadas	% de variación
Laboratorio	Laboratorios de Medio Ambiente, Minerales Concentrados, Productos Orgánicos, Instrumental Orgánica, Microbiología Áreas Administrativas	-18%
Fameca	Mantenimiento, Almacenes, Áreas Operativas	-25%
Ampliación	Energía utilizada por el sistema contra incendios	-61%
SCHARFF	Laboratorios de Oil, Gas and Chemicals, Minerales – Geoquímica, Instrumental – Geoquímica Áreas Administrativas	9%
SCHARFF 2	Laboratorios de Pesticidas, Metalurgia, Físico Organoléptico, Áreas Administrativas	-56%
Link	Ubicación del personal de procesos de licitación	-53%

Asimismo, presentamos también los porcentajes de reducción correspondientes para cada una de las áreas (ubicaciones) de trabajo, en donde Ampliación y Scharff 2 también mostraron significativas reduc-

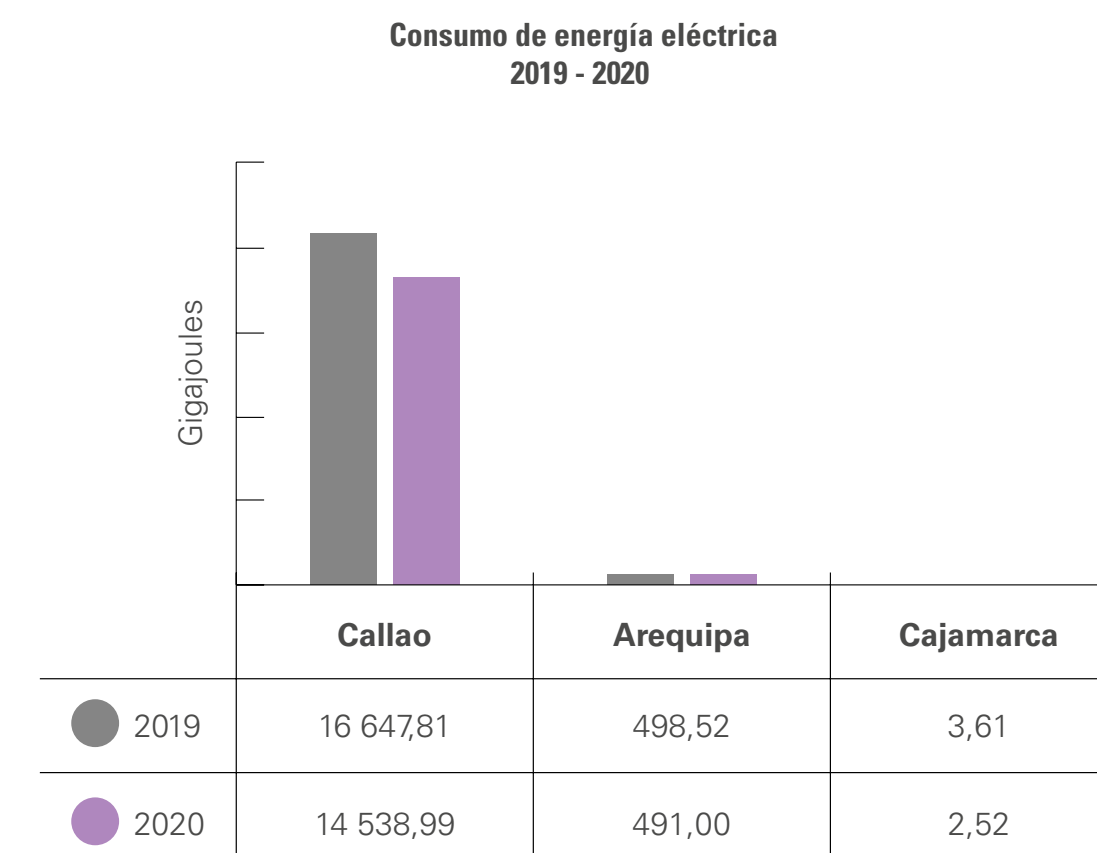
ciones en el consumo de energía eléctrica. El nivel de productividad de las áreas de trabajo se vio notablemente reducido por la baja presencialidad en el marco de las disposiciones contra la pandemia.

(GRI 302-1, 302-4)



A nivel nacional hemos registrado una reducción del consumo en energía eléctrica a consecuencia de lo previamente mencionado, principalmente en el Callao.

(GRI 302-1,302-4, 103-1, 103-2, 103-3)



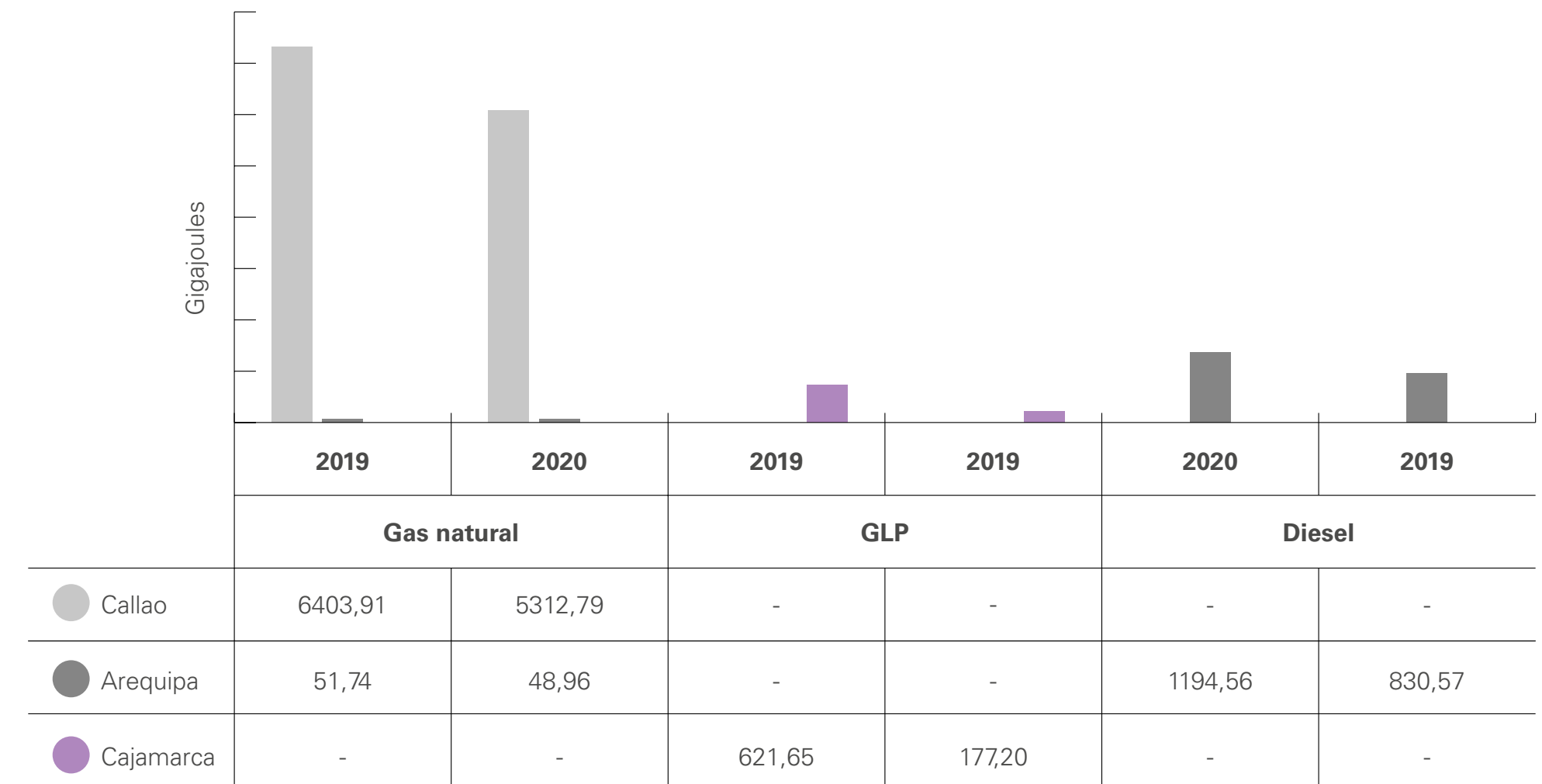


(GRI 302-1, 302-4, 103-1, 103-2, 103-3)

Tal como se mencionó previamente, el SARS-CoV-2 afectó notoriamente la productividad de las operaciones por la baja presencialidad. Esto también se refleja en una reducción considerable del uso de combustibles, en donde cabe aclarar que el gas natural es utili-

zado solo en Callao, mientras que el gas licuado de petróleo (GLP) es utilizado únicamente en Cajamarca y el diésel solo en Arequipa. En ese sentido se tuvo una reducción del 17,04 % en el consumo de gas natural en el Callao y 5,37 % en Arequipa. Así también vimos una reducción del 71,5 % en el uso de GLP en Cajamarca y del 30,47 % en el consumo de diésel en Arequipa.

