

PERUBAR S.A.

**Reporte de
Sostenibilidad
Corporativa
2019**

Sección B

**Detalle de las
Acciones
Implementadas
por la Sociedad**

En esta sección se detallan los grupos de interés de Perubar S.A. (en adelante, Perubar) y las acciones implementadas durante el ejercicio 2019, vinculadas al impacto de sus operaciones en el desarrollo social (prácticas laborales, relaciones comunitarias y con clientes, y responsabilidad del producto) y el medio ambiente (materiales, energía, agua, emisiones, vertidos y residuos), complementando la información proporcionada en la Sección A.

Grupos de interés

La gestión de Perubar (UL Callao¹) busca trabajar activamente con sus grupos de interés. Las estrategias, actividades y proyectos se orientan a construir, con la mayoría de ellos, una visión compartida de desarrollo y promover espacios adecuados de diálogo que permitan consolidar relaciones de confianza a largo plazo. Los grupos de interés de Perubar son:

- Poblaciones vecinas: Asentamientos humanos y urbanizaciones aledañas a las instalaciones de Perubar en la Provincia Constitucional del Callao. Entre estas poblaciones se tiene a los asentamientos humanos Ramón Castilla, René Núñez del Prado, 3 de marzo, Andrés Avelino Cáceres, San Antonio y las asociaciones de vivienda Ongoy, Valentín Paniagua Curazao, además de la Urbanización Ramón Castilla.
- Estado: Autoridades, entes reguladores y entidades del gobierno central, regional y local responsables de la implementación de políticas públicas en la Provincia Constitucional del Callao y de supervisar el cumplimiento de la legislación aplicable a empresas del sector minero y logístico. Entre las principales entidades de este tipo se encuentran: OEFA, OSIGNERMIN, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el Gobierno Regional del Callao y sus diferentes direcciones regionales (como las de Educación y Salud), la Municipalidad Provincial del Callao, entre otros.
- Sociedad civil: Organizaciones no gubernamentales (ONG) y diversas organizaciones de la sociedad civil que trabajan en asuntos sociales, ambientales y de desarrollo en la Provincia Constitucional del Callao. Entre algunas de estas organizaciones tenemos a la ONG Sentimiento Porteño, el Grupo Técnico Regional del Plomo, la Comisión Ambiental Regional, la Comisión Ambiental Municipal, el Centro de Educación Técnico Productivo “Virgen del Carmen”, el Instituto Superior Tecnológico Estatal “Simón Bolívar” y el Fondo Nacional del Ambiente (FONAM).
- Clientes: Empresas que adquieren los servicios de almacenamiento y embarque, entre otros. El principal cliente de Perubar es el Grupo Glencore, del cual forma parte, a través de sus entidades locales.

¹ Unidad Logística Callao

- Accionistas: El único propietario y accionista de Perubar es Glencore, que vela por su buen desempeño financiero, productivo y de sostenibilidad corporativa.
- Trabajadores: Colaboradores que tienen un vínculo laboral directo con Perubar.
- Proveedores: Empresas y/o personas que brindan bienes y servicios a Perubar. Incluye a los contratistas y a sus trabajadores.

Aspectos a resaltar de la gestión de sostenibilidad de la Sociedad

Gestión Humana

1. La política laboral de Perubar se encuentra contenida dentro de los lineamientos establecidos en la Política de Sostenibilidad Corporativa de Glencore, su Código de Conducta y la Política de Seguridad, Salud, Ambiente y Comunidades de Perubar (SSAC), expuesta anteriormente dentro del contenido de esta Memoria.

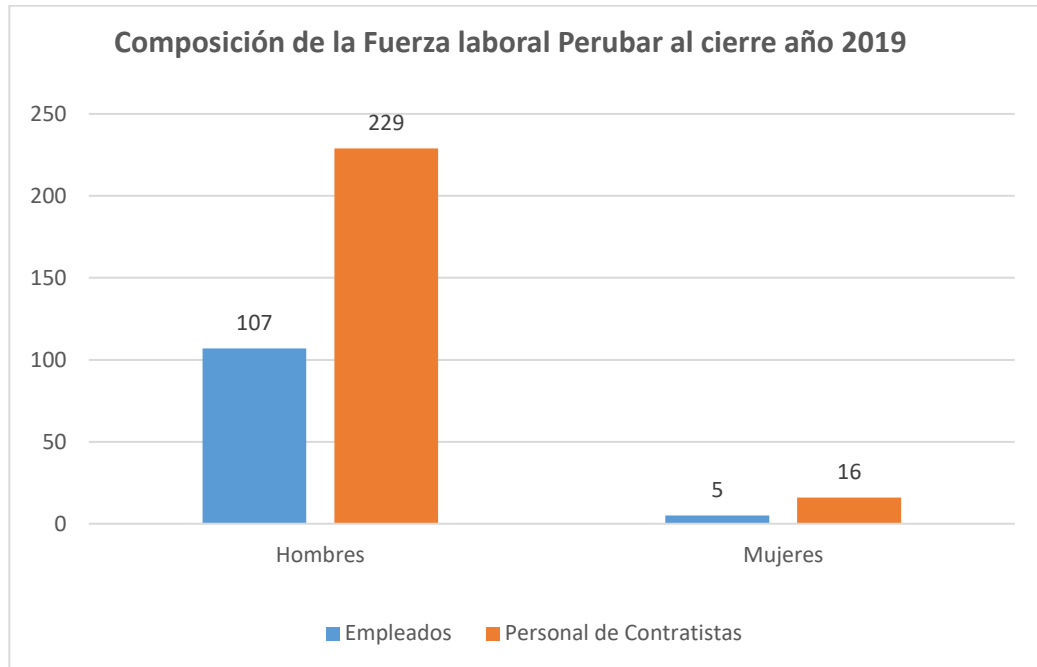
La Política de Sostenibilidad de Glencore, que aplica Perubar, declara que nuestra gente es un elemento fundamental para el éxito de la organización. Creemos que un entorno laboral diverso es esencial para el éxito de cualquier compañía. Nos relacionamos con nuestra gente con igualdad y respeto, asegurándonos que tengan la oportunidad de crecer laboralmente para aprovechar todo su potencial. Nos comprometemos a cumplir con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo

