



Índice

Mensaje a nuestros lectores	2
Somos Responde	3
Acerca de este informe	6
Nuestra gestión.....	8
Nuestros clientes	9
Nuestro equipo	11
Nuestra generación de valor	15
Índice GRI.....	18

Mensaje a nuestros lectores

(GRI 102-14)

Responde es una empresa pequeña que con mucha humildad y trabajo ha logrado la confianza de grandes empresas peruanas, que nos consideran aliados estratégicos para mejorar su gestión, atendiendo a la preocupación de sus diferentes grupos de interés. Nuestra misión, en estos 15 años, ha sido la de promover la gestión sostenible de las organizaciones, hemos contribuido en ello y creemos que todavía es largo el camino por recorrer.

El año transcurrido ha permitido consolidarnos con una estructura organizacional más adecuada para los servicios demandados por los clientes, que permite potenciar el talento de nuestros colaboradores. Así, contamos con dos áreas de consultoría, sostenibilidad corporativa y una nueva área de gestión social, que se dedica a atender nuevos requerimientos de nuestros clientes relacionados con las comunidades de sus zonas de influencia y la sociedad. Los equipos profesionales generan sinergias al interior de la organización y nos permiten ofrecer dos marcas de consultoría que se complementan: Responde Sostenibilidad y Responde Social, ambas bajo el paraguas de Responde, una marca registrada.

El 2019 ha sido un año de escaso crecimiento de la economía del país, lo que ha llevado a las empresas a reducir sus gastos, entre ellos los de consultoría. Esa circunstancia ha sido un reto para nosotros, ya que nos ha permitido innovar en nuestra oferta de servicios, yendo más allá de los productos tradicionales y aportando nuevas iniciativas que han logrado la satisfacción de nuestros clientes. Gracias a ello, logramos cerrar el año con el mayor nivel de ventas anuales de los últimos cinco años.

Somos conscientes de que, siendo una empresa consultora de servicios de asesoría, nuestro principal activo son los colaboradores. Nuestro equipo está conformado por profesionales jóvenes, muy comprometidos por conseguir mejoras en la sociedad a través de las buenas prácticas de las empresas. Con ellos, realizamos un especial esfuerzo para generar nuevas capacidades y promover su desarrollo profesional en un entorno de trabajo agradable y confiable.

Este tercer reporte de sostenibilidad ha sido elaborado bajo los Estándares GRI y busca compartir con nuestros grupos de interés nuestros avances y desafíos para una gestión sostenible.

Jorge Melo Vega Castro
Presidente

Jessica Vásquez Turkowsky
Directora de Proyectos

Somos Responde

Somos Responde SAC una consultora dedicada a asesorar a organizaciones para que integren la sostenibilidad en su estrategia, cultura y operaciones, y que establezcan relaciones de confianza con sus grupos de interés.

Buscamos que la sostenibilidad sea una forma de gestionar de las empresas y que integre a la gestión social en la búsqueda de legitimidad y valor compartido, como parte del impulso al desarrollo de nuestro país. Frente a este desarrollo ratificamos la importancia de trabajar en alianza con diversos sectores y organizaciones públicas y privadas, especialmente en desafíos como la institucionalidad, formalidad, ciudadanía, empleo digno e igualdad de oportunidades.

¡15 años promoviendo la sostenibilidad en el país!

En el 2019 cumplimos 15 años y aunque aún hay mucho camino por recorrer con respecto a la aplicación de las tendencias de sostenibilidad en nuestro país, nos enorgullece haber acompañado a diversas empresas y organizaciones de distintos sectores económicos y del ámbito público en la incorporación de un nuevo modelo de gestión.

Agradecemos a más de los 120 clientes que han confiado en nuestra experiencia y que hoy se suman a nuestra trayectoria y aprendizaje. Junto con ustedes hemos elaborado y ejecutado sus planes, estrategias e iniciativas de sostenibilidad; los hemos acompañado en el cierre de brechas con respecto a estándares y los hemos visto ser reconocidos por diversos premios y distintivos. Además nos han permitido orientarlos en la identificación de sus grupos de interés y su relacionamiento, así como potenciar su comunicación y transparencia. Nos comprometemos a seguir asesorándoles con mayor calidad, exhaustividad y disposición que nos caracteriza.