Consumo de combustibles
2019 - 2020



(GRI 102-11)

iv. Eficiencia energética – Uso de tecnología LED (Callao)

En la sede del Callao cambiamos el 90 % de luminarias convencionales por tecnología LED y logramos reducir el consumo y costo de energía. Próximamente se instalarán medidores que permitan gestionar la energía en laboratorios. En ese sentido, registramos

una reducción del 52 % del consumo de kilovatios. Hora (kWh)/mes al verificar 7 948,08 kWh/mes en el 2020 a comparación de unos 16 549 kWh/mes en el 2019. Esta reducción no está necesariamente relacionada a la baja operatividad ocasionada por la COVID-19 dado que, si bien el ausentismo en las operaciones fue notable, aún se realizaban trabajos presenciales.

D. Gestión de emisiones

(GRI 305-1, 305-2, 305-3, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 102-11)

Alcance: Sede Callao, Arequipa y Cajamarca

La búsqueda de la neutralidad nos permitirá asignar un costo claro al carbono que generamos. Esto asegura que cada filial de SGS Perú asuma la responsabilidad de sus emisiones de CO₂ y el costo de compensarlas. Somos conscientes de que los proyectos de compensación de carbono pueden beneficiar directamente a las poblaciones en las que tenemos un impacto e inclusive beneficiar a otros stakeholders lejos de nuestra área de influencia. Esto también respalda las estrategias de inversión comunitaria y nos permite brindar beneficios positivos a las comunidades locales de todo el mundo, sobre todo si consideramos los esfuerzos de SGS a escala global. Al mismo tiempo, podemos apoyar el crecimiento económico sostenible, suministrar energía limpia a nivel local y proteger el medio ambiente al reducir la dependencia de los combustibles fósiles.

En SGS Perú brindamos una iniciativa de ecoeficiencia para reducir el consumo de recursos que generen emisiones de gases de efecto invernadero. Dentro de esta iniciativa se planifican y realizan inspecciones opinadas de manera semestral en nuestras instalaciones e inspecciones inopinadas a los laboratorios en el Callao. Al inicio de cada año se trazan objetivos anuales para prevenir la contaminación de nuestro medio ambiente. El área de Operational Integrity (OI) plantea los objetivos de reducción y los coordinadores de los laboratorios los validan. Los objetivos de nuestra ecoeficiencia empresarial incluyen:

- 1. Suministrar más valor con el producto o servicio:** significa dar más beneficios a los consumidores, proporcionar soluciones a los clientes y servicios adicionales, aumentar la satisfacción del cliente con un menor consumo de materiales y recursos.
- 2. Reducir los impactos ambientales:** minimizar las emisiones, vertidos, derrames y la generación de residuos. También conlleva el apoyo al uso sostenible de los recursos naturales.
- 3. Reducir el consumo de recursos:** se trata de minimizar el consumo de energía, materiales, agua y tierra, lo cual mejora la reciclabilidad.

El cambio climático es consecuencia de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que se originan en diversas actividades antropogénicas³², principalmente derivadas de la quema de combustibles fósiles, el cambio de uso de suelo, las actividades agrícolas y ganaderas, y de los desechos.

En SGS Perú somos conscientes de la importancia de la conservación del entorno natural frente a esta situación, y promovemos mecanismos de desarrollo limpio y hacer de ello un estilo de vida. En ese sentido, desarrollamos actividades para involucrar al personal interno, así como clientes, proveedores y la sociedad en general con el fin de crear acciones concretas que beneficien la reducción del impacto ambiental.

En colaboración con la Municipalidad Provincial del Callao, se presentó nuestra campaña de voluntariado SGS EDUCA, la cual buscó motivar y promover el aprendizaje de los alumnos de 5to y 6to de primaria en la gestión de residuos sólidos, así como en la elaboración de abono para el desarrollo y mantenimiento de las áreas verdes. El 3 y 10 de setiembre del 2019 se realizó la capacitación a más de 270 estudiantes en temas de segregación de residuos, compostaje y siembra. Se donaron contenedores, plantas y plántones a las instituciones educativas República de Venezuela y César Vallejo.

La identificación, evaluación y gestión de los impactos relacionados con el cambio climático y en nuestra cadena de valor constituyen una variable que hemos incluido en nuestra matriz de riesgo-oportunidad. Este fenómeno es capaz de afectar la continuidad del negocio. En respuesta, capacitamos a nuestro personal para todo tipo de emergencia, incluidas las que se puedan generar por efectos del cambio climático. A través de SGS Academy se capacitó a un total de 1 037 personas entre abril y noviembre de 2020.

³² Antropogénica: generada por el hombre.



EN SGS TRABAJAMOS CON UN ENFOQUE ECOEFICIENTE BUSCANDO “PRODUCIR MÁS CON MENOS”, “CREAR MÁS VALOR CON MENOS IMPACTO” Y GENERAR “EFICIENCIA ECONÓMICA Y AMBIENTAL EN PARALELO”, DONDE EL PREFIJO ‘ECO’ SE REFIERE TANTO A LA ECONOMÍA COMO A LA ECOLOGÍA.

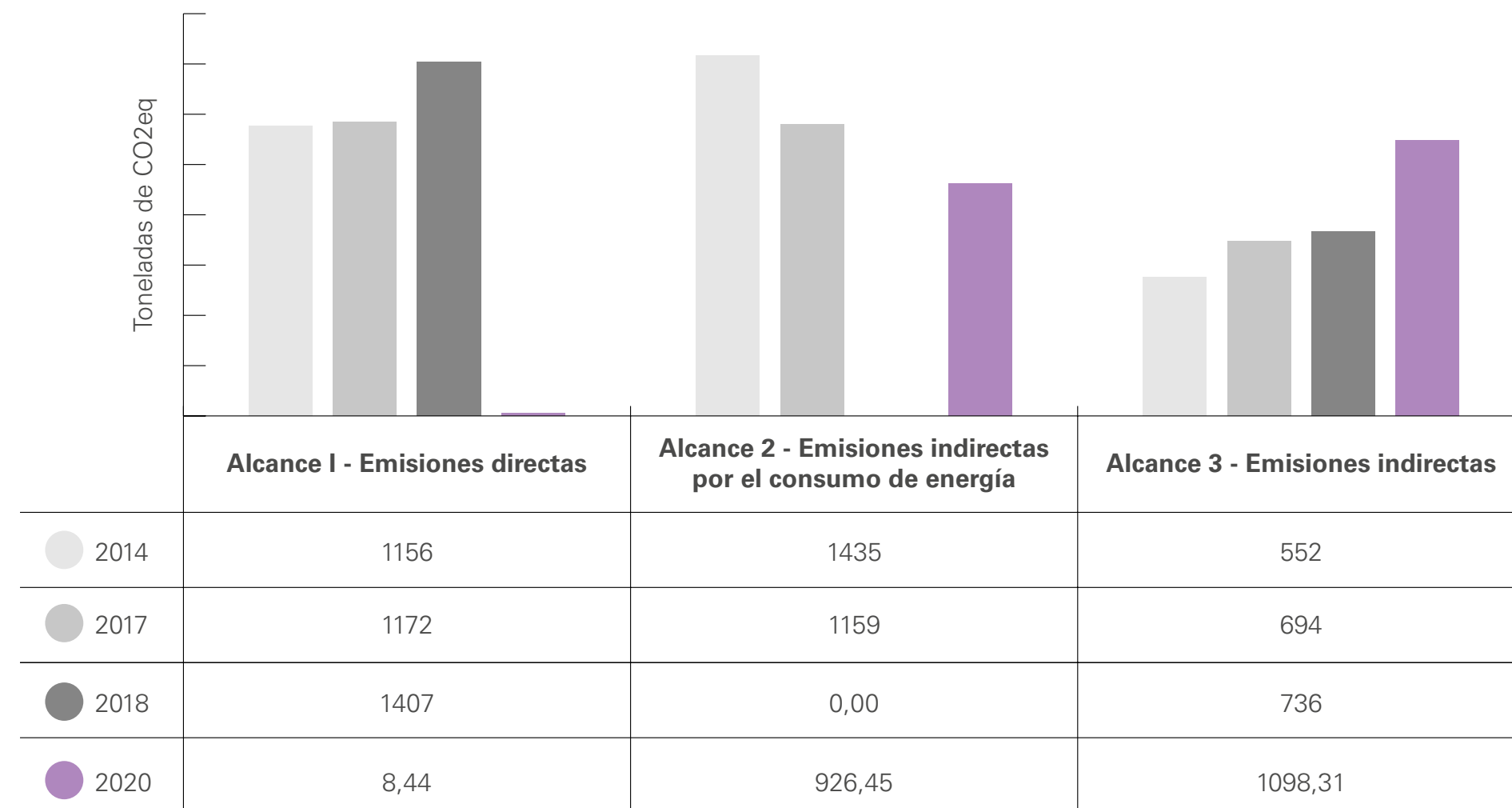
i. Huella de Carbono 2020

(GRI 305-1, 305-2, 305-3, 103-1, 103-2, 103-3)

En SGS Perú nos comprometemos en la medición de la huella de carbono (alcances 1 y 2) en nuestras actividades en el Callao. Es

por ello que en 2020 participamos en el programa Huella de Carbono Perú con miras a la reducción o captura de nuestras emisiones para el año 2022.