2. La Composición de la fuerza laboral de Perubar al cierre del año 2019, estuvo conformada como sigue:

Colaboradores de PERUBAR	Número	Porcentaje del Total de Colaboradores
Hombres	107	95.5%
Mujeres	5	4.5%
Total	112	100.0%

Colaboradores de Contratistas de PERUBAR	Número	Porcentaje del Total de Colaboradores
Hombres	229	93.5%
Mujeres	16	6.5%
Total	245	100.0%

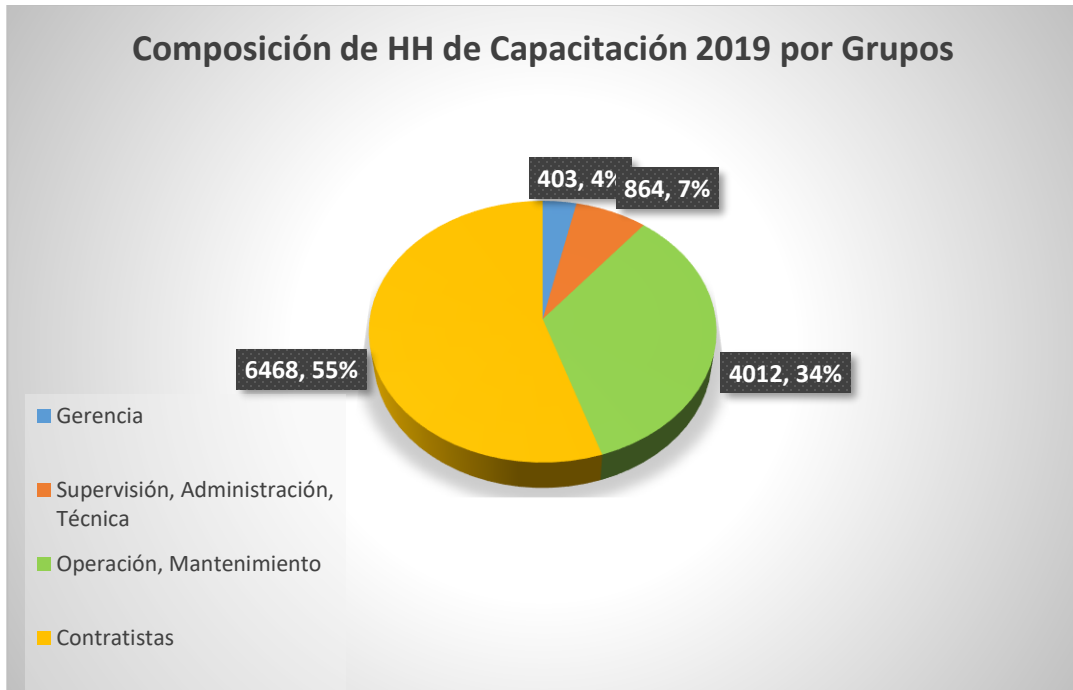
Esta composición se puede apreciar en forma gráfica como sigue:



