



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2020

Empresa
(GRI 102-1) (GRI 102-5)
LIMA EXPRESA S.A.C.

Ubicación de la sede
(GRI 102-3)
Av. El Derby 250, Piso 17 – 18, Surco

Te invitamos a enviar tus comentarios, opiniones y consultas a:
(GRI 102-53)
luis.zapata@limaexpresa.pe

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



CONTENIDO



Mensaje del
Gerente General
Pag. 05



Nuestro desempeño
en cifras
Pag. 08



**Nuestra
compañía**
Pag. 09



**Operación al
servicio del
cliente**
Pag. 34



**Trabajamos con
altos estándares**
Pag. 43





CONTENIDO

04

Contamos con el
mejor talento

Pag. 57



05

Nuestra prioridad
ambiental

Pag. 67



06

Construimos
desarrollo

Pag. 78



Índice GRI 2020

Pag. 88

MENSAJE A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

(GRI 102-14)

Con mucho entusiasmo presentamos nuestro segundo Reporte de Sostenibilidad, el cual hemos elaborado bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI). Con los resultados presentados en este documento reflejamos nuestro compromiso de informar con claridad y transparencia nuestro desempeño económico, social y ambiental a todos nuestros grupos de interés.

En febrero del 2020, anunciamos nuestro cambio de marca: LIMA EXPRESA, una nueva marca que muestra con orgullo su impacto positivo y el respaldo de VINCI Highways. Con este cambio, afianzamos nuestra presencia en el país e iniciamos un proceso de transformación integral de la marca corporativa que se enmarca dentro de una estrategia global del Grupo VINCI.

El inicio de la pandemia del COVID-19, nos planteó grandes retos. Tuvimos que adaptarnos rápidamente a las nuevas condiciones, implementando medidas para asegurar la salud de nuestros colaboradores y clientes.

Además, tuvimos que tomar importantes decisiones para garantizar la continuidad de los servicios en condiciones de inestabilidad para el país

y el mundo, donde nuestra capacidad de resiliencia y adaptación nos permitieron dar una rápida respuesta y mantener nuestros estándares. Agradezco a cada una de las personas que trabajan en y para LIMA EXPRESA por su enorme compromiso, sin ustedes no hubiera sido posible sobreponernos a esta nueva normalidad.

En el aspecto económico, todos los sectores e industrias nos vimos impactados con los efectos de la pandemia y LIMA EXPRESA no fue la excepción. Sin embargo, acciones solidarias como la de aceptar de manera voluntaria la reducción de sueldos para mantener a todo nuestro personal sin adoptar la suspensión perfecta de labores, nos permitió seguir operando de la mano de nuestros colaboradores.

Otra de las acciones solidarias realizadas fue la exoneración de pago de peaje a personal de primera línea ante la pandemia como doctores, enfermeras, policías, entre otros. Esta contribución alcanzó 11 millones de soles.

A pesar del contexto, mantuvimos nuestras ambiciosas metas de sostenibilidad con el fin de generar valor y aportar al logro de los objetivos mundiales del desarrollo sostenible, como lo es el Acuerdo de París frente al Cambio Climático. En LIMA EXPRESA y el Grupo VINCI, reafirmamos nuestra visión sostenible, priorizando tres ejes de acción: la eficiencia energética, la preservación de entornos naturales y la gestión de residuos bajo un enfoque de economía circular. Al 2030 queremos cumplir nuestras metas de reducir en 50% nuestras emisiones de CO₂ y nuestro consumo de agua por unidad de tráfico (respecto al 2019) y lograr 0 residuos en rellenos sanitarios.



En el 2020, reducimos nuestras emisiones de CO₂ en 25%, gracias a la implementación de diferentes iniciativas como la adquisición de autos eléctricos y la optimización de iluminación de salidas de emergencia del Gran Túnel LIMA EXPRESA. Asimismo, reducimos nuestro consumo de agua propia y de proveedores en un 31% a partir de iniciativas como el cambio de vegetación de nuestras áreas verdes en la concesión, introduciendo una especie que consume menor cantidad de agua; y la colocación de reductores de agua en todas nuestras instalaciones. Además, dimos continuidad al programa de reciclaje, en alianza con Aldeas Infantiles y Entel, reciclando más de 2 mil 790 kilos de residuos, entre plástico, papel, cartón y RAEE.

Durante el 2020, continuamos operando y gestionando la Planta de Tratamiento de Residuos Orgánicos, junto a la Municipalidad del Rímac y el Mercado de Flores Santa Rosa. A partir de la cual, se ha logrado resolver un problema de contaminación ambiental por la acumulación de residuos en la Vía de Evitamiento, y producir abono para el mantenimiento de las áreas verdes del distrito y su venta en el mercado. A pesar de la pandemia, durante el 2020, producimos 13 toneladas de abono. En el 2021, tenemos previsto renovar el convenio con nuestros aliados y lograr mejores resultados.

En cuanto a la gestión social, logramos una inversión de más de 960 mil soles en programas de desarrollo, y en infraestructura que benefició a nuestros clientes y vecinos. Implementamos el programa Pon Tu Barrio en Ruta que financió



proyectos de seguridad vial en favor de los vecinos de Santa Anita, Cercado de Lima y Rímac. Asimismo, continuamos con el Programa Rugby para Todos, en alianza con la Federación Peruana de Rugby que en su año 6 se consolida como un mecanismo de transformación social para niños, niñas y jóvenes a nivel nacional. Gracias a la academia virtual pudimos ampliar nuestro alcance, contando con 193 beneficiarios inscritos y llegando a 27 458 personas.

En línea con los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno Corporativo), reforzamos nuestro Sistema de Cumplimiento que se ajusta a un marco normativo nacional e internacional y que pretendemos sea auditado con el objetivo de certificarlo. Por otro lado, en 2021 buscamos consolidar nuestra cultura organizacional con apertura a la diversidad y enfoque a los valores de la empresa, en línea con el compromiso del Manifiesto VINCI que busca feminizar nuestros órganos de dirección.

Por segundo año consecutivo apostamos por eventos como Girls in Tech & Science que tiene por objetivo atraer talento femenino hacia carreras STEM, generando espacios de inspiración para niñas, adolescentes y jóvenes mujeres que encuentren referentes a nivel nacional e internacional en dichas áreas del conocimiento.

En el 2020, a través de un proceso participativo interno, se construyó el Plan Empresarial con horizonte 2021 al 2023, el cual establece como ejes estratégicos: Talento, Clientes, Operación e Infraestructura, Medio Ambiente, Reputación

y Finanzas. Cada uno de los cuales cuenta con objetivos estratégicos, resultados claves, metas e iniciativas que son monitoreados mensualmente para asegurar el cumplimiento de la nueva misión y visión de LIMA EXPRESA. Asimismo, en estricto cumplimiento de las medidas de bioseguridad generamos espacios de encuentro e información para nuestros grupos de interés, siendo las plataformas virtuales, llamadas y visitas a campo los medios que utilizamos con mayor frecuencia, adaptándonos a las necesidades que nos planteaban los vecinos, clientes, colaboradores e instituciones.

Además, vale la pena destacar que, durante el 2020, recibimos el reconocimiento como finalista en los XI Premios Corresponsables, en la categoría grandes empresas por nuestra iniciativa Manual de Educación Vital.

Finalmente, en setiembre del 2020, se creó MOVEMOS, Asociación VINCI Highways por la Movilidad Sostenible. MOVEMOS nació con la visión de ser el principal promotor y articulador de la movilidad sostenible en el Perú, inspirando a los ciudadanos hacia una verdadera transformación de las ciudades e incidiendo en políticas públicas de movilidad a favor de estas. Para ello, asumimos el compromiso de construir alianzas con socios globales y nacionales, con quienes desarrollamos iniciativas y proyectos, priorizando tres ejes de acción: transporte sostenible, educación vial y crecimiento verde. De esta manera, MOVEMOS busca un cambio real a favor de la movilidad inclusiva, sostenible y segura.

Para concluir, agradecemos a todos nuestros grupos de interés y reafirmamos nuestro compromiso con el país de ofrecer vías que ayuden a nuestros clientes a llegar a sus destinos y trabajar por una movilidad positiva que contribuya a mejorar la vida de todos los peruanos.

Laurent Cavois
CEO VINCI Highways Perú



LIMA EXPRESA EN CIFRAS: NUESTROS RESULTADOS 2020

(GRI 102-7)

Datos generales



**S/ 288
millones**

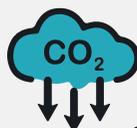
Ingresos



594

Colaboradores

Desempeño ambiental



25%

Reducción de
emisiones de CO₂



7.027 tn

Residuos
recolectados



31%

Reducción de consumo
de agua (propia y de
proveedores)

Relacionados al servicio



73%

Satisfacción del
cliente con relación a
nuestros servicios*



9,797

Nº atenciones
viales



31%

Reducción de
índice
accidentalidad

* Nuestros servicios: Peaje, call center, operación vial y mantenimiento vial.



01

**NUESTRA
COMPAÑIA**

1.1. SOMOS UNA EMPRESA DE VINCI HIGHWAYS (GRI 102-4)



LIMA EXPRESA forma parte del grupo VINCI Highways, empresa líder mundial de servicios de transporte por carretera y concesiones, operando en 16 países alrededor del mundo (en el 2021, se incluyó Kenya y República Checa).

Trabajando con socios locales, VINCI Highways diseña, financia, construye y opera casi 4 000 km de carreteras con los más altos estándares internacionales de seguridad y calidad, ayudando a mejorar nuestra vida diaria y nuestra movilidad.

1.2. SOMOS LIMA EXPRESA

(GRI 102-2) (GRI 102-16)

Somos LIMA EXPRESA, una concesión vial que aporta cambios en Lima Metropolitana desde 2009 para el bienestar de todos los limeños. Desde 2016 formamos parte de VINCI Highways, líder mundial en concesiones viales, y nuestro propósito es construir y operar infraestructuras que mejoren la calidad de vida y la movilidad de las personas.

Estamos comprometidos con el desarrollo vial del Perú. En virtud de un contrato de concesión firmado con la Municipalidad Metropolitana de Lima, tenemos a cargo la gestión y mantenimiento de la Vía Evitamiento (16 km) y la vía expresa Línea Amarilla (9 km).

Nos enfocamos en nuestros clientes. Trabajamos para asegurar la fluidez de nuestras vías y velar porque su desplazamiento sea seguro. A través de nuestra gestión, buscamos una movilidad positiva para todos. Con una visión sostenible, de ética, compromiso y excelencia operacional; ahorramos tiempo, brindamos seguridad y tranquilidad a todos los clientes que transiten por nuestras vías.



MISIÓN

Seguridad, fluidez y calidad de vida a través de una gestión eficiente de la vía.



VISIÓN

Hacer de Lima una ciudad conectada y sostenible.

VALORES

SOSTENIBILIDAD

EXCELENCIA



COMPROMISO



ÉTICA



1.3. NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

(GRI 102-2) (GRI 102-6)

LIMA EXPRESA brinda una solución de movilidad al operar una vía rápida que proporciona mayor seguridad, comodidad y conveniencia para conductores y pasajeros.

Ofrecemos una reducción en el tiempo y calidad de viaje a diferentes puntos dentro de la ciudad, lo que alienta a más clientes a viajar por nuestras vías por negocios y comercio. Asimismo, un buen sistema de autopistas influye positivamente en el crecimiento económico de un país, en la reducción del número de accidentes producto del tráfico, mayor cuidado al medio ambiente, entre otros beneficios.

Nuestra obligación contractual es asegurar la operatividad de nuestra infraestructura de transporte, su conservación, la continuidad en la prestación de servicios y la atención de emergencias viales, de ser el caso. Asimismo, el contrato de concesión incluye el recojo de residuos y desmonte, limpieza de pistas, paraderos y puentes peatonales, entre otros, garantizando así la transitabilidad y la seguridad de nuestros clientes en la Vía de Evitamiento y la vía expresa Línea Amarilla, realizando además el cobro de los peajes.