Emisiones de gases de efecto invernadero

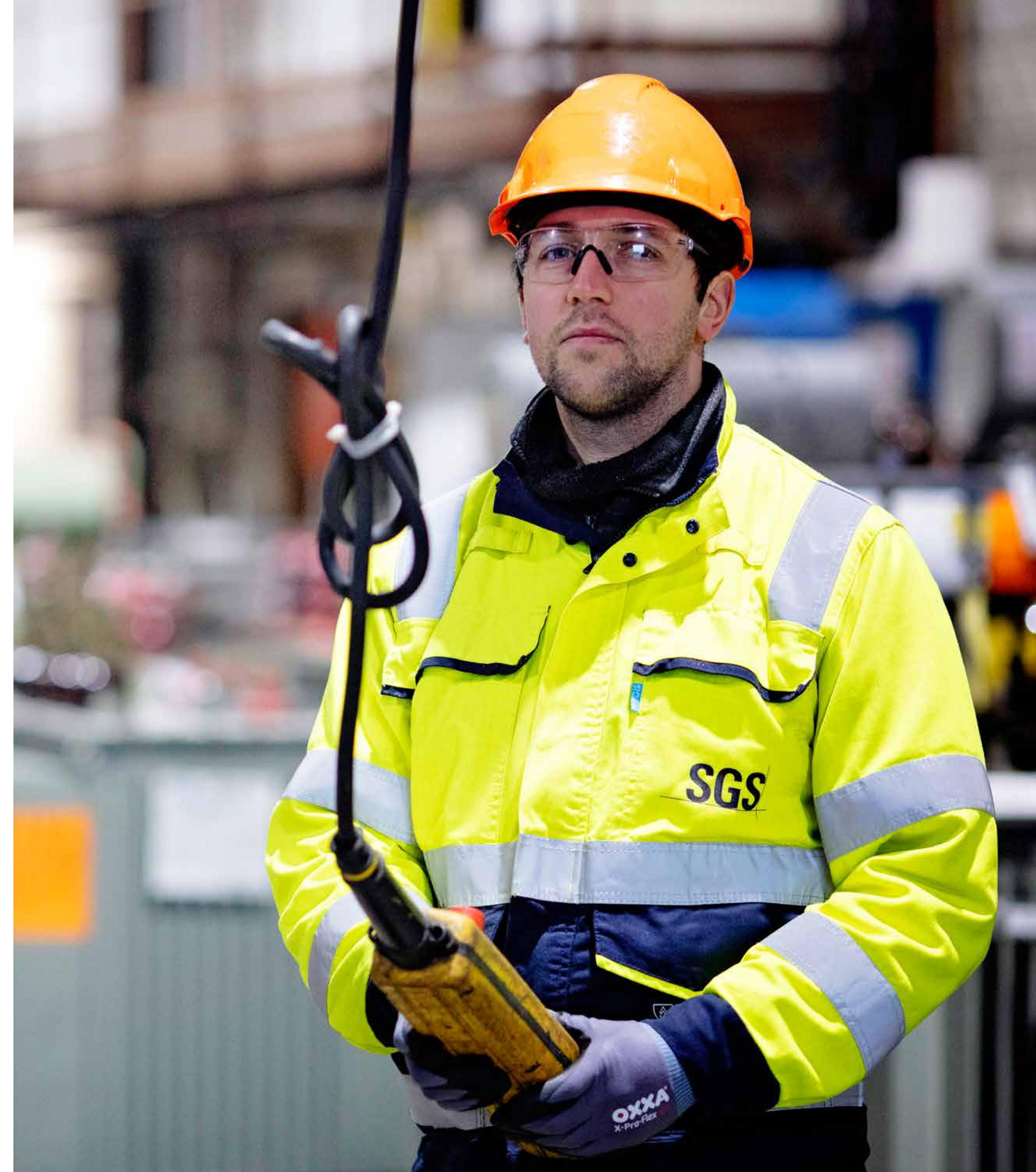


(GRI 305-1, 305-2, 305-3, 103-1, 103-2, 103-3)

En relación con años anteriores, nuestras emisiones de alcance 1 (asociadas al uso de combustibles en fuentes móviles o estaciona-

rias) han registrado una notable reducción, del mismo modo que las de alcance 2 (vinculadas al consumo de energía eléctrica).

Alcances	Emisiones GEI (Ton CO2eq)	Participación General (%)
Alcance 1 – Emisiones directas	8,44	0,42%
Alcance 2 – Emisiones indirectas por el consumo de energía	926,45	45,57%
Alcance 3 – Emisiones indirectas	1 098,31	54,02%
Emisiones totales (TCO2eq)	2 033,20	100%





(GRI 305-1, 305-2, 305-3, 103-1, 103-2, 103-3)

Contamos con el programa Mi Bici SGS, a través del cual implementamos estacionamientos para bicicletas y gestionamos la adquisición de estos vehículos y sus respectivos kits de seguridad a precios corporativos. Gracias al programa evitamos la emisión de aproximadamente 991 kilogramos de CO2 por día gracias a los más de 70 colaboradores que asisten en bicicleta a nuestras operaciones del Callao. Esto representa aproximadamente el 20 % de trabajadores de esta sede y el 3 % de todo SGS Perú en los primeros 4 meses de implementación del programa. Es importante resaltar que las emisiones de mayor relevancia en nuestras operaciones en el Callao se centran en la utilización de energía eléctrica y por elementos indirectos, tales como el consumo de agua y papel, el transporte aéreo y terrestre, y la generación indirecta de NF3³³. Si bien hemos realizado un trabajo específico en la identificación de nuestras emisiones más significativas, seguimos trabajando comprometidos con la reducción y neutralización de nuestra huella de carbono para el 2022.

Alcances	Emisiones GEI [tCO2e]	Participación general (%)
Alcance 1		
Fuentes fijas biogénicas	0,00	0,00 %
Fuentes móviles biogénicas	0,00	0,00 %
Refrigerantes	0,00	0,00 %
Transporte propio	8,44	0,41 %
Alcance 2		
Consumo de electricidad	625,50	30,76 %
Consumo de otra energía	300,95	14,80 %
Alcance 3		
Consumo de agua	13,41	0,65 %
Consumo de papel	2,59	0,12 %
Generación indirecta de NF3	0,01	0,00 %
Transporte aéreo	342,81	16,86 %
Transporte terrestre	739,49	36,37 %
Total – Huella de Carbono	2 033,20	100%

Biogénicas: Las emisiones biogénicas se refieren en su mayoría a hidrocarburos del grupo de los COVs emitidos por fuentes naturales, dentro de las que se destacan los provenientes de la vegetación.

