

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD

2023



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARTA DEL GERENTE GENERAL		3
01 NUESTRA ORGANIZACIÓN		4
Quiénes somos		4
Historia		5
Nuestras operaciones y productos		7
Planta de producción		7
Productos		8
Mercados y clientes de Itacamba		12
Reconocimientos y distinciones		13
Afiliações a asociaciones		14
02 ESTRATEGIA, SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL		15
Nuestro propósito		15
Hoja de ruta 2030		17
El Modo Itacamba		19
03 GOBERNANZA		20
Órgano de gobierno de Itacamba		20
Directorio		21
Compromisos de la alta dirección		22
Conducta empresarial responsable		23
Políticas y compromisos		23
Implementación de políticas y compromisos		25
Debida diligencia y cumplimiento normativo		27
Debida diligencia con terceros		29
Certificaciones de calidad a nuestros procesos		29
Transparencia, ética e integridad sostenible		30
Mecanismos de asesoramiento y reclamación		31
Participación de grupos de interés		32
04 NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL		36
Medio ambiente y naturaleza		39
Agua		39
Biodiversidad		41
Otras emisiones de gases		43
Cambio climático y energía		44
Energía		44
Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)		46
Economía circular		47
Insumos		47
Residuos		48
05 NUESTRA GENTE		52
Equipo humano		52
Clima laboral, desarrollo y formación		55
Salud y seguridad laboral		60
Salud en el trabajo		62
Seguridad laboral		65
06 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL		68
Responsabilidad social con las comunidades vecinas		68
Modelo de trabajo con las comunidades vecinas		70
Comunidad de Yacuses y área de influencia		72
Mecanismos de participación de las comunidades		75
Programas de impacto		76
Desempeño económico		81
Relaciones sostenibles con la cadena de suministro		82
Clientes		84
ACERCA DE ESTE REPORTE		89
Listado de temas materiales		91
VERIFICACIÓN EXTERNA		93
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI		94





*Marcelo
Morales*

CARTA DEL GERENTE GENERAL

Con mucha satisfacción, les presento nuestro Informe de Sostenibilidad 2023. Un gran año donde nuestras acciones y logros reafirmaron nuestro fiel compromiso con el crecimiento sostenible, la responsabilidad social y la protección del medio ambiente; pilares fundamentales de nuestra estrategia empresarial.

Desde la presentación de nuestro informe anterior, hemos dado pasos significativos en nuestro camino hacia la sostenibilidad. En el marco de nuestro compromiso con la transparencia, nos enorgullece informar que hemos optado por la opción "En Conformidad" del Global Reporting Initiative (GRI), elevando nuestros estándares de rendición de cuentas y fortaleciendo la comparabilidad de nuestro desempeño con otras empresas del sector. Con este objetivo, sometimos a una verificación externa el proceso de determinación de nuestros temas materiales fortaleciendo la credibilidad del informe y asegurar que refleje de manera precisa el desempeño de Itacamba en materia de sostenibilidad.

Nuestro esfuerzo con la transparencia se ve reflejado en el reconocimiento a la mejor reputación del sector de la construcción, otorgado por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Merco. Por sexto año consecutivo, Itacamba se posicionó en la lista de las empresas más admiradas del país, consolidando así su liderazgo en la industria del cemento en Bolivia.

Además de este reconocimiento, hemos dado un salto importante en la evolución de nuestro modelo de gobierno corporativo, implementando las mejores prácticas de gobernanza y gestión de riesgos. Este proceso ha sido fundamental para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones estratégicas en nuestra empresa.

El 2023, consolidamos el diseño de nuestro nuevo modelo cultural "MODO ITACAMBA" que engloba nuestra manera única y original de hacer las cosas, incluyendo los 7 valores que nos mueven hacia los resultados y se convierten en la base de nuestra estrategia.

Este nuevo negocio es relevante desde la perspectiva de la sostenibilidad, al aprovechar las sinergias internas mediante la economía circular; además de permitir a los agricultores optimizar el uso de los suelos evitando nuevos desmontes.

La optimización de recursos y la mitigación de nuestro impacto ambiental siguen siendo prioridades absolutas. Hemos implementado con éxito tecnologías innovadoras que nos han permitido reducir el consumo de energía en nuestros procesos productivos, obteniendo como resultado de nuestros esfuerzos, la obtención del Sello de Sostenibilidad, otorgado por la Federación de Empresarios Privados de Santa Cruz; en relación con el ODS 7 - Energía Asequible y no Contaminante.

La gestión adecuada de los residuos generados en nuestras operaciones es un aspecto fundamental de nuestro compromiso ambiental. Continuamos implementado prácticas de reciclaje y tratamiento térmico de residuos, minimizando así la disposición final en rellenos sanitarios.

En cuanto a nuestro equipo humano, es reconocido como nuestro activo más valioso. Por ello, estamos comprometidos con brindar un entorno laboral seguro, inclusivo y estable. Fomentamos el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, a través de programas de capacitación y una cultura de trabajo colaborativa. Es así que, por séptimo año consecutivo, somos considerados como uno de los mejores lugares para trabajar en Bolivia (Great Place To Work).

Continuamos con nuestro diálogo abierto y transparente con las comunidades en las que operamos, contribuyendo al desarrollo local y apoyando iniciativas que mejoren la calidad de vida de las personas que nos rodean.

Estamos convencidos de que el camino hacia la sostenibilidad es un proceso de mejora continua. Por lo tanto, seguiremos trabajando incansablemente para reducir nuestro impacto ambiental, fortalecer nuestra responsabilidad social y contribuir al desarrollo sostenible de nuestro entorno, dejando un legado perdurable en el tiempo.

Agradecemos sinceramente el constante apoyo de nuestros stakeholders y les invitamos a seguir de cerca nuestros avances en el camino hacia la sostenibilidad. Juntos, podemos construir un futuro más próspero y sostenible, donde la fuerza de la construcción está en armonía con la naturaleza.

01 NUESTRA ORGANIZACIÓN

Quiénes somos

ITACAMBA CEMENTO S.A. es una empresa boliviana orgullosa de impulsar el desarrollo del país con materiales de construcción y soluciones sostenibles. Ofrecemos productos de alta calidad y un servicio de clase mundial a nuestros clientes.

Nuestro principal producto, Cemento Camba, cubre las necesidades del sector de la construcción de un país en crecimiento. Los procesos de producción y comercialización están certificados por normas nacionales e internacionales, siendo la primera cementera en Bolivia con experiencia exportadora hacia países de la región.

Crecemos mediante la innovación, el desarrollo de nuevas oportunidades de negocios, como el agro y el fortalecimiento en los mercados donde ya actuamos.

Nuestras operaciones y actividades se rigen por la ética, la responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente. Generamos valor para la empresa dejando un legado positivo para nuestros clientes y nuestro entorno.



HISTORIA

ITACAMBA CEMENTO S.A. nació en 1997 como resultado de una alianza estratégica entre la empresa boliviana Compañía de Cemento Camba (COCECA) y Votorantim Cimentos de Brasil. Juntas trazaron un plan de negocios con el objetivo puesto en el desarrollo del rubro de la construcción en el país.

En 2014, la empresa española Molins se incorpora a la sociedad, conformándose una asociación de compañías de clase mundial, líderes en la producción de cemento, que confían en Bolivia y se comprometen a fomentar su desarrollo.

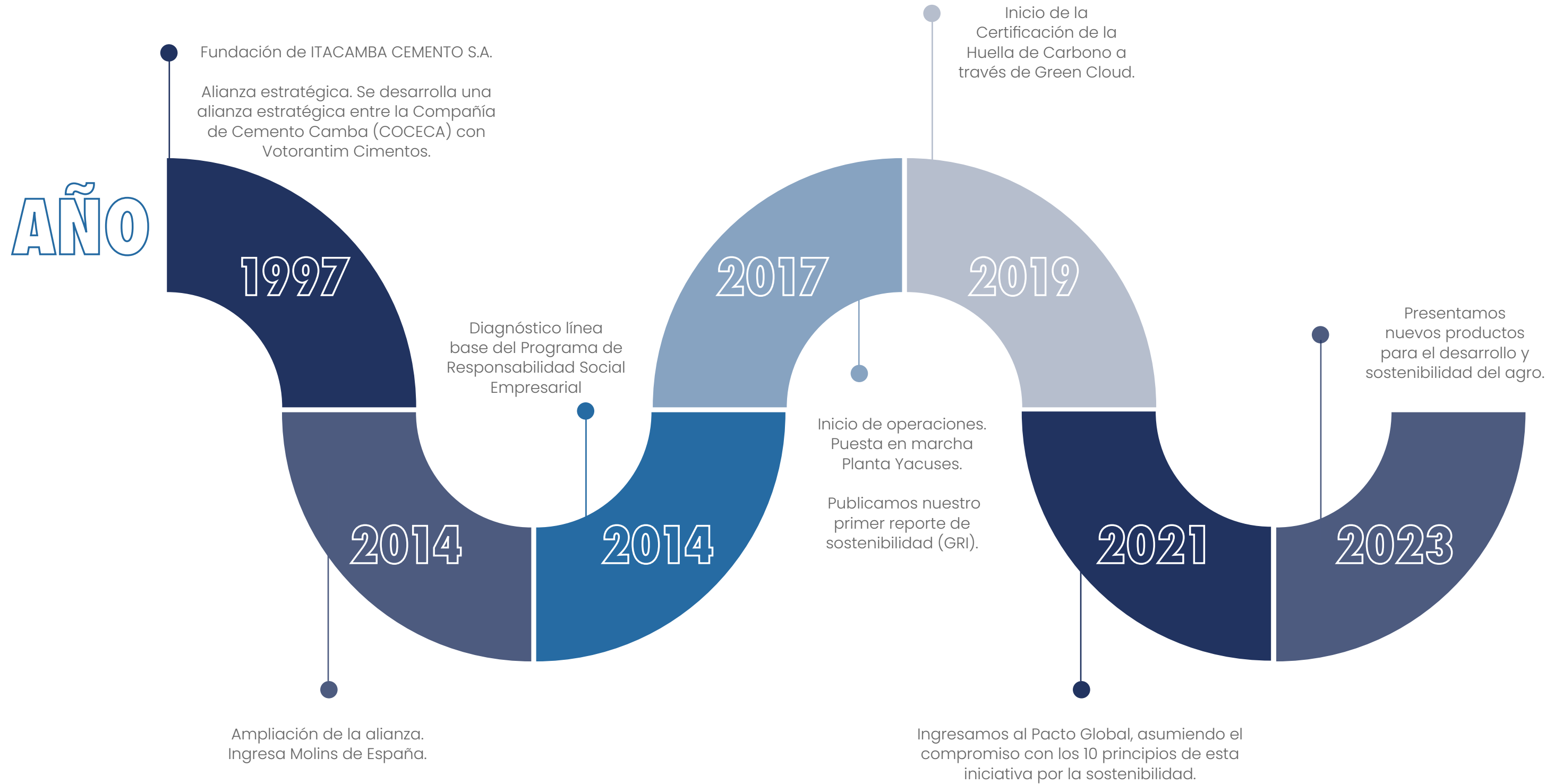
En 2017, el grupo realizó una de las inversiones privadas más importantes en la última década al poner en marcha la Planta Yacuses, la primera planta integral de cemento del oriente boliviano. A la fecha, ya son 7 años de la puesta en marcha de este emprendimiento, tiempo en el cual ha alcanzado el liderazgo del mercado cruceño y, especialmente, satisfacer la demanda de este insumo para la construcción en el país.

Tras el éxito alcanzado, la empresa consolida una nueva estrategia empresarial, que pone a la sostenibilidad como uno de sus pilares fundamentales. Además, trazamos nuestra Hoja de Ruta hacia el 2030, con indicadores claves de gestión en materia de sostenibilidad. De igual manera, concluimos el rediseño de nuestro modelo cultural denominado el MODO ITACAMBA, que es nuestra marca diferencial.

En 2023 presentamos nuestra nueva línea de negocios para el segmento agro y proyectamos la construcción de una nueva planta fabril en Yacuses.

Durante todos estos años, ITACAMBA trabaja incansablemente enfocada en brindar productos de calidad, además de realizar una gestión eficiente y sostenible en nuestras operaciones.





Nuestras operaciones y productos

Planta de producción

Nuestra empresa se encuentra ubicada en el departamento de Santa Cruz, en el oriente boliviano.

Nuestro centro de producción, la Planta Integral Yacuses, está localizado en Puerto Suárez - Provincia de Germán Busch - a 590 kilómetros de la capital. Cuenta con tecnología avanzada que permite realizar el proceso completo de fabricación, partiendo desde el procesamiento de las materias primas, la obtención del clinker, la producción del cemento, el envasado del producto y la distribución del mismo. Todo esto bajo altos conceptos de eficiencia y responsabilidad con el entorno.

PRODUCCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	2021	2022	2023
Producción de cemento	Miles de t	660	643	679
Producción de clinker	Miles de t	610	612	680

“La capacidad productiva de la Planta Yacuses alcanza las 950 mil toneladas anuales”.





PRODUCTOS

Producimos cemento para el sector de la construcción, atendiendo a las necesidades de los clientes que buscan un producto de alta calidad y rendimiento, confiable y de bajo impacto ambiental en su proceso productivo.

Es importante resaltar que cumplimos con las normativas nacionales e internacionales que garantizan la calidad de nuestro cemento:

- ✓ Certificación **ISO 9001:2015**.
- ✓ El **Reglamento Técnico del Ministerio de Desarrollo Productivo** para la fabricación de cemento Portland y puzolánico.
- ✓ Certificado de producto **NB 011 de IBNORCA** para cemento.
- ✓ Certificación **INTN – Paraguay**.

Nuestro laboratorio de calidad es acreditado por la **DTA del Instituto Boliviano de Metrología (IBMETRO)** bajo la norma NB/ISO/IEC 17025:2018. Esto confirma la competencia técnica de nuestros ensayos de laboratorio y sus resultados, para cementos de tipo IF e IP, demostrando la confiabilidad en la calidad de nuestros productos.

PRODUCTOS

• CEMENTO DE USO GENERAL **IF 30**

Cemento Camba Uso General o IF-30, está recomendado para la obra fina de las construcciones y concretos comunes.

Está catalogado como un cemento de resistencia media por la Norma Boliviana NB 011 emitida por IBNORCA, obteniendo los siguientes promedios de resistencia:

- **A 3 días: 17 MPa**
- **A 7 días: 24 MPa**
- **A 28 días: 33 MPa**

La elevada adición de filler calizo en el cemento IF-30 permite brindar las siguientes ventajas:

- Menor desprendimiento de calor de la mezcla
- Menor tasa de fisuración
- Acabados finos y sin grietas
- Fraguado más rápido



Presentaciones en bolsa de 50Kg, big bags de 1,5 y 2 Tn, granel.

• CEMENTO DE USO ESTRUCTURAL **IF 40**

Cemento Camba Estructural o IF-40, está recomendado para la obra gruesa de las construcciones y concretos especiales e industrializados.

Está catalogado como un cemento de Resistencia Alta por la Norma Boliviana NB 011 emitida por IBNORCA, obteniendo los siguientes promedios de resistencia:

- **A 3 días: 24 MPa**
- **A 7 días: 33 MPa**
- **A 28 días: 44 MPa**

La adición controlada de filler calizo en el cemento IF-40 permite brindar las siguientes ventajas:

- Bajo consumo de agua de las mezclas
- Elevada estabilidad en la reacción con aditivos químicos
- Elevada mantención de trabajabilidad de los concretos transportados
- Fraguado más rápido

NUEVA LÍNEA DE PRODUCTOS PARA EL AGRO AMIGABLES CON EL MEDIO AMBIENTE

En 2023 presentamos una nueva oferta de productos para el sector agroproductivo basado en correctivos y acondicionadores de suelo en base a calcáreo para la optimización de los cultivos. Estos productos estarán disponibles para su comercialización en 2024.

Estos nuevos productos fueron elaborados con el propósito de regular el pH de los suelos, mejorar la fertilidad e incrementar los volúmenes de producción en cultivos de soya, maíz, sorgo, girasol, pasturas, entre otros.

Nuestros correctivos y acondicionadores de suelos aportan macronutrientes esenciales a los cultivos como calcio, magnesio y azufre; a su vez potencian los resultados de los fertilizantes.

Nuestros productos son minerales y no contienen productos químicos, lo cual es relevante desde una perspectiva ambiental y refleja el compromiso de ITACAMBA con la sostenibilidad.

Estos productos serán desarrollados en una nueva línea de producción dentro del predio de nuestra Planta Integral Yacuses, operando de forma sinérgica con la producción del cemento y mejorando el aprovechamiento de recursos de nuestras operaciones.

La ubicación de esta planta para su fabricación resulta estratégica, al permitir llegar a nuevos mercados de los departamentos de Santa Cruz y Beni con una innovadora propuesta que beneficiará al sector agrícola con la optimización de suelos y un mayor rendimiento, con una opción de alta calidad y confiabilidad.

Se presentarán cinco variedades de correctivos y acondicionadores de suelo: el calcáreo dolomítico, el calcáreo calcítico, el super filler calcítico, yeso agrícola y mixturas personalizadas a la necesidad del cliente.



NUESTRAS SOLUCIONES PARA EL AGRO

Calcáreo dolomítico

Es un producto rico en óxido de calcio y óxido de magnesio que cumple un doble propósito en el sustrato: neutralizar los ácidos y proporcionar magnesio y calcio como macronutrientes para ser absorbidos por la planta. Ambos minerales son esenciales para mejorar la absorción de agua y facilitar el acceso de las raíces a los nutrientes.

Calcáreo calcítico

Es un corrector agrícola rico en óxido de calcio capaz de neutralizar la acidez en el suelo, lo que mejora significativamente la fertilidad. Dado su bajo contenido de magnesio, es especialmente beneficioso en suelos saturados con este mineral. Además, es un componente importante en la obtención de productos para la nutrición animal, debido a su alto contenido de calcio y granulometría seleccionada, que requieren rigurosos procesos de control de calidad.

Super filler calcítico

Está destinado a quienes buscan un producto enfocado en el calcio, con una granulometría del 98% por debajo de 0,1 mm. Es un producto muy fino que contribuye a la rápida corrección de la acidez en las capas superficiales del suelo y aporta el macronutriente calcio.

Yeso agrícola

Es un mineral rico en azufre y calcio que se puede usar como fertilizante y enmienda, mejorando así el entorno radicular y el crecimiento adecuado de las raíces en las capas más profundas del suelo. También transporta otros nutrientes a estas capas profundas, lo que permite que las plantas se desarrollen mejor y sean más resistentes a la sequía.

Mixturas personalizadas

Son una combinación personalizada y equilibrada de los productos mencionados anteriormente. Esto permite proporcionar diferentes partes de calcio, magnesio y azufre según las necesidades específicas del suelo. Con esto, el producto inicial anunciado ofrece los macronutrientes en una sola aplicación, lo que ahorra la necesidad de dos aplicaciones distintas y potencia la sinergia entre estos nutrientes para generar aún más valor.

Mercados y clientes de Itacamba

La producción, consumo y venta de cemento en Bolivia es de aproximadamente 3,96 millones de toneladas métricas. Estas actividades se dan principalmente en los departamentos de Santa Cruz, Cochabamba, La Paz, Beni, Tarija, Chuquisaca y Oruro.

El área de operaciones de la empresa se encuentra en el departamento de Santa Cruz, particularmente en la provincia Germán Busch.

Itacamba tiene como uno de sus pilares estratégicos el crecimiento, siendo responsables con la sostenibilidad del negocio. Durante 2023, hemos expandido nuestro mercado a los departamentos de Potosí y Pando. En el siguiente cuadro, se detallan todos los departamentos a los que llegan nuestros canales comerciales y productos.

DEPARTAMENTO	2022	2023
Beni	X	X
Cochabamba	X	X
Santa Cruz	X	X
La Paz	X	X
Oruro	X	X
Tarija	X	X
Potosí		X
Pando		X
Chuquisaca		X

A efecto de comprender y atender las necesidades del mercado de Itacamba y sus características, hemos definido la siguiente segmentación con la cual desarrollamos nuestra estrategia comercial:

COMISIONISTAS

Comisionistas, encargados de la comercialización en los mercados informales (ferreteros, inmobiliarios pequeños y clientes finales).

B2B

Venta Directa (Técnicos), atención de clientes estratégicos de infraestructura, industrial o inmobiliaria.

Cartera de clientes	2022	2023
Puntos de venta registrados (aprox.)	+ de 4.100	+ de 4.000

La gestión y actuación de nuestros comisionistas hacen parte de la gestión comercial y cumplimiento de nuestros objetivos como un todo. En este canal ocurren entre un 60 a un 70% de nuestras ventas. También disponemos de alianzas estratégicas con clientes bajo contrato.



RECONOCIMIENTOS Y DISTINCIONES



SELLO DE SOSTENIBILIDAD

ODS 7 Energía Asequible y No Contaminante
Recibimos de manos de la Federación de Empresarios Privados de Santa Cruz (FEPSC) el Sello de Sostenibilidad. Esta iniciativa, desarrollada en alianza con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), reconoce a empresas que demuestran sus prácticas sustentables.



EMPRESA CON MEJOR REPUTACIÓN CORPORATIVA MERCOSUR 2023

Encabezamos el ranking del monitor corporativo, en la categoría "Construcción". Más de veinte fuentes de información coinciden en que somos una empresa altamente valorada por sus públicos de interés.



PREMIO MAYA 2023

Recibimos por cuarta vez consecutiva este galardón creado y gestado en Bolivia para reconocer a las personas, empresas e instituciones que, con esfuerzo y trabajo, aportan significativamente al desarrollo económico, social y cultural de Bolivia.



GREAT PLACE TO WORK BOLIVIA 2023

Estamos en el ranking de las mejores empresas para trabajar en el país en 2023, según el instituto Great Place to Work. Es la sexta vez que la Empresa se posiciona en este listado, en la categoría de 101 a 700 colaboradores.



PREMIO PAUL HARRIS 2023

El Rotary Club Chuquiago Marka entregó el premio Paul Harris a ITACAMBA destacando nuestras acciones de responsabilidad social y el enfoque sostenible de la empresa.