Finalmente, nuestro reconocimiento a la dedicación de nuestros consultores. Estos 15 años no serían posible sin su esfuerzo y profesionalismo. En Responde nos consideramos como una casa de aprendizaje, la cual ha albergado a más de 100 profesionales de diversos perfiles. Incluso, muchos de aquellos profesionales hoy destacan en posiciones de liderazgo y toma de decisión en empresas y entidades del Estado gracias a su talento. Nos sentimos orgullosos de su crecimiento y nos reta a mejorar nuestros propios estándares en gestión humana.

Nuestros servicios en dos líneas de acción

(GRI 102-2)

Sostenibilidad Corporativa	Gestión Social
Estrategias y planes de sostenibilidad	Líneas de base y diagnósticos sociales
Diagnósticos del estado de la gestión	Relacionamiento y diálogo con comunidades
Diseño e implementación de programas e iniciativas	Programas del desarrollo local, responsabilidad e inversión social
Cumplimiento de estándares y principios	Supervisión a operadores sociales
Mapeo y gestión de grupos de interés	Mapeo de actores e inteligencia social
Comunicación y rendición de cuentas	Capacitaciones y fortalecimiento de la gestión social

Nuestra estructura de gobierno

(GRI 102-18)



En el 2019, Jessica Vásquez asumió el liderazgo como Directora de Proyecto. Su perfil de más de 15 años de experiencia en el diseño e implementación de estrategias de sostenibilidad y proyectos de inversión social para el sector público y privado, así como su certificación en *compliance* corporativo y gestión de la ética e integridad aportan sustancialmente a nuestra empresa y a los nuevos servicios que deseamos brindar.

El comité de dirección liderado 100% por mujeres, se enfoca en el fortalecimiento y crecimiento de Responde, desde la mejora continua para asegurar la calidad de nuestros servicios tanto en procesos como en metodologías; el involucramiento y la promoción de lo digital; el desarrollo e implementación de la estrategia comercial que busca ser más innovadora; y la promoción de una cultura enfocada en el desarrollo y crecimiento de las personas que trabajan con nosotros.

Nuestra conducta ética

En Responde contamos con lineamientos internos de trabajo que establecen las pautas de conducta de carácter administrativo, organizacional, y estructural, a fin de mantener la sana convivencia y el respeto entre los colaboradores. Además nuestro código de ética, cuyos principios forman parte esencial del conjunto de competencias exigibles en la evaluación de desempeño de los trabajadores es aplicable a todos ellos y a terceros.

En el 2019 hemos establecido nuestro canal de denuncias. Toda falta ética, soborno o corrupción referida a nuestros trabajadores, directivos, clientes, proveedores y/o terceros vinculados a la actividad propia de nuestro negocio será recibida a través de nuestro buzón canaletico@responde.pe

Afiliaciones

Actualmente participamos activamente en los comités de sostenibilidad de la Cámara de Comercio Americana del Perú (Amcham) y la Cámara de Comercio de España.

Acerca de este informe

(GRI 102-46)

Nuestro informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), reportando los asuntos considerados más relevantes en nuestra gestión del 2019.

Proceso de materialidad

(GRI 102-47)

Nuestro proceso de materialidad ha marcado un hito en Responde, ya que se ha realizado con mayor profundidad de análisis y acercamiento directo con nuestros grupos de interés. Este proceso se realizó en tres etapas:

- Iniciamos la definición de los temas más importantes para nuestra gestión en los ámbitos sociales, ambientales y de gobernanza de acuerdo al entorno y analizando los riesgos y oportunidades en nuestro sector, a partir de entrevistas a los principales directivos de Responde.
- Dichos temas fueron presentados y debatidos con nuestros clientes a través de llamadas 1 a 1 para recoger sus opiniones y expectativas, dándonos una valoración de la importancia de cada uno de los temas. Asimismo, generamos un taller con nuestros colaboradores que bajo una metodología de barómetro también dieron una valoración a cada uno de los temas.
- Finalmente determinamos los temas materiales a partir de la valoración de relevancia tanto para Responde como para sus grupos de interés.