33 Trifloruro de nitrógeno: es un compuesto inorgánico con fórmula de NF3. Este compuesto se usa como un grabador en la microelectrónica; además de ser utilizado en la fabricación de pantallas planas de cristal líquido.



v. Otras emisiones atmosféricas

(GRI 305-7, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 102-11)

Como todo proceso operativo, los aspectos ambientales están presentes en nuestros análisis de laboratorio. Por ello contamos con un programa de gestión y manejo de emisiones atmosféricas que tiene como objetivo el establecimiento de la metodología para identificar, cuantificar y controlar los contaminantes de fuentes fijas puntuales en los establecimientos de la empresa, o bien en aquellas operadas por SGS Perú para reducir el impacto en el ambiente. Nuestros colaboradores tienen un detallado conocimiento del diagrama de flujo de los procesos de ensayo en los laboratorios, los cuales tienen en cuenta los aspectos y perjuicios asociados al uso de insumos de análisis. Así también, la caracterización de los procesos permite conocer

los elementos que forman parte del sistema de emisiones atmosféricas para su posterior cuantificación. Además, nuestros colaboradores cumplen con implementar los controles de emisiones eficaces para disminuir el impacto negativo a través de la identificación, mantenimiento, evaluación e inspección de las chimeneas y campanas. Para verificar que las emisiones atmosféricas no generen un efecto negativo en el ambiente, realizamos verificaciones semestrales en diferentes puntos de monitoreo dependiendo del tipo de sustancia o elemento a monitorear. En ese sentido, presentamos a continuación los resultados promedio del periodo 2019–2020 y sus respectivas normas legales de evaluación de cumplimiento.

Concentraciones de gases ácidos		2019	2020	Norma de comparación ³⁴
Indicador	Unidad	Promedio	Promedio	
Ácido sulfúrico (H ₂ SO ₄)	mg/m ³	0,073	11,160	150
Ácido clorhídrico (HCl)	mg/m ³	0,005	0,793	460
Ácido nítrico (HNO ₃)	mg/m ³	0,206	29,335	-

Las concentraciones de ácido clorhídrico y de ácido sulfúrico, analizadas en todas las estaciones de monitoreo, reportaron valores por debajo de los límites establecidos en el Decreto N° 3395/96 Buenos Aires, 1966 (anexo IV). Actualmente no existe normativa

(GRI 102-11)

vigente para el parámetro analizado de ácido nítrico; sin embargo, los análisis de este elemento químico se realizan como parte del cumplimiento del instrumento ambiental.

Concentraciones de hidrocarburos y contaminantes orgánicos volátiles (COVs)		2019	2020
Indicador	Unidad	Promedio	Promedio
Hidrocarburos totales (Hexano)	mg/m ³	6,304	< 0,007
Tolueno	mg/m ³	1,434	< 0,003
M,p-Xileno	mg/m ³	1,517	< 0,007
O-Xileno	mg/m ³	0,682	< 0,003
Heptano	mg/m ³	1,907	< 0,004

34 Decreto N°3395/96 Buenos Aires, 1966 – Niveles guía de Emisión para Contaminantes Habituales presentes en Efluentes Gaseosos para nuevas Fuentes Industriales – ANEXO IV



(GRI 305-7, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 102-11)

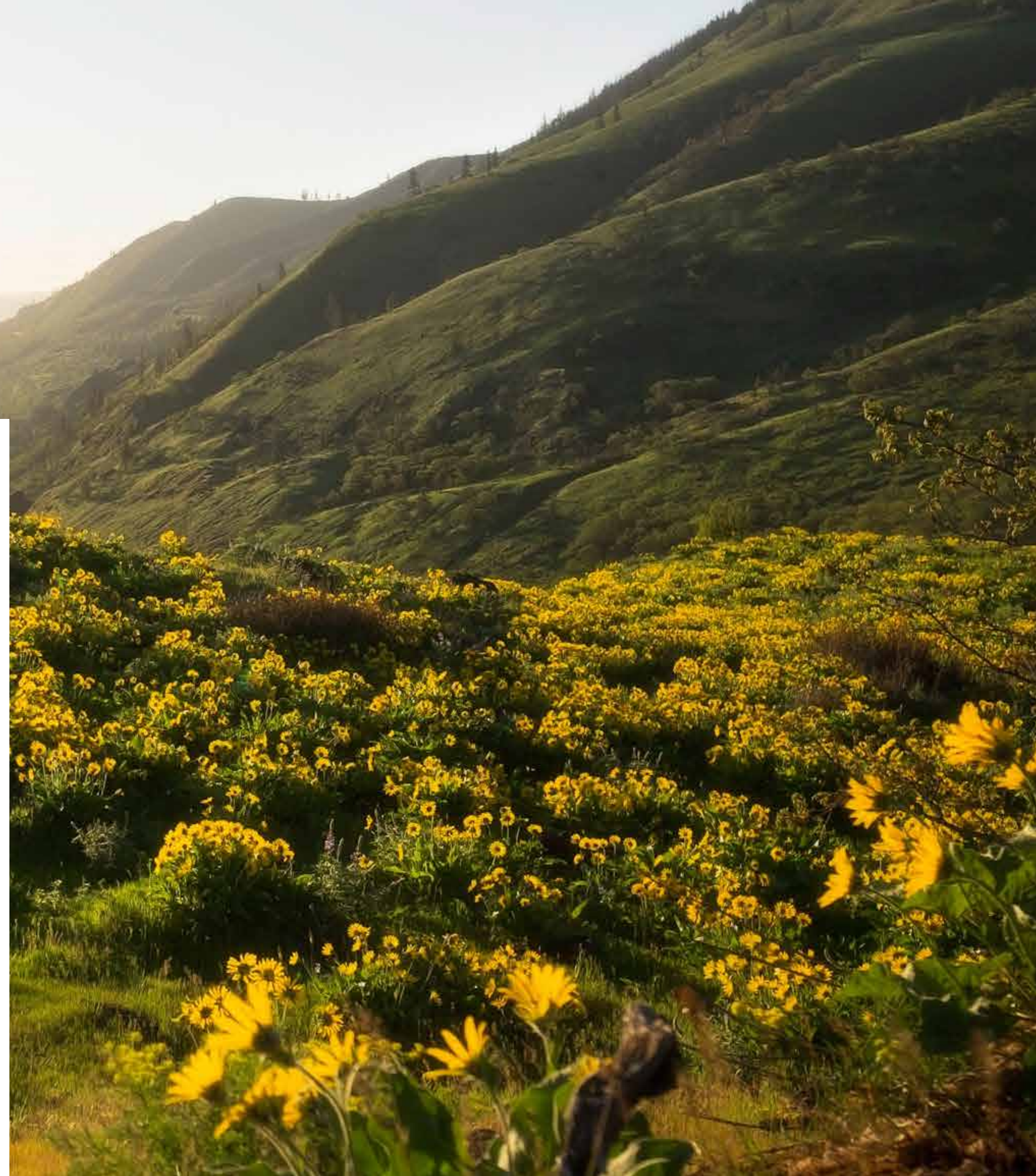
Actualmente no existe una normativa vigente para los parámetros de hidrocarburos totales expresados como el hexano y compuestos orgánicos volátiles, analizados en todas las estaciones de monitoreo; sin embargo, debemos considerar estos monitoreos como parte de nuestro cumplimiento legal ambiental.

Las concentraciones de material particulado y de plomo en las fuentes evaluadas resultaron por debajo de los valores establecidos en la R. M. N° 315-96-EM/VMM. Las concentraciones de los gases CO y NOx en las fuentes evaluadas resultaron por debajo de los valores establecidos en el Decreto N° 3395/96 Buenos Aires, 1966.

Concentraciones de otras emisiones		2019	2020	Norma de comparación
Indicador	Unidad	Promedio	Promedio	
Óxidos de nitrógeno (NOx)	mg/Nm3	< 2,05	< 2,050	200 ³⁵
Monóxido de carbono (CO)	mg/Nm3	< 1,25	< 1,250	100
Material particulado	mg/m3	2,43	0,995	100 ³⁶
Plomo	mg/m3	0,08	0,021	25

35 Decreto N°3395/96 Buenos Aires, 1966 – Niveles guía de Emisión para Contaminantes Habituales presentes en Efluentes Gaseosos para nuevas Fuentes Industriales – ANEXO IV.

36 R.M. N°315-96-EM/VMM – Aprueban máximos permisibles de elementos y compuestos presentes en emisiones gaseosa provenientes de las unidades Minero – Metalúrgicas.