Nuestras vías

Tenemos a cargo la gestión y mantenimiento de dos vías alternas en la ciudad de Lima: la Vía de Evitamiento y la vía expresa Línea Amarilla. Esta concesión público-privada fue otorgada por la Municipalidad de Lima en el año 2009 y atraviesa 11 distritos de la capital, contribuyendo a una movilidad más eficiente y a la revalorización de la ciudad.

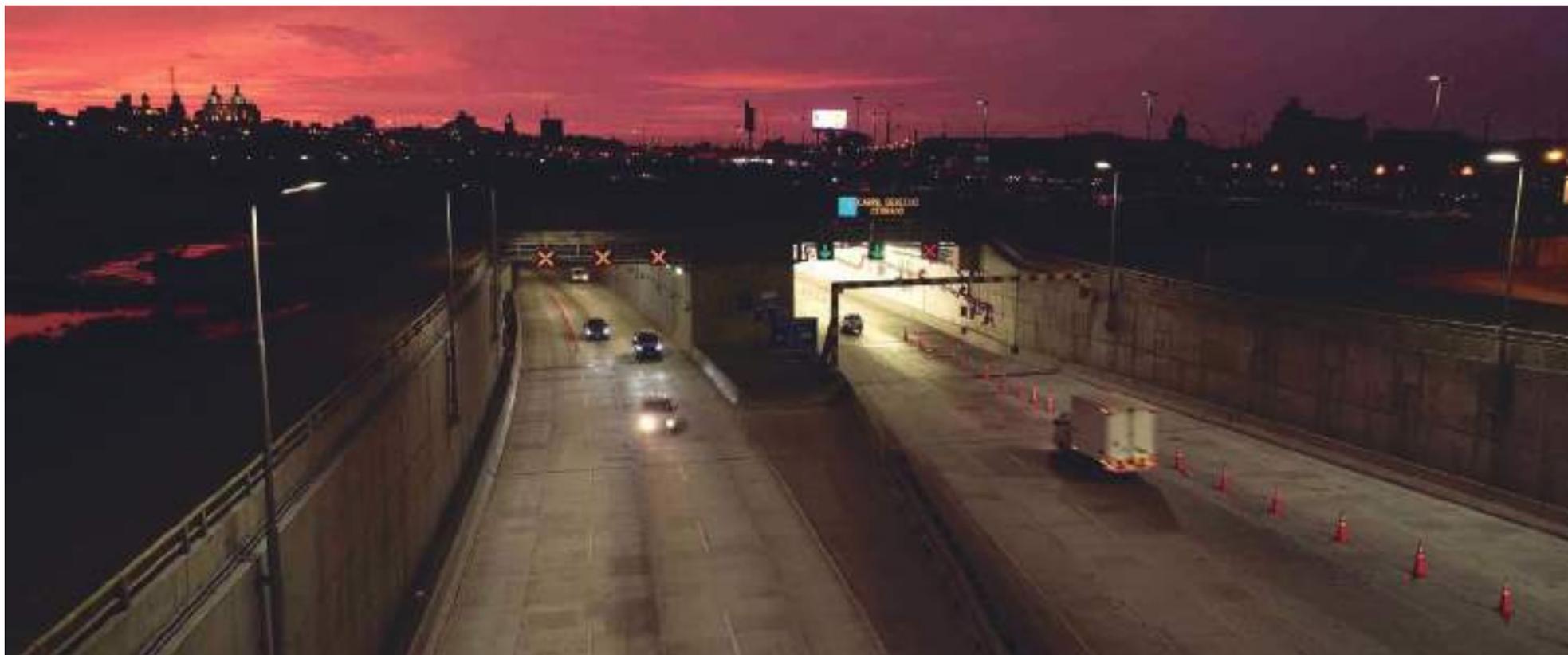
Vía de Evitamiento

Inicia en el intercambio vial desde el Trébol de Javier Prado y termina en el Óvalo Habich, cuenta con una longitud de 16 km.

Vía expresa Línea Amarilla

Inicia al este del Puente Huáscar y termina al oeste de la Av. Morales Duárez, en el límite de Cercado de Lima con el Callao. Con esta vía se creó un nuevo eje este – oeste en la ciudad de Lima, permitiendo el tránsito de manera más directa desde Ate al Callao, con dirección al puerto y al aeropuerto. Dentro de su recorrido incluye el túnel inteligente más largo del Perú, con una extensión aproximada de 2 km que pasa por debajo del río Rímac. La vía expresa Línea Amarilla cuenta con una longitud aproximada de 9 km.

EL GRAN TÚNEL LIMA EXPRESA



Es una obra emblemática de esta vía expresa y se ha construido de manera subterránea para respetar el carácter de Patrimonio de la Humanidad que tiene el Centro Histórico de Lima. En promedio, tiene 27 metros de ancho y 6 metros de alto. Y cuenta con 6 carriles, 3 en cada sentido, y salidas peatonales y vehiculares de emergencia.

Sistemas especiales

- Sistema de monitoreo de tráfico en tiempo real
- Sistema de ventilación
- Sistema de protección térmica
- Subestación y suministro eléctrico
- Sistema de iluminación

Nuestros servicios

(GRI 102-6)

En LIMAEXPRESA, queremos contribuir a reducir la congestión y tráfico de Lima, brindando fluidez y seguridad a las personas que habitan y se desplazan en la ciudad más grande del país, a través de nuestras vías concesionadas. Estas vías de comunicación terrestres ofrecen un menor tiempo de circulación y una mejor calidad de pavimento, permitiendo una mejor experiencia en comparación de otras vías.

Para garantizar nuestros servicios, hacemos uso de un pago mediante los peajes, los cuales permiten la operación de las vías y el mantenimiento de unidades y equipos que propicien la seguridad y fluidez necesaria para nuestros clientes.

Fluidez

Apuntamos a brindar una experiencia satisfactoria a los clientes de nuestras vías en términos de ahorro de tiempo y seguridad. Como vía alterna que une los distritos del sur con el norte, ahorramos tiempo en comparación con las rutas tradicionales.

Seguridad

Nuestra prioridad es que nuestros clientes lleguen tranquilos y sin complicaciones a su destino. Nuestras vías cuentan con mejores pistas, iluminación, buena señalización y mayor seguridad vial con equipos de atención que incluyen grúas y ambulancias.

Sistema PEX

PEX es un medio de Pago Electrónico Vehicular que permite realizar pagos de peajes de forma automática, ofreciendo a los clientes un sistema seguro, moderno y exclusivo.

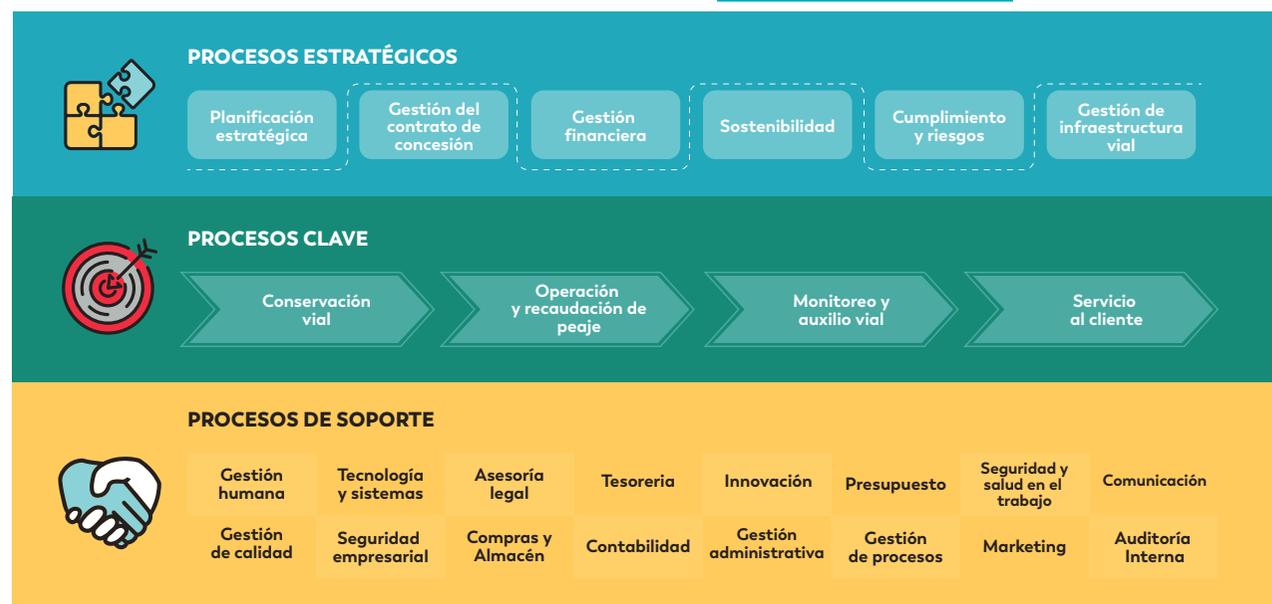
Esta tecnología permite a los clientes pasar por las estaciones de peaje sin parar, reduciendo el tiempo de espera para realizar el pago convencional. No hay necesidad de contar con dinero en efectivo, ya que por medio de nuestra tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID), detectamos el dispositivo y debitamos el monto de la transacción automáticamente.

Nuestra Cadena de Valor

(GRI 102-9)

Como un referente de infraestructura vial urbana, LIMA EXPRESA fomenta la innovación de sus procesos y servicios, que contribuyan en una mejora continua de su desempeño social, económico y ambiental.

CADENA DE VALOR - LIMA EXPRESA





Martín Vargas

Cliente

DNI: 72280893

“Yo me transporto diariamente de Chosica a Lima y lo utilizo con mucha frecuencia. En las horas puntas, no hay inconvenientes al pasar por el peaje; así mismo, espero que todos se animen a utilizarla y que con el tiempo se implementen más sistemas así para poder ahorrar tiempo”.

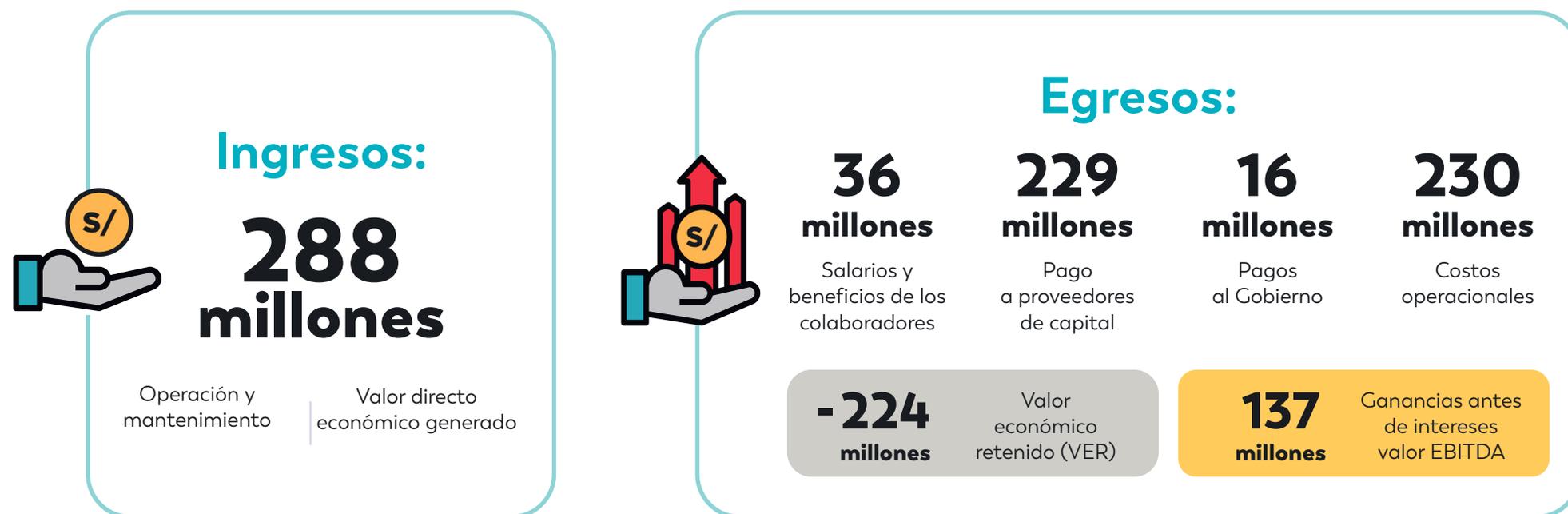
DESEMPEÑO ECONÓMICO (GRI 201-1) (GRI 102-7)

Nuestra gestión económica tiene como objetivo optimizar la rentabilidad del proyecto, enfocándonos en la mitigación de los impactos de la economía del país en nuestras operaciones. Por ello, se realizan evaluaciones periódicas, tanto trimestralmente como anualmente para tomar acciones rápidamente ante cualquier coyuntura.