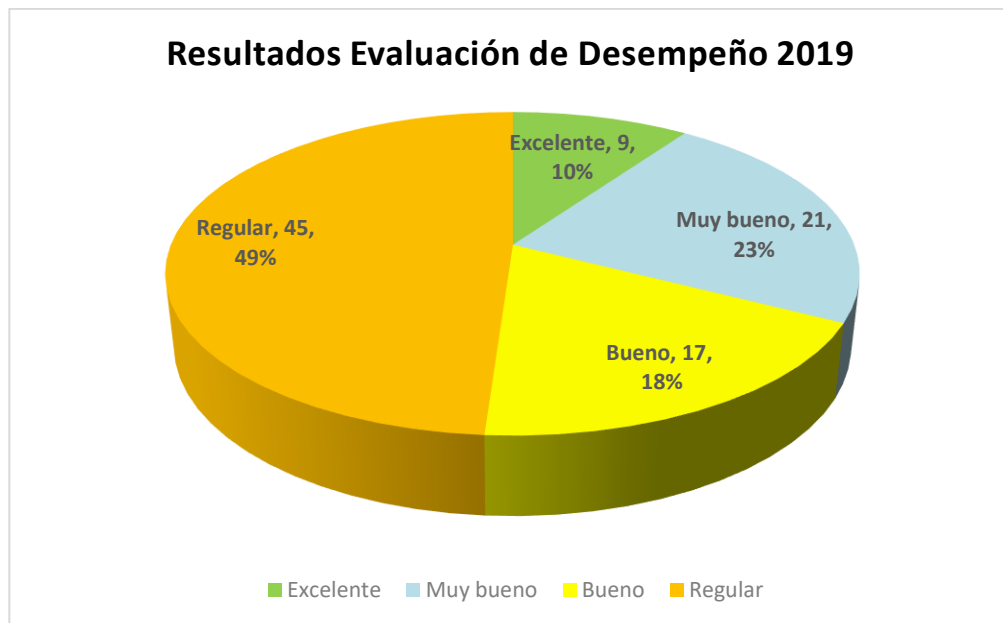
- Durante el año 2019, se desarrollaron actividades de capacitación en temas de seguridad, salud y cuidado del medio ambiente según el programa anual de capacitación. Se cumplió con las capacitaciones corporativas en Derechos Humanos, Código de Conducta, Política Anticorrupción y Conflictos de Interés. Asimismo, otorgamos capacitaciones técnicas a colaboradores de las áreas operativas para mejorar su desempeño.

En el 2019, un total de 612 personas, entre empleados y personal de contratistas recibieron capacitación en temas relacionados a seguridad y salud ocupacional y medio ambiente. Específicamente, en temas de seguridad ocupacional, alineados con lo dispuesto por el D.S. 024-2016-EM y su modificatoria, se alcanzó un cumplimiento en la capacitación del 76% de participación de los trabajadores. Para ello, se contó con los servicios de SGS Academy quienes facilitaron un instructor para un programa “In house”, habiéndose completado 5232 HH (horas hombre) de capacitación.

Asimismo, el total de horas hombre (HH) de capacitación durante el año 2019 ascendieron a 11,747, cuya composición por grupos de personal, se ilustra en el gráfico a continuación:

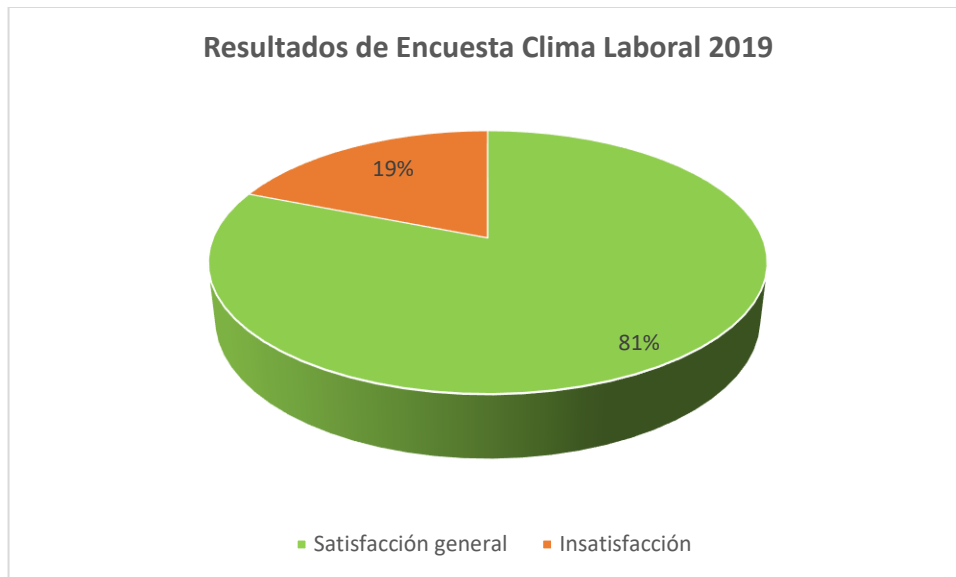


3. Se realizó la Evaluación de Desempeño a todo el personal que contaba con más de 3 meses en la organización. Los evaluados fueron 92 personas y los resultados son los siguientes;



- 4.- En el año 2019, Perubar llevó a cabo su encuesta de Clima Laboral habiendo obtenido un nivel de satisfacción general superior al 80 por ciento, siendo los factores más favorecidos, los beneficios que ofrece la empresa, los retos profesionales y la colaboración entre compañeros y soporte de los jefes. Como oportunidad de mejora se sugirió la mejora del comedor, desarrollo de eventos de integración y establecimiento de líneas de sucesión, aspectos en los que se viene trabajando.

A continuación, se presentan en detalle los resultados de esta encuesta de clima laboral 2019:



5. Respecto al manejo de temas relacionados con la diversidad, acoso sexual y/u hostigamiento laboral, Perubar aplica, en forma permanente y consistente, los lineamientos de las Políticas Corporativas del Grupo Glencore, como son: (i) Política de Diversidad (emitida en junio de 2018), y (ii) Política anti discriminación y acoso (emitida en julio de 2018).