RECONOCIMIENTO DE NUEVA ECONOMÍA

Fuimos reconocidos por el Grupo Nueva Economía en el marco de sus 30 años de trayectoria. Destacaron el trabajo que realiza la Empresa frente a un contexto desafiante y retador, además de nuestro compromiso social.



RECONOCIMIENTO DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

La Global Reporting Initiative (GRI) reconoció el compromiso de Itacamba, que en el marco del Programa de Negocios Competitivos GRI 2023 elaboró su reporte de sostenibilidad, siguiendo la nueva estructura GRI 2021 en la opción referenciada.

AFILIACIÓN CON ASOCIACIONES

Itacamba es miembro de las siguientes asociaciones y organizaciones, persiguiendo un objetivo de participación en actividades del sector, como también el intercambio de conocimientos y experiencias que fortalezcan nuestros procesos de mejora continua.



Pacto Global
Red Bolivia



IBCH



PACTO GLOBAL

Desde el 2021 somos miembros adheridos del Pacto Global Red Bolivia, asumiendo nuestros compromisos con los diez principios en sus cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción.



02 ESTRATEGIA, SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nuestro propósito

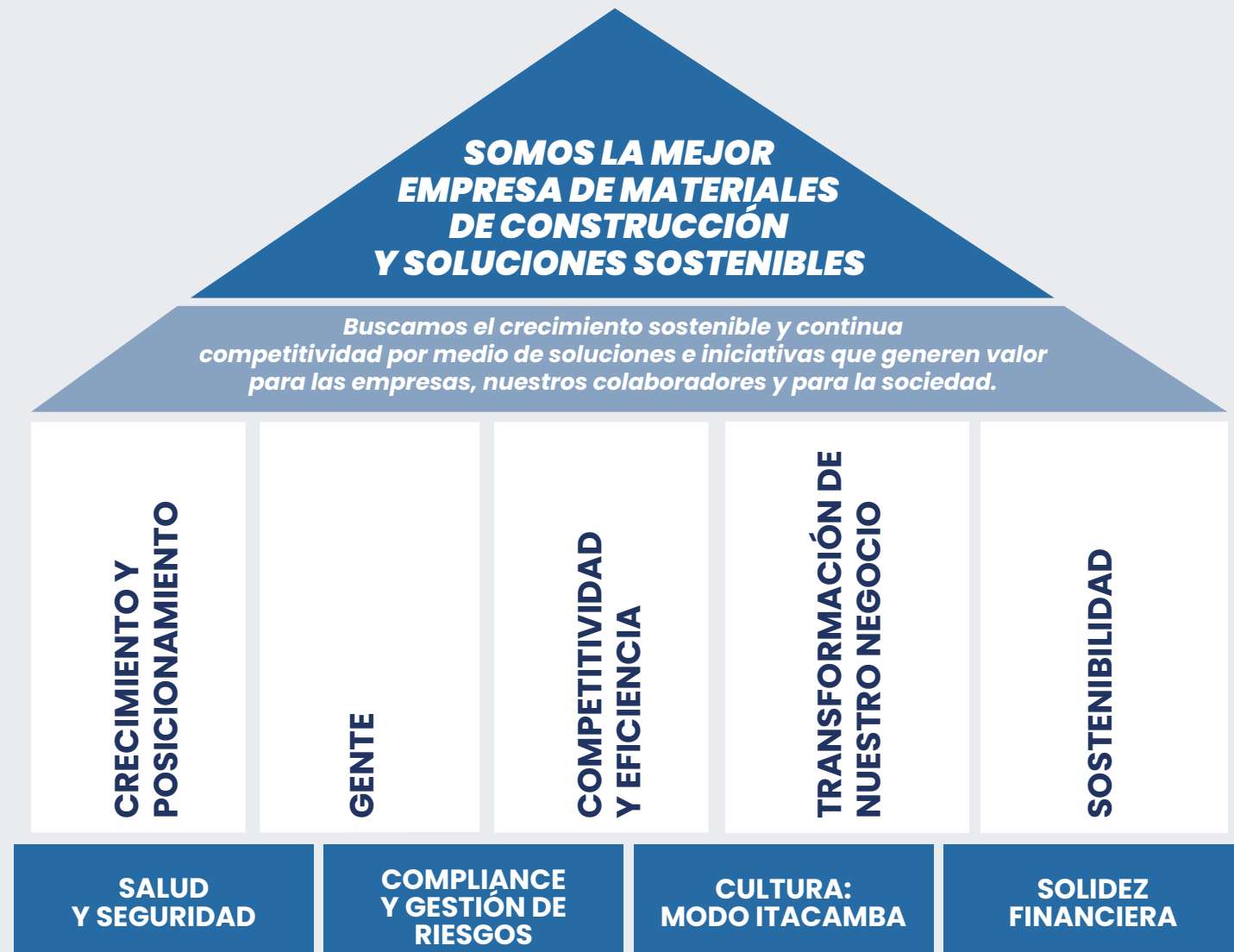
Ser la mejor empresa de materiales de construcción y soluciones sostenibles.

Buscamos el crecimiento sostenible y continua competitividad, por medio de soluciones e iniciativas que generen valor para la empresa, nuestros colaboradores y para la sociedad.

El propósito de ITACAMBA se representa con Nuestra Casa Estratégica. Una casa que fue proyectada y construida con la participación de colaboradores de diferentes áreas de la empresa. Esta casa, nuestra casa, es abrigo y el lugar para planificar y actuar.



NUUESTRA CASA ESTRATÉGICA



El propósito de ITACAMBA se representa con nuestra Casa Estratégica. Una casa que fue proyectada y construida con la participación de colaboradores de diferentes áreas de la empresa. Nuestra casa es abrigo y el lugar para planificar y actuar.

Como toda casa firme, fue edificada sobre sólidos cimientos que son la base de la construcción. Nuestros cimientos son: la salud y la seguridad, el cumplimiento y la gestión de riesgos, la cultura o "Modo Itacamba" y la solidez financiera.

De estos cimientos nacen nuestros pilares que sustentan y dan estabilidad a nuestra casa. Ellos también nos orientan hacia dónde queremos llegar, éstos son: el crecimiento y posicionamiento, gente, competitividad y eficiencia, transformación de nuestro negocio y sostenibilidad.

Y cuando miramos la parte más alta de nuestra casa, vemos el tejado. El punto que protege toda la construcción. Allí encontramos quiénes somos y a dónde queremos llegar como empresa. Ella representa nuestro propósito.



Hoja de Ruta 2030

El deseo de crecer y evolucionar es una parte clave de lo que somos como personas. Como individuos, estamos programados para mirar al futuro y esta visión nos ayuda a mejorar nuestro planeta.

Durante los 100 últimos años, el hormigón ha desempeñado un papel revolucionario en la construcción de este futuro. Pero hoy, la industria enfrenta uno de los mayores desafíos de la Historia: preservar nuestro entorno para las generaciones futuras mientras seguimos creando valor.

En 2020, las empresas miembros del Global Cement and Concrete Association (GCCA) se comprometieron a producir Hormigón Neutro en Carbono para 2050, en línea con los objetivos climáticos globales, acelerando las reducciones de CO₂. La Hoja de Ruta Net Zero 2050 establece cómo se descarbonizará completamente la industria del cemento y el hormigón. Si bien Itacamba no es miembro del GCCA, nuestros accionistas sí lo son.

Adheridos a esta visión, en Itacamba hemos adoptado la estrategia de nuestras matrices, Votorantim Cimentos y Molins para así avanzar en nuestros objetivos. Para esto, hemos definido una Hoja de Ruta 2030, que incluye un plan de acción detallado demostrando así nuestro firme compromiso con la sostenibilidad. A continuación resumimos nuestra Hoja de Ruta 2030.

La fabricación de cemento y hormigón supone el 7% de las emisiones globales de CO₂.

HOJA DE RUTA

SOSTENIBILIDAD 2030





El "MODO ITACAMBA" es nuestro modelo cultural que engloba nuestra manera única y original de hacer las cosas, que incluye los valores que nos mueven hacia los resultados y se convierten en la base de nuestra estrategia.

Escanea para conocer más acerca del 'MODO ITACAMBA':



Nuestros Valores



CLIENTE EN EL CENTRO

En Itacamba, las decisiones se centran en nuestros clientes, impulsando nuestro compromiso de satisfacer sus necesidades de manera excepcional.



ACTUAMOS CON SIMPLICIDAD

Nos destacamos por nuestra agilidad y enfoque en resultados, trabajando de manera alineada para superar desafíos con eficiencia.



AMBIENTE COLABORATIVO

Creemos en la fuerza del trabajo en equipo, donde cada talento es valorado y respetado, fortaleciendo así nuestra capacidad colectiva.



CUIDAMOS A NUESTRA GENTE

La seguridad y la salud son nuestras prioridades. Fomentamos el desarrollo de talentos y reconocemos abiertamente las contribuciones individuales.



SOSTENIBILIDAD

Nos enorgullece contribuir al desarrollo sostenible, creando un legado duradero para nuestro entorno social y ambiental.



CRECIMIENTO

Nos expandimos continuamente, identificando nuevas oportunidades de negocios y consolidándonos en los mercados donde ya tenemos presencia.



INNOVACIÓN

Promovemos activamente nuevas ideas como impulsoras de la renovación y el crecimiento constante, manteniendo un enfoque progresista.



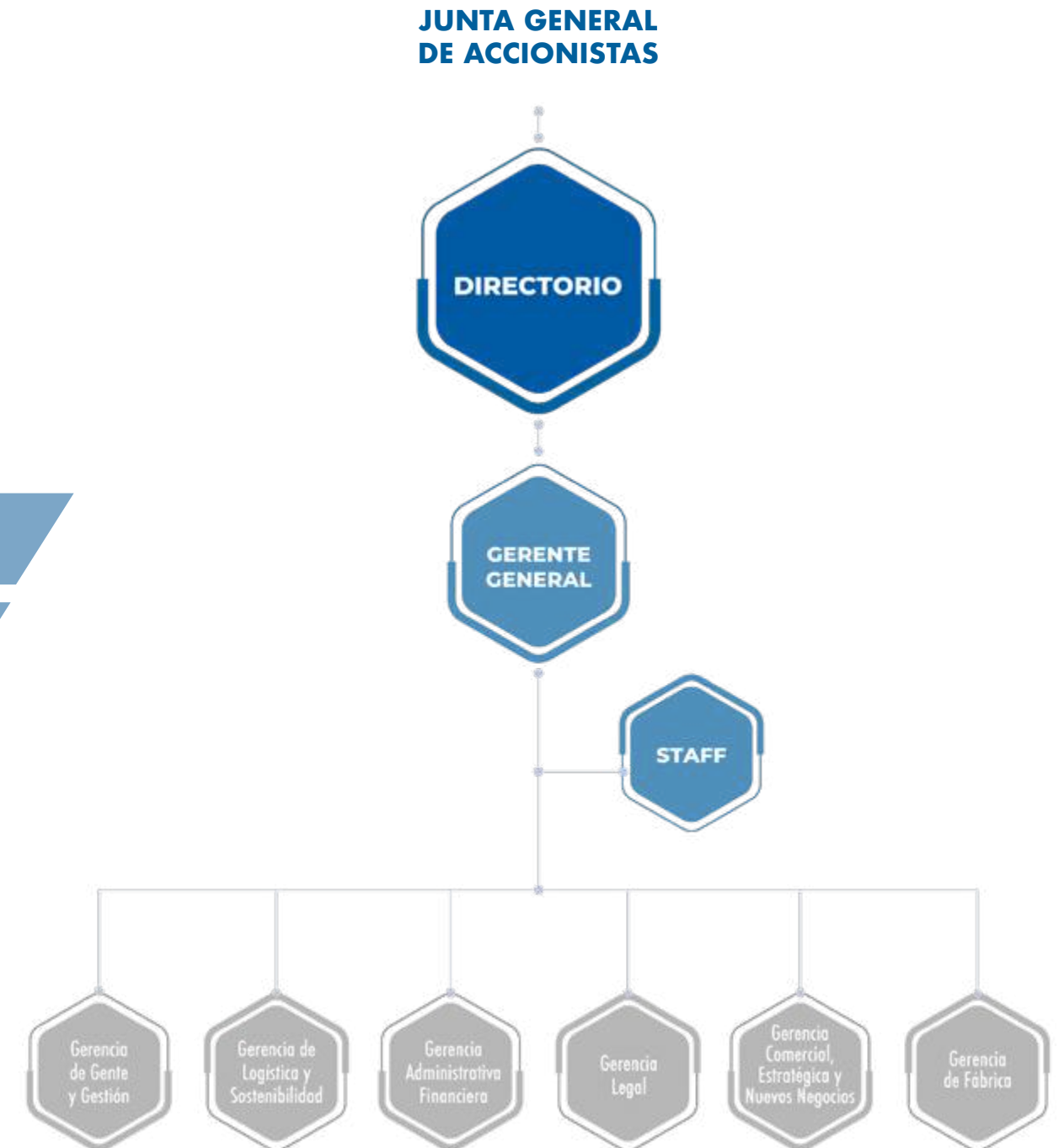
Indicadores GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-18, 2-19, 2-20, 2-21

03 GOBERNANZA

La Junta General de Accionistas es el órgano de máximo gobierno de la Sociedad.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- 1 Designar al Directorio
- 2 Aprobar la memoria anual e informe de los síndicos, el balance general y estado de resultados.
- 3 Analizar y resolver todo asunto relativo a la gestión de la sociedad.
- 4 Resolver la distribución de utilidades o, en su caso, el tratamiento de las pérdidas.
- 5 Nombrar, ratificar y/o remover a directores, síndicos y en su caso, fijar la remuneración de éstos.
- 6 Determinar la responsabilidad de los directores y síndicos, si la hubiere.



DIRECTORIO

Itacamba es administrada por un Directorio que es designado por la Junta General Ordinaria de Accionistas, quienes eligen a los Directores considerando su trayectoria profesional, conocimiento del sector, experiencia, liderazgo, reputación y confiabilidad.

Nuestro Directorio está compuesto por seis miembros titulares e igual número de suplentes, no existiendo comités. Tienen a su cargo el análisis y la definición de aquellos asuntos críticos que puedan no tener una solución dentro de los procesos establecidos y revisados de la organización. En la actualidad, los miembros del Directorio ocupan el cargo durante un período de dos años con posibilidad de ser reelectos.

Los Directores son responsables solidaria e ilimitadamente por las resoluciones que adopten en Directorio que sean contrarias a la ley o al Estatuto, por mal desempeño de sus funciones, según los define el artículo 164 del Código de Comercio, o por daños causados a la Sociedad cuando estos fueran consecuencia de dolo, fraude, culpa grave o abuso de facultades; y, personalmente, por los actos de administración en que intervengan.

El Directorio goza de total independencia en el ejercicio de sus funciones y se reúne en cualquier momento en que a juicio de su presidente resulte oportuno, o a petición por escrito de cualquiera de los directores.

El Directorio obtiene reportes trimestrales en relación con inquietudes y críticas que son recibidas a través de la línea ética gratuita. El reporte informa la cantidad de solicitudes, inquietudes o quejas recibidas, el avance en la atención e investigación de las solicitudes realizadas y las determinaciones adoptadas en cada caso.

Establecer la remuneración de los directores, es una atribución exclusiva de la Junta de Accionistas. Actualmente, los directores no reciben remuneración alguna. Y si bien no cuentan con una evaluación de desempeño estructurada, la Junta General de Accionistas desempeña una función de monitoreo de gestión y tiene la facultad de resolver la revocatoria de mandato en caso de ser conducente.

El ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la empresa con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excepto la persona mejor pagada) es de 8,10. Mientras que el mismo ratio en términos de incremento de la compensación total anual da 0.

El Directorio en su conjunto, sin haber una delegación formal específica, actúa como un órgano colegiado para la supervisión y verificación del cumplimiento de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluido los Derechos Humanos.

Respecto a la delegación de responsabilidades de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, las mismas están delegadas a la Gerencia de Gente y Gestión (Responsabilidad Social Empresarial) y la Gerencia de Sostenibilidad.

Los gerentes de primera línea tienen una remuneración variable vinculada al cumplimiento de metas y objetivos comprometidos por cada uno de ellos con el Directorio y la Gerencia General. Este programa de remuneración variable incorpora estos objetivos vinculados a aspectos económicos, ambientales y sociales, para el pago de incentivos.





Compromisos de la alta dirección

Considerando nuestro entorno, nuestro contexto y todas las partes interesadas, el representante del Directorio tiene los siguientes compromisos:

Impulsar

el crecimiento y la sostenibilidad de nuestra empresa en el mercado, velando por la satisfacción del cliente asegurando que nuestros productos y servicios cumplan con los requisitos y estándares de calidad establecidos.

Promover

el bienestar y desarrollo personal de nuestros colaboradores, asegurando el entorno laboral, bajo cumplimiento normativo legal, estableciendo mecanismos de control y fomentando una cultura ética y de responsabilidad empresarial en nuestra organización, cuidando a las personas y al medio ambiente.

Elevar

la eficiencia y la competitividad a través de la excelencia operacional, implementando iniciativas innovadoras y estratégicas, transformando nuestro negocio de manera constante.

Gestionar

los riesgos asociados a nuestras actividades y operaciones; identificando, evaluando y estableciendo medidas de prevención y de mitigación adecuadas.

Fomentar

la participación de nuestros colaboradores en la mejora continua en todos los niveles de la organización, con capacidad analítica para enfrentar los obstáculos y dar respuesta de manera rápida y sencilla.



Indicadores GRI 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-27

Conducta empresarial responsable

Políticas y compromisos

Itacamba es una empresa dedicada a la producción, industrialización y comercialización de materiales de la construcción y soluciones sostenibles. Buscando el crecimiento y continua competitividad por medio de iniciativas que generan valor para la empresa, para nuestros colaboradores y para la sociedad.

Específicamente nuestra política de Sistema de Gestión Integrado (SGI) define diferentes aspectos en relación con los compromisos con la Responsabilidad Social Empresarial:

<p>Derechos laborales y conducta empresarial responsable</p>	<p>“Promover el bienestar y desarrollo personal de nuestros colaboradores, asegurando el entorno laboral, bajo cumplimiento normativo legal, estableciendo mecanismos de control y fomentando una cultura ética y de responsabilidad empresarial en nuestra organización.</p>
<p>Remediación de impactos negativos</p>	<p>“...responsabilidad empresarial en nuestra organización, cuidando y al medio ambiente.”</p>

Complementamos nuestro desempeño con los principios de nuestra política ambiental, que abordan de manera integral, preventiva y precautoria los impactos de nuestras acciones productivas. Para facilitar la comprensión de estos principios, se establecieron diez Reglas Verdes. Las mismas resumen de un modo práctico y aplicable, los aspectos críticos a tener en cuenta en el desempeño diario de la empresa.

Estamos comprometidos con nuestros clientes, la sostenibilidad y la excelencia operacional.





Las Reglas Verdes se comunican a los grupos de interés mediante los canales oficiales de la empresa.

Específicamente, ITACAMBA tiene compromisos para la remediación de impactos ambientales, de acuerdo con lo siguiente:

<p>Uso de recursos</p> <p>Garantizar el uso responsable y ecoeficiente de los recursos naturales para reducir el consumo de combustibles fósiles, materias primas, agua, energía y otros recursos.</p>	<p>Cambio climático</p> <p>Abordar los retos del cambio climático mediante el desarrollo de una estrategia de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Centrarse en el uso de combustibles alternativos, el uso responsable de combustibles y materias primas, además del uso eficiente de la energía y los recursos.</p>
<p>Emisiones atmosféricas</p> <p>Definir e implementar estándares ambientales para evaluar y monitorear las emisiones atmosféricas y definir objetivos de reducción.</p>	<p>Residuos</p> <p>Minimizar la generación de residuos. Reducir el consumo, reutilizar y reciclar materiales cuando sea posible y eliminar los residuos de forma apropiada y responsable.</p>
<p>Innovación ambiental</p> <p>Evaluar, controlar y reducir los impactos medioambientales de nuestras actividades, centrándonos en la mejora continua y en las mejores prácticas industriales. Invertir en innovación ambiental en nuestros procesos, productos y servicios durante el ciclo de vida, buscando reducir nuestros impactos ambientales.</p>	<p>Biodiversidad</p> <p>Desarrollar planes de rehabilitación y clausura para todas nuestras canteras y graveras activas, teniendo en cuenta las expectativas de nuestros grupos de interés. Monitorizar continuamente e informar de nuestro desempeño en biodiversidad, centrándonos en la conservación y en el incremento del nivel de concientización.</p>



Implementación de políticas y compromisos

Para la implementación y seguimiento de las políticas y compromisos, Itacamba aborda la gestión de riesgos desde varios puntos de atención, de acuerdo con lo siguiente:

Impactos ambientales, desde la gestión de medio ambiente en la Planta Yacuses.

Aspectos sociales, desde el análisis realizado por Responsabilidad Social de los grupos de interés que puedan influir en las actividades de la empresa. Se realiza la caracterización de los grupos de interés y el entorno en el que se presentan.

En cuanto a los riesgos y oportunidades estratégicas, se realiza un análisis de entorno y de partes interesadas que influyan en la planificación de una nueva gestión para alcanzar los objetivos anuales de la empresa en todos sus ámbitos.

La empresa también dispone de procedimientos de "Gestión Documental y Sistemas" que contribuyen a la internalización y comunicación de las políticas y compromisos de Itacamba. Estos procedimientos definen los lineamientos para la identificación de procesos y la gestión de documentos que contemplan las responsabilidades para la generación, revisión, aprobación, emisión y control de éstos y registros del Sistema de Gestión de ITACAMBA (SGI), asegurando el enfoque a procesos de manera integral.

Cada líder de la empresa es responsable de hacer cumplir lo descrito en las políticas y otros documentos relacionados, y a su vez exige el cumplimiento de éstas a todo el personal. En la mayoría de los casos las responsabilidades se encuentran descritas en los procedimientos de la empresa. Dependiendo del campo de aplicación, existen medios de control de cumplimiento, auditorías de control interno y de sistema de gestión, cuando aplica.