A fin de mejorar la rentabilidad de nuestro negocio, realizamos diversos procesos de mejora como: la remodelación de plazas de peaje, ampliación de paraderos, entre otros. Sin embargo, nuestro desempeño económico durante el 2020 estuvo marcado principalmente por los efectos de la COVID-19 y por contingencias legales, lo cual no nos permitió ejecutar nuestros proyectos programados.

Por otro lado, con el objetivo de que la operación siga prestando el servicio con normalidad, se tomaron todas las medidas biosanitarias necesarias para que los clientes y colaboradores no corriesen riesgos, en este sentido tuvimos que reorganizar nuestro presupuesto anual para cubrir los nuevos gastos, producto de la llegada de la COVID-19, y a su vez; buscar reducciones y priorizaciones de otros costos.

Adicionalmente, se postergaron algunos proyectos de inversión con la finalidad de salvaguardar liquidez en la caja ante alguna eventualidad mayor. Un hecho a destacar es que a pesar de la crisis generada por la COVID-19, la compañía logró renegociar un préstamo bancario de corto plazo; esto gracias a la solvencia del proyecto y al respaldo de nuestro sponsor VINCI Concessions. A continuación, nuestras cifras:



A raíz del COVID-19, el gobierno peruano dictaminó cuarentenas y toques de queda obligatorios en la capital, lo que ocasionó una fuerte disminución en el tráfico. Si bien el transporte de mercancías siguió operando con cierta normalidad, el tráfico privado fue el más afectado, especialmente en los meses de abril y mayo.



Sumado a ello, nos vimos provistos de una serie de medidas y leyes que nos perjudicaron a nivel económico. A inicio del 2020, el Poder Judicial cerró una de nuestras plazas, la cual representaba el 2% de nuestros ingresos.



A mediados de enero de 2020, el Poder Judicial dictaminó una ilegal medida anticipada que nos obligaba a reducir nuestra tarifa de 5.70 a 5.20 soles. Posteriormente, durante la pandemia, el Congreso de la República dictaminó una Ley de eliminación de peaje, en la que se ordenaba a las concesionarias de carreteras a dejar de cobrar hasta que terminara el estado de emergencia, sin darnos derecho a compensar.



A nivel macroeconómico, el PBI mostró una caída de -11% en el año, lo cual tiene una fuerte relación con el flujo vehicular. Por el lado de la inflación, a pesar de que el BCRP proyectó una disminución en los precios por la restricción de la economía, la inflación llegó a un 2.15%, es decir dentro de la meta propuesta. Este nivel de inflación es muy similar a los mostrados en los últimos años.



En cuanto al dólar, esta divisa sí mostró un aumento importante de casi 9%. El dólar, junto a la inflación tienen un impacto importante en la actualización de la tarifa y también al momento de pagar las obligaciones con proveedores y acreedores, es por eso que ambas variables son monitoreadas.



CAMBIAMOS PARA MOSTRARTE
**CÓMO REALMENTE
SOMOS**

Encuétranos en: www.limaexpresa.pe

LIMA EXPRESA es el nuevo nombre de la concesionaria a cargo de la Vía de Evitamiento y la vía expreso Línea Amarilla.



#ConéctateFluyeVive

1.4 El cambio de marca tras la llegada de VINCI Highways

(GRI 102-10)

VINCI Highways llegó al Perú hace cuatro años. En ese tiempo, el operador global de concesiones viales se dedicó a cumplir sus compromisos de inversión. Para mostrar nuestra verdadera esencia, celebrar los logros y afianzar nuestra presencia en el país, ahora somos LIMA EXPRESA, una nueva marca que muestra con orgullo nuestro impacto positivo y el respaldo de VINCI Highways.

“Nuestra nueva imagen representa cómo realmente somos. Llegamos al Perú a finales de 2016 para ser parte de la solución ante la brecha de infraestructura, con una visión de largo plazo y un compromiso ético. Tenemos cientos de miles de clientes satisfechos que a diario circulan por dos vías expresas más fluidas y más seguras. Tenemos clientes que han mejorado su calidad de vida y su movilidad con nuestra infraestructura vial”, resaltó Laurent Cavrois.



1 Fomentemos trayectorias profesionales duraderas

2 Diseñemos y construyamos

3 Respetemos los principios éticos

4 Consigamos el “cero accidentes”

5 Obremos por la pluralidad e igualdad de oportunidades

6 Promovamos el crecimiento verde

7 Defendamos la solidaridad ciudadana

8 Compartamos los frutos de nuestros resultados

1.5 COMPROMISOS DEL MANIFIESTO VINCI (GRI 102-16)

Desde el Grupo VINCI consideramos que escuchar y dialogar con nuestros socios públicos y privados es un requisito de nuestra actividad. Por ello, contamos con el “Manifiesto VINCI”, que cubre todos los campos de nuestra responsabilidad corporativa: colaboración con las partes interesadas, ética, responsabilidad social y ambiental, salud y seguridad en el trabajo.

Todos los colaboradores de VINCI son custodios de la credibilidad del Grupo en cuanto a su capacidad de respetar nuestros compromisos adquiridos con todas nuestras partes interesadas.

El Manifiesto VINCI presenta ocho compromisos que guían nuestro modelo de gestión sostenible con visión de largo plazo.

DERECHOS HUMANOS

“Nuestro deber es respetar los derechos humanos donde quiera que estemos”

Al formar parte del grupo VINCI, nuestra actividad laboral se rige bajo sus directrices, lineamientos, guías y manuales. Es así como nuestros principios en materia de derechos humanos se inscriben en línea del Manifiesto VINCI y cuentan con la misma dimensión universal en el seno del Grupo.

Compromisos acordes con nuestra cultura y nuestra forma de actuar



Ningún proyecto económico sin un proyecto social

En VINCI, nuestra visión de desempeño es global. El desempeño de nuestros proyectos va más allá de aspectos técnicos y financieros, también medimos el valor agregado social y ambiental. Esta visión responsable es indisociable de nuestra empresa, del desarrollo urbano y regional, ya que nuestras obras se inscriben a largo plazo y tienen un impacto importante en las sociedades donde estamos presentes.

Esta convicción nutre la ambición colectiva que deseamos compartir con nuestras partes interesadas, tal como lo afirmamos en nuestro eslogan “los verdaderos éxitos son aquellos que se comparten”.

Derechos humanos y valores humanitarios

Nuestro respeto hacia los derechos humanos es parte integral de nuestra cultura humanista. Siempre hemos dado mayor importancia a las personas que a los sistemas. **Estamos convencidos de que nuestro personal es nuestra principal riqueza: son sus cualidades y su compromiso los que permiten que nuestras compañías hagan la diferencia en sus proyectos y obras.** Nos esforzamos por compartir esta visión con todos los colaboradores, socios y contratistas locales que participan en nuestros proyectos y obras.



NUESTRO ENFOQUE

- Apoyar nuestro desarrollo internacional.
- Responder a las expectativas de transparencia de los mercados y de nuestros clientes.
- Debida diligencia: una exigencia cada vez más importante en la sociedad civil y en las instituciones internacionales.
- Proteger nuestra reputación.

NUESTRAS DIRECTRICES (GRI 102-12) (GRI 102-13)

El punto de partida de las normas internacionales

VINCI se compromete a respetar las normas internacionales en materia de derechos humanos establecidas por los organismos internacionales como las Naciones Unidas, la Organización de Cooperación y de Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

El Grupo VINCI tomó la iniciativa de firmar, desde 2003, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, mediante el cual se compromete a respetar internacionalmente los derechos humanos y a asegurar que no será cómplice en violaciones de los mismos.

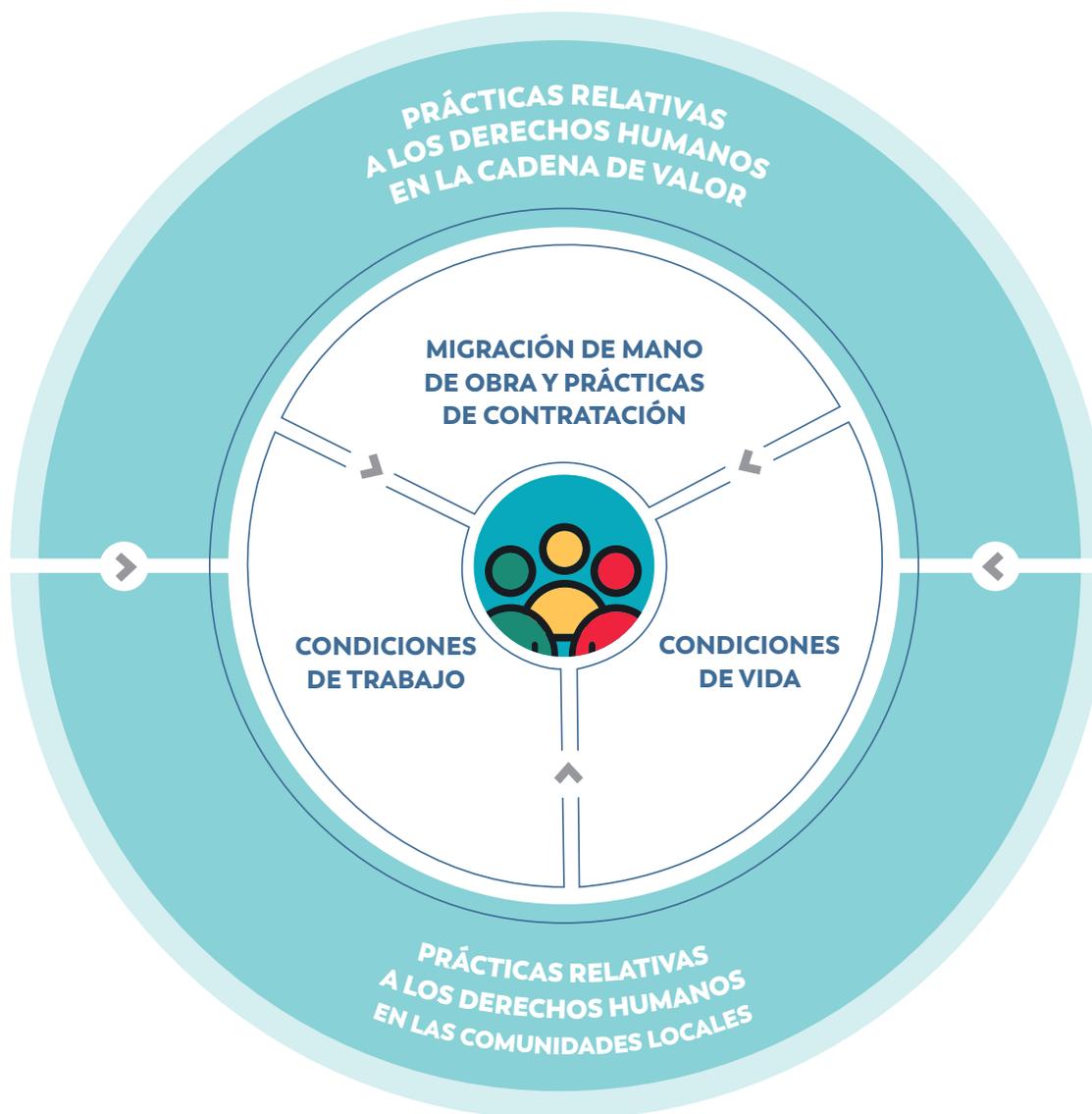
Gestionando en cumplimiento de los derechos humanos

Nuestra reflexión colectiva nos ha permitido identificar cinco áreas en las cuales las actividades de VINCI pueden tener un impacto significativo sobre los derechos humanos.