Adicionalmente, la Política de Derechos Humanos de Glencore establece nuestro enfoque, según el cual, no toleramos ninguna forma de discriminación, acoso o agresión física, ni tampoco de trabajo infantil, forzoso u obligatorios en nuestro lugar de trabajo.

Todo lo anterior indicado está alineado con nuestro Código de Conducta Glencore, y en línea con ello, tenemos implementado como Corporación Glencore, el Programa de Denuncias denominado "Presentación de Inquietudes" ("Raising Concerns" por su denominación original en Inglés), la misma que ha sido difundida ampliamente a todos

nuestros colaboradores tanto a través de capacitaciones de Cumplimiento, como en afiches o posters ubicados en diversos lugares de circulación en nuestras instalaciones operativas. Así mismo nuestro Reglamento Interno de Trabajo establece las disposiciones que prohíben estas prácticas dentro de la organización y las medidas disciplinarias que corresponden.

En la Memoria que se presenta, dentro de la sección Cumplimiento, se describen las herramientas del Programa Corporativo de Glencore “Presentación de Inquietudes”, que se ponen a disposición de los trabajadores y de terceros para la presentación de denuncias o inquietudes, las cuales consisten de: (i) un número telefónico para hacer la llamada y exponer el caso; o (ii) una cuenta de correo electrónico; o (iii) un enlace a la plataforma en el sitio web de Glencore.

Cabe indicar que este Programa Presentación de Inquietudes contempla dentro de los temas a denunciar, los relacionados a derechos humanos como acoso, discriminación, y similares; por estar relacionados con el Código de Conducta y las políticas corporativas.

En setiembre de 2019, el Directorio de Perubar aprobó los “Lineamientos para la conformación del Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual”, documento que se está trabajando para su implementación.

6. Como ya se mencionó anteriormente en este Anexo y en la Memoria, Perubar aplica la Política de Derechos Humanos de Glencore y otras políticas corporativas relacionadas enunciadas. También, tiene el canal de quejas y denuncias que atiende inquietudes y denuncias de temas de derechos humanos.

Asimismo, Perubar tiene implementado el sistema de gestión corporativo de Glencore, denominado GCP, que permite registrar, reportar y monitorear los indicadores de cumplimiento de la política de derechos humanos y otras políticas y procedimientos relacionados con la sostenibilidad de la empresa y del Grupo.

Como parte del Programa de Cumplimiento de Perubar y alineado a las directivas de Glencore, se tiene implementado el proceso de Investigaciones respecto a las denuncias que se presentan en el Programa Presentación de Inquietudes. Estas investigaciones son hechas en forma independiente y el reporte es efectuado a la Gerencia de la empresa y al departamento de Compliance de Glencore, para las acciones correspondientes, incluyendo las disciplinarias si hubiera lugar, en el marco de nuestro Código de Conducta y Reglamento Interno de Trabajo.

Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

Seguridad

1. En el año 2019, no ocurrieron accidentes con consecuencias fatales tanto de trabajadores de la Compañía, como de nuestras empresas contratistas.
2. Durante el 2019, se han generado 822,413 horas hombre trabajadas (HHT), las cuales fueron reportadas al Ministerio de Energía y Minas. A continuación, se presentan las estadísticas de los últimos tres años considerando empleados directos y contratados.

Personal de PERUBAR:

Indicador	2019	2018	2017
N° de Empleados Directos	112	104	94
Total de Horas trabajadas por todos los empleados directos durante el ejercicio	249 821	234 067	218 036
N° de Accidentes Leves (Empleados Directos)	1	3	0
N° de Accidentes Incapacitantes (Empleados Directos)	3	1	0
N° de Accidentes Mortales (Empleados Directos)	0	0	0

Personal de Empresas Contratistas:

Indicador	2019	2018	2017
N° de Empleados contratados	245	268	246
Total de Horas trabajadas por todos los empleados contratados durante el ejercicio	572 592	541 362	504 207
N° de Accidentes Leves (Empleados Contratados)	3	1	2
N° de Accidentes Incapacitantes (Empleados Contratados)	0	2	0
N° de Accidentes Mortales (Empleados Contratados)	0	0	0

3. La Unidad Logística Callao cuenta con un tablero electrónico para información a los colaboradores propios y contratistas acerca de sus estadísticas de seguridad.
4. Con el fin de asegurar el cumplimiento de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la Compañía, se han consolidado las principales actividades en el Programa Anual de Actividades de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual alcanzó su cumplimiento total durante el 2019.
5. Se continuó fomentando el desarrollo de la cultura de seguridad, incluso a nivel de contratistas, a través de los Reportes de Desvíos. La información obtenida de las herramientas de seguridad como desvíos e informes de investigación de los incidentes y accidentes ha contribuido a implementar nuevos controles para mejorar los índices de seguridad.
6. Se continuó realizando la evaluación previa de cumplimientos de requisitos de seguridad ocupacional para acceso a las instalaciones de Perubar; y, seguimiento del cumplimiento durante los trabajos realizados hasta su finalización. Asimismo, se mantuvo la solicitud obligatoria de contar con un especialista SAS (Seguridad, Medio Ambiente y Salud), en las empresas contratistas para su adecuada gestión.
7. Se continuó con las reuniones sostenidas con la empresa Ferrovías Central Andina, para realizar trabajos en conjunto de mejoras en la seguridad ocupacional, en paso de locomotora, gestión de condiciones y actos que se presenten en el transcurso de paso de la locomotora por las instalaciones de PERUBAR.
8. El Programa Safework (Trabajo Seguro) continuó desarrollándose en Perubar; este programa busca lograr cero accidentes en la organización. En el 2019, hubo cero accidentes relacionados con los peligros mortales y catastróficos. Asimismo, se continuó con la implementación de la gestión de riesgos catastróficos con metodología alineada a la ICMM (International Council on Mining & Metals).
9. Durante el año 2019, se dio inicio a un nuevo Comité de Seguridad, el cual representa a los colaboradores directos durante el periodo 2019-2020; el Comité de Seguridad sesiona mensualmente; y, durante el año 2019, se dio cumplimiento a la totalidad de los acuerdos pactados.