E. Gestión de residuos sólidos, insumos y materiales

(GRI 306-2, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 102-11)
Alcance: Sede Callao, Arequipa y Cajamarca

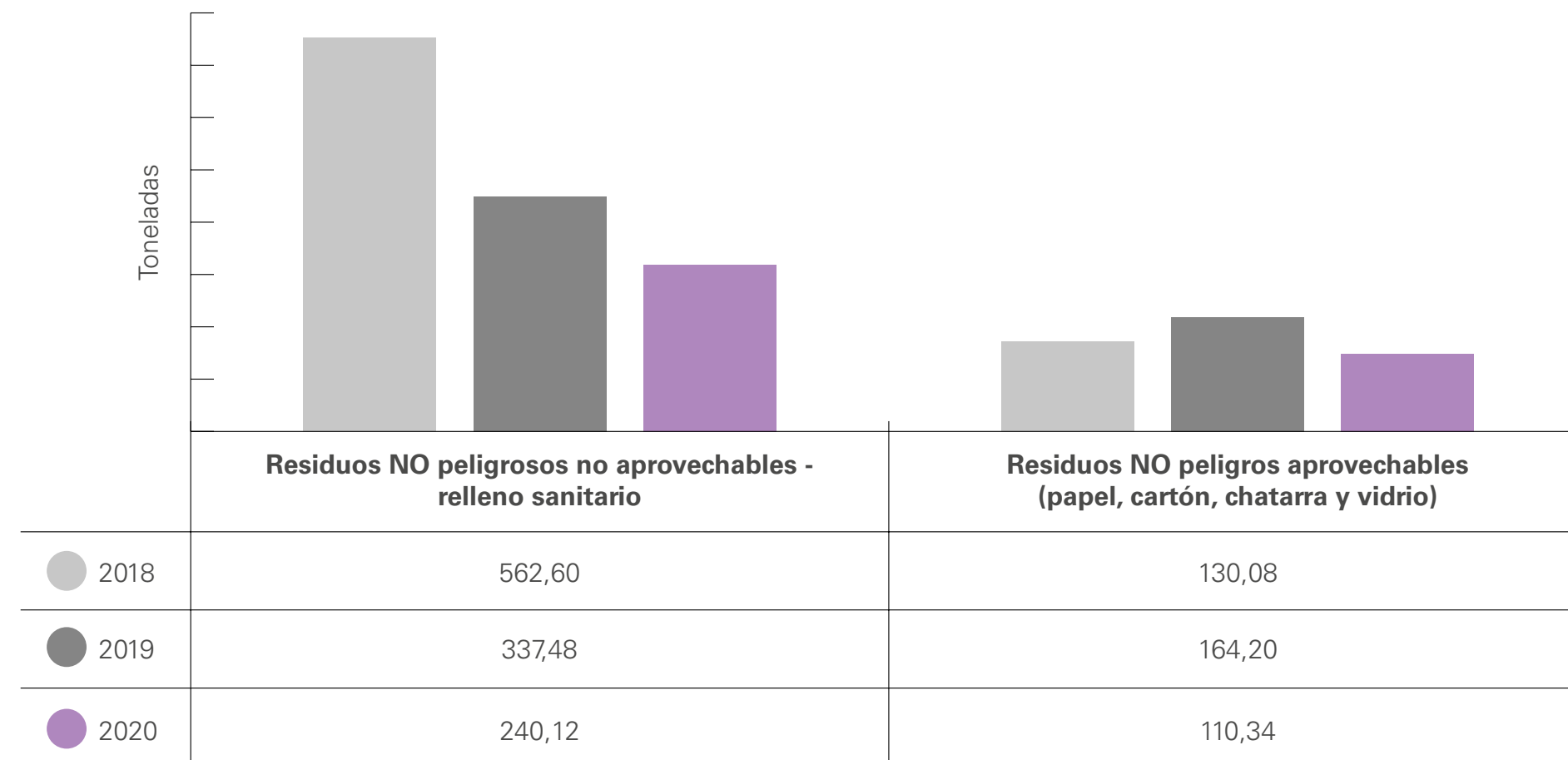
Parte integral de la gestión ambiental de la compañía es la gestión y el manejo de los residuos sólidos peligrosos (Respel) y no peligrosos (Resnopel) generados durante el desarrollo de las actividades propias en los laboratorios, operaciones y oficinas administrativas.

Estos desperdicios deben ser manejados de manera diferenciada y responsable a fin de garantizar la protección del medio ambiente y minimizar o evitar los riesgos a la salud de los colaboradores.

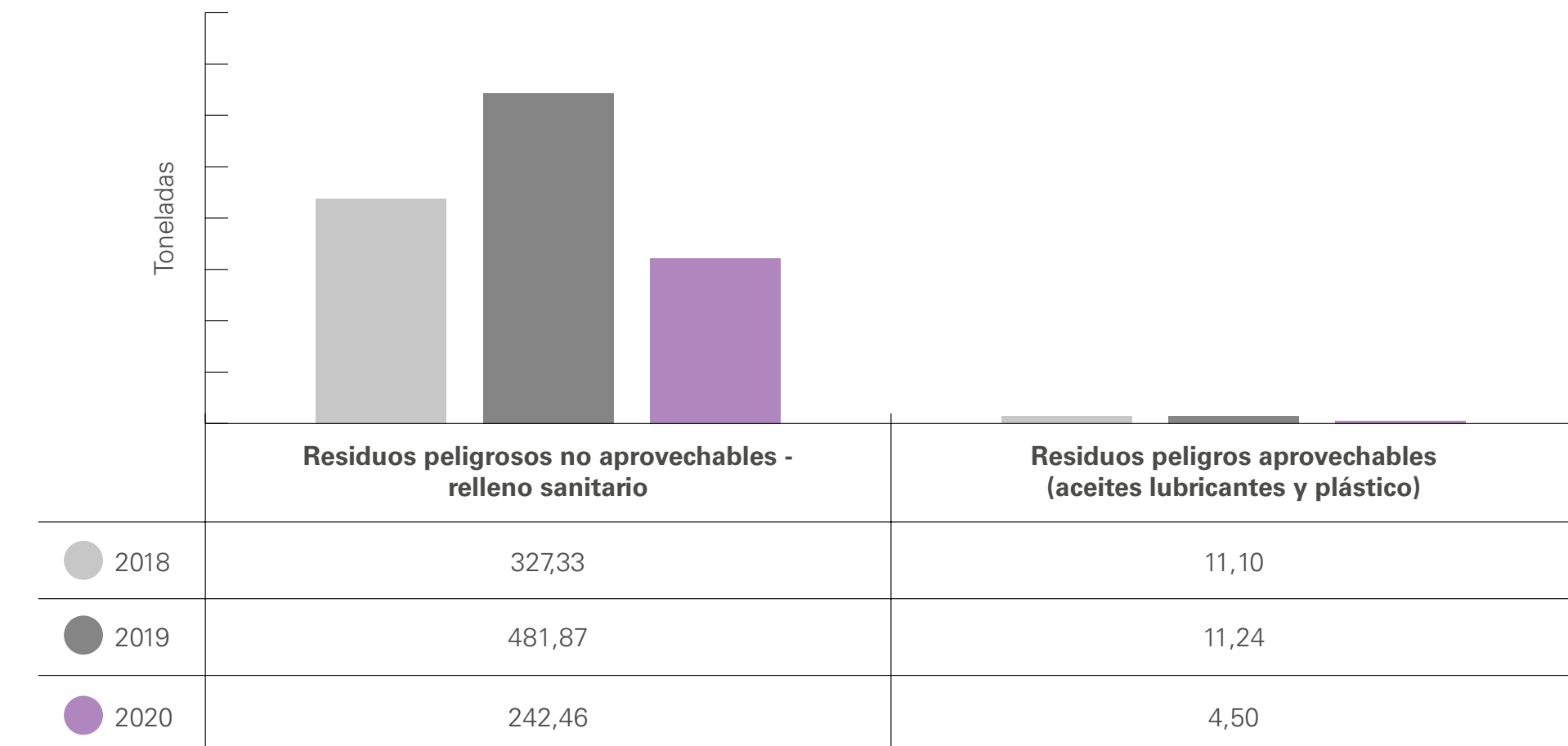
No tenemos derrames que reportar durante el periodo 2019-2020. Sin embargo, en el 2020 se ha implementado mejoras de acondicionamiento para residuos sólidos, tales como la succión mensual de contenedores para evitar derrames de residuos ácidos. Así

mismo, se mejoró el almacenamiento de frascos de fosfuro con compartimientos a presión y se realizaron análisis de muestras de suelos para descartar toda presencia de contaminación.

Residuos no peligrosos



Residuos Peligrosos



(GRI 306-2, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 102-11)

En responsabilidad de nuestras actividades y en cumplimiento de lo establecido por el Estado, aseguramos una correcta gestión y manejo de los residuos sólidos, sanitarios y ambientalmente adecuados a través del desarrollo de un Plan de Manejo de Residuos Sólidos en todas nuestras sedes (Callao, Arequipa y Cajamarca).

Este plan representa una herramienta de gestión compatible con la política de la empresa y con el marco legal aplicable. Además, promueve una adecuada gestión de los residuos sólidos, asegurando eficacia, eficiencia y sostenibilidad desde su generación hasta su disposición final. Esto incluye procesos de minimización, reducción, reutilización y reciclaje para cada tipo de desperdicios generados por las actividades propias de nuestros servicios.