Estas áreas son para el frente interno:

Migración de mano de obra y prácticas de contratación; condiciones de trabajo y condiciones de vida; y para el frente externo: Prácticas relativas a los derechos humanos en la cadena de valor; y prácticas relativas a los derechos humanos en las comunidades locales.

Áreas donde los derechos humanos pueden tener un impacto significativo





1.6. CRECIENDO CON TRANSPARENCIA (GRI 102-18) (GRI 205-2)

En 2020, actualizamos nuestras políticas para incorporar las dimensiones legal, institucional y cultural; esta última busca generar una mayor cercanía al quehacer diario de las personas que conforman la organización: Política de cumplimiento, Política de donaciones y auspicios, Política de medidas disciplinarias, Política de prevención de corrupción pública y privada y la Política de relacionamiento con funcionarios públicos y privados.

SISTEMA DE CUMPLIMIENTO

En LIMA EXPRESA, hemos identificado y evaluado los riesgos de cumplimiento con miras a garantizar nuestra observancia de las leyes contra la corrupción, el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo, la colusión, el tráfico de influencias, entre otras.

Para el funcionamiento de nuestro Sistema de Cumplimiento, contamos con instancias internas: Comité de Dirección, Oficial de Cumplimiento, Comité de Cumplimiento, Comité de Ética y Controller; quienes, a su vez, se valen de políticas, procesos y lineamientos los cuales son actualizados bajo el enfoque de mejora continua.

Estas políticas están acompañadas de instructivos, procedimientos y planes que ayudan a reforzar y complementar la gestión ética en toda la empresa.

Sin embargo, para que el sistema funcione de manera eficiente se requiere más que un organigrama, políticas, etc.; se requieren personas. Por ello, desde su inducción, nuestros colaboradores se familiarizan con estos instrumentos de manera que ellos mismos velen por el correcto funcionamiento de nuestro buen gobierno corporativo.

Finalmente, todos los meses, el CEO de la compañía recibe un informe sobre el desempeño de nuestro cumplimiento. En 2020 empezamos a preparar una auditoría, la cual culminará en 2021, con miras a certificar nuestro Sistema de Cumplimiento.

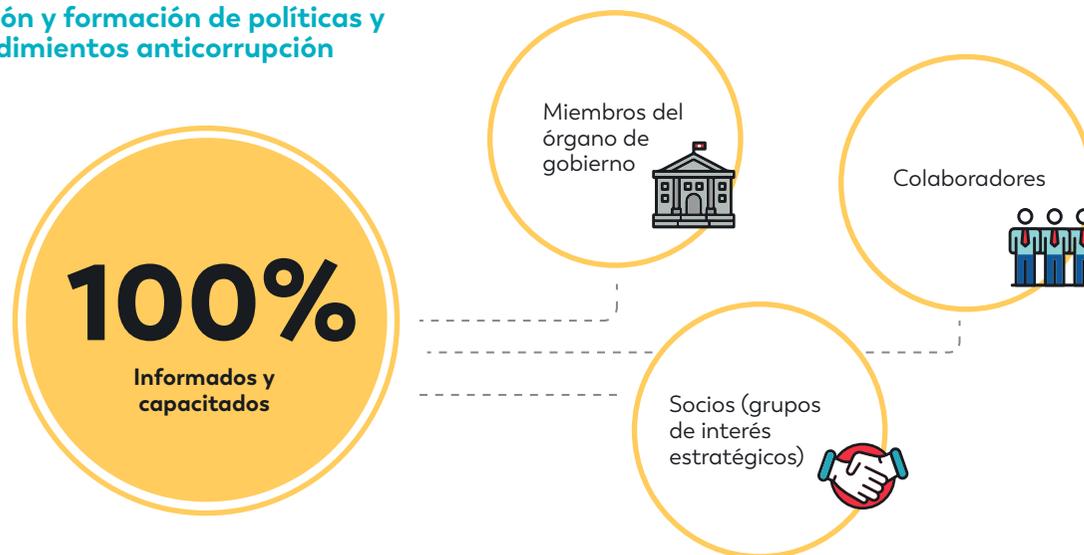
Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Nuestro compromiso con la ética y la lucha contra la corrupción se ve reflejado en nuestras comunicaciones y la difusión de nuestras políticas y procedimientos anticorrupción a todos nuestros grupos de interés. Además, todos los documentos referidos a nuestra ética y a la forma cómo enfrentamos la corrupción están disponibles al público en general mediante nuestro portal: <http://limaexpresa.pe>

Internamente, para reforzar un buen entendimiento de la ética y nuestra posición contra la corrupción entre colaboradores, hemos incluido la dimensión cultural en nuestros lineamientos los cuales son impartidos a través de cursos virtuales. Ahí se exponen situaciones donde las personas podrían abusar de su poder para obtener beneficios ilegítimos. Así, nuestro personal podrá identificar dichas situaciones y resolverlas de antemano.

Desde el inicio de nuestro vínculo, todos los colaboradores y proveedores firman un contrato donde se estipula la obligación de cumplir los códigos y las políticas vigentes de LIMAEXPRESA, así como nuestros lineamientos anticorrupción. Luego, todo personal nuevo, recibe un curso de inducción en donde se hace hincapié en la importancia de mantener un comportamiento ético y respetar las políticas anticorrupción.

Difusión y formación de políticas y procedimientos anticorrupción



Adicionalmente, para reforzar nuestro compromiso con la ética y la lucha contra la corrupción dentro de la organización, anualmente realizamos un evento denominado “Semana de la Ética”, en la cual propiciamos capacitaciones y la revisión de temas vinculados al buen comportamiento.



Comité de Ética 2020 - 2021

CANAL ÉTICO

Con el fin de promover la transparencia y la comunicación de nuestros canales y procedimientos éticos, nuestro Comité de Ética y nuestro programa de cumplimiento establecen un canal de denuncias administrado por una empresa independiente. Esta es una plataforma confidencial, proporcionada por EY, en la cual los colaboradores pueden alertar sobre posibles conductas que transgredan la ética, la normatividad o las regulaciones internas.

Durante el 2020, a través de nuestros canales de denuncias, recibimos un total de 18 casos que fueron analizados por el Comité de Ética de LIMA EXPRESA, según los procedimientos establecidos. El 100% de estos casos fueron resueltos.



Registrar o consultar el estado de una alerta:
<https://www.canaletico-limaexpresa.com/>



Correo electrónico:
alertaslimaexpresa@canaletico-limaexpresa.com



Buzón de voz:
0800-1-8126 (Opción 2)
(01) 219-7115 (Opción 2)



WhatsApp :
(+51) 989 043 514



Línea telefónica:
Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m.
0800-1-8126 / (01) 219-7115



Entrevista personal :
Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m.
Av. Víctor Andrés Belaunde 171, San Isidro,
Lima 27, Lima – Perú



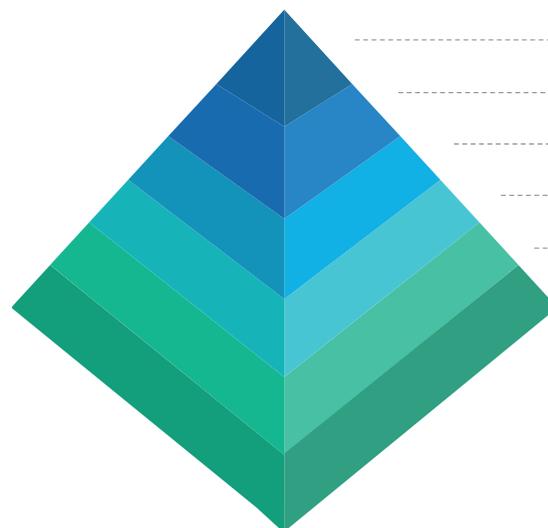
Dirección postal:
Oficinas de EY en:
Av. Víctor Andrés Belaunde 171, San Isidro,
Lima 27, Lima – Perú

GOBIERNO CORPORATIVO (GRI 102-18) (GRI 205-2)

Nuestra organización, dirección y administración está compuesta por las siguientes instancias: Junta General de Accionistas, Directorio, Comité de Dirección y Gerencia General.

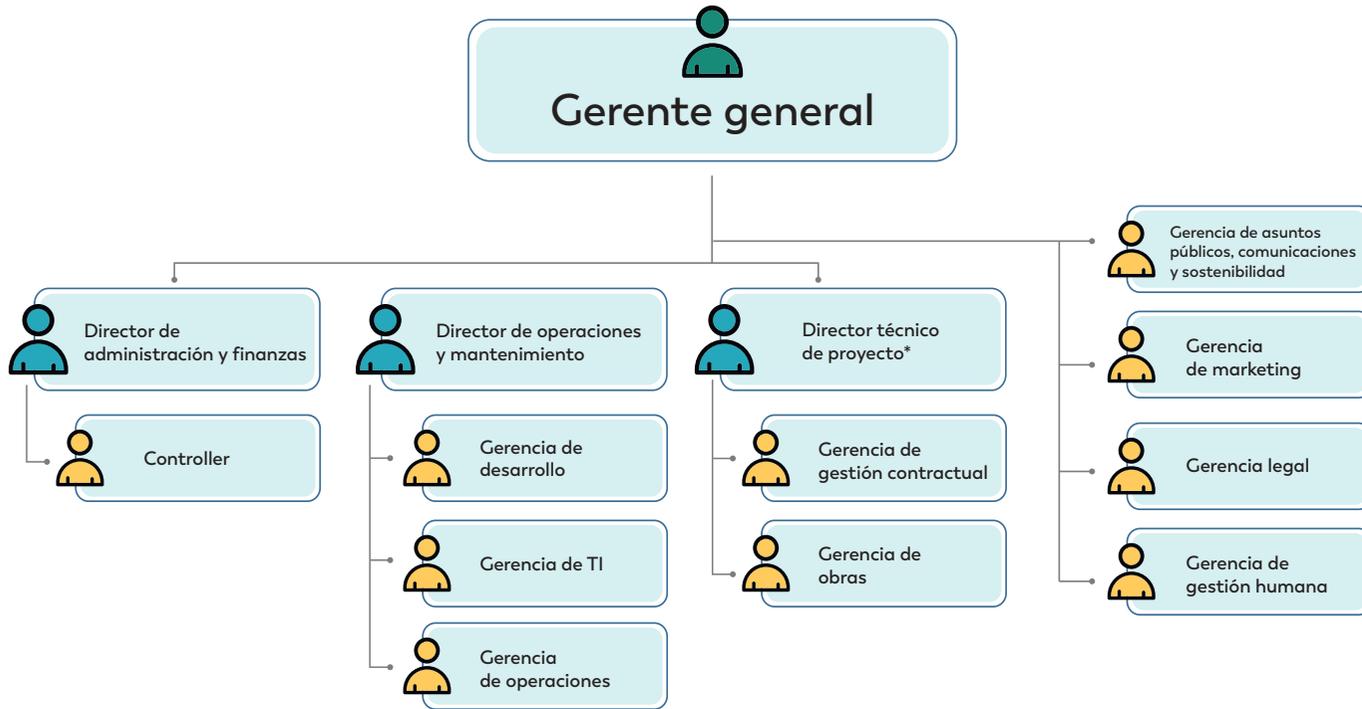
El Directorio de LIMA EXPRESA dicta diferentes lineamientos que buscan impregnar cada operación de la empresa y cada acción de sus integrantes con nuestros principios y cultura.