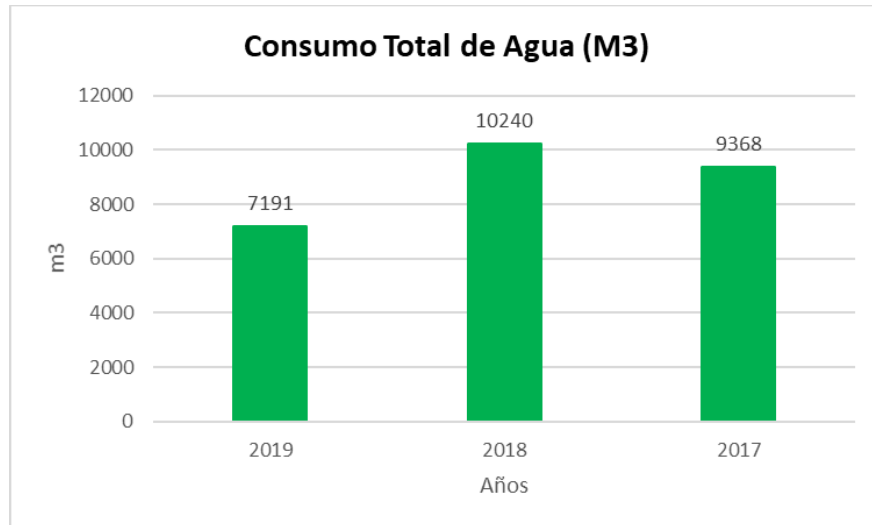
Salud Ocupacional

1. En el 2019, no se registraron enfermedades ocupacionales entre los colaboradores directos ni de contratistas.

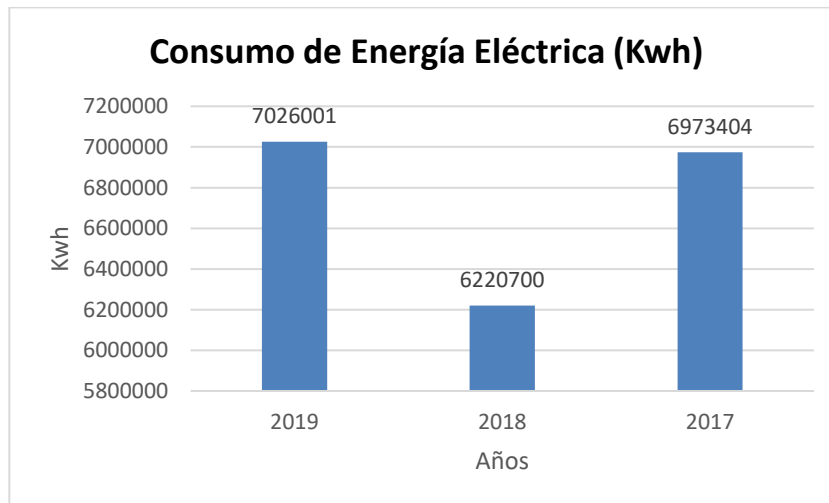
2. Perubar mantiene un Programa de Higiene Ocupacional, donde se incluye el monitoreo de agentes físicos (iluminación, ruido, radiaciones no ionizantes, estrés térmico y vibraciones), agentes químicos (metales, sílice y material particulado), agentes biológicos, factores psicosociales y ergonómicos; este programa alcanzó el 100% de cumplimiento al cierre del año 2019.
3. Uno de los potenciales impactos en la salud ocupacional en Perubar es la exposición al plomo. Por lo cual, durante el 2019 se continuó con la ejecución de las Campañas de Dosaje de Plomo a todo el personal expuesto. Como medidas de protección se continuó con la dotación de los equipos de protección personal, como el “full face” para el personal del mantenimiento.
4. Perubar cuenta con un médico de salud ocupacional que se reúne periódicamente con los trabajadores para comunicar, analizar los resultados y despejar inquietudes. Además, se incrementó el tiempo de presencia del médico ocupacional para la atención de los colaboradores.
5. Durante el año 2019, se adquirieron equipos modernos para realizar los monitoreos ocupacionales a modo de contraste.