Es importante tomar en cuenta que, para el caso de nuestra sede en el Callao, el Plan de Manejo de Residuos es de aplicación estricta para las áreas de laboratorios, operaciones y administrativas. Al mismo tiempo, es aplicable en el ámbito de proveedores, clientes y visitantes de la sede ya mencionada.

Nuestros indicadores de gestión, así como los objetivos de la empresa para la reducción de residuos, evidencian nuestros esfuerzos por lograr un progresivo incremento en el reaprovechamiento de los residuos peligrosos y no peligrosos.

Contamos con programas de reciclaje de papel, cartón y plástico. Para el 2019 se valorizaron 29 toneladas de residuos reciclables, lo cual permitió evitar la emisión de 55,31 toneladas de CO₂ e impedir la tala innecesaria de 221 árboles. Del mismo modo, en el 2020 se valorizaron 8,47 toneladas de residuos entre papel, cartón y plástico. En esa misma línea, contamos con un programa de simbiosis industrial de aceite y diésel en donde, una vez estos han sido correctamente almacenados, son transportados por la Compañía Industrial Lima S. A. (CILSA) hacia una planta de tratamiento y refinación de este tipo de desperdicios. Gracias al mencionado programa en el 2020 se han recuperado 4,07 toneladas de aceite lubricante y diésel.

Tenemos nuestro Programa de Reaprovechamiento de Residuos de Harina y Aceite de Pescado, el cual se ocupa del almacenamiento y posterior traslado a un centro de preparación de alimento balanceado. El servicio de transporte está a cargo de la empresa G&S. Gracias a nuestro programa, en el 2020 se ha evitado la disposición de 78 toneladas de residuos orgánicos provenientes del pescado al relleno sanitario.

Contamos también con el programa social Recicla vidrio, ayuda a un niño, ejecutada por la empresa Owen Illinois en alianza con la ONG United Way. Su funcionamiento es el siguiente: por cada tonelada de vidrio reciclado por SGS, la empresa Owen realiza una donación económica que se invierte en educación y salud de niños en condiciones vulnerables. Gracias a este programa en el 2020 se han reciclado 8425 toneladas de vidrio.

Para el reaprovechamiento de nuestros residuos de aparatos eléc-

tricos y electrónicos (RAEE) desarrollamos el programa Recicla para Ayudar. Su objetivo consiste en la gestión de los mencionados residuos generados por SGS, los cuales reciben un adecuado manejo y valorización. El apoyo social generado es dirigido a niños con accidentes de quemaduras. Gracias a esta iniciativa, para el 2020 se ha reciclado 1,25 toneladas de RAEE.

En el 2019, SGS formó parte del mencionado programa de la Municipalidad Provincial del Callao y entregó residuos a la Asociación de Trabajadores Recicladores Ambientales del Callao (ATRA-CA). Por esta acción, recibimos las felicitaciones del Ministerio del Ambiente (MINAM). Estamos encaminados a una progresiva reducción de residuos y al constante reaprovechamiento de los mismos, con un enfoque de economía circular y, en ese sentido, gracias a todas las iniciativas mencionadas, para el periodo 2019-2020 reportamos una notable reducción de desechos sólidos no aprovechables y un crecimiento de los reaprovechables. Finalmente, debemos tomar en cuenta que la generación de residuos fue considerablemente menor durante la pandemia del 2020.

vi. Gestión de insumos y materiales

(GRI 301-1, 103-1, 103-2, 103-3) (GRI 102-11)

Para la ejecución de nuestras actividades, especialmente la realización de ensayos, consideramos que la exactitud, el correcto y eficiente manejo de nuestros materiales de trabajo son elementos de alta importancia para poder obtener resultados óptimos

Por ello, como parte de nuestro sistema de gestión de calidad, contamos con protocolos de trabajo enfocados en el correcto lavado y limpieza de materiales para ensayos de laboratorio. El tiempo de vida medio de los mismos debe ser el suficiente para evitar un incremento innecesario de residuos. No obstante, en caso de que el material presente daños físicos o deterioro, nuestros protocolos determinarán su eliminación física.

Contamos con un procedimiento de control para el correcto manejo, uso y almacenamiento de insumos químicos, productos y bienes fiscalizados, el cual es aplicable a todos los laboratorios del Callao y provincias. Contar con este instrumento de gestión nos permite tener la cantidad necesaria de insumos químicos para la realización de nuestros ensayos de laboratorio y evitar la presencia de reactivos vencidos dentro del stock.

En línea con la gestión de sustancias químicas en nuestros laboratorios del Callao y provincias, desarrollamos también un instrumento de gestión de materiales peligrosos que establece los mecanismos para el manejo seguro y controlado de esta clase de insumos. Se previenen así posibles lesiones al personal o daños a nuestra infraestructura y al medio ambiente.

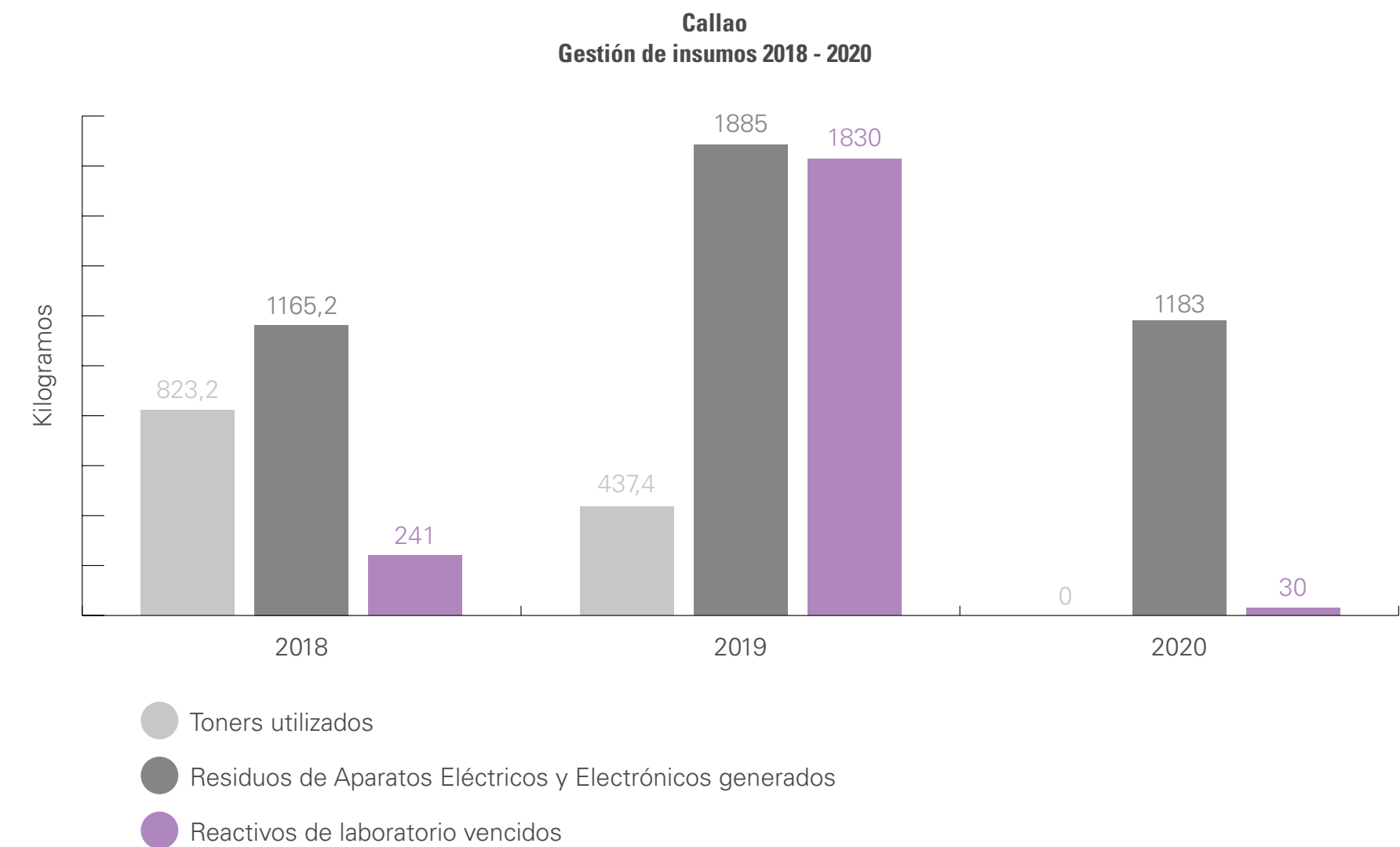
A través del programa Lab Champion, nuestros analistas deben tener en cuenta, entre otros aspectos de su trabajo, el cuidado de los recursos en cada laboratorio a través de indicadores tales como la meta de consumo de insumos, meta de ensayos o de reciclaje. Este programa aplica para todo el personal operativo del área de

laboratorio en planilla regular de SGS Perú. También contamos con nuestro programa Yo Me Encargo, en el cual se evalúa al personal en el cuidado de recursos asignados por SGS, lo cual incluye equipos, útiles, entre otros.