Nuestros temas materiales son:

Temas materiales	Descripción	Cobertura
Satisfacción del cliente	Los productos y servicios brindados cumplen y/o superan las expectativas del cliente y generan una fidelización.	Interna
Desempeño Económico	Responde cuenta con utilidades, margen, rentabilidad positiva gracias a una estrategia comercial activa.	Interna
Atracción y retención del talento	Estrategias para atraer y retener al talento adecuado para brindar los servicios de consultoría. Importante atracción y promoción del talento joven.	Interna
Innovación y gestión del conocimiento	Servicios innovadores que respondan a las tendencias de sector y preservar el conocimiento que se gesta al interior de la organización. Hay un creciente uso de plataformas digitales	Interna

Desarrollo de los consultores	Los colaboradores adquieren conocimientos y habilidades en las consultorías y actividades internas que les permiten desarrollarse personal y profesionalmente.	Interna
Ética, integridad y confidencialidad de la información	Las consultorías cuentan con una estricta confidencialidad para salvaguardar la información de los clientes. Firme ética e integridad del equipo de consultores.	Interna y externa
Promoción de la gestión sostenible en la sociedad	Difusión del conocimiento sobre la gestión de la sostenibilidad a través de su participación en espacios con otros actores de la sociedad.	Interna y externa
Cultura de Seguridad y Salud Ocupacional	Promoción de una cultura de salud ocupacional en los colaboradores en oficinas y una de prevención con los proveedores de campo de las consultorías.	Interna
Ecoeficiencia	Reducción de los impactos medioambientales generados desde la consultoría, principalmente en el consumo de energía y mejora en la gestión de residuos.	Interna

Nuestros grupos de interés

El análisis de nuestra cadena de valor con respecto a los factores de riesgo e impacto, junto con el análisis de materialidad nos permitió identificar y priorizar a nuestros grupos de interés, además de asegurar que nuestra gestión escuche sus necesidades e integre sus expectativas.

Grupo de interés	Mecanismos de participación	Expectativas generales
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones informativas y de presentación • Encuestas de satisfacción • Kick Off y reuniones de cierre • Web Responde 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio • Confidencialidad de la información • Innovación
Colaboradores y terceros	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de coordinación • Sesiones de innovación • Feedback y evaluación de desempeño • Orgullo Responde (grupo cerrado de Facebook) • Murales 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales • Desarrollo profesional • Clima • Promoción de publicaciones
Sociedad y opinión pública	<ul style="list-style-type: none"> • Web Responde • Redes sociales • Paneles, ferias, seminarios y congresos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del conocimiento

Nuestra gestión

Nuestra gestión se basa en construir y promover un país más sostenible desde las empresas, el Estado y diversas organizaciones. Las asesorías y servicios que ofrecemos permiten analizar los riesgos, identificar las oportunidades, implementar estrategias y crear confianza con los diversos grupos de interés.

Para ello, nos enfocamos en comprender el dinamismo de los sectores en los que se desarrollan nuestros clientes y en mapear constantemente las tendencias de la sostenibilidad en los ámbitos económico, social, ambiental y de gobernanza. Esto permite contextualizar iniciativas, determinar buenas prácticas y conocer las estrategias para el cierre de brechas frente a una gestión responsable.

Nuestro desempeño

(GRI 103-1) (GRI 103-2) (GRI 103-3) (GRI 201-1)

Todos los años, Responde genera un plan de acción basado en tres pilares



Gestión
organizacional



Gestión
comercial



Gestión de
proyectos

En el 2019 dentro del pilar organizacional nos propusimos fortalecer nuestra gestión humana, específicamente en el proceso de actualización de roles y funciones, y la selección, retención y desarrollo del talento; así como visibilizar nuestra línea **Responde Social**.

En el pilar comercial, analizamos nuestros indicadores de plazo de elaboración de propuestas, así como la emisión de propuestas versus ventas; definimos productos fasttrack, así como acciones de marketing y campañas de venta.

Y en el pilar de gestión de proyectos reflexionamos sobre el cumplimiento de cronogramas y reprocesos requeridos interna y externamente lo que nos permitió ajustar nuestra estructura de facturación.

De acuerdo a ello nuestros ingresos operativos en el 2019 han significado un crecimiento del 39,2% respecto al 2018.