Gestión Ambiental

1. Perubar cuenta con un Sistema de Gestión Integrado en la norma ISO 14001:2015 y OSHAS 18001:2007, el cual mantiene certificado desde el año 2009. Los compromisos que la Compañía ha asumido respecto a los lineamientos de seguridad, medio ambiente, salud y comunidades, están declarados en su Política de Seguridad, Salud, Ambiente y Comunidades – SSAC, identificada con código GC-GGC-005. Dicha política fue aprobada en Julio del 2018.
2. Durante el año 2019, Perubar no ha sido objeto de alguna investigación, queja de la comunidad, controversia pública ni se le ha impuesto alguna medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción que involucre la violación de las normas ambientales.
3. Perubar mantiene un Programa de Monitoreo Ambiental, que hace seguimiento a los principales componentes ambientales a través del monitoreo calidad de aire, calidad de agua, emisiones gaseosas, suelo y ruido ambiental; este programa tuvo una ejecución del 100% al cierre del año 2019.
4. El consumo de agua de Perubar, proveniente de la red pública, durante los tres últimos años, se muestra en el gráfico a continuación:



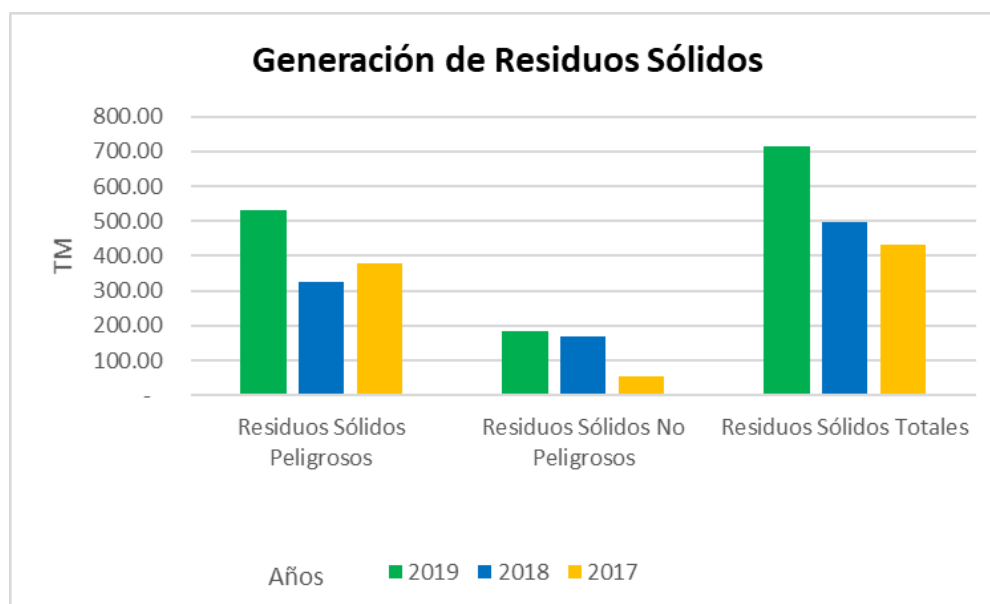
5. Cabe señalar que Perubar no genera vertimientos industriales, ya que reutiliza el agua del lavado de los camiones desde las pozas de sedimentación.
6. Perubar continúa reutilizando el 100% de agua que consume, a excepción del agua destinada a servicios higiénicos, la cual es vertida al sistema de la red pública.
7. En la gestión de energía eléctrica, Perubar ha implementado un software que permite monitorear la calidad de la energía en la Unidad Logística Callao. Este software nos permite evaluar la energía consumida para direccionar de manera más óptima los métodos y elementos de reducción del consumo de energía.
8. El consumo de energía eléctrica de Perubar durante los tres últimos años se muestra en el siguiente gráfico:



9. El manejo de Residuos Sólidos se realiza según lo indicado en el AD-SAS-004 Plan de Manejo Anual de Residuos Sólidos, en el cual se establecen actividades para minimizar la generación de residuos.

La generación de Residuos Sólidos en Perubar durante los tres últimos años se muestra en el siguiente cuadro:

Año	Residuos sólidos peligrosos (TM) (*)	Residuos sólidos no peligrosos (TM) (**)	Residuos sólidos totales (TM)
2019	531.12	183.14	714.26
2018	327.34	168.88	496.22
2017	377.62	53.08	430.70



10. Durante el 2019, se realizó el acondicionamiento interno de los contenedores de aluminio de 20 pies, que sirven para el almacenamiento de residuos sólidos y de esta manera poder reforzar la segregación, todo esto vino acompañado de campañas e informativos sobre el tema. Se continuó con el cambio de los recipientes para residuos sólidos en los puntos de acopio temporal por un material de mayor resistencia.
11. En el 2019, se continuó con las mejoras en la zona para bandejas antiderrames, incremento en la capacidad, mejoras en la señalización y protección contra agentes externos.

12. Al interior de las instalaciones y cerca de puntos de ingreso, se mantuvo la zona de almacenamiento para bolsas con arena de contención de agua en casos de subida de nivel/caudal del río Rímac y tsunami.