Principales documentos corporativos



- Política de Auditoría Interna
- Política de Cumplimiento
- Guía VINCI de Derechos Humanos
- Código de Conducta Anticorrupción
- Código de Ética
- Manifiesto VINCI

NUESTRO ORGANIGRAMA



Comité de Dirección

-  Gerente General
-  Director de Finanzas y Administración
-  Director de Operaciones
-  Gerente de Asuntos Públicos, Comunicaciones y Sostenibilidad
-  Gerente de Marketing
-  Gerente Legal
-  Gerente de Gestión Humana

* En febrero de 2021, la Gerencia de gestión contractual fue integrada a la Dirección de administración y finanzas; y Obras fue integrada a la Dirección de operaciones y mantenimiento.

Contamos con los siguientes comités que nos ayudan a gestionar temas importantes al interior de LIMA EXPRESA:



Comité de Ética



Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo



Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual

1.7. IMPULSAMOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE

NUESTRA ESTRATEGIA

Como un referente de infraestructura vial urbana, año tras año hemos consolidado nuestro modelo de gestión sostenible, el cual establece los lineamientos de una gestión responsable del negocio, que se sustenta en el Manifiesto VINCI de nuestra casa matriz. Así mismo, hemos asumido compromisos voluntarios con los Principios del Pacto Global y los Objetivos del Desarrollo Sostenible, con la finalidad de promover una mejora continua de nuestro desempeño social, económico y ambiental, creando soluciones eficientes y sostenibles, en favor de la empresa y la sociedad en general.

Con respecto a nuestro compromiso ambiental, tenemos establecidas metas al 2030 priorizando tres ejes: eficiencia energética, reducción y recuperación de residuos bajo un enfoque de economía circular, y cuidado y ahorro de agua. Asimismo, cumplimos con la normativa ambiental, mitigando nuestros impactos negativos.

Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Pacto Mundial (GRI 102-12) (GRI 102-13)

En el marco de nuestro enfoque de sostenibilidad, desde el 2015, nos encontramos adheridos al Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact); así mismo, contribuimos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible directamente relacionados a nuestra estrategia de negocio.

Durante el 2020, nuestras acciones contribuyeron principalmente a los ODS 9, 11, 13 y 17:

The infographic consists of four main sections, each with a circular icon and a list of contributions:

- 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA** (Icon: three stacked cubes)
 - El Gran Túnel LIMA EXPRESA opera con energía 100% renovable.
- 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES** (Icon: city buildings)
 - Planta de Tratamiento de residuos orgánicos.
 - MOVEMOS, Asociación VINCI Highways por la Movilidad Sostenible.
- 13 ACCIÓN POR EL CLIMA** (Icon: globe with eye)
 - Flota de autos eléctricos.
 - Sensibilización en materia ambiental.
 - Proyectos de reciclaje.
 - Reducción y certificación de emisiones de CO₂
 - Cambio de vegetación para ahorro de agua.
- 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS** (Icon: interlocking circles)
 - Entel.
 - Aldeas infantiles
 - Municipalidad del Rímac.
 - Federación Peruana de Rugby.
 - Mercado de flores Santa Rosa.
 - MOVEMOS.
 - Global Reporting Initiative
 - Lima Cómo Vamos

LIMA EXPRESA busca crear soluciones eficientes y sostenibles, en favor de la empresa y la sociedad en general. Para ello, celebramos alianzas con distintos gremios y asociaciones a fin de contribuir juntos por el desarrollo de nuestra región.



Nuestra apuesta por el desarrollo sostenible del país nos ha llevado tener reconocimientos como el de la Fundación Corresponsables donde quedamos finalistas en los XI PREMIOS CORRESPONSABLES, en la categoría “Grandes empresas” por nuestra iniciativa Manual de Educación Vital.



Nuestros grupos de interés (GRI 102-40) (GRI 102-42) (GRI 102-43)

Trabajamos para fomentar el diálogo abierto y construir relaciones de confianza a largo plazo con nuestros grupos de interés. Para ello hemos definido diferentes canales de comunicación con todos nuestros grupos de interés, con el fin de conocer sus expectativas e inquietudes para atenderlas de manera proactiva.



CANALES DE RELACIONAMIENTO



Sobre nuestro reporte de Sostenibilidad (GRI 102-50) (GRI 102-52) (GRI 102-53) (GRI 102-54)

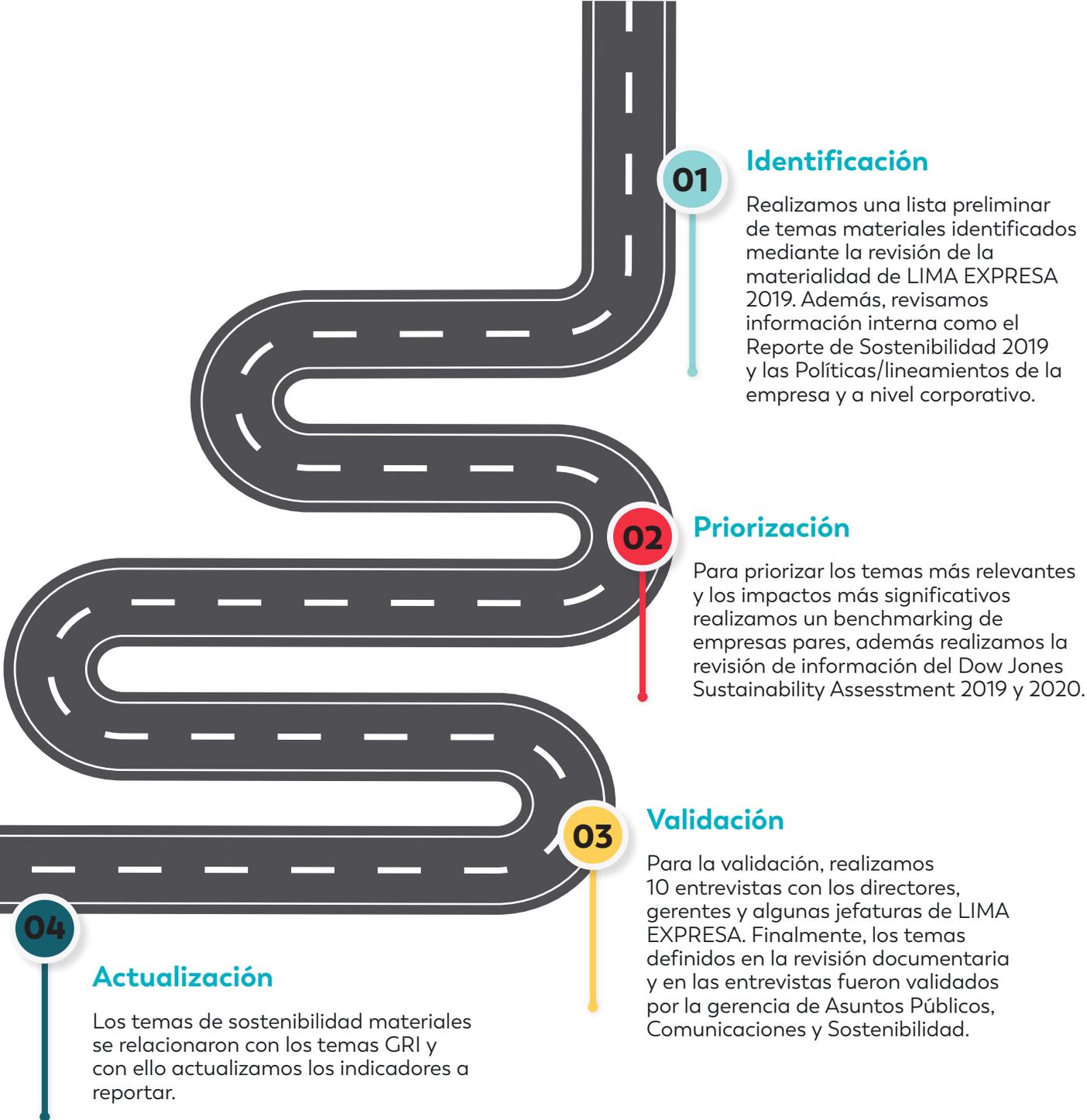
Presentamos, por segundo año consecutivo, nuestro Reporte de Sostenibilidad correspondiente al año 2020. En este reporte resumimos los principales resultados de nuestra gestión social, económica y ambiental, demostrando el compromiso de LIMA EXPRESA con nuestros grupos de interés, con quienes mantenemos un relacionamiento permanente.

Este informe ha sido desarrollado mediante la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y su gestión ha sido liderada por la gerencia de Asuntos Públicos, Comunicaciones y Sostenibilidad.

Proceso de Materialidad

Los resultados presentados en este reporte han sido seleccionados a partir de la revisión y actualización de la materialidad de LIMA EXPRESA para la gestión 2020.

La revisión y actualización de materialidad permitió identificar nuestros principales puntos de la gestión en los aspectos económicos, sociales y ambientales. Para poder validar estos temas, se realizó un proceso de diálogo con los líderes en LIMA EXPRESA.



Lista de aspectos materiales y cobertura (GRI 102-44) (GRI 102-46) (GRI 102-47)

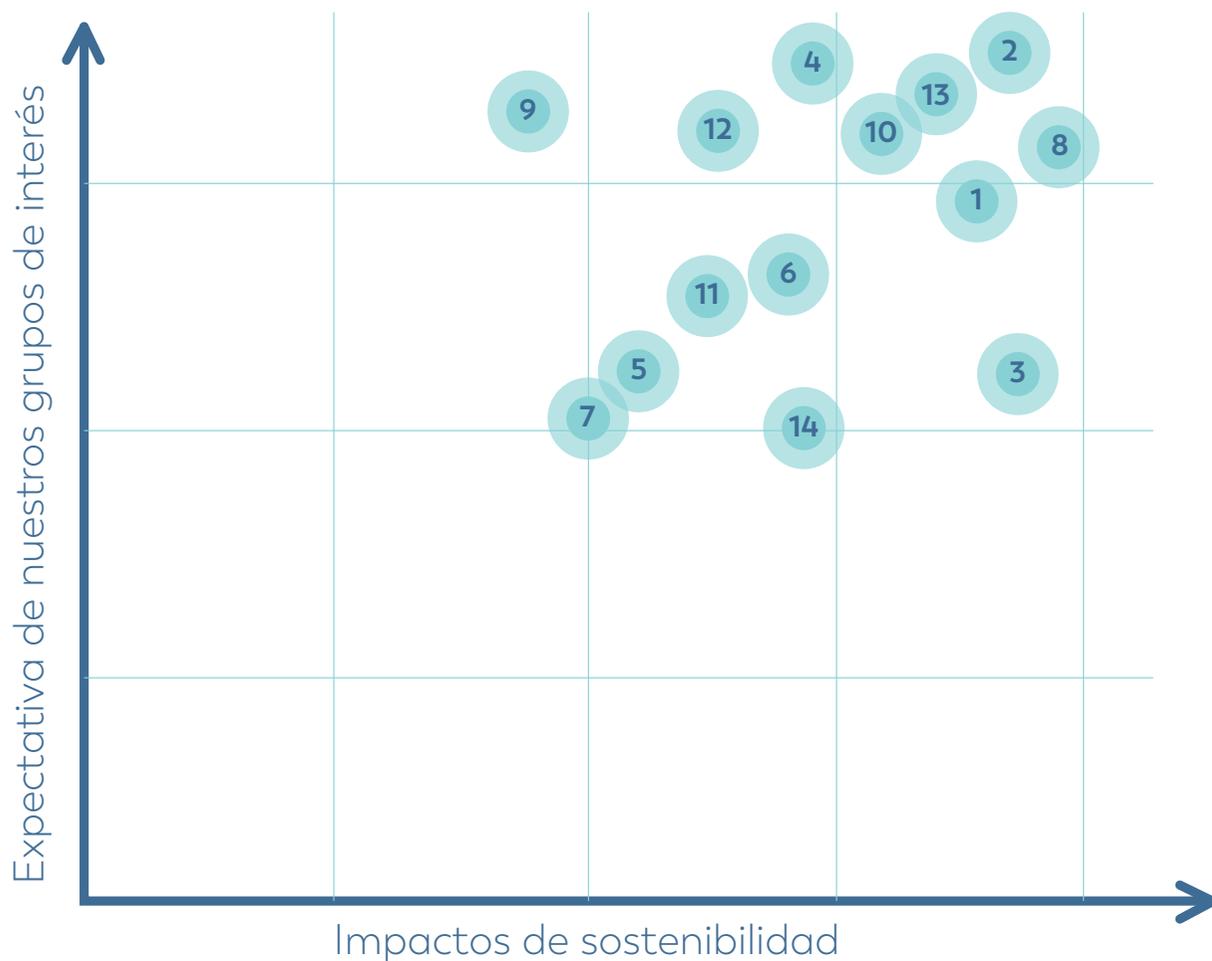
Establecimos una relación entre los 14 temas materiales identificados en la revisión y actualización de la materialidad y los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI). Como resultado en este informe, estamos reportando 33 contenidos generales, 29 indicadores específicos y 3 indicadores propios del negocio: imagen y reputación, nivel de satisfacción de los clientes y clima laboral.



TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR SERIE	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1	Cobertura Interna	Accionistas
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	203-1 203-2	Cobertura Interna y Externa	Accionistas y Comunidad
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN	205-2	Cobertura Interna y Externa	Accionistas, Colaboradores, Gobierno
GRI 302: ENERGÍA	302-1 302-4	Cobertura Externa	Gobierno, Medio Ambiente y Comunidad
GRI 303: AGUA	303-5	Cobertura Externa	Gobierno, Medio Ambiente y Comunidad
GRI 305: EMISIONES	305-1 305-2 305-5	Cobertura Externa	Gobierno, Medio Ambiente y Comunidad
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS	306-2 306-3	Cobertura Externa	Gobierno, Medio Ambiente y Comunidad
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	307-1	Cobertura Interna y Externa	Gobierno, Medio Ambiente y Comunidad
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-1	Cobertura Externa	Proveedores y Medio Ambiente
GRI 401: EMPLEO	401-2 IPN-1	Cobertura Interna y Externa	Colaboradores, Comunidad
GRI 403: GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD	403-1 403-2 403-3 403-4 403-5 403-6 403-7 403-8 403-9 403-10	Cobertura Interna y Externa	Gobierno, Colaboradores y Proveedores
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1	Cobertura Interna	Colaboradores
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES	413-1	Cobertura Interna	Colaboradores
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	416-1	Cobertura Interna y Externa	Colaboradores
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO	417-1 IPN-2 IPN-3	Cobertura Interna y Externa	Gobierno, Clientes y Colaboradores

Gráfico de materialidad

En el marco del proceso anterior, presentamos los indicadores considerados relevantes por nuestros grupos de interés y por LIMA EXPRESA en la siguiente gráfica de materialidad. Estos indicadores materiales tienen un impacto en la capacidad para crear, mantener o distribuir valor económico, ambiental y social para nuestros grupos de interés.



Temas Materiales

1. Anticorrupción
2. Salud y seguridad de los clientes
3. Desempeño económico
4. Residuos
5. Energía
6. Emisiones
7. Agua
8. Impacto económico en infraestructura
9. Comunidades locales
10. Comunicación
11. Gestión humana
12. Cumplimiento ambiental
13. Seguridad y Salud en el Trabajo
14. Gestión de proveedores



Lucía Estela

Supervisora de peaje

DNI: 47025284

“Me encanta estar rodeada de personas que tienen la disposición de trabajar creativamente cada día, que cada área se complementa para un solo objetivo y que nuestra empresa sea amigable con el medioambiente, lo cual inspira para muchos modelos de negocio que buscan alcanzar ese necesario equilibrio entre la productividad de los recursos y el respeto a nuestro entorno natural”.

02

CONDUCTOR

SE LE INFORMA QUE DE ACORDO AL PROYECTO DE LEY PARA EL OTORGAMIENTO DE LOS DERECHOS DE TRABAJO Y FUERZA LABORAL DURANTE EL PERIODO DE EMERGENCIA PROCLAMADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, SE DEBE LEER EL SIGUIENTE TEXTO ANTES DE LA MANEJO DEL VEHICULO:

SE LE INFORMO SEGUNDO DISPONGO EL ORDENADO DE LA LEY 2019-01 EN MATERIA DE EMERGENCIA ECONOMICA Y SOCIAL, EN EL PERIODO DE EMERGENCIA PROCLAMADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, SE DEBE LEER EL SIGUIENTE TEXTO ANTES DE LA MANEJO DEL VEHICULO:

EXPRESA
DESARROLLA

**OPERACIÓN
AL SERVICIO
DEL CLIENTE**

2. OPERACIÓN AL SERVICIO DEL CLIENTE (GRI 102-6) (GRI 417-1)

Nuestro principal compromiso es garantizar el máximo nivel de calidad del servicio, la seguridad y fluidez en el traslado de los clientes. Trabajamos para crear experiencias amenas y seguras, por ello aplicamos medidas de prevención, monitoreo y respuesta inmediata que nos permiten ofrecer viajes seguros y experiencias únicas.

Nuestros clientes son todas aquellas personas que circulan por la infraestructura comprendida dentro de nuestra concesión, tanto los que transitan en vehículos livianos y pesados por la Vía de Evitamiento y/o por la vía expresa Línea Amarilla, incluyendo a quienes utilizan los paraderos, el servicio de transporte público y a los transeúntes que circulan por los puentes peatonales que cruzan nuestras vías.



73%

de las personas se sienten satisfechas con nuestros servicios de peaje, call center, operación vial y mantenimiento vial.



2.1. LA SEGURIDAD DEL CLIENTE PRIMERO

(GRI 416-1) (GRI 403- 7)

BENEFICIOS Y SERVICIOS DE LAS VÍAS CONCESIONADAS

Seguridad policial en nuestras vías

Desde el 2016 mantenemos vigente un convenio con la Policía Nacional del Perú - PNP, de esta manera podemos garantizar contar con su apoyo.

Nuestra área de Seguridad Empresarial, cuenta con suficiente personal policial y de seguridad en beneficio de nuestros colaboradores en las plazas de peaje como clientes de la infraestructura vial. En este sentido, los mayores retos desde que inició la pandemia, fueron las restricciones del personal policial, ya que la mayoría se encontraba en la primera línea de lucha contra la COVID-19, por ello fueron los más expuestos y sufrieron de contagios masivos. Para evitar la propagación se puso en práctica todos los protocolos de saneamiento y de esta manera prevenir el contagio.

Durante el año atendemos diferentes tipos de eventos a lo largo de la vía, esta complejidad se debe a que tenemos una jurisdicción en 11 distritos, en algunos de los cuales existen muchos problemas de seguridad ciudadana y de delincuencia.

Entre las principales actividades que realizamos para mantener la seguridad en las vías, podemos destacar:



Seguridad policial las 24 horas.



Captura y/o intervención de vehículos que registran fugas.



Seguridad a los clientes y colaboradores de la vía.



Patrullaje móvil



Intervención en todos los incidentes y accidentes que se presenten.



Cuidado de menores detectados cerca de la vía.



Operativos coordinados

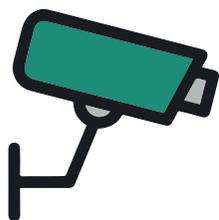


Rescate de mascotas en la vía.

Monitoreo de vías

Para realizar todas nuestras actividades exitosamente mantenemos coordinaciones permanentes con las 15 comisarías de los distritos. Nuestra área de Seguridad Empresarial tiene un centro de monitoreo de la vía ubicado en Monterrico. Desde el cual mantenemos comunicación con los dos centros de control de operaciones, con quienes coordinamos en caso necesiten personal policial de apoyo, para atender algún accidente.

2 centros de control de operaciones



35
cámaras en toda la Vía de Evitamiento y la vía expresa Línea Amarilla.

100
cámaras en el centro de control del túnel.

Disposiciones de seguridad

Evaluamos nuestras operaciones en cumplimiento de la normatividad y lo establecido en el contrato de concesión. Para ello utilizamos manuales y especificaciones técnicas de control de tráfico, diseño y conservación de carreteras y puentes, entre otras especificaciones generales emitidas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). Asimismo, contamos con diversos manuales complementarios.

En el contrato de concesión tenemos establecidos índices del servicio que debemos cumplir:



Condición del pavimento relacionado con seguridad: rugosidad, peladura, baches, etc.



Tiempo máximo de espera en estaciones de peaje: esto es supervisado de manera constante y no deberá exceder de un tiempo determinado, relacionado con la fluidez del tráfico.

Para lograr el cumplimiento de estos índices, en 2020, a través de nuestra Dirección de Operaciones, Mantenimiento e Ingeniería, hemos dado continuidad a las siguientes medidas:



Limpieza de las vías y sus alrededores.



Buena señalización de velocidad máxima a lo largo de la vía.



Óptimas condiciones de iluminación en las vías.



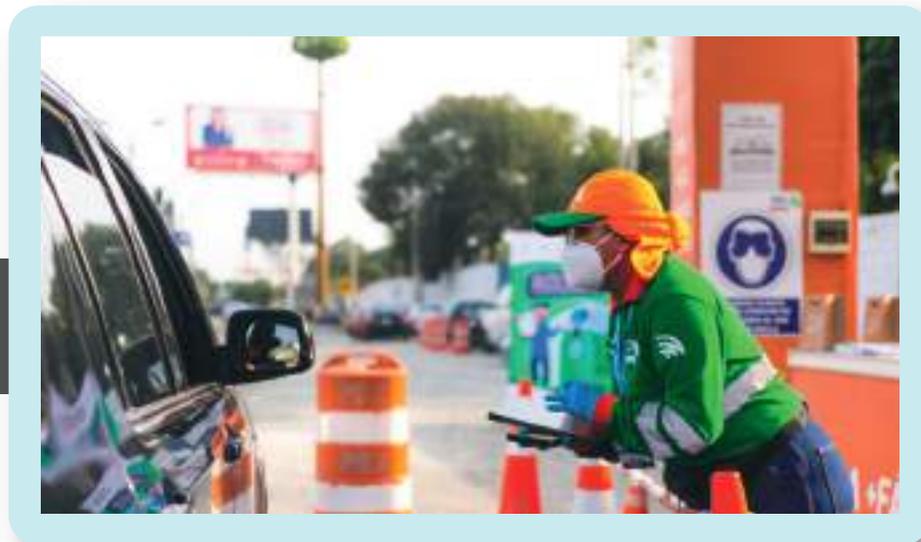
Continuo mantenimiento de las vías (restauración de pavimento, conservación y reparación de puentes y viaductos).



Replantado y arreglo de las áreas verdes y demás componentes paisajísticos, ornamentales y ambientales integrantes de las dos vías que operamos.



En febrero del 2020, ampliamos 2 casetas en Ramiro Prialé. Se espera que cuando se retome el tráfico habitual estas acciones mejoren la fluidez



Se realizó una campaña de marketing para incentivar el uso de nuestro sistema de cobro automático "Puntos de venta: PEX".

El año 2020, al ser un año atípico por la pandemia de la COVID-19, se generó un menor tráfico de vehículos particulares, pero se mantuvo el tráfico de vehículos pesados.

Durante el toque de queda, las horas pico se adelantaron. Debido a esto, tomamos medidas similares a las aplicadas durante las horas pico habituales, incluyendo a más personal para abrir el total de casetas. Adicionalmente, hemos continuado realizando acciones que influyen en la mejora de la fluidez del servicio y el tráfico.