Nuestra cultura de anticorrupción

(GRI 205-2)

En Responde rechazamos cualquier acto de corrupción, soborno o intento de soborno ya que somos conscientes que esta ilegal y mala práctica erosiona la justicia, socava el buen gobierno corporativo y obstaculiza el desarrollo del país.

Por ello, durante el año elaboramos nuestra Política Anti-soborno y Anti-corrupción, y nuestra Política de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo en donde declaramos nuestro compromiso de dar estricto cumplimiento a la normativa peruana; acatar las políticas internas de nuestros clientes referidos a dichos temas; garantizar que nuestros consultores estén informados acerca de las regulaciones aplicables y monitorear su cumplimiento.

Nuestros clientes

(GRI 102-6)

Nuestros clientes se encuentran categorizados en Empresas, Fundaciones, Entidades del Estado y Organismos de Cooperación establecidos principalmente en los siguientes sectores:

Telecomunicaciones y Tecnología	Concesiones y Alianzas público-privadas
Construcción	Agua y saneamiento
Gas y Petróleo	Salud
Energía	Transporte
Minería	Retail y servicios comerciales
Pesca	Alimenticios
Banca y finanzas	Bebidas
Agroindustria	Organizaciones sin fines de lucro
Academia	Cooperación internacional

En el 2019, trabajamos junto con 26 clientes, quienes nos dieron su confianza para el despliegue de más de 40 proyectos de consultoría. Entre nuestros principales clientes destacan Cementos Pacasmayo, Lima Airport Partners, Telefónica del Perú, Transportadora de Gas del Perú y Samsung, de acuerdo al monto facturado en el 2019.

Confidencialidad de información

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

Nuestra actividad de consultoría, requiere de acceder y analizar información de nuestros clientes, muchas veces de carácter confidencial; frente a ello nuestros consultores afirman los valores de ética e integridad para el tratamiento de dicha información a través de la firma de convenios de confidencialidad.

En el 2019, el 100% de nuestros colaboradores han firmado un acuerdo de confidencialidad sobre el acceso y uso de la información, derechos de autor y prohibición de subcontratación. Además con el 88% de nuestros clientes hemos firmado convenios de confidencialidad de acuerdo a sus contratos y formatos específicos, en muchos casos a petición nuestra.

Satisfacción de nuestros servicios

(R1) (R2) (GRI 103-1) (GRI 103-2) (GRI 103-3)

Al finalizar cada uno de nuestros proyectos se generan reuniones de cierre para solicitar a nuestros clientes su retroalimentación en aciertos y desaciertos del proceso, también se les solicita el llenado de nuestra encuesta de satisfacción.

En el 2019 logramos alcanzar un índice de satisfacción de 4.5, aumentando 0.1 en relación al año anterior. Asimismo la tasa de recompra alcanzó el 65% mientras que en el 2018 fue de 64%. Acompañamos delicadamente a organizaciones como Compañía Minera Antapaccay, Compañía Minera Buenaventura, Empresa Minera Los Quenuales, Graña y Montero, Las Bambas, Perubar, Poderosa, Nexa Resources Perú, Tasa y Cáritas del Perú.

Nuestro equipo

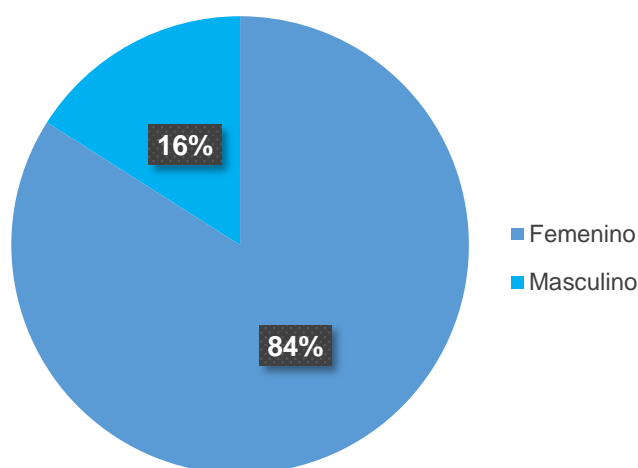
(GRI 102-8) (GRI 404-3) (R3)

En Responde el principal motor son nuestros consultores, los cuales asumen cada uno de los proyectos de acuerdo a sus perfiles y competencias. Cada vez más nuestros colaboradores nos demandan y trabajan profundamente en el fortalecimiento de nuestra cultura, la gestión de iniciativas que permitan mejorar nuestro clima y acciones para la gestión del conocimiento.