La empresa cuenta con un Comité de Sostenibilidad, que la preside la gerencia del área. Está conformado por: Sostenibilidad, Medio Ambiente, Mantenimiento, Producción, Comunicación, Responsabilidad Social Empresarial, Suministros y Comercial. En el Comité se presentan todos los avances y proyectos relacionados a la Hoja de Ruta 2030, descrita anteriormente en la página 17. La parte técnica de matrices revisa todos los proyectos presentados en el Comité y direcciona los de mayor alcance al Comité Ejecutivo para aprobación.



Además de lo anterior, los compromisos, políticas y cualquier actualización, se informan través del responsable de comunicación interna y externa de Itacamba. Las principales políticas de sistema de gestión están publicadas en nuestra página web y medios internos.

Contamos con el canal de difusión CON VOS, el cual es un evento informativo interno de los colaboradores con la Gerencia General. Este canal de difusión permite:

> **Promover el vínculo de la Gerencia con los colaboradores.**

> **Alinear al personal con la estrategia y la cultura deseada de la Empresa.**

> **Mantener informado al equipo acerca de los avances de la empresa con respecto a la ejecución de la estrategia en el trimestre y direccionar al equipo para alcanzar los resultados esperados.**

> **Se utiliza como plataforma para reconocer públicamente la implementación de proyectos destacados del período, mediante reuniones trimestralmente con todo el personal.**

También, de manera interna, se realizan capacitaciones sobre actualización de políticas. La Política de Sostenibilidad se encuentra en etapa de revisión por parte de las gerencias. Se estima su publicación en el SGI en el 2024.



DEBIDA DILIGENCIA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

A efectos de monitorear el cumplimiento normativo en Itacamba, contamos con un síndico de la Sociedad, y un oficial de cumplimiento que recae en la Gerencia Legal de la Empresa.

Itacamba no tuvo sanciones o multas significativas:

- ✓ **Relacionadas con las condiciones físicas de trabajo**, así como conductas discriminatorias relacionadas con la diversidad, la sexualidad y el respeto a los empleados.
- ✓ **Relacionadas con el incumplimiento de los derechos del consumidor**, tales como: Instituto Boliviano de Metrología (Ibmetro), Viceministerio de Defensa del Derecho de los Usuarios y el Consumidor, etc.
- ✓ **Relacionadas con fraude fiscal y contable, corrupción y cohecho**. La empresa cuenta con un Código de Conducta que establece, entre otras reglas, la prohibición de contribuir a causas políticas.
- ✓ **Relacionadas con el incumplimiento de normas de organismos reguladores** como Autoridad de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), Autoridad de Fiscalización de Empresas (AEMP), Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), etc.
- ✓ **Monetarias significativas**: montos superiores a Bs. 1.390.000.
- ✓ **Por casos presentados a través de mecanismos de resolución de disputas**: tribunal arbitral y tribunal internacional.
- ✓ **Monetaria por riesgo penal de cualquier cuantía** que genera paralización o ajuste por valor de Bs. 6.960.000



Itacamba está trabajando en la materialización de las políticas de compliance que incorporan procedimientos de debida diligencia. Actualmente este procedimiento se encuentra en discusión de los directores para aprobación y su implementación constituye uno de los desafíos del 2024.

OBJETIVOS Y DESAFÍOS PARA 2024

Materializar las prácticas de compliance mediante la aprobación de políticas específicas.

Implementar el procedimiento de debida diligencia.

Establecer la matriz de seguimiento y cumplimiento de las políticas de compliance.



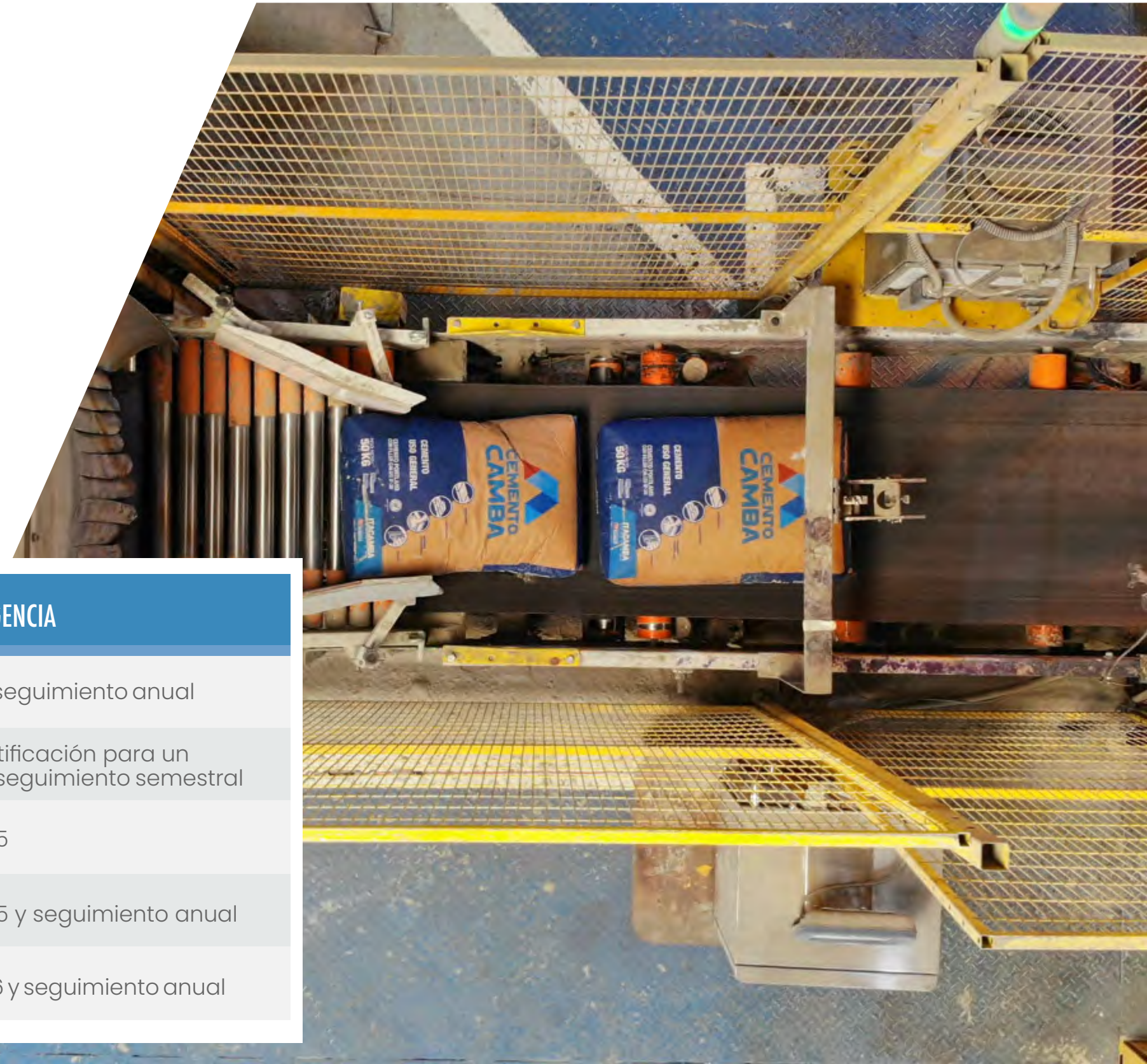
Debida diligencia con terceros

Itacamba tiene establecidas políticas y referencias para proveedores, quienes, al momento de entablar relaciones comerciales, deben cumplirlas para poder ser proveedor de nuestra empresa. Para ello, se colocan cláusulas de medio ambiente y seguridad en los contratos. También se tienen términos y condiciones con otros socios comerciales, por ejemplo, comisionistas, empresas de servicios y clientes.

Certificaciones de calidad de nuestros procesos

Itacamba cuenta con las siguientes certificaciones, que avalan la implementación de las políticas de la Empresa.

CERTIFICACIÓN	VIGENCIA
ISO 9001:2015 - Gestión de la Calidad	Vencimiento 2026 y seguimiento anual
Norma Paraguaya para cementos P 17 04480	En proceso de recertificación para un periodo de 3 años y seguimiento semestral
NB 011 de Requisitos de Cemento del ente normativo nacional - IBNORCA	Vencimiento en 2025
Reglamento Técnico de Cemento del regulador IBMETRO	Vencimiento en 2025 y seguimiento anual
ISO 17025:2017 - Gestión del Laboratorio	Vencimiento en 2026 y seguimiento anual



Transparencia, ética e integridad sostenible

Itacamba se apoya en políticas y códigos que recopilan las conductas esperables y necesarias de las personas que trabajan en la organización, como también de otros grupos de interés que interactúan cotidianamente.

La salud, la integridad física de los colaboradores y la protección al medio ambiente son prioridad para Itacamba y están por encima a cuestiones económicas o de producción. Se busca siempre un enfoque preventivo para los desafíos ambientales; desarrollando constantemente prácticas y tecnologías amigables con el medio ambiente. La preservación y la búsqueda de prácticas ambientales sostenibles forman parte de la cultura de Itacamba, como parte de los pilares de nuestra estrategia. Buscamos un clima de trabajo diversificado y de inclusión, no toleramos ningún tipo de falta de respeto o discriminación y propiciamos un lugar de trabajo justo y con oportunidades de crecimiento profesional.

Por todo lo anterior, disponemos de un Código de Conducta, el cual se encuentra alineado al valor corporativo del respeto de la protección de los Derechos Humanos, del cuidado del ambiente, de la construcción de las relaciones comerciales honestas, de la transparencia y la rendición de cuentas. Asimismo, los lineamientos de este documento se encuentran también contemplados en la política ambiental y las reglas verdes de Itacamba.

El Código contiene los elementos que consideramos esenciales para estar presentes en las relaciones de la empresa y de nuestros colaboradores con los distintos públicos.

Contempla los siguientes temas:

- 01 **Colaboradores y el ambiente de trabajo**
- 02 **Relaciones con públicos externos**
- 03 **Uso de los recursos de la empresa**
- 04 **Ley anticorrupción**

El Código de Conducta puede ser consultado en el sitio web de la empresa a través del siguiente enlace:

<https://www.itacamba.com/wp-content/uploads/2018/07/codigo-de-conducta-itacamba.pdf>



Mecanismos de asesoramiento y reclamación

ITACAMBA cuenta con un Comité de Conducta integrado por la Gerencia General, Gerencia de Gente y Gestión, Gerencial Legal, y Auditoría Interna y Control Interno. En este Comité se tratan temas desde cumplimiento al Código de Conducta, conflictos de interés, defensa de la competencia, anticorrupción y prevención de delitos tributarios y de seguridad social, con reporte inmediato al Directorio. Los objetivos de este comité son:

- 01 ● Velar por el cumplimiento de lo dispuesto por el Código de Conducta.
- 02 ● Definir líneas de acción preventivas.
- 03 ● Determinar acciones de capacitación.
- 04 ● Gestionar el funcionamiento y la optimización de canales de consultas y denuncias.
- 05 ● Garantizar la confidencialidad de los casos como de las personas denunciantes.
- 06 ● Revisar, actualizar y gestionar el Código de Conducta.
- 07 ● Supervisar la transparencia y la integridad de las relaciones comerciales de la empresa, tanto locales como internacionales.



linea.etica@itacamba.com
<http://www.itacamba.com/empresa/etica>
 Línea gratuita: 800-11-0293

Durante la gestión 2023, se atendieron un total de 15 inquietudes críticas en la Línea Ética.

Para conocer, analizar y resolver cualquier cuestión referente al Código de Conducta, Itacamba mantiene la Línea Ética, canal al que pueden acceder los públicos internos y externos. La Línea Ética asegura la confidencialidad de la información de manera imparcial y transparente, preservando la identidad de las personas involucradas. Esta herramienta es una vía de consultas y/o denuncias, por medio de la cual, la empresa se compromete a dar una respuesta oportuna.

La misma puede ser utilizada mediante el número internacional gratuito: 800-11-0293.

Por otro lado, la Empresa dispone de un procedimiento de Gestión de reclamos en el que se detallan las actividades de manera estructurada, para gestionar los reclamos de clientes y asegurar su tratamiento de la mejor manera, promoviendo la mejora continua de nuestro nivel de servicio y satisfacción de nuestros clientes u otras partes interesadas. También disponemos de canales de comunicación:

www.itacamba.com • Línea gratuita 800 17 8888 • Correo: contacto@itacamba.com



Participación de grupos de interés

Nuestra área de Responsabilidad Social Empresaria es quien se relaciona con las partes interesadas vinculadas con nuestras áreas de influencia y comunidades vecinas. Disponemos de dos instancias en las que se realiza la identificación de grupos de interés y análisis de contexto los cuales permiten plantear objetivos anuales. A continuación se resumen nuestros principales grupos de interés y los canales de diálogo.



GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS	RELEVANCIA PARA ITACAMBA	CANALES DE DIÁLOGO
Accionistas y directorio	Miembros del grupo financiero tripartito accionista de Itacamba	Son el grupo aportante de capital y decisor de inversiones	Asamblea de accionistas Directorio Informes de resultados y decisiones.
Comité ejecutivo y plantel gerencial	Miembros electos, responsables de la toma de decisiones sobre la empresa que luego reportan a los accionistas	Son el equipo conductor de Itacamba Cemento S.A.	Reuniones de directorio Reuniones de gerencia Informes de resultados Informes de gestión
Colaboradores	Personas referentes de diferentes áreas de la organización que participan el análisis de materialidad	Son un grupo fundamental para el éxito de la empresa, mediante el desempeño de sus funciones y el aporte del valor social	Gestión de puertas abiertas; Mail; Workplace; Boletín de acciones de RSE; Boletín Somos RSE; Reuniones de avance; Consultas periódicas; Encuestas de opinión; Encuesta Great Place to Work
Clientes	Todos los públicos que necesiten cemento para la construcción y para reformas	Conforman el grupo de interés que al elegirnos nos da sentido de hacer lo que hacemos todos los días	Call center; Página web Puntos de venta; Campañas de fidelización; Seminarios y eventos
Proveedores	Empresas de distintos tamaños y configuraciones, que nos proveen de productos y servicios	Integrantes de la cadena de valor de la empresa, aportan sus productos y servicios, pero también comparten valores, códigos éticos y conductas responsables con Itacamba.	Página web con área específica para proveedores; Línea específica y mail; trato directo con área de compras y contrataciones; programas de satisfacción y calidad; programas de desarrollo de proveedores y capacitaciones



GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS	RELEVANCIA PARA ITACAMBA	CANALES DE DIÁLOGO
Comisionistas	Cadena de valor que permite la llegada de nuestros productos a toda la red de clientes y consumidores finales.	Integrantes de la cadena de valor de la empresa, un eslabón fundamental de nuestra red que, además de distribuir nuestros productos, con frecuencia nos aportan las sugerencias y necesidades de los consumidores, que aportan a nuestro proceso de mejoras.	Trato directo con áreas de ventas, administración de ventas, logística y distribución. Página web y canales de contacto directo.
Gobierno	Autoridades a nivel nacional, departamental y municipal; Representantes de las instituciones públicas relacionadas.	El gobierno es nuestra mesa de enlace con las necesidades de las poblaciones cercanas donde operamos. Itacamba apoya las acciones gubernamentales sobre las comunidades.	Respeto de la ley. Reuniones de planificación con los representantes gubernamentales de los departamentos y municipios; Reuniones de seguimiento de proyectos.
Comunidad, Provincia, Germán Busch	Ciudadanos que viven en la región donde operamos.	Las poblaciones vecinas donde operamos nos dan su voto de confianza y reconocen nuestro compromiso con comunidad, permitiendo contar con una estabilidad social para efectuar nuestras actividades. Itacamba se esfuerza todos los días por impulsar el desarrollo de la comunidad donde opera.	Diálogo directo con los líderes y autoridades comunitarios a través del Comité de Gestión Social. Generamos espacios de relacionamiento participativo entre la comunidad, las autoridades locales y la empresa. Comunicamos lo ejecutado a través de un Boletín de RSE.
Empresas privadas	Organizaciones del sector privado que pueden ser del mismo rubro o diferente.	Son un grupo valioso desde el aspecto de intercambio de prácticas, procesos y realidades económicas.	Diálogo directo, reuniones a demanda, eventos corporativos.



GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS	RELEVANCIA PARA ITACAMBA	CANALES DE DIÁLOGO
Organizaciones sindicales	Inversores financieros que siguen de cerca el desempeño integral de la empresa.	Intercambio de criterios para velar por el bienestar laboral de los trabajadores en el marco de una relación constructiva y positiva.	Diálogo directo. Reuniones a demanda.
Cámara, Gremio, Asociación profesional	Representantes del rubro que aportan a las investigaciones y mejoras que demanda el mercado. Brindan servicios para el desarrollo de la industria y gestión institucional ante entidades públicas.	Desde sus espacios mejoran la competitividad y productividad del sector. Aportan a investigación y capacitación desde la organización de actividades.	Reuniones periódicas. Eventos.
Líderes de opinión, Prensa	Profesionales de la comunicación que informan y opinan sobre las tendencias y noticias de la industria.	Sus comunicaciones aportan difusión de acciones, estado de situación de temas relevantes, análisis crítico de la realidad.	Notas de prensa; Reuniones institucionales; Eventos corporativos - Comunitarios; Medios periodísticos.
Tenedores de bonos	Inversores financieros que siguen de cerca el desempeño integral de la empresa.	Grupo de interés a quienes les acercamos la información actualizada y que pueden interesarse en financiar/invertir en la empresa.	Asambleas, Reporte de sostenibilidad, Reportes financieros, Informes de resultados Mercado de Valores, Calificadoras de riesgos.



04 NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

La gestión ambiental de Itacamba se guía por su Política Ambiental que, como tal, es impulsada desde el corazón del gobierno corporativo hacia todos los rincones de la organización, involucrando a sus grupos de interés.

Constantemente la empresa revisa los resultados que arroja su Sistema de Gestión Ambiental y realiza los ajustes necesarios, alimentando el formato de mejora continua y ejerciendo una actitud preventiva frente a la contaminación ambiental.

Además de las estrategias comentadas, la empresa complementa su compromiso ambiental con las “Reglas Verdes”, compuestas por 10 postulados fundamentales, que enfocan las prácticas de uso de los recursos no renovables y cuidado del ambiente hacia objetivos de reducción de impactos negativos y de respeto por el planeta. Estas reglas fueron desarrolladas con base en principios de la Política Ambiental, para facilitar la comprensión de todos los colaboradores y que la misma sea cumplida en toda la empresa.







La gestión basada en nuestra política ambiental implica garantizar el uso ecoeficiente y responsable de los recursos naturales para reducir el consumo de combustibles fósiles, materias primas, agua, energía y otros insumos.



El principal objetivo de nuestra gestión es implementar y mantener un Sistema de Gestión Ambiental, apropiado a la naturaleza, escala e impacto ambiental de nuestra actividad, productos y servicios, visando garantizar la conformidad con nuestros compromisos, con foco en mejorar continuamente y prevenir la polución.

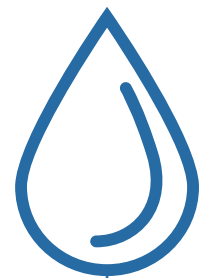
Nuestros procedimientos ambientales se basan en evaluar, controlar y reducir los impactos ambientales en nuestras actividades, focalizando en la mejora continua y en mejores prácticas de la industria. Invertimos en innovación ambiental en nuestros procesos, productos y servicios durante todo el ciclo de vida, buscando reducir los impactos ambientales. Disponemos de una matriz de impactos ambientales para cada actividad de obra o proyecto.

Itacamba trazó su propia Hoja de Ruta 2030 que establece indicadores y acciones concretas para garantizar la sostenibilidad en la industria. Esta hoja de ruta se basa en siete pilares, dentro de los cuales tres están específicamente vinculados a temas ambientales: energía y cambio climático, medio ambiente y naturaleza y economía circular.

Por el momento, las mediciones de los indicadores vinculados a medio ambiente sólo corresponden a la Planta Yacuses. En este sentido, no se incluyen las mediciones de ninguna AOP de Molienda (actualmente paralizada), oficinas de Santa Cruz de la Sierra, ni canteras de nuestros proveedores mineros. La inclusión de estas mediciones representa un desafío futuro para Itacamba.



MEDIO AMBIENTE Y NATURALEZA



Agua

La política Itacamba en relación al agua está vinculada al compromiso de la empresa para proteger y respetar el medio ambiente: aire, tierra y agua. Los desafíos permanentes de las actividades del negocio están asociados a mantener un bajo consumo de agua y mantener la captación de agua de las lagunas para la preservación de los acuíferos.

La zona de donde Itacamba extrae el agua está libre de situaciones vinculadas al estrés hídrico. El agua que utiliza la empresa es extraída de lagunas, pozo artesiano para las operaciones y agua de sifón para consumo humano:

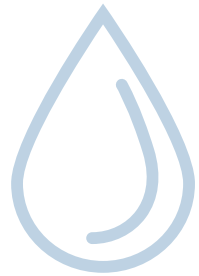
- El agua para consumo humano es comprada a un proveedor externo.
- El agua para el enfriamiento de equipos se capta de lagunas artificiales (almacenamiento de agua de lluvia).
- El pozo artesiano abastece al área de administración, sanitarios y lavamanos.

La planta cuenta con lagunas donde se cosecha y almacena agua de lluvia. Esta agua se utiliza para el enfriamiento de los equipos, y desde las lagunas el agua es conducida mediante tubería hasta filtros de arena, para luego ser distribuida a las torres alpinas para el enfriamiento de equipos. Este método de captación de agua permite conservar los acuíferos, sin ponerlos en riesgo. Esta agua de lluvia almacenada, además de utilizarla para consumo interno de la empresa, también sirve para:



Los ecosistemas, al permitir albergar diferentes animales como capibaras, yacarés, sicuris, fauna y flora acuática.

Evitar las inundaciones en la comunidad de Yacuses y alrededores.