Gestión de Proveedores

1. Se continuó con la Auditoría de Planillas a todos los proveedores que tienen destacado personal permanente en Perubar. La auditoría continúa siendo realizada por una empresa externa, en coordinación con Perubar y los contratistas/proveedores. Este proceso permite a Perubar efectuar el monitoreo periódico del pago oportuno y de acuerdo a la normatividad laboral, de los sueldos y beneficios sociales de sus trabajadores contratistas por parte de sus respectivas empresas.
2. Se continuó con la selección de contratistas a través de los procesos de licitación corporativo, en los cuales participan Perubar - Logística – Riesgos y Cumplimiento para seleccionar al contratista con la mejor propuesta técnica, económica y solidez de la empresa postora.
3. Se mantuvieron los Comités de Gestión de Contratistas con frecuencia semanal, en los cuales participan todas las áreas de Perubar y los Representantes de los Contratistas. En estos comités se exponen los principales indicadores y oportunidades de mejora en todas las áreas.
4. Se continuó midiendo la productividad de los procesos, esta medición involucra la gestión del contratista (labor y equipos); con los cuales se puede optimizar los procesos, reducir los costos y por ende el consumo de combustible Diesel y otros recursos.
5. Por otro lado, se continuó realizando la revisión de antecedentes penales, policiales, judiciales y otros, del personal contratista; Así como, el llenado del File (Expediente) SAS, antes de iniciar el servicio: Matriz de riesgos, Plan de respuesta ante emergencias, entre otros.
6. Se continuó brindando las facilidades para la alimentación de los trabajadores contratistas. Se implementaron mejoras relativas al servicio de Alimentación como: implementación de un postre mejorado con frecuencia Semanal, implementación de un menú mejorado con frecuencia semanal, implementación de un “Festival de Sabores” con frecuencia mensual.

También se brindan los servicios de Lavandería para que el uniforme de trabajo no sea expuesto fuera de la Compañía.

8. Se continuó exigiendo un programa mínimo de bienestar social para los trabajadores contratistas, quienes antes de entrar a trabajar tienen que cumplir exigencias y compromisos SAS (Seguridad, Ambiente y Salud), los cuales son evaluados y monitoreados en un dossier especial para cada contratista.
9. Por otro lado, se solicitó a las empresas contratistas que elaboren perfiles de puestos más exigentes en los temas SAS, lo cual trajo como consecuencia la contratación de personal idóneo para las operaciones de Perubar. La participación de SGS Academy, facilitó significativamente el cumplimiento de la normativa relacionada a capacitación, tanto a Perubar como a todos sus contratistas.
10. Se continuó promoviendo los estándares de seguridad en los contratistas, el área SAS de Perubar interactúa constantemente con ellos revisando su información y evaluando sus documentos de manera exigente. Asimismo, realiza auditorías periódicas a todos los procesos que realizan las empresas contratistas.
11. El software de control de servicios operativos brinda información sobre las actividades realizadas por los principales equipos contratistas: en qué procesos trabajaron, cuánto volumen movieron, qué personal está asignado a equipo, la disponibilidad de equipos, entre otros. Esto permite llevar un control adecuado sobre las actividades y planificar las tareas diarias, así como conocer el estatus en tiempo real de cada tarea y tomar medidas correctivas, de ser necesario. Continúan implementados los controles de tiempo real para conocer la información relacionada a los procesos realizados por el contratista. Continuaron las mejoras en la planificación de actividades diarias, toma de decisiones correctivas y en el mantenimiento/mejora de la productividad de los procesos.

Gestión de Relaciones Comunitarias

Grupos de Interés de la Comunidad

Perubar ha identificado los riesgos y oportunidades en relación con sus grupos de interés en la comunidad de su área de influencia.

Respecto a los grupos de interés en la comunidad de su área de influencia social, Perubar ha implementado dos mecanismos de identificación de riesgos:

1. Mapa de Actores

El Mapa de Actores es una herramienta que busca identificar a los actores sociales de nuestra área de influencia y que además permite analizar sus intereses, su importancia e influencia sobre los resultados de nuestra intervención en la comunidad. Esta

herramienta nos permite tener claro de antemano, con quiénes contamos para apoyar las iniciativas que queremos promover, lo que nos ayudará a definir estrategias específicas para garantizar el mayor y mejor apoyo a nuestras propuestas e intervenciones en la comunidad.

El Mapa de Actores es también un mecanismo que colabora para comprender el contexto social, económico y político en el cual se insertan nuestros programas, lo que nos permite establecer prioridades y analizar tendencias no solo de los programas sociales sino también de los proyectos de modernización y de las operaciones de recepción, almacenamiento y embarque de concentrados que juntos, integran el círculo del negocio de Perubar en el Callao.

2. Reporte Diario:

El Reporte Diario es una solución administrativa, de monitoreo que registra una cantidad de eventos generados en la comunidad. Sus datos se almacenan de manera periódica y los usuarios de nivel administrativo y gerencial cuentan con una herramienta importante de supervisión y monitoreo. Además, es un recurso de control esencial para el nivel gerencial porque los reportes identifican eventos clave - fuera de lo usual - lo que genera alertas sobre asuntos importantes que ocurran en la comunidad y asegura que el tiempo de respuesta sea rápido y apropiado. De igual manera, a través de este medio se monitorea el respecto a los derechos humanos de los pobladores de la zona de influencia.