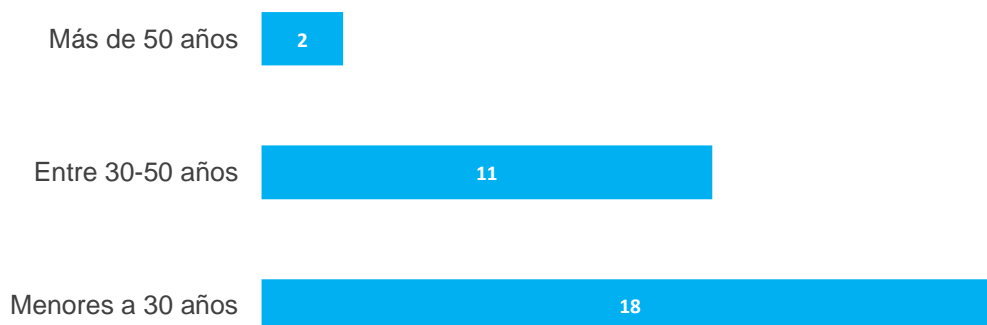
En el año asumimos el reto de tener claro nuestros roles y funciones, actualizar y mejorar nuestros procesos y fortalecer las capacidades de nuestro equipo que les permita construir una línea de carrera.

Durante el 2019 tuvimos 31 colaboradores. Se contrató a 13 nuevas personas con perfiles especializados en la gestión de proyectos y comunicación.

Colaboradores según sexo



Colaboradores según rango etario



Por otro lado, el 100% de nuestros consultores recibieron evaluaciones de desempeño con el fin de aportar a su crecimiento profesional. Al finalizar esta evaluación, se envió un cuestionario a cada uno para solicitar su *feedback* sobre la organización.

De acuerdo a esta evaluación de desempeño, contamos con indicadores para medir el desarrollo de nuestros consultores con alto potencial, que destaquen en el conocimiento del sector de nuestros clientes y en habilidades de liderazgo, compromiso y motivación hacia el logro.

Con dichos resultados, reconocemos su potencial para cubrir nuevas plazas que impliquen mayores desafíos y responsabilidades. En el 2019 ocurrió 1 traslado de la línea de negocio “Responde Corporativo” hacia “Responde Social” y 2 ascensos, uno de la posición de practicante a analista y otro de analista al puesto de coordinadora junior.

Clima laboral

Nuestro clima laboral se basa en esa motivación que coloca cada uno de nuestros consultores y que hacen posible una sana y agradable convivencia. Por ello, atendemos de manera especial los acontecimientos y logros profesionales de cada uno de ellos. Los cumpleaños, hitos académicos, metas cumplidas y logros laborales son motivo de celebración y reconocimiento.

Atracción y retención del talento

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

Es de gran importancia brindar el mejor servicio a nuestros clientes y generar confianza, por ello nos preocupamos por la atracción y retención de jóvenes promesas de la sostenibilidad que puedan asumir con liderazgo los proyectos. Si bien en el 2019 hemos tenido un incremento en la tasa de rotación, nos comprometemos a seguir esforzándonos por mejorar en esta materia.

Nuevos perfiles y Alumni Responde

Nuestros procesos de convocatoria cuentan con una alta demanda de jóvenes profesionales no solo por su interés en la sostenibilidad o el posicionamiento de Responde, sino también por el éxito profesional de nuestro *alumni*.

La experiencia y red de profesionales que compartimos hace de nuestra atracción y retención del talento un círculo virtuoso que se mantiene en contacto y promueve el desarrollo de nuestros consultores.

En el 2019, lanzamos *Orgullo Responde*, un grupo cerrado en Facebook que alberga al *alumni* junto con los profesionales que hoy colaboran con nosotros. En este espacio se transmiten los logros de los consultores, nuevo conocimiento, oportunidades de capacitación, vinculación con otros sectores y experiencias, generación de contactos y otros asuntos que refuerzan el talento.