Realizamos un control mensual del consumo de agua. Utilizamos caudalímetros para el control del consumo en enfriamiento de equipos. También realizamos monitoreos de la calidad del agua, desde la extracción hasta el vertido.

El tratamiento de las aguas residuales se realiza en una planta de tratamiento en donde se efectúan procesos físicos, químicos y bacteriológicos. Este tratamiento nos permite cumplir con la normativa vigente en materia de contaminación hídrica de acuerdo con la Ley 1333 de Medio Ambiente, la cual es fiscalizada por el Ministerio de Ambiente de Bolivia, la gobernación, y municipios. Los vertidos llegan a esta planta a través de tuberías.

Las aguas residuales, luego de su tratamiento, son vertidas a una laguna para riego de caminos, mitigación de polvo y riego de áreas verdes. De esta manera, nuestros vertidos de agua no se realizan a cuerpos de aguas externos como ríos o lagos. Como medidas de control, de forma semestral se realizan monitoreos en la descarga de la laguna interna para ver el cumplimiento de los parámetros de descargas.

A continuación resaltamos las principales acciones que llevamos adelante en 2023:

2023

- Continuar con acciones de conservación del agua.
- Continuar con las capacitaciones y campañas en la Empresa que hacen la diferencia.
- Realización de diálogos generales con temáticas ambientales, como la preservación de cuerpos de agua y las buenas prácticas de Itacamba.
- Campaña de concientización en la Semana del Medio Ambiente: conservación y uso racional del agua.

AGUA	Unidad de medida	2021	2022	2023
Extracción total de agua por fuente de extracción	m³	39.039	39.042	31.319
Agua superficial	m ³	32.750	8.161	19.488
Agua subterránea	m ³	6.178	30.777	11.710
Agua de sifón para consumo humano	m ³	111	104	121
Vertido del agua según destino	m³	37.200	36.997	27.019
Agua superficial	m ³	36.764	36.987	27.019
Vertido del agua según calidad	m³	36.764	36.987	27.019
Agua para riego, y otros destinos	m ³	ND	ND	15.671
Otras calidades según norma local	m ³	ND	ND	11.348
Consumo total de agua	m³	1.839	2.045	4.300
Intensidad del consumo de agua	Litro / t cemento producido	6,2	7,9	6,3

ND: Esta información no estaba disponible en años anteriores. En 2023, hemos mejorado el desarrollo de nuestros indicadores como compromiso de transparencia y exhaustividad.

El 2023 el consumo de agua se incrementó a causa de fugas de aguas y aumento del nivel de producción. Respecto a las fugas de agua, las mismas fueron subsanadas con cambio de tuberías.



Indicadores GRI 3-3, 304-1, 304-2, 304-4
Tema material: Cuidado de la biodiversidad, Restauración de espacios naturales, Restauración de canteras



Biodiversidad

Itacamba desempeña sus operaciones de planta rodeada por la naturaleza y el ecosistema diverso de la zona de Puerto Suárez. El área protegida más cercana a la Planta Yacuses se encuentra a 15 km y se trata del Parque Nacional y Área Natural de Manejo Integrado Otuquis.

Nos focalizamos en la preservación de los ecosistemas en los alrededores de la Planta Yacuses y en el aumento del nivel de concientización. Nuestro foco en la preservación implica la realización de esfuerzos encaminados hacia la protección, la conservación y el mantenimiento de los ecosistemas, los hábitats naturales y la diversidad de flora y fauna que los habitan. Buscamos evitar la degradación, la alteración o la destrucción de los entornos naturales y las especies que se encuentran en dichas áreas.

- **Guiados por nuestras políticas de cuidado y conservación, implementamos un riguroso monitoreo de campo para garantizar que nuestras actividades no perjudiquen a las especies de flora y fauna. De hecho, muchas de estas especies han encontrado en nuestras lagunas un hábitat ideal para su desarrollo y supervivencia.**



Proteger especies de nuestra biodiversidad – Fauna y Flora.

Desarrollamos planes de rehabilitación y cierre para las minas activas, considerando las expectativas de nuestras partes interesadas. Cuando una actividad llega a su fin de la vida útil, por nuestras políticas ambientales y en cumplimiento de las normativas vigentes, de acuerdo con los planes de cierre se realiza el desmontaje de todas las infraestructuras, y se tiene toda una gestión para la rehabilitación ambiental con el objeto de dejar el área similar a la existente en su condición inicial.

Nuestras operaciones generan emisiones localizadas y temporales de bajo impacto por material particulado y gases de combustión de motores por el tráfico de vehículos de transporte, que no generan daños a la flora y la fauna cercanos.

Biodiversidad en Yacuses y alrededores

En 2019 hemos realizado, de forma interna, un estudio de línea base para tener un registro de la flora y fauna del área e identificar si se cuenta con alguna especie en peligro de extinción. Y de forma anual se realizan estudios para conocer el grado de conservación y/o afectación a la biodiversidad.

De acuerdo con los estudios de biodiversidad que realizamos, no hemos identificado impacto directo o indirecto sobre la biodiversidad, como ser caza y pesca de animales, deforestación del área, contaminación de cuerpos de agua y suelo, entre otras.

En el área de influencia de las operaciones de la empresa no existen hábitats protegidos o restaurados.





En cuanto a las especies de la lista Roja de la UICN y de la lista de conservación nacional con hábitats afectados por los desmontes ilegales que se tienen por parte de personas ajenas en las colindancias de la AOP Planta Yacuses, son:

Lista de especies en distintos grados de conservación y amenaza colindantes a la Planta Yacuses		
Especies	Categoría amenaza	Fuente
<u>Cereus dayamii</u> (caracore)	CitesII,vulnerable	Libro Rojo de Plantas Amenazadas de Tierras Bajas
<u>Acosmiun cardenasii</u> (33lin)	Vulnerable	Libro Rojo de Plantas Amenazadas de Tierras Bajas
<u>Tabebuia impetiginosa</u> (tajibo)	En peligro	Libro Rojo de Plantas Amenazadas de Tierras Bajas
<u>Astronium urundeuva</u> (cuchi)	Vulnerable	Libro Rojo de Plantas Amenazadas de Tierras Bajas
<u>Machaerium scleroxylon</u> (morado)	En peligro	Libro Rojo de Plantas Amenazadas de Tierras Bajas
<u>Aspidorperma cylindrocarpon</u> (jichituriqui)	Vulnerable	Libro Rojo de Plantas Amenazadas de Tierras Bajas

La información presentada se obtiene de informes de acceso público.



Como empresa realizamos actividades de reforestación dentro de nuestras instalaciones; desde el 2019, venimos realizando actividades con el personal propio y tercero en la Planta Yacuses, actividades de reforestación, con el objetivo de aumentar cubierta vegetal. En 2023 hemos realizado actividades de voluntariado para la arborización en Unidades Educativas de la Provincia Germán Busch, a través de nuestro programa “Manos a la Obra”.



Indicadores GRI 3-3, 305-7

Tema material: Reducción emisiones de PM, NOx, SOx

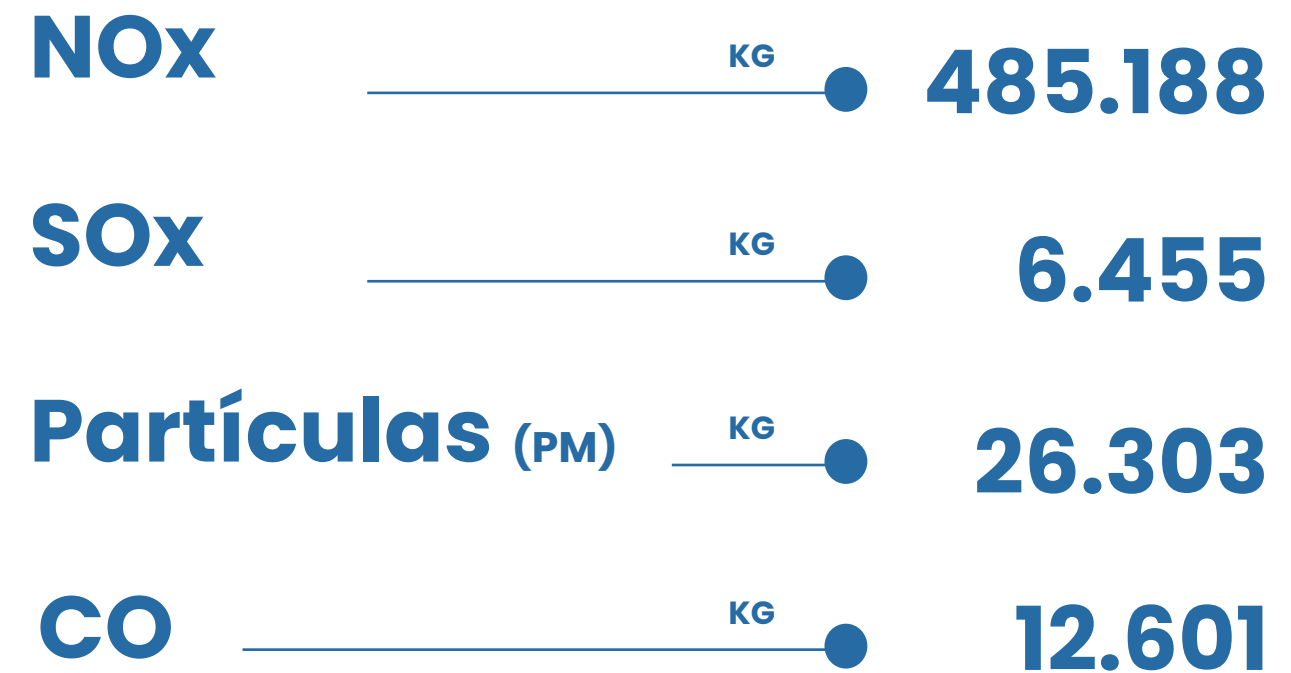


Otras emisiones de gases

Otras emisiones de gases se producen en el horno a través de nuestro proceso de producción de clinker-pirólisis. Realizamos controles de calidad diarios sobre estas emisiones con el objetivo de garantizar la estabilidad del proceso.

Para mantener estas emisiones al mínimo posible, también contamos con un sistema moderno de filtros de mangas para reducir el material particulado. A continuación, detallamos la cantidad de estas emisiones, las cuales respetan los parámetros del reglamento boliviano en materia de "Contaminación atmosférica - RMCA" y "Reglamento ambiental para el sector industrial manufacturero", los cuales responden a la Ley 1333 de Medio Ambiente.

2023



Cambio climático y energía

Frente a los desafíos del cambio climático, en el marco de los principios de nuestra Política Ambiental, una de las directrices es buscar estrategias para la reducción de las emisiones de gases que provocan el efecto invernadero y direccionar el uso de combustibles alternativos de bajo carbono, el uso responsable de combustibles y materias primas y el uso eficiente de energía y recursos.



Energía

La política de Itacamba en materia energética consiste en aspirar a maximizar la eficiencia, buscando reducir el consumo, y buscar alternativas limpias.

REGLA VERDE

4

Maximizar la eficiencia energética y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero – Producción, transporte y operación de apoyo.

Indicadores GRI 3-3
Tema material: Reducir emisiones de CO₂ en las operaciones, Emisiones de CO₂ en la logística, Incrementar el uso de energía eléctrica renovable

Indicadores GRI 3-3, 302-1
Tema material: Incrementar el uso de energía eléctrica renovable, Mejorar la eficiencia térmica y de consumo energético

REGLA VERDE

6

Comprometerse con el uso de los más altos niveles de tecnología de control de polución, siempre que sea posible.

En toda la cadena o proceso de fabricación del cemento, desde la cantera hasta el área de embolsado, se necesita el consumo energético para el funcionamiento de diferentes equipos.

En el siguiente cuadro se detallan nuestros consumos energéticos.

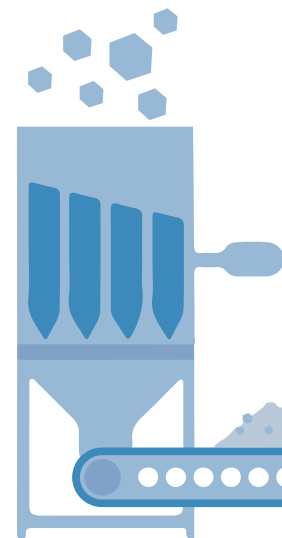
Consumo energético dentro de la organización	Unidad de medida	2021	2022	2023
Electricidad	kWh	72.130.462	70.996.714	74.168.319
Gas Natural	m ³	60.777.469	61.094.190	67.432.495
Gasolina para transporte de flota propia	litros	34.784	25.000	29.106
Gasoil para transporte de flota propia	litros	54.321	65.000	57.533

En la Planta Yacuses se fabrican dos productos IF-30 e IF-40. Para la gestión 2023 la intensidad de energía requerida fue la siguiente:

Intensidad por tipo de producto	Unidad de medida	2022	2023
Producto IF-30	kWh/t	40,60	38,97
Producto IF-40	kWh/t	45,60	43,10



Proyecto Eficiencia Energética en Molienda de Cemento



En febrero de 2023 fue implementado el proyecto Eficiencia Energética en Molienda de Cemento, con el objetivo de reducir el consumo de energía eléctrica en la Planta Yacuses.

Este proyecto demandó una importante inversión enfocada principalmente en mejorar el desempeño de la molienda de clinker. Al utilizar cuerpos molidores más uniformes en tamaño y forma, se logra un proceso más efectivo y eficiente, lo que reduce la cantidad de energía necesaria y, como consecuencia, la reducción de costos operativos para lograr la misma reducción del tamaño del material.

Itacamba es la primera empresa fabricante de cemento de Bolivia en recibir el Sello de Sostenibilidad.

Con mediciones comparativas en el período marzo a julio 2023, esta inversión permitió una reducción del consumo de energía eléctrica de 1,5 kWh/t cemento producido, que equivalen a un ahorro de 24 toneladas de CO₂.

Como resultado del proyecto Eficiencia Energética en Molienda de Cemento, Itacamba obtuvo el "Sello de sostenibilidad, ODS 7 – Energía Asequible y no Contaminante", otorgado por la Federación de Empresarios Privados de Santa Cruz (FEPSC) en alianza con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Este sello tiene el propósito de reconocer a las empresas que vienen implementando acciones sostenibles, haciendo uso eficiente de la energía y logrando establecer políticas transversales en sus actividades.

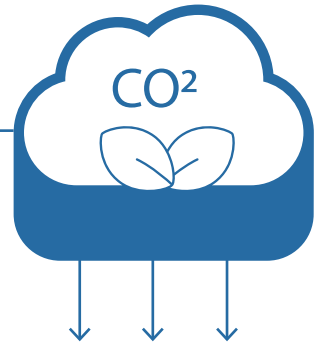
DESAFÍOS FUTUROS

● Inversiones planificadas

A mediano plazo, se tiene previsto lograr una disminución del consumo energético de 2 a 3 kWh/tonelada de cemento, implementando variadores de frecuencia. Estas inversiones están destinadas a garantizar la eficiencia operacional de la Planta Yacuses.

● Aumentar la capacidad

para el tratamiento térmico de residuos e ingresar la biomasa como un combustible cero emisiones.



Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Las principales emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) ocurren en el proceso de calcinación del clinker, que se utiliza para la fabricación del cemento. La fábrica de Yacuses es abastecida con gas natural, considerado como un combustible fósil con baja emisión.

La Empresa cuenta con metas internas de CO₂ en base a las cuales se reporta el desempeño de la planta, en forma mensual, a las gerencias y matrices. Estas metas están vinculadas con la política de Itacamba de reducir las emisiones de GEI. También contamos con una Hoja de Ruta 2030 para reducir estas emisiones de gases.

Los principales desafíos para reducir las emisiones de GEI están enfocados en incrementar el tratamiento térmico en base a residuos propios. Este tratamiento consiste en ingresar residuos inorgánicos al proceso de producción de clinker, como papeles, cartones, pallets, bolsas de cemento, entre otros. En el área del precalentador se ingresan de forma manual para aprovechar el poder calorífico. Al mismo tiempo se da una disposición final segura a estos residuos.

Disponemos de sistema online para medición en tiempo real de las emisiones de GEI generadas del proceso. Los operadores y el equipo que trabaja en planta realizan controles permanentes contando con analizadores y un opacímetros para la tarea. También existen controles adicionales mediante mediciones con un laboratorio externo certificado para la evaluación de diferentes gases, cuyos informes son reportados en los informes ambientales anuales que se entregan a las autoridades departamentales y municipales.

Indicadores GRI 3-3, 305-1, 305-2
Tema material: Reducir emisiones de CO₂ en las operaciones, Emisiones de CO₂ en la logística

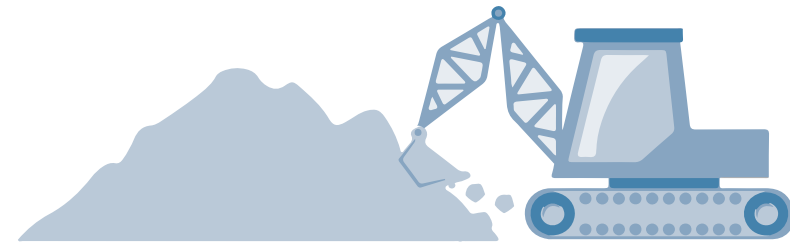
Emisiones de GEI	Unidad de medida	*2022	**2023
Total emisiones GEI	t CO₂e	529.141,81	546.238
Emisiones directas de GEI (alcance 1)	t CO ₂ e	465.274,80	546.200
Emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	t CO ₂ e	63.866,97	39

*Datos Certificados por Green Cloud (www.greencloud.io)
**Datos preliminares

OBJETIVO 2024

- **Implementar transporte de granel y clinker** en ferrocarril lo que mitigará nuestros impactos en emisiones de CO₂ y mejora de eficiencia energética.
- **Análisis de sustitución de montacargas** por vehículos eléctricos.





Economía circular

Insumos

Nuestra política ambiental requiere la búsqueda permanente del consumo racional de los insumos provenientes de la naturaleza.

REGLA VERDE

9

Reducir el uso de materias primas vírgenes siempre que sea posible. Maximizar el uso responsable y eficiente de recursos.

Entre los principales insumos que el negocio utiliza, se destacan los siguientes:

- **Para la producción de cemento: caliza, arcilla, bauxita, mineral de hierro.**

Estos insumos tienen origen directo en la naturaleza.

- **Otros insumos: pallets de madera, las bolsas de papel y big bag.**

Materiales utilizados por peso o volumen	Unidad de medida	2021	2022	2023
Materias primas naturales	t	1.695.356	1.692.389	1.323.201
Sacos y pallets	t	2.411	4.422	5.371
Embalaje	Unidades	11.550.631	11.029.553	11.312.653

Todos los proveedores de insumos deben contar con licencias ambientales y todas las autorizaciones pertinentes, cumpliendo con los requisitos legales, padrones y reglamentaciones aplicables a nuestra empresa y otros compromisos suscritos.

PROYECTO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO TÉRMICO DE RESIDUOS

Como parte del proyecto de utilización de residuos como combustibles alternativos, estamos en proceso de evaluación de la utilización de insumos basados en algunos residuos inorgánicos de terceros o externos para darle una disposición final en el proceso pirolítico del horno, cumpliendo todas las medidas de control y de calidad.





Residuos

La política de Itacamba apunta a la minimización de la generación de residuos. Para esto se propone reducir el consumo, reusar y reciclar materiales cuando sea posible, eliminando los residuos de forma apropiada y responsable.

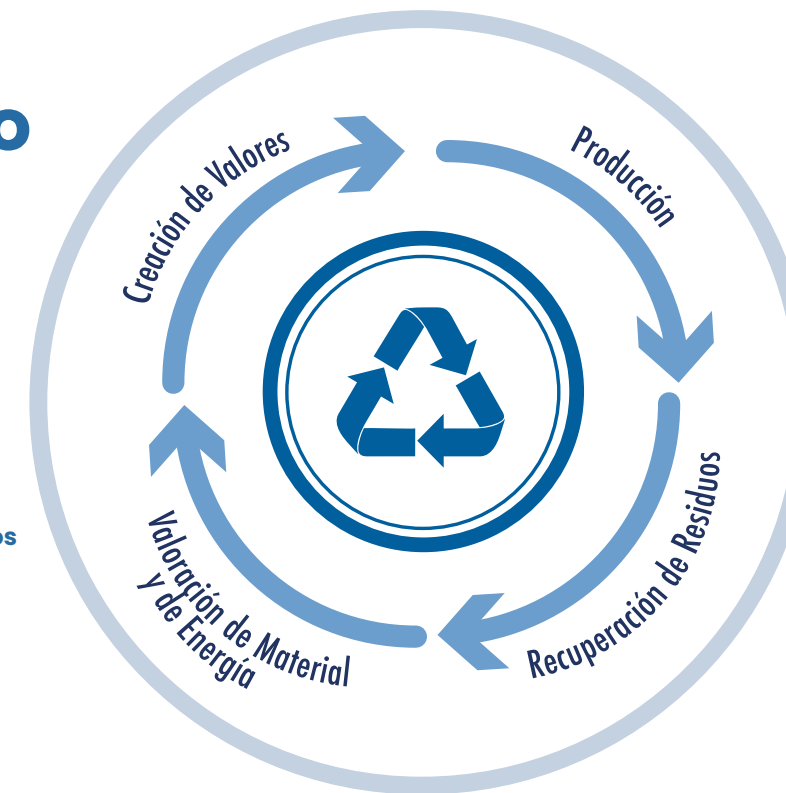
La política de minimización de la generación de residuos la llevamos adelante con la "Jerarquía de disposición final de residuos" de acuerdo con lo que se describe a continuación.