Conflictos Sociales

Durante el año 2019, Perubar no ha tenido ninguna controversia ni conflicto material, tampoco ha tenido conflictos sociales contenidos en el reporte de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo ni en el Reporte Willaqniki sobre conflictos sociales emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros.

Criterios de compra y selección de proveedores

Perubar contempla en sus procesos de adquisiciones y selección de proveedores el cumplimiento de criterios ambientales y sociales, así como de políticas corporativas enfocados – en particular – a lo dispuesto en el Código de Conducta, la Política Global Anticorrupción, la Política de Derechos Humanos y en las Normas de Proveedores.

Derechos Humanos

La gestión de Derechos Humanos de Perubar se efectúa en el marco de la Política de

Derechos Humanos de Glencore, cuya aplicación es mandatoria y coherente con las Políticas Corporativas HSEC. Este enfoque se basa en una sólida y permanente debida diligencia de los riesgos en derechos humanos y los impactos en todas las etapas clave del desarrollo de la operación.

Perubar cuenta con un sistema de gestión de Quejas y Reclamos orientado a los grupos de interés externos del área de influencia social; así mismo monitorea el respeto de los Derechos Humanos de los pobladores de su zona de influencia a través del Reporte Diario cuyo carácter es gerencial.

Procedimiento de Quejas y Reclamos

Nuestro procedimiento nos ayuda a gestionar de manera oportuna y objetiva, las quejas y reclamos que llegan de la comunidad con el fin de garantizar la tranquilidad de la población y mantener la relación cordial entre la empresa y la comunidad.

Este procedimiento inicia desde la recepción de la queja y/o reclamo hasta el cierre de la misma, aplica a toda la comunidad en general.

Llamamos quejas a aquellos argumentos presentados por la población por la percepción de supuestos daños o afectaciones generados por las actividades de la empresa y reclamos a aquellos argumentos presentados por la población por la percepción de supuestos incumplimientos de compromisos generados por la empresa.

Durante el 2019, Perubar continuó con su estrategia de mantener una comunicación permanente con los dirigentes de la comunidad. Se llevaron a cabo reuniones periódicamente para realizar coordinaciones y dar seguimiento a las actividades que Perubar programó en su área de influencia. Perubar deja abierta la posibilidad de programar reuniones extraordinarias para tocar temas urgentes y no programados de interés para ambas partes.

Para ello, se cuenta con atención continua en la Oficina de Información Permanente (OIP), dentro de las instalaciones de la UL Callao, que sirve para recibir a los dirigentes de la comunidad, como también a cualquier vecino o persona interesada en el desarrollo de las operaciones de Perubar, como de cualquier aspecto socio ambiental que pueda generar preocupación en la comunidad. Esta oficina se abrió para recibir y dar atención preferente a cualquier ciudadano, lo que ha permitido generar mayor confianza y bienestar en los visitantes.

Respecto a las actividades y proyectos efectuados por área de relaciones Comunitarias de la UL Callao en el curso del año 2019, estos se encuentran descritos en detalle en la sección de la Memoria Anual 2019, del cual forma parte este Anexo de Sostenibilidad.

Gestión de Clientes

1. El principal cliente de Perubar es su empresa relacionada Glencore Perú S.A.C., la cual concentró en el 2019, el 95% del ingreso de los servicios prestados.
2. Se continuó optimizando el proceso de Recepción de camiones a través de la implementación de controles en cada parte del proceso a través de tablets, las cuales informan en tiempo real al área operativa los tiempos de las unidades dentro de Perubar (Ingreso – Pesaje – Muestreo – Descarga – Salida). También informan los usuarios que realizan las actividades y muestran un Plano de Rumas en el Sistema.
3. Los principales reclamos recibidos durante el 2019 fueron con relación a la falta de espacio para realizar algún trabajo puntual con carga. Dichos reclamos se tienen presente para la búsqueda de soluciones y mejoras.
4. En cuanto a la seguridad de productos e integridad de las personas que los transportan, la UL Callao cuenta con el área de Seguridad Patrimonial que mantiene comunicación permanente con el Centro de Control en la oficina administrativa de la Compañía en Santiago de Surco, y la empresa de prestación de servicios de Seguridad de reconocido prestigio y experiencia en este tipo de actividades en el sector.

También se tiene implementado un sistema moderno de CCTV (Cámaras de Video Televisión) en el Laboratorio de Humedades, con cámaras de alta resolución para monitorear todas las partes del proceso. También se cuenta con cámaras en la nueva estructura de techados instalada en el patio operativo. Todas las cámaras son de alta resolución y de 360° grados de cobertura.

Se continuó con el control de códigos de barras en todos los procesos en los cuales intervienen camiones y muestras. También, con el Sistema de Control de Acceso el cual controla todas las puertas de Perubar (Vehiculares y peatonales), el mismo que es monitoreado y controlado desde el Centro de Control ubicado en Santiago de Surco.

5. Se mantiene un canal de comunicación directo entre Perubar y Glencore Perú S.A.C. Gracias a esto, el cliente puede estar informado de cada proceso que siguen las unidades con los concentrados: ingreso al Depósito, la descarga, la toma de muestras y el despacho del camión.