En el mes de noviembre convocamos a todo el *alumni*, a una reunión para agradecerles su contribución al crecimiento de Responde al cumplir los 15 años.

Desarrollo de los consultores

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

En Responde apostamos por la formación y aprendizaje continuo de nuestros consultores. Creemos que su crecimiento aporta valor a los procesos de la empresa; por lo cual, mediante capacitaciones, talleres y retroalimentación, buscamos que desarrollen conocimientos y habilidades que les permitan crecer de forma personal y profesional.

Durante el 2019 se invirtieron 144 horas de capacitación donde participaron 17 de nuestros consultores en temas de gestión de proyectos, innovación, empoderamiento y desarrollo profesional. La media por consultor fue de 8.47 horas de capacitación.

Curso del 2019	Horas p/participantes	N° participantes	Horas totales
Career Boost - Programa de Empoderamiento y Desarrollo profesional de Ñustas	15.00	2	30
Principios Rectores en empresas y DDHH	10.00	1	10
Buenas prácticas de innovación en proyectos de sostenibilidad Sesión de innovación (11/01/19)	1.00	15	15
Conflictividad y gestión social Sesión de innovación (10/04/19)	1.00	13	13
SDG Compass y ODS Sesión de innovación (26/06/19)	1.50	12	18
Prácticas de Buen Gobierno Corporativo Sesión de innovación (05/07/19)	1.50	12	18
Seguridad y salud 4 sesiones con un promedio de 10 participantes	4.00	10	40
TOTAL			144

Cultura de Seguridad y Salud Ocupacional

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

En Responde nos esforzamos por asegurar condiciones de trabajo que protejan el bienestar tanto de nuestros consultores en oficinas, como de los proveedores de trabajo de campo en aquellos proyectos que lo requieran.

A nivel interno nuestro equipo de consultores se encuentra expuesto a riesgos de corte ocupacional y gestionamos estos asuntos basados en el Decreto Supremo N° 007-2008 - TR del Ministerio de Trabajo, que contiene el Régimen Laboral de la Micro y Pequeña Empresa.

En el 2019 se trabajó con 10 proveedores de trabajo de campo, de los cuales 8 profesionales contaron con un seguro contra accidentes proporcionado por Responde y para los 2 profesionales restantes, se verificó que contaban con un seguro adecuado para el ejercicio de sus funciones

Somos rigurosos en la aplicación y monitoreo de estándares de seguridad de nuestros consultores. Proporcionamos exámenes médicos y Equipo de Protección Personal (EPP) a nuestros consultores que viajan y/o realizan sus funciones en operaciones de riesgo. Y contamos con transporte seguro y de calidad para su traslado. Durante el año no se presentó ningún accidente o enfermedad profesional.

Con el fin de brindar un espacio de trabajo seguro para el desarrollo profesional y personal de nuestros consultores, participamos del ciclo de capacitaciones en Salud y Seguridad Ocupacional dirigido por Prevecon S.A.C. del Grupo Clever. Este proceso consistió en 4 capacitaciones cuyas temáticas fueron:

- Monitoreo de factores de riesgos psicosociales
- Qué hacer en caso de sismo o terremoto
- Identificación y manejo de extintores
- Capacitación de ergonomía como parte del sistema gestión SST

Empoderamiento de la mujer

El tema de diversidad e igualdad de oportunidades es de gran importancia para Responde ya que el mayor porcentaje de nuestros consultores son mujeres. En ese sentido es fundamental promover su liderazgo y empoderamiento. El liderazgo máximo en la organización lo asume la Dirección de Proyectos, cuyo rol es liderado por una mujer al igual que el 100% del Comité de Dirección.

En ese marco hemos establecido nuestra Política de Diversidad y Equidad; y elaborado nuestro Procedimiento contra el Hostigamiento, que señala el flujo y tiempo frente a alguna denuncia de hostigamiento en el que Responde se compromete a investigar y determinar una solución entre 10 y 15 días de presentada la denuncia.

Finalmente, creemos que somos un agente para impulsar lideresas en el ámbito de sostenibilidad, por lo que ponemos énfasis en acompañar el trayecto profesional de nuestras consultoras y estamos orgullosos de sus logros.