NUESTRO MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

Nuestro foco:

- ✓ Priorizar los combustibles alternativos.
- ✓ Menor generación de residuos.
- ✓ Incorporación de materiales en nuestros productos y procesos

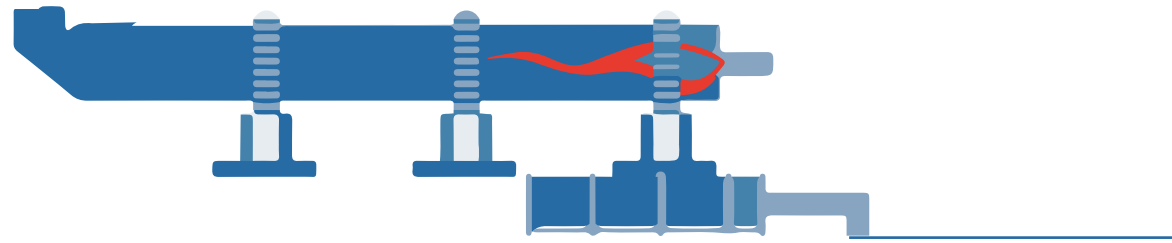


Objetivo

2030:
Alcanzar
mínimamente
una tasa de
sustitución
energética
del
10%

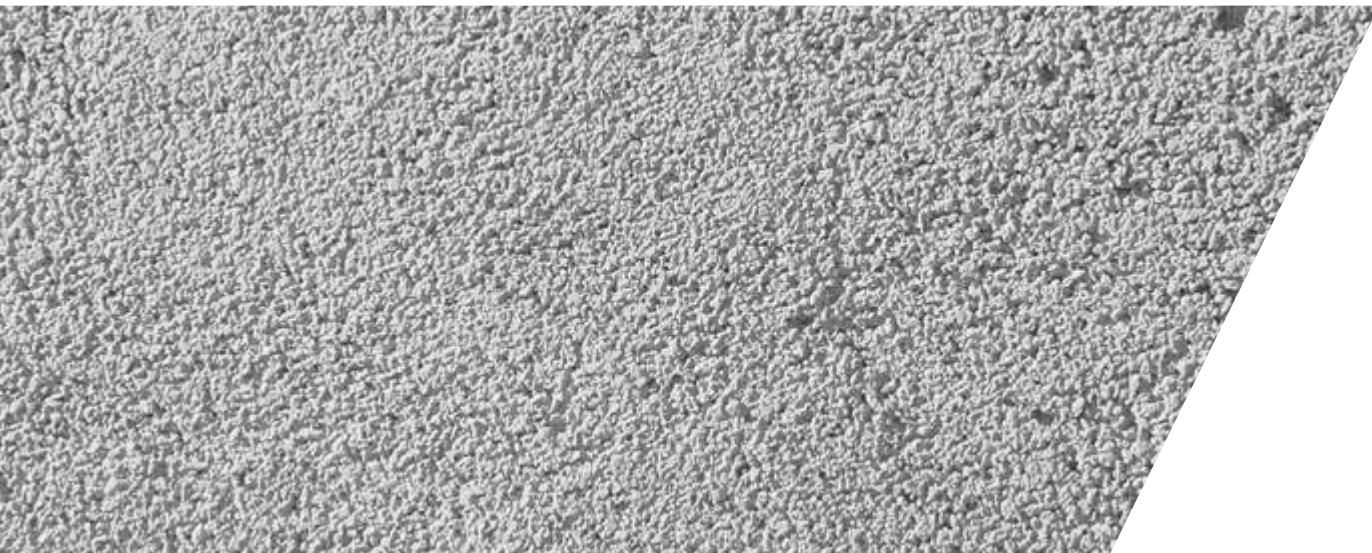
En el proceso de la fabricación de cemento, se generan residuos peligrosos y no peligrosos; también de las actividades de mantenimiento preventivos y correctivos; se generan papel, cartón, bolsas de cemento, aceites en desuso, empetrolados, entre otros.





La utilización de los residuos con fuente de combustible alternativo en el horno de la planta, es una de las principales oportunidades que tenemos en relación a la economía circular. Tenemos el proyecto de tratamiento térmico de residuos, el cual consiste en ingresar a la zona de precalentamiento, residuos propios inorgánicos para ser procesados en el horno. De esta manera se evita enviar residuos para su incineración o a rellenos sanitarios. Los beneficios del tratamiento térmico de residuos en hornos de cemento:

- 1 **Conserva fuentes de energía y recursos naturales.**
- 2 **Ayuda a mejorar la gestión de residuos para evitar la acumulación y afectación a ecosistemas naturales.**
- 3 **Reduce emisiones de gases de efecto invernadero, contribuyendo a frenar el calentamiento global.**
- 4 **Ahorra espacio en rellenos sanitarios, reduce la contaminación y riesgo a la salud causada por la acumulación de residuos, mejora la competitividad al manejar residuos de manera segura, eficiente y ecológica.**
- 5 **Aporta a la economía circular, porque utiliza combustible alterno creado a base de residuos.**



Los residuos que no se pueden procesar en el horno de la planta, son destinados a un proveedor tercero con licencia ambiental para la disposición final de acuerdo con las características de estos.

Residuos internos procesados en el horno

Unidad de medida	2021	2022	2023
t	88,52	237,32	304,84



En el siguiente cuadro se detalla la cantidad de residuos generados por la empresa, y su tratamiento según destino.

RESIDUOS	Unidad de medida	2021	2022	2023
Peso total de los RESIDUOS	t métricas	93,62	330,35	354,19
Residuos peligrosos	t métricas	4,57	8,76	8,42
Residuos No peligrosos	t métricas	89,05	321,59	345,77
RESIDUOS PELIGROSOS no destinados a eliminación	t métricas	2,63	3,91	4,52
Fuera de las instalaciones	t métricas	2,63	3,91	4,52
Preparación para la reutilización	t métricas	2,63	3,91	4,52
RESIDUOS NO PELIGROSOS no destinados a eliminación	t métricas	32,97	33,34	23,83
Fuera de las instalaciones	t métricas	32,97	33,34	23,83
Preparación para la reutilización	t métricas	0,30	14,05	9,24
Reciclado	t métricas	22,72	8,90	6,64
Compostados	t métricas	9,95	10,39	7,95
RESIDUOS PELIGROSOS destinados a eliminación	t métricas	ND	ND	3,90
Fuera de las instalaciones	t métricas	ND	ND	3,90
Traslado a un vertedero	t métricas	ND	ND	3,90
RESIDUOS NO PELIGROSOS destinados a eliminación	t métricas	56,08	288,25	321,93
En las instalaciones	t métricas	53,90	237,33	304,84
Incineración (con recuperación energética)	t métricas	53,90	237,33	304,84
Fuera de las instalaciones	t métricas	2,18	50,92	17,09
Incineración (sin recuperación energética)	t métricas	2,18	50,92	17,09

ND: Esta información no estaba disponible en años anteriores. En 2023, hemos mejorado el desarrollo de nuestros indicadores como compromiso de transparencia y exhaustividad.



En Itacamba cumplimos todas las normativas bolivianas en relación con la adecuación de espacios para el almacenamiento temporal de residuos generados, y la capacitación de personal para su manipulación. En este sentido:

- **Las zonas de almacenamiento de residuos se encuentran ventiladas y con control de acceso, y disponen de una base impermeabilizada, con todos los controles de drenaje y captación de líquidos en caso de derrame.**
- **Realizamos capacitaciones al personal para eventualidades, según plan de emergencia y sistema de comunicación interno y externo. Se realizan capacitaciones y simulacros para evaluar el tiempo de reacción de la brigada de emergencias.**
- **Realizamos clasificación de residuos de acuerdo con sus características y tipo de peligrosidad. Un proveedor autorizado nos presta el servicio para la disposición final de residuos que no se pueden ingresar al horno.**

Desafíos futuros: Proyecto de uso de residuos de terceros

Itacamba tiene como objetivo obtener la licencia ambiental para procesar algunos residuos de terceros, con el beneficio de aportar a los municipios vecinos en gestión de residuos, buscando reducir la cantidad de basura de las calles y/o de botaderos a cielo abierto estos residuos y darles un destino final seguro y que puedan contribuir a la economía circular como combustibles alternos con bajas emisiones. Todo esto cumpliendo las reglamentaciones nacionales e internacionales.

La gestión de residuos de terceros para Itacamba tiene particulares desafíos en el contexto de Bolivia. En el país, la educación ambiental referente a la cadena de generación hasta la disposición final de residuos aún es insuficiente, lo que favorece que aún tengamos residuos dispersos microbasurales y botaderos a cielo abierto, entre otras. Junto con otros desafíos, esto contribuye a la contaminación por causa de un inadecuado manejo de los residuos. Es una gran ambición desde la empresa acompañar al cambio de la cultura y de educación del entorno, facilitando que se cumpla de la mejor manera la disposición adecuada de los residuos.

Como empresa, generamos soluciones sostenibles para aportar a nuestro entorno y medio ambiente. Con nuestro proyecto brindaremos una disposición final responsable y segura a algunos residuos que actualmente están generando contaminación por no recibir el tratamiento adecuado.

Es por esto que Itacamba realizó un diagnóstico de la situación actual sobre la generación de residuos en la Provincia Germán Busch, con las siguientes conclusiones:

- **Anualmente se generan 9.000 toneladas de residuos en la provincia Germán Busch.**
- **Esta cantidad no cuenta con destino final responsable. Se dispone en botaderos a cielo abierto o microbasurales.**
- **La contaminación produce un impacto ambiental considerable para los suelos, aire y biodiversidad de nuestro Pantanal.**

05 NUESTRA GENTE

Equipo humano

Nuestra empresa se destaca por sus óptimas prácticas de gestión humana y por cuidar de su gente. Promovemos el “Modo Itacamba”, un modelo cultural que se basa en siete valores fundamentales.

El “Modo Itacamba” busca construir una empresa con valores como la simplicidad, la colaboración, la innovación y la sostenibilidad. Este modelo cultural busca poner al cliente en el centro, cuidar a la gente y buscar el crecimiento de la Empresa. A partir de esto, disponemos de las siguientes iniciativas de gestión humana:

- **Cuidado de la gente**
- **Salud y seguridad**
- **Desarrollo y promoción de la innovación**

De esta forma, Itacamba se propone consolidarse como una empresa líder en gestión humana, ofreciendo un excelente clima laboral y oportunidades de desarrollo para sus colaboradores.



Descripción	Descripción	2021			2022			*2023		
		Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Cantidad total de empleados al cierre del período	Cantidad	43	152	195	42	152	194	43	153	196
Cantidad según contrato laboral										
- Empleados Fijos	Cantidad	43	152	195	42	152	194	43	153	196
Cantidad según tipo de contrato laboral										
- A tiempo completo	Cantidad	43	152	195	42	152	194	43	153	196
Cantidad según categoría laboral										
- Gerente	Cantidad	0	7	7	0	7	7	1	10	11
- Coordinador	Cantidad	1	14	15	2	17	19	1	15	16
- Analista, técnico, supervisor	Cantidad	37	75	112	36	50	86	37	53	90
- Operador	Cantidad	5	56	61	4	78	82	4	75	79
Cantidad total de trabajadores que no son empleados	Cantidad		0			0			7	
% de empleados cubiertos por convenios de negociación colectiva	%		0			0			0	



DESAFÍOS FUTUROS EN LA GESTIÓN DE RRHH:

- Implementación y despliegue de acciones/actividades del plan de nueva cultura "Modo Itacamba".
- Implementación de encuesta (Medición de Cultura Pre-Test).
- Implementación de Talleres de Activación de los Valores.
- Presentación del Modelo de Líder "Modo Itacamba" (Programa de Liderazgo).
- Actualización de procesos acorde con la nueva cultura.
- Implementación programa de reconocimientos 360°.
- Implementación o desarrollo de una herramienta para administrar la gestión de metas y remuneración variable.

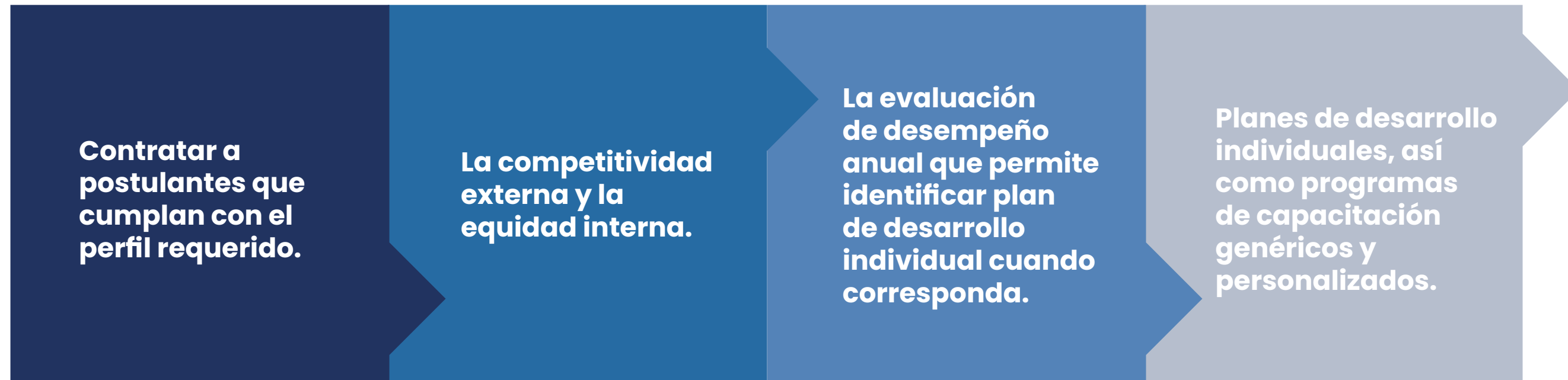


Indicadores GRI 3-3, 2-17, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-3
Tema material: Satisfacción y bienestar de los empleados;
Desarrollo y crecimiento de habilidades de los empleados
Tema no material: Diversidad y género en las posiciones de liderazgo

CLIMA LABORAL

DESARROLLO Y FORMACIÓN

Promovemos el desarrollo y la mejora permanente del clima laboral, haciendo foco en el bienestar de cada uno de los integrantes de nuestro equipo humano. Para lograrlo, trabajamos en base a diferentes acciones estratégicas, de las cuales mencionamos las principales a continuación:



Los objetivos con respecto a gestión humana son los siguientes:

> **Asegurar la continuidad del personal capacitado en puestos clave, para mantener la calidad en el desempeño de las áreas de la empresa.**

> **El establecimiento de acciones de clima con los líderes, debido a que influyen de manera directa en el desempeño de los equipos; su comportamiento como líderes tiene un impacto profundo en la motivación, las actitudes y el clima que perciben los colaboradores.**

> **Poner a disposición de los colaboradores distintas instancias de orientación y educación en salud, seguridad social, bienestar, entre otras, que permitan un mejor desempeño y satisfacción laboral.**

> **La implementación o desarrollo de una herramienta para administrar la gestión de metas y remuneración variable.**



La empresa no tolera ningún tipo de discriminación de acuerdo con el Código de Conducta, y promovemos la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres dentro de la Empresa. Respecto a nuestras políticas y prácticas de beneficios al personal, las mismas contemplan:

- **Beneficios no financieros para el personal**
- **Seguro de vida**
- **Seguro de salud privado**
- **Almuerzo**
- **Transporte**
- **Ropa de trabajo**
- **Cobertura por incapacidad e invalidez**

Nuestra política de permiso parental cumple con lo establecido por la norma en el tema de la maternidad. Y para los hombres se incrementó la cantidad de días. De acuerdo a la norma corresponden 3 días hábiles y en Itacamba agregamos 3 adicionales para un total de 6 días. En el siguiente cuadro se exponen los permisos parentales otorgados según género.

Permiso parental	Unidad de medida	2021	2022			2023		
		Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Cantidad de empleados con derecho a permiso parental	Cantidad	195	42	152	194	43	153	196
Cantidad de empleados que se han acogido al permiso parental	Cantidad	4	2	8	10	8	2	10
Cantidad de empleados que regresaron luego de su licencia	Cantidad	4	2	8	10	8	2	10
Cantidad de empleados que regresaron luego de su licencia y siguen siendo empleados luego de 12 meses (retención)	Cantidad	4	2	8	10	7	2	9
Tasa de regreso de empleados	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tasa de retención de empleados	%	100%	100%	100%	100%	88%	100%	90%



Un año más nuestra empresa fue incluida en el ranking Great Place to Work Bolivia, ubicándonos en el puesto 14 de la categoría de empresas de 101 a 700 colaboradores.



Los resultados del Great Place to Work Bolivia derivan directamente de la opinión de las personas que forman parte de la empresa, quienes de modo anónimo contestaron las preguntas de la certificadora.

El resultado se refleja en los óptimos índices de rotación y nuevas contrataciones, así como en los niveles de satisfacción, compromiso, desempeño del personal. Estamos orgullosos de la familia que formamos las personas integrantes de Itacamba.

Contrataciones y rotación de personal	Unidad de medida	2021	2022	2023		
		Total	Total	Mujer	Hombre	Total
Cantidad total de nuevas contrataciones de personal	Cantidad	29	16	6	12	18
Tasa de nuevas contrataciones de personal	%	22	9	14	8	9
Cantidad total de nuevas contrataciones por grupo etario						
- menores de 30 años	Cantidad	1	2	1	-	1
- entre 30 y 50 años	Cantidad	17	9	3	12	15
- mayores de 50 años.	Cantidad	0	0	2	-	2
Tasa de nuevas contrataciones por grupo etario						
- menores de 30 años	%	0	1	2	-	1
- entre 30 y 50 años	%	0,5	4,6	7	8	8
- mayores de 50 años.	%	0	0	5	-	1
Cantidad total de rotación del personal	Cantidad	18	18	5	10	15
Tasa de rotación del personal	%	6,0	8,2	12	7	8
Cantidad de rotación del personal según grupo etario						
- menores de 30 años	Cantidad	3	1	3	3	6
- entre 30 y 50 años	Cantidad	15	16	2	7	9
- mayores de 50 años.	Cantidad	0	1	-	-	-
Tasa de rotación del personal por grupo etario						
- menores de 30 años	%	1,5	0,5	7	2	3
- entre 30 y 50 años	%	7,7	8,2	5	5	5
- mayores de 50 años	%	0	0,5	-	-	-

ND: Esta información no estaba disponible en años anteriores. En 2023, hemos mejorado el desarrollo de nuestros indicadores como compromiso de transparencia y exhaustividad.



Desarrollo y promoción de la innovación: Itacamba ofrece un programa de capacitación anual, a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	Unidad de medida	2021	2022	2023		
		Total	Total	Mujer	Hombre	Total
Horas totales de formación	Cantidad	5.431	4.643	974	2.150	3.124
Promedio de horas de formación por empleado	Hs promedio	28	24	23	14	16
Horas totales según categoría laboral						
- Directivo	Cantidad	ND	ND	-	350	350
- Mandos Intermedios	Cantidad	ND	ND	226	630	856
- Empleados	Cantidad	ND	ND	598	420	1.018
- Operativos	Cantidad	ND	ND	150	750	900
Promedio horas totales según categoría laboral						
- Directivo	Hs promedio	ND	ND	0	2	2
- Mandos Intermedios	Hs promedio	ND	ND	5	4	4
- Empleados	Hs promedio	ND	ND	14	3	5
- Operativos	Hs promedio	ND	ND	3	5	5

ND: Esta información no estaba disponible en años anteriores. En 2023, hemos mejorado el desarrollo de nuestros indicadores como compromiso de transparencia y exhaustividad.

También realizamos evaluaciones de desempeño. En el siguiente cuadro se expone quienes han recibido esta evaluación.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Unidad de medida	2022	2023		
		Total	Mujer	Hombre	Total
Empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional					
Porcentaje de empleados que han recibido evaluación de desempeño y desarrollo profesional	%	100%	100%	100%	100%
Porcentaje de empleados, por categoría laboral, que han recibido evaluación de desempeño y desarrollo profesional					
- Directivo	%	100%	100%	100%	100%
- Mandos Intermedios	%	100%	100%	100%	100%
- Empleados	%	100%	100%	100%	100%
- Operativos	%	100%	100%	100%	100%



DESAFÍOS FUTUROS EN RELACIÓN CON EL BIENESTAR DE NUESTRO PERSONAL:

- Realizar las gestiones para la implementación de un seguro médico delegado.
- Implementación de la Encuesta de Riesgo Psicosocial.
- Organización de un campeonato deportivo en el año.
- Outplacement del personal de 3ra edad y con enfermedades.



Salud y seguridad laboral

En Itacamba, reconocemos que nuestros equipos de trabajo son el pilar fundamental para el desarrollo de nuestras actividades diarias. Por ello, consideramos que la salud y la seguridad en las operaciones son aspectos ineludibles y prioritarios que requieren de un compromiso absoluto.

Desplegamos un enfoque preventivo mediante un Programa De Seguridad y Salud en el Trabajo (PSST), que además cumple con lo dispuesto por la Ley General de Higiene Seguridad Ocupacional y Bienestar, Decreto Ley N° 16.998. Dicho programa de gestión cuenta con su respectiva política de seguridad y salud en el trabajo; en su formato integral alcanza a las personas que trabajan en la organización, así como a aquellas que no son empleados y a la totalidad de los puestos de trabajo. Este programa está a cargo de profesionales de la salud y la seguridad laboral, los cuales son empleados de la empresa, y se encuentran certificados por el Ministerio de Trabajo.

Cobertura del sistema de gestión de salud y la seguridad en el trabajo	Unidad de medida	2023
Empleados de la organización		
- Cubiertos por dicho sistema	Cantidad	196
- Cubiertos por dicho sistema, y sujeto a auditoría interna	Cantidad	196
- Cubiertos por dicho sistema, y sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero	Cantidad	N/A
Trabajadores que no son empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización		
- Cubiertos por dicho sistema	Cantidad	156
- Cubiertos por dicho sistema, y sujeto a auditoría interna	Cantidad	156
- Cubiertos por dicho sistema, y sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero	Cantidad	156



Los objetivos en seguridad y salud en el trabajo en Itacamba apuntan a los siguientes aspectos:

- Respetar las normas y leyes vigentes del territorio nacional donde desarrolle sus actividades.**
- Prevenir actos inseguros, y asegurar un mejor desempeño laboral.**
- Maximizar acciones preventivas para evitar accidentes y enfermedades profesionales.**
- Garantizar la identificación, evaluación, control y/o eliminación de los riesgos presentes.**
- Mantener estaciones laborales adecuadas y de confort para el empleado.**
- Garantizar la comunicación y coordinación con los trabajadores referente a la seguridad y salud en el trabajo.**

Nuestros profesionales de la salud, especializados en seguridad ocupacional, son protagonistas fundamentales al momento del asesoramiento del programa. También participan del programa “Diálogos Diarios de Seguridad (DDS)”, el cual tiene inicio en todas las jornadas de trabajo donde se tratan temas de salud y seguridad, por ejemplo: enfermedades endémicas, prevención de enfermedades respiratorias, prevención de enfermedades musculoesqueléticas, planificación familiar, enfermedades de transmisión sexual, enfermedades laborales y capacitaciones generales de salud.