Tanto el programa Lab Champion como Yo Me Encargo presentaron resultados notables en el año 2019. De los 245 colaboradores que participaron en Lab Champion, 80 excedieron las expectativas. En el caso de Yo Me Encargo, 119 superaron las expectativas dentro de un total de 484 colaboradores.

Se realizó una medición en el consumo de los toners de impresión y activos de aparatos eléctricos, principalmente para las operacio-

nes en el Callao y Arequipa. Como se puede apreciar, hay una reducción del 100 % en el consumo de toners gracias a la tercerización del servicio de impresión. Este proceso se llevó a cabo con la empresa Ricoh a partir de mayo de 2020 pues, al haber muy poca presencia laboral en algunos de los edificios operacionales por la pandemia, las máquinas fueron devueltas al proveedor. Esta medida se aplicó en las operaciones propias del Callao, Arequipa y Cajamarca. Finalmente, es importante mencionar que para los años 2019 y 2020 solo hemos cuantificado la cantidad de toners y activos de aparatos eléctricos, mas no tenemos una data precisa ni aproximada de otros materiales o insumos.



9

Acerca del Reporte





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

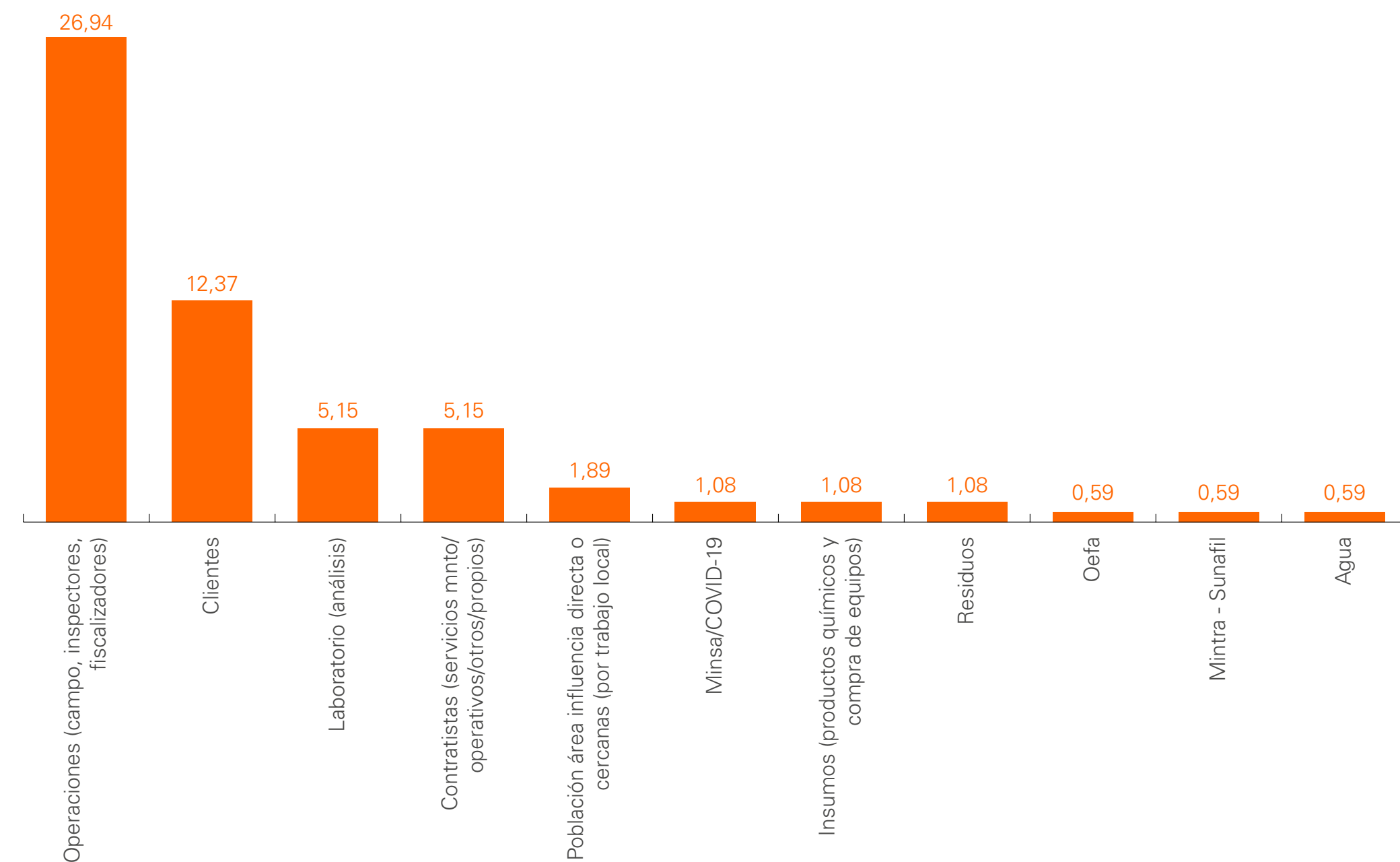
El presente reporte de sostenibilidad ha sido elaborado en conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) con la opción 'esencial', y brinda información correspondiente a los años 2019 y 2020. Se debe decir que este documento no cuenta con la verificación de un auditor externo. Este es el segundo reporte de SGS Perú cuya periodicidad es bienal (cada dos años) y tiene como alcance sus operaciones en el Perú, tanto en las tres sedes propias de la empresa —ubicadas en la provincia constitucional del Callao en la región Lima, la región Cajamarca y en Arequipa— como a sus trabajadores asignados en diferentes operaciones de clientes a nivel nacional. Cabe señalar que en el desarrollo de los estándares relacionados con el ambiente (GRI 300) no se incluyen las operaciones de los clientes. El anterior reporte fue publicado en 2019 y correspondió a los años 2017 y 2018.

A. Nuestros grupos de interés

(GRI 102-55)

La identificación de grupos de interés se realizó luego de haber brindado un curso GRI certificado a representantes de diferentes áreas de la empresa. En un taller virtual, a modo de focus group, se identificó y clasificó los principales grupos de interés de SGS Perú

para luego completar, con una encuesta relacionada, la priorización de los mismos. Este trabajo fue validado por los gerentes de la compañía en una reunión final antes de iniciar con la elaboración del presente reporte de sostenibilidad.



Tal como apreciamos en la tabla anterior, se identifica que los trabajadores, clientes y proveedores, así como las entidades reguladoras relacionadas con el medio ambiente, son las que más resaltan.

Grupos de interés	Frecuencia	Medio de comunicación
Gobierno	Mensual	Virtual
Comunidad	A la implementación de cada programa	Redes sociales
Proveedores	Mensual	WhatsApp
		E-mail
		Medios digitales
Colaboradores	Diario	Instagram, Yammer
		LinkedIn
		E-mail
Clientes	Permanente	Teléfono, E-mail

B. Nuestros temas materiales

(GRI 102-46, 102-47)

En línea con el ejercicio de identificación, clasificación y priorización de grupos de interés, se realizaron estudios con el fin de identificar tendencias tanto en la región como en el sector. Luego, se realizó el trabajo de campo respectivo a través de reuniones y entrevistas con los equipos de las diferentes gerencias de SGS Perú. El inicio