Nuestra generación de valor

Buscamos generar valor en la sociedad a través de nuestro conocimiento y experiencia, por ello participamos en espacios de promoción de la sostenibilidad y la gestión social, planteamos nuestra postura frente a determinados aspectos y motivamos a nuestros consultores que evidencien su aprendizaje a través de nuestras plataformas de comunicación.

Asimismo estamos convencidos que parte de nuestro valor se basa en la innovación y transformación digital que venimos asumiendo en nuestra gestión, el rediseño de nuestros productos y la incorporación de otras temáticas.

La reflexión de ello nos ha permitido reconocer la responsabilidad que debemos tener con respecto al medio ambiente y es por ello que en base a nuestros impactos hemos establecido diversas iniciativas de Ecoeficiencia.

Promoción de la gestión sostenible

(GRI 103-1) (GRI 103-2) (GRI 103-3) (R6)

En Responde nos interesa difundir y posicionar esta nueva forma de gestión en base a la sostenibilidad y demostrar que este enfoque genera valor tanto para la empresa como para la sociedad, por ello mantenemos relaciones sólidas y de confianza con diversos actores como universidades, medios de comunicación, gremios, entre otros, que nos permitan lograr nuestro propósito.

En el 2019 publicamos 10 artículos de opinión que analizaron la coyuntura desde perspectiva económica, ambiental, social y de gobernanza. Los cuales fueron compartidos en nuestras redes, teniendo un alcance de más de 38mil impresiones en LinkedIn.

Participación en eventos de Sostenibilidad

(R5)

Agenda 2030 y los ODS: Avances y desafíos para superar retos comunes en Iberoamérica, una mirada desde el Perú. 12 de febrero de 2019	Secretaría General Iberoamericana
Seminario Internacional "Más jóvenes en las empresas" 2 de abril de 2019	Programa de la Unión Europea EUROsociAL+ y la Fundación EU-LAC
Foro Integración al Bicentenario 17 de mayo de 2019	RPP
Foro Empresas y Derecho Humanos 18 de junio de 2019	Equidad - Centro de Políticas Públicas y Derechos Humanos

Aliados por la educación 12 de julio de 2019	MINEDU
Seminario Digitalización y Sostenibilidad 17 de julio de 2019	Fundación Consejo España Perú
Foro Anual de Sostenibilidad Empresarial Perú Sostenible 21 de agosto de 2019	Revista Stakeholders

Innovación

(R4) (103-1) (103-2) (103-3)

En Responde nos esforzamos para diseñar servicios que respondan a las necesidades únicas de cada uno de nuestros clientes. Nos adaptamos a los cambios y distintos escenarios que puedan surgir durante las consultorías para brindar un servicio que genere valor tanto a nuestros clientes como a sus grupos de interés.

En el 2019, contamos con consultor de nuestro staff que asumió la responsabilidad de procesos de innovación junto con el equipo, generando que el 10% de nuestros ingresos correspondan a nuevos productos y servicios.

Transformación Digital y Gestión del conocimiento

(GRI 103-1)

En el 2019 dimos un gran paso hacia la transformación digital y adquirimos el software Microsoft 365. Esta herramienta nos ha permitido digitalizar muchos de nuestros procesos, así como crear y compartir documentos en tiempo real con toda la organización. Además, logramos migrar el 100% de la información de nuestros proyectos activos a la plataforma *Sharepoint* que nos permite acceder de forma remota a todos nuestros archivos.

Ecoeficiencia

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

Para nosotros es de gran importancia tener una huella positiva en el medio ambiente, por ello tomamos un rol activo y desarrollamos diversas iniciativas para promover el reciclaje y el consumo responsable de energía y agua en nuestras oficinas. (102-11)

Instalamos tachos para separar los residuos en las siguientes categorías: plásticos, vidrio y papel. Todos los residuos fueron llevados a centros de acopio de reciclaje para asegurar su tratamiento. Asimismo, junto a nuestros colaboradores recolectamos tapas de plástico o “chapas” para donarlas a la ONG Tierra y Ser. Ellos compran aparatos ortopédicos con la venta de dichos insumos. Durante el 2019, obtuvimos 2 certificados uno en setiembre y otro en diciembre que evidencian nuestra contribución.