También contamos con una Línea Ética para recibir denuncias anónimas y consultas relacionadas a temas de salud y seguridad ocupacional.

Disponemos de un comité de participantes, el Comité Mixto de Salud y Seguridad Ocupacional. Sus funciones son las de supervisar y hacer conocer al área de seguridad y salud algunos desvíos que puedan ocurrir y colaborar en la búsqueda de las posibles soluciones.

Respecto a los mecanismos preventivos para situaciones de salud y seguridad laboral, contamos con un procedimiento que habilita a los trabajadores a retirarse de situaciones con posibilidad de lesiones, dolencias o enfermedades laborales, denominado “Proceso de derechos a recusar”.



Salud en el trabajo

Nuestro programa de salud laboral monitorea y acompaña a cada persona que trabaja en Itacamba, promoviendo hábitos saludables, controles periódicos, monitoreo de evolución en caso de accidentes o enfermedades laborales.

En el siguiente cuadro resumimos las principales herramientas en las que se apoya el sistema de salud de Itacamba:

SERVICIOS DE SALUD DISPONIBLES EN EL TRABAJO	PROCESOS DE COMUNICACIÓN SOBRE SALUD EN EL TRABAJO	MEDIDAS IMPLEMENTADAS PARA PREVENIR ENFERMEDADES LABORALES
<p>Estos servicios ayudan a identificar y eliminar peligros, y a minimizar riesgos.</p> <p>Los servicios de salud incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultorio médico ocupacional en planta para la atención del personal, atención de primeros auxilios y ejecución de campañas preventivas. • Ejecutivo In Plant del seguro privado de salud, que atiende las gestiones y consultas de los colaboradores. • También tenemos la Caja Nacional de Salud (CNS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones semanales en Planta llamado "Diálogos Diarios de Seguridad (DDS)" • Atención a consultas vía sobre procedimientos del seguro médico privado. • Paneles informativos en fábrica • Convocatorias a Ferias de Salud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores externos realizan las capacitaciones sobre salud. • Médico interno de la planta hace capacitaciones de primeros auxilios y maneja un plan o programa de capacitaciones anual sobre enfermedades estacionales, ergonomía, entre otros.



Todas las personas que se desempeñan en la empresa, ya sea personal propio o tercero, tienen acceso a las consultas médicas integrales, y dotación provisional de medicamentos para casos comunes y enfermedades de base en caso de emergencia u olvido. Como beneficio adicional, dispone un seguro privado de salud tanto para los empleados de Itacamba como para sus dependientes.

Dolencias y enfermedades laborales	Unidad de medida	2023
Empleados de la organización		
- Cantidad de fallecimientos a causa de dolencia o enfermedad laboral	Cantidad	0
- Cantidad de casos de dolencias o enfermedad laboral registrables	Cantidad	4
Trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la empresa		
- Cantidad de fallecimientos a causa de dolencia o enfermedad laboral	Cantidad	0
- Cantidad de casos de dolencias o enfermedad laboral registrables	Cantidad	4



En particular, llevamos adelante las siguientes acciones para la promoción de la salud laboral:

Exámenes intraocupacionales que se realizan todos los años y seguimiento a los casos críticos.

Ferías de salud: capacitaciones sobre enfermedades estacionales y atenciones médicas con especialistas que no se encuentran en la zona de la fábrica.

Capacitaciones sobre procedimientos del seguro médico privado.

Campañas de vacunación dentro de las instalaciones y con el apoyo del hospital municipal.



Respecto a los exámenes médicos intraocupacionales, a los hombres mayores de 40 años se les solicita el PSA (Antígeno Prostático Específico) con el fin de diagnosticar precozmente la hiperplasia prostática. Y a las mujeres, en el marco de lo requerido por la legislación vigente, se les otorga hasta 2 días para realizar controles ginecológicos.

También se realizan reconocimientos en salud para los casos de obesidad que se hayan diagnosticado. Para estos casos, ofrecemos planes personalizados de nutrición que son supervisados por el médico de la Planta.

Algunos de los temas específicos que se han tratado en las capacitaciones de este período son:

-  **Salud y nutrición**
-  **Dengue**
-  **Vértigo**
-  **Deshidratación**
-  **Diabetes**
-  **Rabia humana**
-  **Higiene y limpieza**

DESAFÍOS FUTUROS EN RELACIÓN CON LA SALUD LABORAL:

- **Implementar y capacitar a algunos colaboradores para que sean los referentes dentro de la empresa respecto a la seguridad ocupacional.**
- **Implementar un plan integral de salud para los casos críticos, obtenidos de los resultados de los exámenes médicos intraocupacionales de la gestión a realizarse en 2024.**



Seguridad laboral

Nuestro programa de seguridad laboral cuenta con procedimientos específicos para identificar, notificar, investigar y subsanar los peligros laborales y evaluar los riesgos. Las herramientas que componen este programa de gestión son:

- 1 Procedimiento de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.
- 2 IPER (Identificaciones de Peligros y Evaluaciones de Riesgos) de las actividades del proceso productivo.
- 3 Metodología APR (Análisis Preliminar de Riesgos) para analizar y adoptar medidas de control y prevención de riesgos al inicio de todas las actividades.
- 4 Elementos de protección personal, señaléticas de seguridad.
- 5 Inspecciones diarias llevadas a cabo por los supervisores de seguridad.
- 6 Inspecciones con metas mensuales efectuadas por el equipo de liderazgo. Adherencia de los líderes al programa de seguridad y salud en el trabajo.
- 7 Procedimiento de Registro de Incidentes (RI) para registrar condiciones y actos inseguros, por medio del cual los trabajadores pueden notificar peligros laborales.
- 8 Procedimiento de comunicación y análisis de accidente y ocurrencias ambientales.
- 9 Procesos empleados para investigar incidentes laborales, incluidos los de identificación de peligros y evaluación de riesgos relacionados con los incidentes, para determinar las acciones correctivas mediante la jerarquía de control, y para determinar las mejoras necesarias del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.



Los principales peligros laborales en Itacamba se contextualizan en el hecho de la realización de trabajos en espacios confinados. El principal riesgo asociado se vincula a lesión por caída de materiales y objetos. Como acciones preventivas para mitigar estos riesgos, trabajamos en el reforzamiento y monitoreo de las plataformas que son instaladas para que bloqueen la caída de objetos y reducir así el riesgo de lesiones.

Lesiones por accidente laboral	Unidad de medida	2023
Empleados de la organización		
- Fallecimientos	Cantidad	0
- Lesiones por accidentes laborales con grandes consecuencia	Cantidad	0
- Lesiones por accidentes laborales registrables	Cantidad	1
Trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la empresa		
- Fallecimientos	Cantidad	0
- Lesiones por accidentes laborales con grandes consecuencia	Cantidad	0
- Lesiones por accidentes laborales registrables	Cantidad	0

El desafío que existe en relación con la Gestión de la Seguridad Ocupacional es mantener en el 2024 accidente Cero – CPT (con Pérdida de Tiempo).

Llevamos adelante acciones para mejorar en forma constante la seguridad laboral. Para esto, realizamos entrenamientos que cumplen con el cronograma anual definido, y realizamos actividades de actualización de las Normas Técnicas de Seguridad (NTS).

Nuestro programa de seguridad cuenta con un plan de capacitación anual que contempla inducciones de seguridad general para nuevos colaboradores, capacitaciones específicas según la posición y tareas a realizar, inducciones de seguridad para trabajos de alto riesgo o críticos.

Los entrenamientos y capacitaciones se llevan a cabo de manera presencial, en horario de trabajo y son totalmente gratuitos. Los participantes deben rendir exámenes escritos para acreditar comprensión y adherencia de conceptos. Los capacitadores son integrantes del área de seguridad en el trabajo de la empresa e instructores externos avalados por el Ministerio de Trabajo. A continuación, se citan los principales temas que han sido tratados en las distintas capacitaciones:

Nro.	CAPACITACIÓN
1.	Seguridad para Trabajo en Altura
2.	Seguridad para Trabajo en Caliente
3.	Seguridad para Trabajo en Espacios Confinados
4.	Seguridad para Trabajos en Izaje de Cargas
5.	Seguridad Electrica Industrial - NFPA 70E
6.	Permisos de Trabajo
7.	Primero Auxilios
8.	Manejo de Extintores y Red de Hidrante



Acciones preventivas para nuestros proveedores de transporte

El programa contempla la extensión de controles y capacitaciones a los choferes de transportes de nuestros aliados comerciales que ingresan o se retiran de nuestras instalaciones.

Los conductores deben asistir a capacitaciones de inducción de seguridad en el trabajo y además acreditar documentos fundamentales como licencia de conducir vigente, póliza contra accidentes y documentación del transporte.

El uso de los elementos de protección personal es una condición obligatoria para transitar por las instalaciones, como así también acreditar la presencia de los kits de seguridad en los vehículos antes de ingresar.



06 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Responsabilidad social con las comunidades vecinas

Para Itacamba, la Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso voluntario de la empresa con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su esencia social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos de interés con quienes interactúa.

El objetivo de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Itacamba radican en generar habilidades en los beneficiarios para garantizar la sostenibilidad del proyecto y de las familias beneficiarias. Desarrollamos nuestro programa de RSE enfocados en promover la mejora continua. Este enfoque nos permite aprender de las experiencias, para superar las debilidades detectadas, potenciando las fortalezas en la siguiente gestión.



En este sentido, los objetivos de RSE que nos proponemos son los siguientes:

- 01 Contribuir al fortalecimiento de las relaciones sociales de confianza y buena vecindad con la comunidad de Yacuses.
- 02 Fomentar la inversión municipal en salud, educación y dinamismo económico para el mejoramiento de infraestructura y promover el empleo.
- 03 Contribuir a la gestión de relacionamiento comunitario para establecer relaciones de confianza, transparencia y dialogo constante con las comunidades vecinas para la construcción de relaciones sostenibles y la prevención de conflictos, asegurando la normal operación de la Planta de Cemento Yacuses.
- 04 Aportar al desarrollo de capacidades y habilidades digitales para mejorar la educación.
- 05 Impulsar el desarrollo productivo para diversificar la economía local y promover el desarrollo emprendedor.
- 06 Promover alianzas estratégicas para desarrollar proyectos que aporten a mejorar la calidad de vida en nuestras comunidades vecinas mediante el trabajo colaborativo.

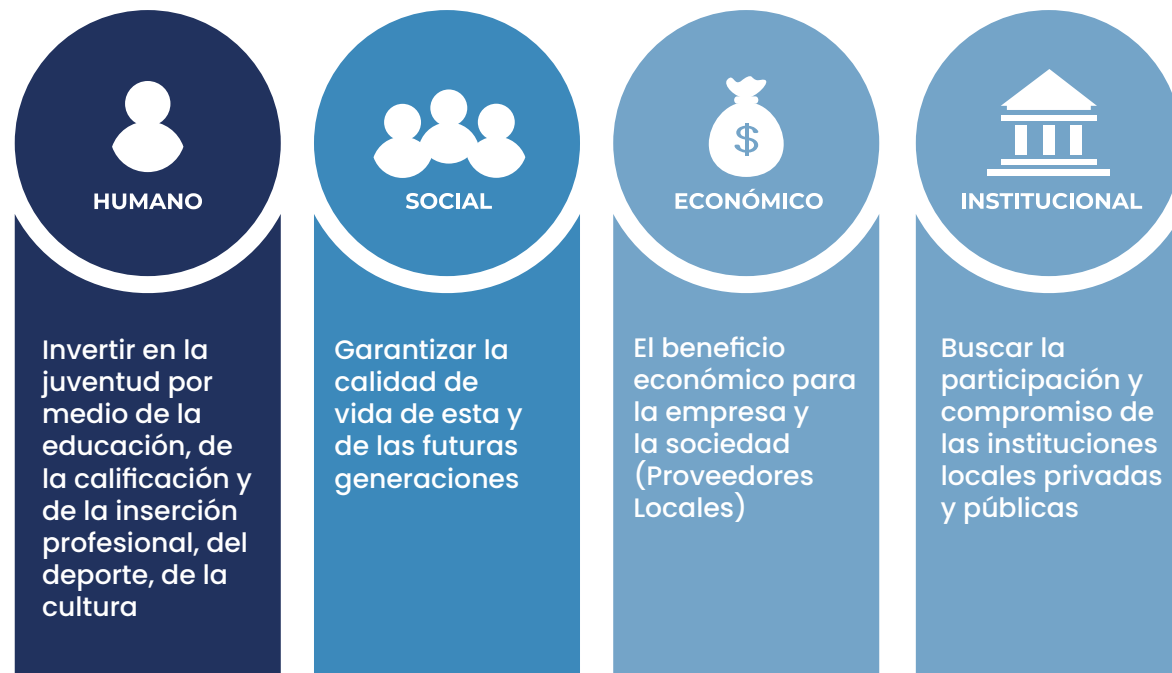
Modelo de trabajo con las comunidades vecinas

Desarrollamos proyectos innovadores que trascienden el enfoque tradicional, estableciendo alianzas estratégicas a través de convenios para generar un impacto tangible y duradero en las comunidades. Nuestro objetivo es lograr resultados sociales transformadores que beneficien a todos los involucrados. Mediante una evaluación continua del progreso y crecimiento de los beneficiarios, comprendemos su nivel de desarrollo, lo que nos permite determinar la necesidad de extender nuestro acompañamiento y garantizar su sostenibilidad.



Nuestro modelo de trabajo, que resumimos a continuación, apunta a garantizar la sostenibilidad de los proyectos a través de diálogos continuos y promoviendo un cambio cultural en el modelo de desarrollo.

MODELO DE TRABAJO DE LA RSE



Los principios sobre los cuales se basa el accionar de RSE son:

- 1 Suscripción de convenios.
- 2 Cumplimiento de los compromisos suscritos.
- 3 Cumplimiento de las leyes y normas nacionales vigentes, adoptando de forma complementaria normas y directrices globales de nuestros accionistas.
- 4 Mantenimiento de prácticas sostenibles.
- 5 Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés.
- 6 Compromiso con la transparencia, como una forma de generar confianza y credibilidad a nuestros grupos de interés.
- 7 Compromiso con los Derechos Humanos.
- 8 Conservación y promoción del medio ambiente.
- 8 Promoción de la responsabilidad social internamente, a través del voluntariado corporativo.



Nuestra gestión esta sistematizada y profesionalizada. Contamos con un equipo compuesto por un Relacionador Comunitario, y una encargada de RSE. También disponemos procedimientos relacionados a:

- > **Relacionamiento Comunitario**
- > **Gestión de quejas y reclamos**
- > **Identificación de Stakeholders**
- > **Inversión Social de proyectos**
- > **Donaciones Sociales**

Nuestra estrategia de RSE se elabora a partir de la identificación y participación de las comunidades con las que Itacamba se relaciona y genera un impacto directo o indirecto. Para esto, realizamos nuestros análisis de acuerdo con lo siguiente:

ÁMBITO DE ACCIÓN Y CONTEXTO	ESFERAS DE ACCIÓN	CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES
<ul style="list-style-type: none"> ● Análisis de riesgo Identificación de grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> ● Definición de ejes y componentes priorizados ● Planes de acción e inversión social 	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunicación y transparencia ● Colaboraciones de impacto

Los objetivos de corto y mediano plazo de RSE están enmarcados en función a las necesidades y están vinculadas con los diferentes ejes y componentes.

Contamos con indicadores tanto mensuales como anuales para medir el impacto que generamos directa e indirectamente con la operación de planta y con nuestros proyectos sociales.

- Aportar valor añadido a la empresa
- Garantizar la sostenibilidad del negocio
- Captar recursos y lograr alianzas
- Incrementar la influencia de la empresa en la sociedad disminuyendo el riesgo de conflictos
- Mejorar las relaciones con los diversos grupos de interés de la organización relacionados con la empresa
- Mejorar la cultura, identificación y compromiso de los colaboradores.
- Contribuir a la reputación de la empresa
- Ejecutar proyectos cuyas acciones tengan impacto efectivo en la comunidad y área de influencia buscando resultados sociales positivos, permanentes y transformadores para las familias involucradas.



Comunidad de Yacuses y área de influencia

Itacamba lleva adelante la gestión de la RSE en base a ejes estratégicos, del cual deriva el plan de acción para el desarrollo e intervención en nuestras comunidades.

El área principal de operaciones de Itacamba se encuentra en la Planta Yacuses. La planta está ubicada a 6 kilómetros de la comunidad de Yacuses, Municipio de Puerto Suarez, dentro de la Provincia German Busch.

Por este motivo, en 2014 se realizó diagnóstico socioeconómico en esta provincia, el cual permitió identificar necesidades, capacidades y oportunidades, además de grupos de interés en los municipios de Puerto Suarez, Puerto Quijarro y El Carmen Rivero Torrez. En forma resumida, las conclusiones de este diagnóstico fueron las siguientes:

COMUNIDAD	POBLACIÓN EN 2014	PRINCIPALES PROBLEMAS/ NECESIDADES	OPORTUNIDADES
YACUSES	<ul style="list-style-type: none"> Urbana 133 familias, Rural dispersa 301 familias Población joven mayoritaria, sin capacitación técnica, ni mano de obra calificada 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación Urbana y regularización de propiedades Desagüe a pozos ciegos, agua potable de baja calidad Basura y cría de cerdos, alta contaminación Enfermedades de la pobreza EDAs – IRAs Carencia de equipamiento médico y servicios básicos en general. Carencia de Diversificación Económica Asentamiento urbano en área de inundación Creciente presencia de inmigrantes 	<ul style="list-style-type: none"> Pequeña población para incorporar en PYMES Planificar asentamientos urbanos Construcción de una terminal vehicular y ordenamiento de tráfico Capacitación Técnica de Jóvenes Impulsar economía rural Equipamiento salud
CARMEN RIVERO TORREZ	<ul style="list-style-type: none"> 6 mil hab., población rural superior al 60%, 	<ul style="list-style-type: none"> Los tres municipios carecen de tratamiento responsable de residuos, por las características fisiográficas de la región, la basura es altamente contaminante de acuíferos y el medio ambiente Deficiente calidad del agua Empleadores comercio informal y sector público, administración municipal, algunas actividades de servicios y empresas: Gravelal, Nutrioil, Puerto Aguirre, ESM residual, Itacamba y transporte interprovincial. 	<ul style="list-style-type: none"> Provincia (G. Busch), con alto potencial de recursos naturales, minerales, biodiversidad de flora y fauna; Actividades económicas: comercio, ganadería industria incipiente Región postergada, escaso desarrollo local con bienestar social. Diversificación y modernización de actividades agrícolas, industria, comercio, turismo, servicios y piscicultura
PUERTO SUÁREZ	<ul style="list-style-type: none"> 19 mil habitantes, 85% urbano, 15% Rural, 		
PUERTO QUIJARRO	<ul style="list-style-type: none"> 16 mil hab. (Quijarro 11 mil, Arroyo 5 mil) eminentemente urbano, menos del 5% población rural. 		



De los resultados de este diagnóstico, se definieron ejes estratégicos y sus componentes, sobre el cual Itacamba define su plan de acción para su desarrollo e intervención.

EJES ESTRATÉGICOS	COMPONENTES	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
CAPITAL HUMANO (JÓVENES)	<ul style="list-style-type: none"> Educación Salud Cultura Deportes 	  
CAPITAL INSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo a la Gestión Pública Desarrollo Social Comité local de RSE 	 
DINAMISMO ECONÓMICO	<ul style="list-style-type: none"> Fomento a Cadenas Productivas Emprendimientos 	  
MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Educación Ambiental Campañas Ambientales 	 



En base a la estrategia de RSE, elaboramos el plan de inversión quinquenal y anual. Para ejecutar el plan, la empresa asigna un presupuesto y establece convenios de corresponsabilidad y de compromisos que se asume con la comunidad, los gobiernos municipales y aliados. Los planes de inversión social contemplan los siguientes aspectos para su elaboración y cierre:

- 1 **Identificación de necesidades**
- 2 **Identificación de proyectos sociales que respondan a los principales ejes y componentes de desarrollo y RSE**
- 3 **Priorización de proyectos**
- 4 **Asunción de compromisos de partes y contrapartes**
- 5 **Firma de convenio**
- 6 **Ejecución y seguimiento de proyectos**
- 7 **Entrega de obra o cierre de proyecto con firma de acta de entrega y cumplimiento de compromisos conforme a los convenios establecidos.**
- 8 **Reunión de evaluación de gestión y ejecución de proyectos con el Comité de Gestión de Desarrollo de Yacuses.**

Para la ejecución de proyectos los beneficiarios deben participar con el 30% de contraparte, como mínimo, que pueden ser aportando materiales o mano de obra.

Los nueve años de inversión social realizada por Itacamba en la comunidad de Yacuses, han contribuido a elevar los niveles de desarrollo comunitario. Durante este periodo de tiempo, la empresa ha invertido permanentemente en salud, educación y en el dinamismo económico de la comunidad.

OBJETIVO 2024

- **En 2024 trabajaremos el nuevo plan estratégico de RSE,**
a partir de un diagnóstico socio económico y evaluación de impacto.

Mecanismos de participación de las comunidades

Contamos con mecanismos integrales de diálogo continuo que facilitan la comunicación con nuestras comunidades y grupos de interés. Estos mecanismos nos permiten identificar y escuchar activamente las inquietudes y necesidades de las comunidades con las que trabajamos; mantener un contacto permanente para construir la confianza; comunicar con claridad los acuerdos establecidos y los trabajos en curso o por desarrollar. De esta manera, aseguramos una participación activa y significativa de las comunidades en todos los procesos, promoviendo una relación sólida y duradera.