Atención de emergencia y auxilio vial

Todos los servicios ofrecidos en beneficio de nuestros clientes son financiados a través del cobro de peajes. A pesar que durante la pandemia se suspendió por algunos meses, como operación de la vía nunca dejamos de brindar los servicios de emergencia y auxilio vial.



Servicio de ambulancia y auxilio médico



Atención de la emergencia y traslado de los involucrados a las clínicas más cercanas



Brigada propia de bomberos para atender incendios y/o cualquier tipo de evento en menos de 5 minutos.



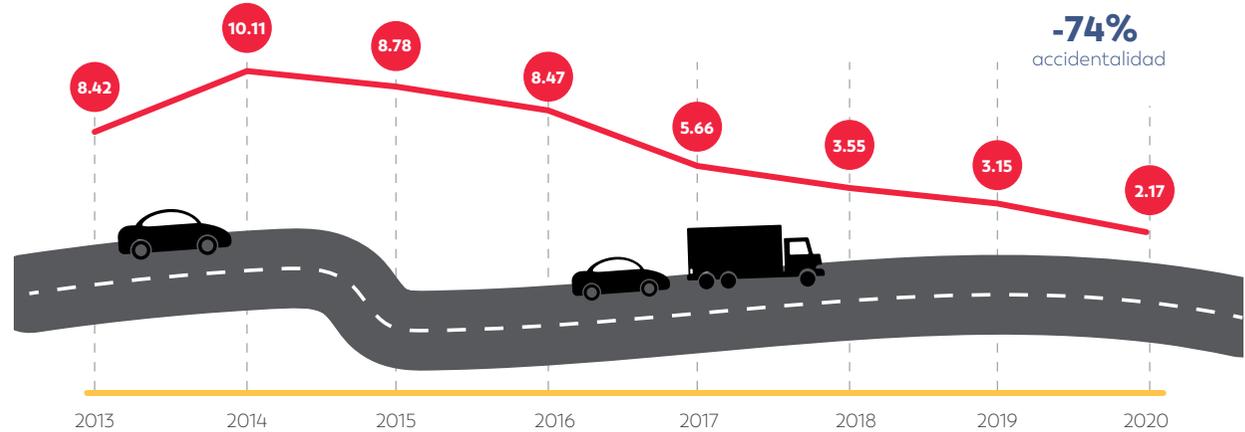
Servicio de nuestra cisterna contra incendios



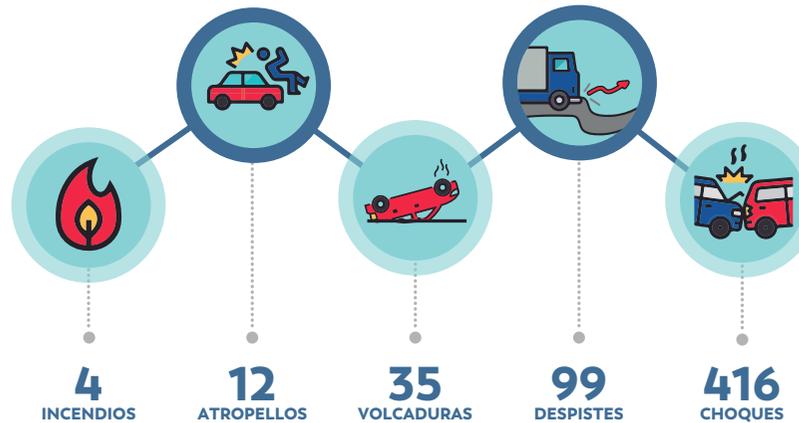
Coordinación con el Cuerpo de Bomberos Voluntarios, el Sistema de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) y la Policía Nacional del Perú (PNP).

Más seguridad vial

Número de siniestros graves (víctima herida o fatal) por cada millón de vehículos que transitan por la vía de evitamiento y la vía expresa línea amarilla (desde junio de 2018)



INTERVENCIONES SINIESTROS DE TRÁNSITO



+9,797

Incidentes de tránsito atendidos en 2020



Hemos reducido en más del 60% de índice de accidentalidad de nuestras vías

Seguridad y salud durante la pandemia

En 2020, debido al contexto de la pandemia de la COVID-19, reforzamos las medidas de seguridad y protección. Tomamos acciones inmediatas a fin de proteger la salud de nuestros colaboradores y prevenir la proliferación de la enfermedad. Implementamos el protocolo “Medidas de Prevención Ante COVID-19 Para Distintos Perfiles de Trabajo en LIMA EXPRESA”, en donde se define específicamente el perfil, actividades de peaje en campo y se explicaba cómo prevenir el contagio al manipular objetos.

Además, trabajamos campañas de difusión en redes sociales, a través de la elaboración de videos informativos sobre las medidas que tomó la empresa para asegurar una atención adecuada al cliente en el marco de prevención de la COVID-19.



Así también implementamos la nueva modalidad de pago sin efectivo, denominada pago con tarjeta sin contacto o contactless. Desde ahora, nuestros clientes tendrán la opción de pagar el peaje mediante sus tarjetas de crédito o débito que tengan dicha tecnología.

“Esta nueva tecnología forma parte de nuestra misión de brindar una experiencia más segura a nuestros clientes, sobre todo en una coyuntura como la que estamos viviendo con el COVID-19. Además, es una alternativa perfecta y segura para aquellos clientes que no suelen llevar efectivo y entran en aprietos para pagar por el uso de las vías.”

Pablo Pascuttini

Director de Operaciones de LIMA EXPRESA.

2.2. CLIENTES MÁS SATISFECHOS (IPN - 2)

Buscamos conocer qué tan satisfechos se encuentran nuestros clientes en relación a los atributos de fluidez, seguridad, servicios (peaje, call center, auxilio vial), peaje electrónico, mantenimiento y costo beneficio. Esta información nos permite trazar el camino estratégico para superar las expectativas de nuestros clientes, e identificar si hay algún tema que reforzar en la comunicación.

En 2020, el principal logro fue implementar el Comité interdisciplinario de Experiencia Cliente, que se encarga de analizar en conjunto los resultados de satisfacción, definir los planes de acción en base a estos resultados con las áreas involucradas y realizar seguimiento.

La satisfacción de los clientes se obtiene a través de encuestas trimestrales, focus group mensuales y un estudio de customer journey que es anual. En los 3 casos participan clientes que han tenido algún contacto por nuestros distintos canales de atención.

En el año 2020 las encuestas se realizaron en junio, setiembre y diciembre, debido a que las de marzo no se pudieron ejecutar por el inicio de la cuarentena.

Se encuestó a 1000 clientes distribuidos en muestras de 150 clientes por cada criterio. Esta encuesta se realizó telefónicamente con la ayuda de nuestro proveedor de call center, logrando tener una medición recurrente a pesar de la baja contactabilidad.

Para realizar las demás actividades de manera segura, cambiamos los focus group de presenciales a virtuales y el estudio en campo con clientes se realizó respetando los protocolos de seguridad.

El área de Servicio al Cliente midió la satisfacción de los clientes y los resultados de la Concesión del año 2020 fueron los siguientes:



SATISFACCIÓN DE CLIENTE

Indicadores:

- **Fluidez**
- **Seguridad**
- **Costo - Beneficio**
- **Indicadores mixtos**
- **Peaje**
- **Call center**
- **Pex**
- **Mantenimiento**
- **Indicadores internos**

Total:

65%
Junio

65%
setiembre

58%
Diciembre



Total de satisfacción
anual 2020 **58%**

2.3. EXPERIENCIAS DE VÍA (GRI 417-1) (IPN - 1)

La gestión de la reputación de LIMA EXPRESA se sustenta en el propósito del grupo VINCI Concessions y VINCI Highways: trabajar por un impacto positivo de los grupos de interés con los que nos relacionamos. A partir de esta premisa, buscamos trabajar iniciativas que beneficien a colaboradores, clientes, comunidad, proveedores, autoridades, medios, entre otros. Las principales iniciativas se comunican interna y externamente.

La gerencia responsable es la de Asuntos Públicos, Comunicaciones y Sostenibilidad; sin embargo, todas las gerencias contribuyen de manera activa en promover una buena reputación al interno y externo de la compañía. Nuestra área de Marketing realiza campañas para dar a conocer los servicios que brindamos, así como nuestras iniciativas y programas. De esta manera mantenemos una comunicación oportuna con nuestros grupos de interés, generamos relaciones de confianza, así como también garantizamos que todos conozcan las medidas de seguridad.

Una de nuestras principales preocupaciones es prevenir cualquier tipo de ocurrencia a través de adecuadas señalizaciones en toda la vía que operamos, por ello; contamos con paneles informativos, avisos en emergencias viales, y otros.

A continuación, presentamos nuestras principales campañas realizadas durante el 2020:



MARZO - JULIO

- Difundimos nuestro **Manual de Educación Vital, una guía práctica para encontrar la señalética necesaria de uso frecuente.**



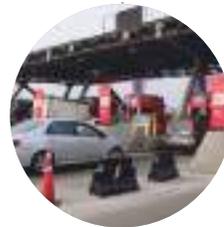
SETIEMBRE

- Nueva flota de 08 vehículos 100% eléctricos al servicio de la vía expresa Línea Amarilla y Vía de Evitamiento.



OCTUBRE - DICIEMBRE

- LIMA EXPRESA lanza campaña para disminuir los siniestros ocasionados por motociclistas.



DICIEMBRE

- Más seguridad para clientes de LIMA EXPRESA, peajes ya aceptan pago con tarjetas de débito y crédito sin contacto.
- Lanzamos junto con el área de innovación y operaciones la nueva forma de pago - SIN CONTACTO.

03



CENTRO DE CONTROL
DE OPERACIONES

LIMA
EXPRESA

**TRABAJAMOS
CON ALTOS
ESTÁNDARES**

3.1 OPERACIÓN SEGURA (GRI 102-7)(GRI 102-8) (GRI 102-9) (GRI 102-11)(GRI 403-1) (GRI 403-2)

En 2020, ante la crisis sanitaria mundial, seguimos ofreciendo un servicio esencial con la máxima garantía de seguridad, ante esta situación pusimos en marcha de forma inmediata medidas dirigidas a proteger la salud y la seguridad de los colaboradores, contratistas, clientes y sociedad en general. Porque para nosotros proteger la vida, la salud y el bienestar no es sólo una responsabilidad, es un compromiso.

Promovemos una cultura de prevención, por ello nuestro "Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo" se enfocó en la prevención de accidentes recurrentes. Así también contamos con un procedimiento de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgo y Medidas de Control que nos permiten evaluar cada actividad de LIMA EXPRESA, especialmente aquellas de corte operativo. Sin

embargo, la prevención de riesgos tiene el mismo nivel de importancia en todas nuestras actividades.

Todas las evaluaciones se materializan en nuestra matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER), la cual es revisada como mínimo una vez al año, como resultado de esta evaluación determinamos acciones de control. Estas acciones se desarrollan como parte del Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y posterior a su ejecución, se evalúa si lograron el objetivo de mitigar el riesgo, caso contrario se plantean nuevas medidas.

Nuestro sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo abarca a nuestros colaboradores y contratistas. Para garantizar su adecuada implementación, nuestro sistema se encuentra sujeto a auditorías internas y a auditorías o certificaciones por parte de un tercero. En caso el personal contratista incumpla con nuestro sistema de gestión, no podrá iniciar sus servicios o se paralizarán durante su ejecución. De esta forma, impulsamos que logren aplicar mejores prácticas en sus procesos y mantenemos ambientes de trabajo seguros.



Como resultado de nuestra gestión podemos destacar algunos de los principales logros conseguidos.



PRINCIPALES LOGROS



Hemos reducido el indicador de severidad y logramos la meta definida para el 2020.



Evitamos contagios durante la ejecución de labores presenciales en las distintas sedes.



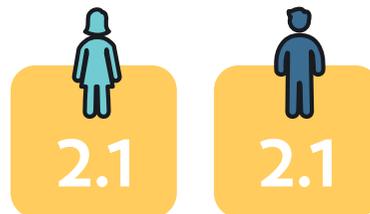
Evitamos la propagación del contagio durante las labores presenciales.