En el mes de octubre realizamos una campaña de concientización sobre el consumo responsable de agua y energía. Colocamos carteles informativos en las oficinas sobre la importancia de mantener los grifos cerrados y apagar aparatos eléctricos y luces cuando no estén siendo usados.

Promovemos el uso de medios de transporte alternativos como *scooters* y bicicletas en nuestros trabajadores ofreciendo espacios para su carga y estacionamiento. Además, impulsamos el *carpooling* como una alternativa eco-friendly.

Este año nuestro consumo energético se vio afectado por un mayor número de colaboradores en nuestras oficinas. Sin embargo, la reducción del consumo energético se hace evidente cuando medimos el ratio de consumo por trabajador.

Consumo energético dentro de la organización (GRI 302-1)

	Año 2018	Año 2019
Consumo anual (kWh)	12174.90	12416.46

Reducción del consumo energético (GRI 302-4)

	Año 2018	Año 2019
Ratio por trabajador (kWh)	405.83	400.53

Índice GRI

(GRI 102-55)

Estándar GRI	Contenido	Detalle
GRI 101: Fundamentos 2019		
Contenidos Generales		
GRI 102: Aspectos Generales 2019	Perfil de la organización	
	102-1 Nombre de la organización	RESPONDE SAC
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Página 4
	102-3 Ubicación de la sede	Av. Del Parque Norte 1160, of 401 San Borja, Lima - Perú (51 1) 223-2323
	102-4 Ubicación de las operaciones	Tenemos oficina permanente en Perú
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima Cerrada
	102-6 Mercados servidos	Página 9
	102-7 Tamaño de la organización	Definimos operaciones como los lugares en donde tenemos oficinas corporativas. Solo tenemos una oficina en Lima, Perú.
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Página 11
	Estrategia	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 2
	Gobernanza	
	102-18 Estructura de gobernanza	Página 4
	Prácticas para la elaboración de informes	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	En nuestros EEFF solo se incluye a Responde SAC
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Página 6
	102-47 Lista de temas materiales	Página 6-7
	102-48 Reexpresión de la información	No aplica
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No aplica
	102-50 Periodo objeto del informe	2019
102-51 Fecha del último informe	2018	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual	

	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Verónica Oshiro Gerente de Administración y Finanzas Correo: voshiro@responde.pe Teléfono: 01 2232323
	102-55 Índice de contenidos GRI	Página 18-21
Temas materiales		
Satisfacción del cliente		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Página 10
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 10
Indicador propio	R1 Índice de satisfacción con clientes	Página 10
Indicador propio	R2 NPS (Tasa de recomendación o de segunda adquisición de servicios)	Página 10
Desempeño Económico		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Página 8
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 8
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 8
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Página 8
Atracción y retención del talento		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Página 12
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 12
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 12
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Página 12
Indicador Propio	R3 Colaboradores con Potencial (Plazas cubiertas por colaboradores, meritocracia)	Página 11
Innovación y Gestión del conocimiento		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Página 16
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 16
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 16

Indicador propio	R4 % de ingresos que corresponden a nuevos productos y servicios	Página 16
Desarrollo de los consultores		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Página 13
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 13
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 13
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Página 13
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Página 11
Ética, integridad y confidencialidad de la información		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Página 10
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 10
GRI 205: Anticorrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 9
GRI 418: Privacidad del Cliente	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente. % de colaboradores que tienen convenidos de confidencialidad % de clientes con convenios de confidencialidad	Página 10
Promoción de la gestión sostenible en la sociedad		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Página 15
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 15
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 15
Indicador propio	R5 Participación en eventos de Sostenibilidad. Indicador propio	Página R5
Indicador propio	R6 Comunicación de la sostenibilidad	Página 15
Cultura de Seguridad y Salud Ocupacional		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Página 13
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 13
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 13

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional % de proveedores de campo a los que se les da seguro contra accidentes	Página 13
Ecoeficiencia (consumo de energía y gestión de residuos)		
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Página 16
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 16
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 16
GRI 302: Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Página 17
	302-4 Reducción del consumo energético	Página 17