En particular, existe el "Comité de Gestión Social de Yacuses". Este comité contribuye al fortalecimiento organizacional al permitir una instancia de diálogo abierto y continuo con la comunidad. Con este comité, Itacamba se reúne mensualmente para identificar necesidades, planificar y firmar convenios. Luego, hacer seguimiento de la ejecución de proyectos, conforme a acuerdos establecidos en cada gestión.

Respecto a las quejas y reclamos que pudiera haber en las comunidades, contamos con un procedimiento de "gestión y atención de quejas y reclamos". Este procedimiento dispone de un formulario que es entregado a las comunidades o grupos de interés para que puedan servirse de la herramienta y expresar cualquier molestia o reclamo que tengan sobre la operación de la planta o sus contratistas.





Programas de impacto

Los proyectos ejecutados hasta la fecha de la gestión 2023 están enmarcados en los acuerdos y convenios con las comunidades, el plan de acción anual, además de los ejes y componentes de RSE.

En 2023 trabajamos en 25 proyectos de inversión social, con un impacto en 15.089 de Beneficiarios Directos y 30.896 Beneficiarios Indirectos. Para el desarrollo y ejecución de su plan de acción social, Itacamba realizó un inversión monetaria de 765.415 bolivianos.

En el siguiente cuadro, se resume el resultado de los proyectos por cada uno de los ejes y componentes estratégicos de nuestro plan de acción.



EJES	COMPONENTE	PROYECTOS	BENEFICIARIOS DIRECTOS			BENEFICIARIOS INDIRECTOS
			TOTAL	HOMBRES	MUJERES	
CAPITAL HUMANO	Educación		1.948	1.073	875	3.173
	Salud		7.791	3.187	4.604	14.617
	Deportes	Apoyo y fomento al deporte con la construcción de 2 Casamatas (Banca para suplentes) en Estadio de Yacuses	1.100	508	592	1.100
	Desarrollo Social		1.222	619	603	2.460
	Comité local de RSE	Capacitación a profesores, líderes y autoridades de Yacuses en "Liderazgo y desarrollo comunitario"	22	10	12	1.300
MEDIO AMBIENTE	Fomento a Cadenas Productivas		36	24	12	3.352
	Emprendimientos		27		27	108
	Educación Ambiental	Voluntariado Itacamba: Reforestación de 4 Colegios y 1 Guardería Municipal en los municipios de Puerto Suarez, Puerto Quijarro y El Carmen Rivero Torrez	1.843	1.002	841	3.686
	Campañas	Voluntariado Itacamba: Reforestación de Plaza y Parque Yacuses	1.100	508	592	1.100
TOTAL			15.089	6.931	8.158	30.896

MONTO DE INVERSIÓN PROYECTOS: Bs 765.415



Educación

OBJETIVO

- **Aportar a la educación con la profesionalización de jóvenes y mejorar la actualización digital de maestros de Unidades Educativas y certificación de trabajadores de la construcción.**



Principales acciones llevadas adelante:

- 1 **Beca Itacamba, seis jóvenes de la comunidad de Yacuses se forman en carreras técnicas en la Fundación Infocal Santa Cruz.**
- 2 **Jornada de orientación vocacional y liderazgo dirigida a jóvenes de Yacuses, con el objetivo de impulsar la formación profesional como vía de superación personal.**
- 3 **Cursos de computación gratuitos en aula móvil de Infocal.**
- 4 **Se establece acuerdo con la Dirección Distrital de Educación de Puerto Suarez para que los maestros se formen en operador de computadoras, tecnología de la información y comunicación (TICs) y robótica.**
- 5 **Cursos de albañilería básica y avanzada para el fortalecimiento de conocimientos y certificación de trabajadores de la construcción (Albañiles) en el Municipio de Montero, en alianza con la Fundación CRE.**
- 6 **Cursos de Albañilería Básica y Avanzada a jóvenes en centro de rehabilitación departamental CENVICRUZ, para ayudar a su reinserción en la sociedad y dar oportunidades de trabajo. Desarrollado en alianza con la Fundación CRE.**
- 7 **Dotación de 10 equipos de computación de escritorio de última generación para el montaje del laboratorio de computación del Centro de Educación Alternativa, para aportar a la formación de personas adultas que no han tenido la posibilidad de capacitarse académicamente bajo el sistema regular.**

OBJETIVO

- Promover la generación de empleo e ingresos familiares y aportar a fortalecer capacidades con innovación para aportar a la seguridad alimentaria y diversificar la economía local.

Desarrollo Productivo

Principales acciones llevadas adelante:

Horticultura

Fortalecimiento de las familias horticultoras del proyecto Itacamba, en nuevas técnicas de producción para la optimización del agua y fortaleciendo técnicamente la producción hidropónica. Dotación de un generador de energía para el bombeo de agua y riego de cultivos de productores de la comunidad 15 de mayo.



Apicultura

Fortalecimiento de capacidades productivas e involucramiento de más familias al proyecto de apicultura.



Piscicultura

Desarrollo de la actividad productiva en alianza con la Alcaldía de El Carmen y una comunidad Campesina.



Desarrollo de Emprendimientos

Principales acciones llevadas adelante:

- 1 Montaje de taller y capacitación de mujeres en costura industrial para la confección de ropa de trabajo y otros.
- 2 Aporte de cemento para la construcción del centro de extracción de aceite de totaí.
- 3 Apoyo a artesanas tejedoras para la producción de adornos navideños artesanales.



Voluntariado corporativo “Manos a la Obra”

Bajo el Programa de voluntariado “Manos a la Obra”, 79 colaboradores de Itacamba identificaron los proyectos a ejecutar tanto en la ciudad de Santa Cruz como en La provincia German Busch, donde aportaron su tiempo libre y capacidades.

- 1 Arborización de 3 Unidades Educativas, un parque infantil en Yacuses y una guardería municipal.
- 2 Construcción solidaria y adecuación de baño y cocina de la casa de Juana Payaré, colaboradora de limpieza en la oficina central de Itacamba.

40% Del personal participó del programa.



DESEMPEÑO

ECONÓMICO

Indicadores GRI: 3-3, 201-1
Tema no material: Distribución entre los grupos de interés del valor económico generado y retenido de la empresa.

La economía boliviana creció en 2,31% para el período enero-septiembre 2023 en comparación con la gestión 2022. Este resultado sitúa el crecimiento a un ritmo inferior al de 2022, pero suficiente para resituar el PIB en el nivel de un contexto de retorno parcial o completo de las actividades económicas como resultado de un control sistemático del COVID-19. Parte de la ralentización del crecimiento se puede atribuir al déficit comercial que se mantuvo en la gestión, sumado a que las exportaciones tuvieron interrupciones temporales debido a bloqueos en pasos fronterizos, repercutiendo en los ingresos de algunos sectores.

Nuestros indicadores económicos se construyen sobre la base de la gestión del triple impacto y la sostenibilidad de las acciones de la empresa puertas adentro y hacia la comunidad de grupos de interés.

Dentro del presupuesto ejecutado durante 2023, nuestros esfuerzos se enfocaron en la generación de productos de alta calidad, el posicionamiento de marca, el desarrollo de proveedores y clientes, la responsabilidad social empresarial y el trabajo de calidad con personas de gran valor humano y profesional.

El abordaje ambiental está dado por los esfuerzos económicos e inversiones para gestionar adecuadamente los residuos, las emisiones, el cuidado de recursos como el agua, la protección de la biodiversidad que nos rodea y el desarrollo comunitario en ejes de emprendimiento sostenible.

Nuestra empresa asistió al cumplimiento de las obligaciones que imponen las legislaciones laborales, previsionales e impositivas, realizando los pagos de impuestos como los aportes para jubilaciones y pensiones. A modo de ejemplo se detallan las siguientes contribuciones estatales: Impuestos prediales y municipales, Impuesto a las Utilidades, siendo el impuesto IT (Impuesto a las Transacciones) el más significativo.

Resultado del ejercicio del período enero a diciembre 2023	Unidad de medida	2021	2022	2023 ¹
Ingresos	Bolivianos	568.039.164	545.259.425	605.198.182
Gastos operacionales	Bolivianos	461.763.585	429.721.417	493.751.619
Gastos del personal	Bolivianos	49.285.474	52.078.467	51.307.139
Inversiones en la comunidad	Bolivianos	767.321	728.221	708.789
Retribución a Proveedores de Capital	Bolivianos	41.296.260	36.597.287	26.892.339
Pago al Estado (impuestos)	Bolivianos	20.836.856	34.189.571	32.312.030
Resultado del período	Bolivianos	(5.910.332)	(8.055.538)	226.265

Durante el transcurso del año 2023 no recibimos asistencia del Gobierno ni multas y/o sanciones por incumplimientos sobre las responsabilidades legales descritas.

Producción	Unidad de medida	2021	2022	2023
Producción de cemento	Miles de t	660	643	679
Producción clinker	Miles de t	616	612	680

¹ Los valores informados corresponden al período 01 de enero al 31 de diciembre del 2023. Las cifras no son auditadas, siendo que el proceso de auditoría se realizará para el período fiscal del 01 de abril 2023 al 31 de marzo de 2024.



Relaciones sostenibles con la cadena de suministro

Nuestra cadena de suministro es una integrante fundamental en las operaciones diarias pero también lo es para la comunidad.

Cada vez que compramos localmente nos integramos a un sistema virtuoso de impulso económico local, que genera crecimiento y prosperidad; también disminuye impactos como el de la logística de distribución, permitiendo aumentar el diálogo y la oportunidad de mejora de los procesos, construyendo relaciones comerciales a largo plazo.

Los proveedores se dividen en:

- Por su ubicación geográfica:
locales, nacionales y del exterior

Por su prestación:
materiales y servicios

Por su importancia:
críticos y no críticos

- **Todos los proveedores de insumos deben contar con licencias ambientales y todas las autorizaciones pertinentes, cumpliendo con los requisitos legales, padrones y reglamentaciones aplicables a nuestra empresa y otros compromisos suscritos.**

PROVEEDORES	Unidad de medida	2022	2023
Cantidad total de proveedores	Cantidad	N/D	571
- Cantidad de proveedores locales	Cantidad	N/D	475
- Cantidad de proveedores extranjeros	Cantidad	N/D	96
Proveedores críticos	Cantidad	N/D	40
- Proveedores críticos del extranjero	Cantidad	N/D	10
- Proveedores críticos locales	Cantidad	N/D	30
Proveedores clave adheridos al código de ética de la Empresa	Cantidad	32	34
Importe total de compras	\$ bolivianos	\$ 268.847.561,37	\$ 266.445.394,53
- Importe de compras a proveedores locales	\$ bolivianos	\$ 220.392.675,26	\$ 229.819.424,68
- Importe de compras a proveedores extranjeros	\$ bolivianos	\$ 48.454.886,11	\$ 36.625.969,85

ND: Esta información no estaba disponible en años anteriores. En 2023, hemos mejorado el desarrollo de nuestros indicadores como compromiso de transparencia y exhaustividad.

Para la contratación de servicios o provisión de materiales recurrentes, se realizan contratos legales estableciendo cláusulas para prevenir los riesgos posibles en cada operación.

Como buena práctica se fomenta el apoyo comercial a proveedores unipersonales o con personería jurídica de la zona y también la contratación de servicios donde incluya un porcentaje mínimamente de mano de obra local.

Para la gestión 2023, se tenía como objetivo alcanzar un 84% de proveedores locales. Sin embargo, se alcanzó un 86% al cierre de la gestión, incrementando un 5% con respecto al año 2022.

DESAFÍOS FUTUROS

- **Alcanzar mínimamente el 80% de compras locales. La disminución de la meta con respecto al 2023 se debe a que se tiene un CAPEX relevante (insumos agrícolas) con equipamientos de alto valor y especificaciones técnicas adquiridos en el exterior.**

Evaluación a proveedores

Los socios comerciales participan de la construcción del triple impacto positivo que se anhela en la ejecución de las operaciones. Es por este motivo que, periódicamente, transitan una evaluación que incluye criterios ambientales y sociales, que establecen las bases de entendimiento para un trabajo conjunto.

En la evaluación de proveedores, se incluye el punto de responsabilidad laboral y patronal. Dentro de las evaluaciones de proveedores, principalmente de servicios, se incluyen los criterios de prácticas de empleo, formación y educación, salud y seguridad.

Durante la evaluación de proveedores, se verifica si el mismo cumple con los requisitos obligatorios del medio ambiente.

PROVEEDORES	2021	2022	2023
Cantidad proveedores evaluados con criterios ambientales	28	29	12
Cantidad proveedores evaluados con criterios sociales	ND	29	32
Cantidad de proveedores identificados con riesgo de DDHH	ND	0	0
Cantidad de proveedores identificados con riesgo de trabajo infantil, forzoso u obligatorio	ND	0	0
Cantidad de proveedores identificados con riesgo de libertad de asociación	ND	0	0

ND: Esta información no estaba disponible en años anteriores. En 2023, hemos mejorado el desarrollo de nuestros indicadores como compromiso de transparencia y exhaustividad.

Adicionalmente, la empresa cuenta con un Código de Conducta que ha desarrollado mecanismos para establecer pautas y reglas claras que también abarcan las relaciones comerciales con los proveedores, tanto para los proveedores bajo contrato (por provisión de materiales o servicios recurrentes, corto, mediano, largo plazo) como para los que no poseen un contrato marco (proveedores spot).

Cientes

Nuestros clientes son un pilar fundamental para la Empresa, por ello nuestra política de calidad inicia con un eje de trabajo que se denomina “Enfoque al Cliente”. Este enfoque trabaja en una serie de herramientas y recursos que obtengan como resultado una propuesta diferencial para los clientes de ITACAMBA.

Disponemos de indicadores claves de desempeño vinculados a la gestión comercial que nos permiten medir y mejorar el desempeño en relación a la ejecución de nuestra estrategia.

Positivización de clientes

Gestión de pedido

Cartera activa inactiva

Fuerza de ventas

Cobertura de cartera

Gestión de cartera

Punto de ventas, en cuanto a market share, disponibilidad y cobertura

Adoptamos una estructura de Desarrollador Técnico de Mercado (DTM), donde tenemos un experto uso de cemento hormigón y morteros con participación de clientes; también se hacen recomendaciones operativas, cuidado de la operación, EPP y equipamientos.

Como complemento de todo este constante esfuerzo por mejorar cada día en la atención y gestión de un vínculo de largo plazo con quienes eligen nuestros productos, desarrollamos las siguientes estrategias de comunicación con el cliente:

<p>Línea directa de atención al cliente</p> <p>Un call center donde los clientes e interesados en los productos pueden llamar para resolver las consultas que surjan:</p> <p>800 17 88 88</p>	<p>Encuesta de satisfacción</p> <p>La misma se realiza vía telefónica, en forma periódica hacia los clientes con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción con determinados temas: producto, calidad, atención al cliente, sugerencias, dificultades, mejoras, etc.</p>	<p>Atención de reclamos y respuesta garantizada</p> <p>Contamos con un sistema de atención de reclamos con tratamiento enfocado, esto significa que los reclamos que surgen son analizados y revisados internamente con aquellas áreas que correspondan para poder ofrecer una respuesta basada en un análisis pormenorizado. Canal de reclamos: grupocrc@itacamba.com</p>
<p>Portal del Comisionista</p> <p>Un medio donde pueden ingresar y realizar un seguimiento de sus pedidos.</p>	<p>Los medios de contacto son</p> <p>Call center: 800 17 8888, nuestros puntos de venta (publicados y actualizados en la web), y la encuesta de clientes que se realiza por llamada telefónica con el dato que se toma al momento del registro en sistema.</p>	

Además de lo anterior, disponemos de redes sociales en Facebook y LinkedIn, y “solicitud de contacto” en nuestra página web, desde donde los clientes pueden contactarnos.

Trabajamos con vínculos institucionales permanentes en el rubro de la construcción aportando positivamente al desarrollo del sector, contando con alianzas con el Colegio de Ingenieros Civiles, Sociedad de ingenieros de Bolivia, Cámara de la Construcción de Santa Cruz, Cámara Boliviana de la Construcción, Cámara de la Construcción de La Paz, Instituto Boliviano del Cemento y Hormigón, Cámara Boliviana de Desarrolladores Inmobiliarios, Colegio de Arquitectos, Cámara de Industria y Comercio, entre otros.



Experiencia del cliente

Durante 2023, hemos llevado a cabo múltiples acciones para mejorar la experiencia al cliente e incrementar el posicionamiento en el mercado de cemento. A continuación, mencionamos, en forma resumida, los hechos más destacables.



MEJORA AL CLIENTE

- Reforzamos la disponibilidad de la atención con mejoras en nuestra línea 800.
- Reactivamos las consultas en canales digitales de Itacamba.
- Optimizamos las encuestas (voz de los clientes).
- Revisión de política y procedimientos de reclamos y compromisos de plazo de respuesta.
- Revisión de los flujos internos de experiencia del cliente entre todas las áreas: order to cash.

COMISIONISTAS

- Mejoramos el seguimiento a performance de comisionistas, markup de los distribuidores y de ferreterías, comprometidos con la estrategia Itacamba.
- Revisión del programa de comisionistas:
- Renovación de comisionistas en los distintos departamentos conforme al nuevo perfil Itacamba.
- Reforzamos y actualizamos con información clara y respaldada por las diferentes áreas.
- Comunicación y coordinación constante con nuestros comisionistas.

También, en 2023, hemos implementado mejoras en la medición, evaluación y acciones para medir y entender más a nuestros clientes. Evaluamos la atención, productos, distribución (SAT) y recomendación de Itacamba (NPS). En este sentido, en 2023:

- **Implementamos rutina de reuniones con coordinadores para tomar acciones ante algún motivo de insatisfacción o detractor.**
- **Se generó un reporte inmediato ante alguna queja o incidencia encontrada en una encuesta.**
- **Se mejoró la base de clientes, para que contenga información clave para tomar acciones, por clientes, canal, vendedor.**



En los siguientes cuadros, se muestra el resultado de las evaluaciones SAT y NPS. Los mismos se exponen de enero a octubre de 2023. Luego de octubre se decidió realizar un cambio en el ciclo de evaluación y la estructura de las encuestas, motivo por el cual se retomarán las evaluaciones en 2024 y en forma trimestral, para mayor eficiencia de estos procesos.

El promedio de los resultados para el periodo enero-octubre 2023 fue:

SAT 96,2% y NPS 77,0%.

OBJETIVOS 2024

- Crecer y mantener participación de mercado.
- Oportunidades de portafolio.
- Planificación de innovaciones.
- Customer experience y digitalización.

DESAFÍOS DE MEDIANO Y LARGO PLAZO:

- Crecer y mantener participación de mercado.
- Desarrollar a la gente.
- Transformación.
- Sostenibilidad.

Acercamiento y relacionamiento

Durante el periodo hemos reforzado el acercamiento y la relación con el cliente mediante:

PROYECTO HORMIGONERAS PARA GRANDES OBRAS	PROYECTOS CON ENFOQUE AL VIAJE DEL CLIENTE
<p>Acompañamos a empresas hormigoneras, dando soporte y apoyo con DTM (expertos técnicos) durante la ejecución o planificación de obras privadas o institucionales. También hemos realizado mapeo de nuevas obras. Dos segmentos se han trabajado en particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obras institucionales (obras ejecutadas con recursos públicos departamentales y nacionales) • Clientes de visibilidad. Segmentando el mercado retail. 	<p>Se apunta a mejorar la experiencia del cliente en cada punto de interacción, tratando de sobrepasar las expectativas del cliente más allá de la interacción. Dos tipos de proyectos se trabajaron en particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto OTC. Diagnóstico de flujo de pedido End to End, es decir, desde que el cliente solicitó el pedido hasta que fue entregado, cobrado y pagado. Se analizó la eficiencia de procesos y sistemas que hacen más sencilla la interacción de los clientes con la empresa. Este proyecto generó iniciativas de mejora que se trabajaron a finales de 2023 y se continuarán en 2024. • Acciones de nivel de servicio. Mejora en los horarios de atención y opciones de tipo de carga como la estación de transferencias. También se trabajó en la mejora de disponibilidad del producto, con el objetivo de reducir los tiempos de espera del cliente.



Gestión de Reclamos

Dentro del día a día somos responsables de escuchar y recabar cualquier necesidad de nuestros clientes; en este sentido, tenemos un canal de reclamos que es administrado por nuestro Centro de Relacionamiento con el Cliente (CRC).

Buscamos retroalimentar al cliente y damos seguimiento de los tiempos de respuesta y alerta temprana y de la mejora de la disponibilidad de la línea telefónica gratuita e email. Gracias al sistema de medición y seguimiento implementado, mejoramos a 94% los reclamos cerrados en tiempo.

Las incidencias que generan mayor impacto y las acciones que se llevan adelante son las siguientes:

INCIDENTE	ACCIONES
Bolsas rotas Calidad de producto:	Revisión del gramaje de bolsas, stretch film, revisión de filas en los camiones, seguimiento a reclamos, pagos a clientes, resolución y respuesta, control de stock separando los lotes, control y distribución a clientes cercanos.
Calidad del cemento técnico:	Actuación DTM, prestación de servicio de desarrollo de formulaciones y seguimiento de los resultados en conjunto con el cliente, participación de charlas técnicas, soporte a clientes de otros departamentos con mayores frecuencias.
Demora en la distribución:	Revisión de horas de atención de los centros de distribución, estructuras de horarios corporativos, canales de comunicación, control de transporte, coordinación con logística, transparentar los tiempos de entrega en base a la realidad, actualización de incidencias y bloqueos de cara al cliente.
Solicitud de incentivos (Marketing):	Inversiones y revisión de la estrategia de marketing con comisionistas, revisión de la imagen, conciliación con coordinadores y desarrolladores para pronto seguimiento.