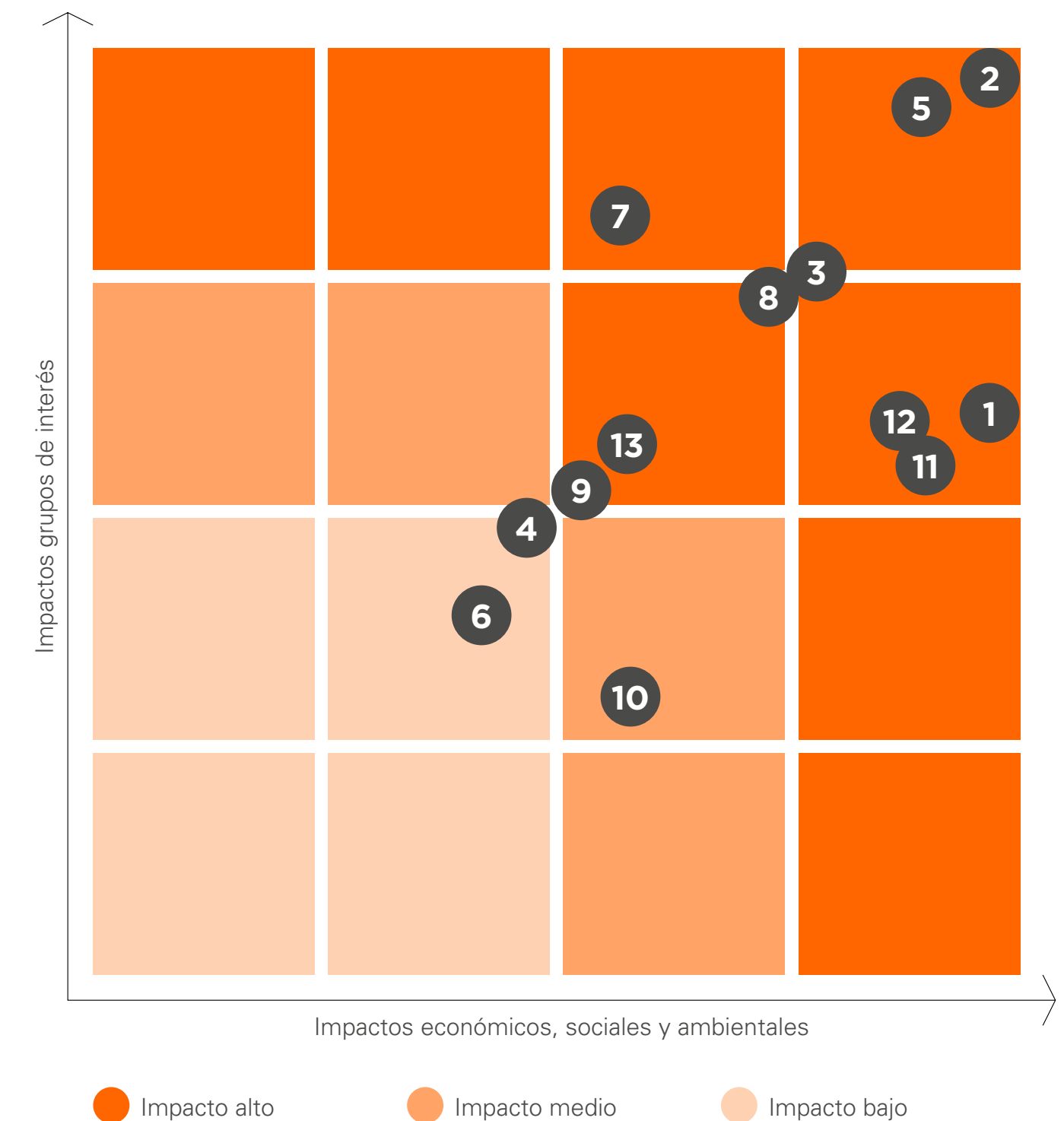
de recopilación de documentos base de la empresa nos ayudó a establecer los temas materiales de manera más asertiva. A continuación, se detalla los pasos seguidos y las fuentes utilizadas para seleccionar los temas de alto impacto de la compañía.



Los temas materiales identificados fueron los siguientes:

Temas materiales

- Desempeño económico
- Confianza en calidad del servicio
- Retención de talento y personal especializado
- Privacidad del cliente
- Ética e integridad
- Equipos/Proveedores
- SST
- Agua (efluentes)
- Comunidad (empleo local)
- Energía
- Emisiones
- Residuos
- Cumplimiento



Índice GRI

GRI 102-55

Estándar GRI	Contenido	Página
Fundamentos 2016		
Contenidos generales		
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1 Nombre de la organización	5
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	5, 20, 21, 22, 23, 24, 25
	102-3 Ubicación de la sede	5
	102-4 Ubicación de las operaciones	5
	102-5 Propiedad y forma jurídica	5
	102-6 Mercados servidos	5, 20, 21, 22, 23, 24, 25
	102-7 Tamaño de la organización	5, 29, 33, 34, 35, 36
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	33, 34, 35, 36
	102-9 Cadena de suministro	9
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	8, 9, 41, 43
	102-11 Principio o enfoque de precaución	62, 64, 67, 68, 69, 71, 72, 75, 76, 77, 78
	102-12 Iniciativas externas	10
	102-13 Afiliación a asociaciones	10, 39
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	6, 7, 8
	102-18 Estructura de gobernanza	11, 12
	102-40 Lista de grupos de interés	81
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	33
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	81
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	81
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	81	
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	82	
102-47 Lista de los temas materiales	82	

Estándar GRI	Contenido	Página
Fundamentos 2016		
Contenidos generales		
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-48 Re expresión de la información	80
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	80
	102-50 Periodo objeto del informe	80
	102-51 Fecha del último informe	80
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	80
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	87
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	80
	102-55 Índice de contenidos GRI	83, 84 ,85, 86, 87
	102-56 Verificación externa	80
Temas materiales		
Desempeño económico		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	29
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	29
Comunidad		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	30, 59, 60
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	30, 59, 60
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30, 59, 60
GRI 201: Desempeño económico 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	30
Ética e integridad		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	14
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	14
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	14
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	13, 14
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	13, 14
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	13, 14

Estándar GRI	Contenido	Página
Fundamentos 2016		
Residuos		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	78
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	78
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	78
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	78
Energía		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	14
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	14
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	14
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la empresa	69, 70, 71
	302-4 Reducción del consumo energético	70, 71
Agua - Efluentes		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	65, 67, 68
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	65, 67, 68
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65, 67, 68
GRI 303: Agua 2018	303-1 Interacciones con el agua como un recurso compartido	65
	303-2 Impactos relacionados con el manejo de la descarga de agua	67, 68
	303-5 Consumo de agua	65, 66, 68
Emisiones		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	72, 73, 74, 75, 76
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	72, 73, 74, 75, 76
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	72, 73, 74, 75, 76
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	72, 73, 74
	305-2 Emisiones indirectas de GEI proveniente de uso de energía (alcance 2)	72, 73, 74
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	72, 73, 74
	305-7 Otras emisiones	75, 76

Estándar GRI	Contenido	Página
Fundamentos 2016		
Agua - Efluentes		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	67, 77, 78
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	67, 77, 78
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	67, 77, 78
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	67, 68
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	77, 78
Cumplimiento		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	15
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	15
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	15
Equipos / Proveedores		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	62
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	62
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	62
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	62
Retención de talento y personal especializado		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	32, 37, 39
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	32, 37, 39
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	37, 38, 39
SST		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	46, 47, 48
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46, 47, 48
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46, 47, 48

Estándar GRI	Contenido	Página
Fundamentos 2016		
SST		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	46, 47, 48
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	49, 50
	403-3 Servicios de salud ocupacional	51
	403-4 Comunicación, consulta y participación de trabajadores respecto a la SST	52
	403-5 Capacitación en SST	53
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	51, 56, 57
	403-7 Prevención de impactos en la SST directamente relacionadas a actividades del CORE bussines	49
	403-8 Trabajadores cubiertos por el sistema de SST	54, 55
Retención de talento y personal especializado		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 41
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	40, 41
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40, 41
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	40, 41, 42, 43, 44
Comunidad		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	59, 60
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	59, 60
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59, 60
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	59, 60
Equipos / Proveedores		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	62
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	62
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	62
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	62

GRI 102-55

Estándar GRI	Contenido	Página
Fundamentos 2016		
Confianza en calidad del servicio		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	17, 18, 19
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	17, 18, 19
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18, 19
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	18, 19
Confianza en calidad del servicio		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	26
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	26
Privacidad del cliente		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	27
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	27
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	27
Cumplimiento		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	13, 14
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	13, 14
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	13, 14
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	13, 14, 15

(GRI 102-53)

Puede compartir sus opiniones, consultas y/o sugerencias referentes a nuestro Informe de Sostenibilidad 2019-2020 a:

- Dirección: Av. Elmer Faucett 3348, Callao – Perú
- Correo: pe.operationalintegrity@sgs.com o claudia.nogueira@sgs.com
- Para revisar las últimas noticias sobre SGS del Perú, visite www.sgs.pe

SGS

Este reporte fue elaborado por



<https://www.milagroszamudio.com>