En particular, durante 2023, hemos llevado adelante las siguientes acciones vinculadas a gestión de reclamos:

- 1 **Implementamos el Comité de bolsas rotas que permitió el inicio del estudio y negociación para solucionar el problema.**
- 2 **Se retomó el análisis de los casos de notas de crédito ante reclamos repetitivos.**
- 3 **Estamos en un cambio de proceso para mejorar la eficiencia de cara al cliente.**

A continuación, se detalla la cantidad de reclamos que hemos recibido a través del Centro de Relación con Clientes (CRC). Este centro desempeña un papel fundamental en la satisfacción y fidelización de los clientes.

Gestión de reclamos	Unidad de medida	2023
Reclamos ingresados	Cantidad	211
- Producto	Cantidad	162
- Servicio	Cantidad	94
Reclamos resueltos	%	100%
- Cerrado en tiempo	%	94%
- Cerrado fuera de plazo	%	6%





Privacidad de la información

Sumado a la satisfacción de los clientes sobre la atención y calidad de los productos, la organización resguarda la privacidad de los datos sensibles. Las personas que trabajan en la empresa, cuyas funciones involucran el procesamiento de datos reciben capacitaciones sobre el debido uso de tal información, el cuidado en el uso de los sistemas, las sanciones ante la incorrecta gestión y la responsabilidad sobre las alertas a ejecutar en caso de detectar alguna irregularidad.

Durante 2023, nuestra organización no recibió reclamos o sanciones referidas al uso indebido o fugas de datos de los clientes, tampoco a violaciones en la seguridad de estos.

ACERCA DE ESTE REPORTE

El presente Reporte de Sostenibilidad corresponde a:

ITACAMBA CEMENTO S.A.

NIT: 1028695029

Oficina central: Calle Bernardo Cadario, 3060. Edificio Sobode, segundo piso. Santa Cruz – Bolivia Itacamba Cementos S.A. tiene el agrado de presentar su 7º Reporte de Sostenibilidad, el cual se emite en forma anual. De esta manera, la empresa reafirma su compromiso con la rendición de cuentas vinculada a la responsabilidad social y el desempeño económico, social y ambiental de su actividad. Esta iniciativa es el reflejo del involucramiento constante de la empresa con la comunidad y los grupos de interés.

El presente reporte refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023. El período fiscal-contable de la empresa cubre el período del 1ro de abril al 31 de marzo de 2024. La empresa ha elaborado este informe siguiendo los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión "en conformidad".

Estamos comprometidos con el diálogo con nuestros grupos de interés, por ello invitamos a contactarse con nosotros para dejar comentarios, sugerencias y observaciones sobre este reporte a:

Nombre	Cargo	Mail
Edwin Ríos	Gerente de Gente & Gestión	edwin.rios@itacamba.com
Oscar Aced	Gerente de Sostenibilidad	oscar.aced@itacamba.com
Karina Fernández	Encargada de RSE	karina.fernandez@itacamba.com
Marco Zárate	Analista de Comunicación Senior	marco.zarate@itacamba.com
Alejandra Araúz	Analista de Proyectos de Sostenibilidad	maria.arauz@itacamba.com

Listado de temas materiales

Para la elaboración del presente Reporte de Sostenibilidad, se hizo una revisión y actualización de los temas materiales definidos para reportes anteriores. Con este propósito, los temas materiales del reporte 2023 surgieron del siguiente proceso de análisis de contexto e identificación de impactos e importancia:

Temas materiales de año 2022

Aspectos estratégicos de sostenibilidad de la hoja de ruta de ITACAMBA

Benchmarking sectorial con empresas pertenecientes a la industria

Identificación de aspectos propuestos por la norma SASB para la industria de fabricación de cemento

Consideración de publicaciones hechas por instituciones de relevancia en la industria de cemento

Entrevistas al equipo de sostenibilidad de ITACAMBA

Taller de materialidad realizado con gerentes, jefes, coordinadores, y analistas de ITACAMBA



Mapeo de grupos de interés de relevancia

Encuesta de priorización a grupos de interés internos y externos





El taller de materialidad, se realizó en forma presencial en mes de marzo de 2024 y fue moderado por la consultora internacional EKOSOS. De este taller participaron 17 empleados de ITACAMBA, y su comienzo fue inaugurado con las palabras de bienvenida del Gerente General de la empresa. A continuación se detallan los perfiles de todos los participantes del taller de materialidad, de los cuales cinco de un total de nueve son miembros del Comité de Sostenibilidad de la Empresa:

			Total
Gerente (incluye Gerente General)	-	4	4
Jefe/Encargado/Coordinador	1	7	8
Analista	3	2	5
Total	4	13	17

Del proceso anterior, en forma cualitativa, se identificaron 35 temas de impacto de importancia desde la perspectiva de ITACAMBA. Una vez identificados los temas de impacto, se trabajó en su priorización consultado a grupos de interés internos y externos de ITACAMBA utilizando encuesta on-line y presencial. Esta encuesta fue respondida por los empleados que participaron del taller de materialidad. El resto de los grupos de interés que respondió la encuesta fueron seleccionados e identificados por los referentes de diferentes áreas de la empresa, según la relevancia del grupo de interés a partir de los siguientes criterios: dependencia, responsabilidad, influencia, tensión, u otro criterio de prioridad estratégica. En la encuesta a los grupos de interés se les solicitó que seleccionaran y priorizaran, del listado de 35 temas de impacto antes mencionado, los 15 temas de impacto de mayor prioridad los cuales conforman los 15 temas materiales para este reporte.

La encuesta de priorización realizada la respondieron 33 personas pertenecientes a los siguientes grupos de interés: Empleados, Gobierno, Comunidades, Empresas privadas, Prensa, y Entidades gremiales. Para futuros reportes, continuaremos en la profundización y ampliación de la consulta a grupos de interés. Como parte del proceso de mapeo de grupos de interés, hemos identificado otros que también son relevantes para nuestro negocio pero que por cuestiones metodológicas serán involucrados en instancias futuras del proceso de análisis de materialidad.



A continuación se detalla el listado de temas materiales para este reporte 2023, ordenados de mayor a menor prioridad, que surgieron del proceso antes descrito:

	TEMAS MATERIALES	DESCRIPCIÓN
1	Reducir emisiones de CO₂ en las operaciones	Disminuir la liberación de dióxido de carbono durante los procesos productivos para mitigar el cambio climático.
2	Gestión y disposición de residuos	Gestionar adecuadamente los desechos generados durante las operaciones para minimizar su impacto ambiental.
3	Cuidado de la biodiversidad	Proteger y conservar la variedad de especies y ecosistemas en las áreas donde opera la empresa.
4	Vertidos de aguas	Controlar y reducir los efluentes líquidos descargados al medio ambiente para prevenir la contaminación del agua.
5	Reducir consumo de agua	Minimizar la cantidad de agua utilizada en las operaciones para conservar este recurso.
6	Cero Fatalidades	Comprometerse con la no existencia de accidentes mortales en el lugar de trabajo.
7	Restauración de espacios naturales	Recuperar y conservar áreas naturales degradadas para promover la biodiversidad y los servicios ecosistémicos.
8	Emisiones de CO₂ en la logística	Minimizar las emisiones de dióxido de carbono asociadas al transporte de productos y materias primas.

	TEMAS MATERIALES	DESCRIPCIÓN
9	Restauración de canteras	Rehabilitar áreas de extracción de recursos para devolverlas a un estado natural o útil.
10	Reducir emisiones de PM, NOx, SOx	Disminuir la liberación de partículas, óxidos de nitrógeno y óxidos de azufre, contribuyendo a mejorar la calidad del aire.
11	Incrementar el uso de energía eléctrica renovable	Aumentar la utilización de fuentes de energía renovable en las operaciones para reducir la huella de carbono.
12	Desarrollo y crecimiento de habilidades de los empleados	Proporcionar oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para mejorar las competencias y el crecimiento personal de los trabajadores.
13	Satisfacción y bienestar de los empleados	Velar por el bienestar físico, emocional y laboral de los trabajadores para mejorar su calidad de vida y productividad.
14	Mejorar la eficiencia térmica y de consumo energético	Optimizar el uso de energía en los procesos productivos y la climatización de instalaciones para reducir el consumo y las emisiones.
15	Sitios con planes formales con la comunidad	Establecer y ejecutar programas de responsabilidad social corporativa en colaboración con las comunidades locales para generar impactos positivos.



En el siguiente listado se detallan el resto de los temas de impacto identificados por ITACAMBA, los cuales fueron priorizados por los grupos de interés aunque no forman parte de los 15 temas prioritarios para ser considerados como materiales a efectos de este reporte. El listado se encuentra ordenado de mayor a menor prioridad de acuerdo a los resultados de la encuesta realizada.

OTROS TEMAS DE IMPACTO NO CONSIDERADOS MATERIALES PARA ESTE REPORTE

16	Diversidad y género en las posiciones de liderazgo	27	Debida diligencia para garantizar el cumplimiento de normas y leyes
17	Evaluación de impacto en los DDHH en la cadena de valor	28	Desarrollo de infraestructura y servicios de apoyo que tienen beneficios económicos indirectos a los grupos de interés
18	Cambios en el uso de la tierra y su polución	29	Venta de productos con criterios de sostenibilidad
19	Trabajadores apuntados en planes de voluntariado	30	Riesgos y oportunidades en la estrategia de la empresa derivados del cambio climático
20	Contratación de proveedores de comunidades locales	31	Aumentar el uso de materias primas no naturales
21	Salud y seguridad de los clientes a través de los productos y servicios que ofrece	32	Distribución entre los grupos de interés del valor económico generado y retenido de la empresa
22	Reducir el Factor clinker/cemento	33	Integración y supervisión de la sostenibilidad por parte del máximo órgano de decisión
23	Aumentar el uso de hormigón reciclado	34	Prácticas de comportamiento competitivo
24	Reducir el índice de frecuencia - LTI	35	Pérdida de datos y violaciones de la privacidad del cliente
25	Satisfacción del cliente		
26	Conducta empresarial responsable a lo largo de toda la cadena de valor		



VERIFICACIÓN EXTERNA



Registro No CAUB -618

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la verificación de los contenidos GRI 3-1 (Proceso de determinación de los temas materiales) focalizado a entender y determinar los temas materiales y de GRI 3-2 (Lista de Temas Materiales) del Reporte de Sostenibilidad 2023 de Itacamba Cemento S.A elaborado de acuerdo a:

- Requerimientos del Estándar de Global Reporting Initiative (GRI), versión Nueva Estructura 2021 y en conformidad, declarada en el contenido del Índice GRI página 91.

La preparación del Reporte de Sostenibilidad 2023, así como el contenido del mismo es responsabilidad de la Gerencia de Logística y Sostenibilidad y de la Gerencia de Gente y Gestión, quienes definen, adaptan y mantienen los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente conforme a GRI 2-5 (Verificación Externa) y fundamentado en un proceso de verificación con respectivos procedimientos.

Criterios

La verificación se implementa de acuerdo con:

- ISAE 3000 (Standard for assurance over non-financial information) emitida por el Internacional Auditing and Assurance Standard Boards (IAASB), con un alcance de aseguramiento de seguridad limitada.

Procedimientos

- Análisis del proceso GRI 3-1 (Proceso de determinación de los temas materiales) focalizado a entender/ determinar los temas materiales.
- Reuniones (Entrevistas) con recurso humano clave de Itacamba Cemento S.A, para conocer el contexto de la sostenibilidad en base a iniciativas voluntarias, el modelo de negocio, la planificación estratégica integral, las políticas y los principales riesgos asociados a los temas materiales de la lista GRI 3-2.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el Reporte de Sostenibilidad 2023 en función de las consideraciones tenidas en cuenta en el apartado de GRI 3-1 (Proceso de determinación de los temas materiales)
- Comprobación de la participación/involucramiento de grupos de interés, que respalda como Itacamba Cemento S.A ha cumplido los requerimientos GRI 3-1, entendiendo/ determinando sus temas materiales para priorizarlos e integrarlos a la lista de tema materiales GRI 3-2.



Registro No CAUB -618

Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Colegio de Auditores de Bolivia (CAUB) y del Código de Ética emitido por el Consejo de Normas Internacionales para Profesionales de la Contabilidad (IESBA).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 NICC 1 (Normas de Control de Calidad para el proceso/ procedimientos de verificación) y mantiene, un Sistema Global de Control de Calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Conclusiones

Basándonos en los procedimientos implementados y en las evidencias, concluimos en el dictamen que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Reporte de Sostenibilidad 2023 de Itacamba Cemento S.A no haya sido preparado en los aspectos significativos, cumpliendo los requerimientos de los estándares GRI 3-1 (Proceso de determinación de los temas materiales) focalizado a entender y determinar sus temas materiales.

Inclusive y mediante la participación de la alta gerencia en un taller de materialidad, se logró mayor compromiso y ampliación de la lista de temas materiales GRI 3-2 respecto a la gestión 2022.

Complementamos nuestro trabajo con un informe interno, que contiene una revisión detallada y rigurosa de cumplimiento y recomendaciones para la mejora continua.

Tanto el dictamen como el informe, han sido exclusivamente preparados en interés de Itacamba Cemento S.A, de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

ICR Systems & Management SRL

MAT. PROF. CAUB 7251
REG. DPTAL. L.P. 3028

La Paz, 17 de junio 2024



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

DECLARACIÓN DE USO	Itacamba Cemento S.A. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares sectoriales aplicables	No aplica

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicación

CONTENIDOS GENERALES

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA	Requisitos omitidos	Motivo	Explicación
GRI 2: Contenidos generales	La organización y sus prácticas de presentación de informes				
	2-1 Detalles organizacionales	4, 7, 12, 89			
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	89			
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	89			
	2-4 Actualización de la información	89	a i.ii.		
	2-5 Verificación externa	93			
	Actividades y trabajadores				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	7, 12	b i		
	2-7 Empleados	52	b ii, c,d,e	Información no disponible	Actualmente la organización no realiza un desglose detallado con estos temas.
	2-8 Trabajadores que no son empleados	52	a. ii,b,c	Información confidencial	Políticas de confidencialidad de información de la empresa.
	Gobernanza				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	20	b,c i-iv	No procede	La empresa está analizando las iniciativas para implementar aspectos de sostenibilidad en la Gobernanza.
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	20			
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	20			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	20	b.i,ii,c	No procede	No contamos con un procedimiento específico para estos temas. La empresa analizará su implementación en un mediano plazo.
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	20	a.i,ii,b	No procede	No contamos con un procedimiento específico para estos temas. La empresa analizará su implementación en un mediano plazo.
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	3	a, b		En Itacamba, la revisión y aprobación del Reporte de Sostenibilidad corresponde al Gerente General.
	2-15 Conflictos de interés	30	b	No procede	No se aplica este criterio en la gestión de los conflictos de interés.
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas		a,b	No procede	No contamos con un procedimiento específico para estos temas. La empresa analizará su implementación en un mediano plazo.
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		a.	No procede	No contamos con un procedimiento específico para estos temas. La empresa analizará su implementación en un mediano plazo.
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		a,b,c		La empresa está analizando las iniciativas para implementar aspectos de sostenibilidad en la Gobernanza.
2-19 Políticas de remuneración			Información confidencial	Políticas de confidencialidad de información de la empresa.	
2-20 Proceso para determinar la remuneración			Información confidencial	Políticas de confidencialidad de información de la empresa.	
2-21 Ratio de compensación anual	21				



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicación
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 2: Contenidos generales	Estrategia, políticas y prácticas				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3, 15			
	2-23 Compromisos y políticas	15, 23, 30			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	23, 30			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	23	a,b,c,d,e		
	2-26 - Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	30, 68			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	23			
	2-28 Afiliación a asociaciones	14			
	Participación de los grupos de interés				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	32			
2-30 Convenios de negociación colectiva	52				
TEMAS MATERIALES					
GRI 3: Temas materiales	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	89 - 90			
	3-2 Lista de temas materiales	89			
Incrementar el uso de energía eléctrica renovable; Mejorar la eficiencia térmica y de consumo energético (1)					
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	36, 37, 44, 45	c, e iv, f.	No disponible	La empresa se encuentra en análisis para integrar las mejores metodologías para la documentación e informe de estas prácticas.
GRI 302 Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	44	b,d,f,g	No procede	b. No tenemos consumo de combustibles de fuentes renovables. Tenemos proyectos para incluir el uso de este tipo de energías en nuestra Hoja de Ruta. d. Itacamba no realiza venta de estos recursos. f. En proceso de estandarización y documentación de los métodos utilizados. g. En proceso de estandarización y documentación de los métodos utilizados.
Vertidos de aguas; Reducir consumo de agua (1)					
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	36, 37, 39, 40	c, e iv, f.	No disponible	La empresa se encuentra en análisis para integrar las mejores metodologías para la documentación e informe de estas prácticas.
GRI 303 Agua y efluentes	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	39			
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	39			
	303-3 Extracción de agua	39			
	303-4 Vertidos de agua	39			
	303-5 Consumos de agua	39			
Cuidado de la biodiversidad; Restauración de espacios naturales; Restauración de canteras (1)					
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	36, 37, 41	c, e iv, f.	No disponible	La empresa se encuentra en análisis para integrar las mejores metodologías para la documentación e informe de estas prácticas.
GRI 304 Biodiversidad (2016)	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de las áreas protegidas	41			



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicación
TEMAS MATERIALES					
GRI 304 Biodiversidad (2016)	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	41			
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	41			
Reducir emisiones de CO₂ en las operaciones; Emisiones de CO₂ en la logística (1)					
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	36, 44, 46	c, e iv, f.	No disponible	La empresa se encuentra en análisis para integrar las mejores metodologías para la documentación e informe de estas prácticas.
GRI 305 Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	46			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	46			
Reducir emisiones de PM, Nox, Sox (1)					
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	36, 43	c, e iv, f.	No disponible	La empresa se encuentra en análisis para integrar las mejores metodologías para la documentación e informe de estas prácticas.
GRI 305 Emisiones	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	43			
Gestión y disposición de residuos (1)					
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	36, 47, 48	c, e iv, f.	No disponible	La empresa se encuentra en análisis para integrar las mejores metodologías para la documentación e informe de estas prácticas.
GRI 306 Residuos	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con residuos	48			
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	48			
	306-3 Residuos generados	48			
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	48			
	306-5 Residuos destinados a eliminación	48			
Desarrollo y crecimiento de habilidades de los empleados; Satisfacción y bienestar de los empleados					
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	55	c, e iv, f.	No disponible	La empresa se encuentra en análisis para integrar las mejores metodologías para la documentación e informe de estas prácticas.
GRI 401 Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	55			
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	55			
	401-3 Permiso parental	55			
GRI 404 Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	55			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de del desempeño y desarrollo profesional	55			
Cero Fatalidades					
GRI 3: Temas materiales	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	60 a 67	c, e iv, f.	No disponible	La empresa se encuentra en análisis para integrar las mejores metodologías para la documentación e informe de estas prácticas.
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	60 a 67, en particular 65 a 67			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	62 a 64			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	60 a 67, en particular 60 y 61			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	60 a 67, en particular 62 y 66			
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	62 a 65			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	60 a 67			



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN		
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicación
TEMAS MATERIALES					
Cero Fatalidades					
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	60 a 67			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	60, 61, 65 a 67			
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	62 a 65			
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	60			
Sitios con planes formales con la comunidad					
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	68	c, e iv, f.	No disponible	La empresa se encuentra en análisis para integrar las mejores metodologías para la documentación e informe de estas prácticas.
GRI 413 Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	68	a iii, v	No disponible	La empresa se encuentra en análisis para integrar las mejores metodologías para la documentación e informe de estas prácticas.
OTROS TEMAS MATERIALES					
Conducta empresarial responsable a lo largo de toda la cadena de valor					
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	82	c, e iv, f.	No disponible	La empresa se encuentra en análisis para integrar las mejores metodologías para la documentación e informe de estas prácticas.
GRI 204 Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	82			
Distribución entre los grupos de interés del valor económico generado y retenido de la empresa					
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	81	c, e iv, f.	No disponible	La empresa se encuentra en análisis para integrar las mejores metodologías para la documentación e informe de estas prácticas.
GRI 201 Desempeño económico	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	81			
Satisfacción del cliente; Conducta empresarial responsable a lo largo de toda la cadena de valor; Pérdida de datos y violaciones de la privacidad del cliente					
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	84	c, e iv, f.	No disponible	La empresa se encuentra en análisis para integrar las mejores metodologías para la documentación e informe de estas prácticas.
GRI 418 Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	84			
Indicadores propios	Gestión de reclamos	84			
	Experiencia del cliente	84			
Diversidad y género en las posiciones de liderazgo					
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de los temas materiales	52, 55	c, e iv, f.	No disponible	La empresa se encuentra en análisis para integrar las mejores metodologías para la documentación e informe de estas prácticas.
GRI 2 Contenidos generales	2-7 Empleados	52			
	2-8 Trabajadores que no son empleados	52			
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	52			

(1) Por el momento, las mediciones de los indicadores vinculados a medio ambiente sólo corresponden a la Planta Yacuses. En este sentido, no se incluyen las mediciones de ninguna AOP de Molienda (actualmente paralizada), oficinas de Santa Cruz de la Sierra, ni canteras de nuestros proveedores mineros. La inclusión de estas mediciones representa un desafío futuro para Itacamba.



La elaboración del presente Reporte de Sostenibilidad fue liderada por el equipo de sostenibilidad de ITACAMBA conformado por:

María Alejandra Araúz Zambrana	Analista de Proyectos de Sostenibilidad
Karina Liliana Fernandez Montaña	Encargada de RSE
Jorge Marco Zarate Callau	Analista de Comunicación Senior

El reporte fue elaborado con la asistencia externa y apoyo de:

CONTENIDO TÉCNICO Y ASISTENCIA: **EKOSOS – Consultoría en Gestión Sostenible**

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN: **Paragraph Ediciones y Publicidad SRL**

El reporte fue verificado según alcance de dictamen GRI 2-5

por **ICR Systems & Management SRL – Firma Auditoria y Contadora Pública.**





CONTACTO

Oficina Central
Calle Bernardo Cadario #3060
Edificio Sobode, segundo piso
Teléfonos: (+591) 773-00084
www.itacamba.com