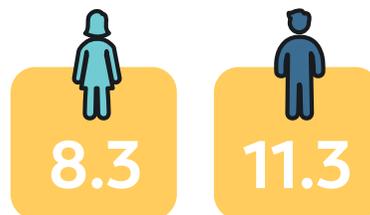
Cumplimos con el plan de capacitación SST anual al 90% aproximadamente.

Gracias a nuestro enfoque de prevención, nuestros resultados del año 2020 han sido alentadores:

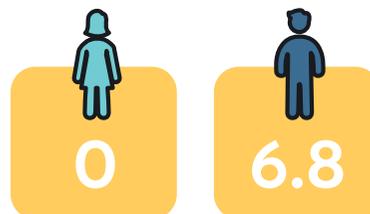
Resultados del año 2020 (GRI 403-9) (GRI 403-10)



Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias



Tasa de lesiones por accidente laboral registrables.



Tasa de lesiones de personal contratista por accidente laboral registrables.

Compromiso N°5 del Manifiesto de VINCI "Juntos, Consigamos el Cero Accidentes"

- 0** Colaboradores y contratistas fallecidos
- 2** lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias
- 9** lesiones por accidente laboral registrables
- 2** lesiones por accidente laboral registrables de personal contratista

921,702 h horas trabajadas

587,024 h horas trabajadas del personal contratista



Cuidamos la salud (GRI 403-3) (GRI 403-6) (GRI 403- 7) (GRI 403-8) (GRI 403-10)

Todos nuestros colaboradores tienen acceso a un seguro de salud para cualquier dolencia no relacionada a sus labores. Para estar preparados en caso de ocurrir un accidente laboral, nuestros colaboradores de supervisión u operativo cuentan con el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), y tenemos a disposición estaciones de emergencia y botiquines en cada sede.

En el caso de contratistas, se les exige que su personal tenga SCTR y durante las reuniones mensuales se verifica el trabajo realizado por sus respectivos médicos ocupacionales. En caso de una emergencia, tienen al alcance las estaciones de emergencia en cada sede.

Mediante la red social Workplace todos los colaboradores pueden descargar información, enterarse de las campañas preventivas o actividades SST que se estén ejecutando. Los grupos de whatsapp y murales en cada sede se

usan para asegurar la comunicación. Además, los colaboradores pueden consultar a través del COMITÉ SST, quiénes también participan en las actividades mencionadas.



Frente a la COVID-19 proteger a nuestra gente es lo más importante, por ello hemos establecido con eficiencia protocolos COVID en cada área de trabajo, lo cual nos ha permitido operar de manera segura.



Planes de salud y prevención brindados por el área de bienestar

(GRI 403-6)

Con la finalidad de prevenir la propagación de la COVID-19, se realizaron acciones puntuales como la aplicación de más de 1300 pruebas rápidas, la realización de seguimiento a más de 200 colaboradores y sus familiares con el servicio de Telemedicina para mayor facilidad del colaborador durante este contexto, entre otras. Además se buscó concientizar acerca de la importancia de aislar en espacios independientes a los familiares que tengan síntomas de la COVID-19 a fin de disminuir los contagios dentro de los hogares de nuestros colaboradores. Para complementar estas acciones, se desarrollaron el Plan de Salud Mental y el Programa de Nutrición.

Dada la problemática que atravesaba el país en cuanto a atención en salud, uno de los principales obstáculos fue asegurar la atención del personal contagiado a través de su seguro social. Sin embargo, en LIMA EXPRESA dimos apoyo a todos los colaboradores que podían tener complicaciones o necesitaban una asesoría permanente en el manejo de la enfermedad en el domicilio y dispusimos de un servicio de apoyo psicológico.

Plan de salud mental

En LIMA EXPRESA entendemos la importancia de la salud mental de nuestros colaboradores

durante este periodo de incertidumbre debido a la pandemia de la COVID-19, durante el año abordamos un total de 230 casos confirmados. Las principales causas de abordaje fueron personas identificadas con síntomas de estrés, incertidumbre, ansiedad y depresión. Se identificó como población vulnerable en este ámbito, al subgrupo conformado por madres solteras con hijos en edad escolar; con una representación del 32% del total de mujeres de la organización.

Consejería Psicológica



200 colaboradores beneficiados.

Charlas y Talleres de Sensibilización



185 personas en promedio participaron de nuestras charlas.



307 colaboradores participaron del taller de Manejo de Estrés.

En la Vía del Respeto



Campaña donde realizamos publicaciones por medio de Workplace con mensajes relacionados a la salud mental.

Programa de nutrición

Para mitigar el efecto que podría tener la COVID-19 sobre nuestros colaboradores, se desarrolló el Programa de Nutrición a fin de que mantengan una alimentación saludable y nutritiva. Se lograron identificar a 134 colaboradores con índices de Obesidad (I, II y III) y a 237 colaboradores que presentaban sobrepeso.

Tratamiento especializado



560 colaboradores beneficiados con las campañas de triaje.



45 colaboradores participaron del programa Consultorio en Línea Nutricional.



30 colaboradores beneficiados con exámenes especializados.

Charlas de sensibilización



215 colaboradores participaron.

Actívate LIMA EXPRESA



Realizamos difusión de hábitos saludables mediante las plataformas Workplace y “Vive Rebien”, para todos nuestros colaboradores.

Comunicación de situaciones de peligro (GRI 403-2) (GRI 403-4)

Promovemos la comunicación, participación y compromiso de todos nuestros colaboradores en temas de seguridad, para ello desde la inducción de ingreso a LIMA EXPRESA garantizamos que conozcan los procedimientos que deben seguir para reportar situaciones de peligro laboral y les informamos cuáles son los pasos para evitar situaciones laborales que puedan provocar lesiones, dolencias o enfermedades. Además, realizamos una capacitación anual y comunicamos regularmente estos procedimientos.

Los colaboradores pueden dar a conocer posibles represalias directamente al área

Seguridad y Salud en el Trabajo, o usar canales de comunicación como la red social Workplace en el grupo de seguridad y salud. También se les otorga una tarjeta SST con los números para reporte de accidentes, incidencias o consulta, la cual se porta junto con el fotocheck.

En el caso de colaboradores de una empresa contratista que realice labores en nuestras instalaciones, reciben una inducción sobre peligros y riesgos en las actividades, donde se menciona la importancia de reportar actos o condiciones inseguras, así como incidentes y accidentes laborales a su supervisor, líder de la actividad o a personal nuestro, en caso de situaciones de peligro inminente. Para reforzarlo, el personal de Seguridad y Salud en el Trabajo de LIMA EXPRESA realiza inspecciones aleatorias a contratistas.



Procesos para investigar incidentes laborales (GRI 403-2)

Para las investigaciones relacionadas a incidentes laborales aplicamos el proceso de gestión de incidentes laborales, donde se describen las acciones y responsabilidades de las investigaciones. Siempre se hace énfasis que todo hecho debe ser reportado inmediatamente y en caso de accidente laboral, se comunica también al Comité SST, quienes pueden participar de la investigación.

En el caso de contratistas, antes que se inicien labores se le solicita que presente la matriz de riesgos y los controles asociados en prevención laboral, del servicio que van a prestar. Este documento es validado por nuestra área de Seguridad y Salud en el Trabajo, y en caso de encontrarse observaciones, el contratista es llamado a subsanarlos, de lo contrario no podrá iniciar labores. En el caso del reporte de incidentes o accidentes del contratista, siempre se hace énfasis que todo hecho debe ser reportado inmediatamente y en caso de accidente laboral, se comunica también al Comité SST, quienes pueden participar de la investigación. Nosotros exigimos a los contratistas (en tiempos específicos), el envío del reporte preliminar y el final, con las acciones correctivas, posterior a ello, nuestra área SST evalúa si lo indicado por el contratista es suficiente para evitar la recurrencia del evento.

Accidentes recurrentes (GRI 403-9) (GRI 403-10)

Los principales eventos recurrentes y peligros se identifican en la matriz de riesgos laborales denominada IPER a partir de la cual se definen medidas de control. Las agresiones son uno de los principales peligros identificados para distintos puestos de trabajo de servicio al cliente en la empresa, inclusive algunos de los eventos registrados como accidentes incapacitantes han sido de tipo: jalón de brazo o agresión por cliente.

A continuación mencionamos los eventos más recurrentes:

Jalón de brazo por clientes.

Exposición al ruido de la explosión de neumático.

Exposición al ruido por el uso indebido del claxon.

A continuación detallamos algunas de las medidas ejecutadas:



Campañas de sensibilización en distintos canales de TV que expusieron la problemática de la agresión.



Denuncias a los agresores, a través de los videos que registran dichos actos.



Presencia policial en las zonas de casetas.



Barreras físicas (plumillas) que evitan que el cliente intente arrastrar al agente de recaudación.



Se utiliza el proceso de Identificación de Peligros y evaluación de riesgos.

Otra de las medidas fue definir un mayor involucramiento del nivel de supervisión de operaciones en la investigación de accidentes y en la identificación de peligros durante las actividades. Se iniciaron inspecciones conjuntas, con la participación del Comité SST.

La participación en las reuniones mensuales de las áreas operativas y la instalación de comités de seguimiento también han contribuido a identificar los peligros con antelación y corregir varios actos o condiciones inseguras detectados y reportados por varios colaboradores.

Capacitando en seguridad y salud (GRI 403-2) (GRI 403-5)

La seguridad y salud de nuestros colaboradores es esencial. Por ello, en LIMA EXPRESA reforzamos anualmente los conocimientos de nuestros colaboradores a través de inducción, sensibilización, capacitación y entrenamiento.

Para garantizar el fortalecimiento de una cultura preventiva, la calidad del proceso y el constante mejoramiento de los estándares de seguridad contamos en el área de prevención laboral con colaboradores altamente capacitados y con experiencia comprobada.

A fin de reforzar el conocimiento de todos en identificación de peligros y evaluación de riesgos, realizamos anualmente la capacitación IPER y logramos el involucramiento de los líderes de los equipos en el proceso de revisión de la matriz, lo que nos permite asegurar la calidad del proceso.

A continuación, mencionamos algunos de los cursos en seguridad y salud ocupacional:

- Respuesta a emergencia – MEDEVAC, primeros auxilios y uso de extintor
- Identificación de peligros y riesgos
- Seguridad vial
- Ergonomía y/o manipulación de cargas
- Manejo del estrés / situaciones críticas
- Seguridad en trabajos eléctricos
- Seguridad en trabajos en altura
- Cursos para el comité de SST- investigación de incidentes y accidentes de trabajo e inspecciones SST

Para el caso de contratistas se les exige que presenten una matriz de capacitación acorde a los riesgos a los que se expone su personal, esto específicamente para contratos mayores de 6 meses. Para personal contratista con servicios esporádicos, se verifica que tengan los cursos o certificaciones adecuadas al riesgo en sus labores. En el caso de colaboradores de una empresa contratista que realice labores en nuestras instalaciones, reciben una inducción sobre peligros y riesgos en las actividades.



Cumplimos con las regulaciones (GRI 403-1) (GRI 403-4)

Nuestro sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo refleja nuestro compromiso de protección y asegura que todos nuestros colaboradores y el personal de los contratistas cumplan las normas de seguridad y los lineamientos asumidos. Por ello, nuestro plan anual de seguridad y salud en el trabajo cumple con los requerimientos legales necesarios. También contamos con un Comité de Seguridad y salud en el Trabajo, integrado por representantes de LIMA EXPRESA y representantes de los colaboradores, estos últimos elegidos por elecciones internas.

Destacamos la resiliencia y flexibilidad de nuestros colaboradores durante el 2020, por adaptarse a las nuevas disposiciones dictadas por el gobierno para mitigar el impacto de la COVID-19 rápidamente.





Willy Gonzales

Colaborador

DNI: 10011666

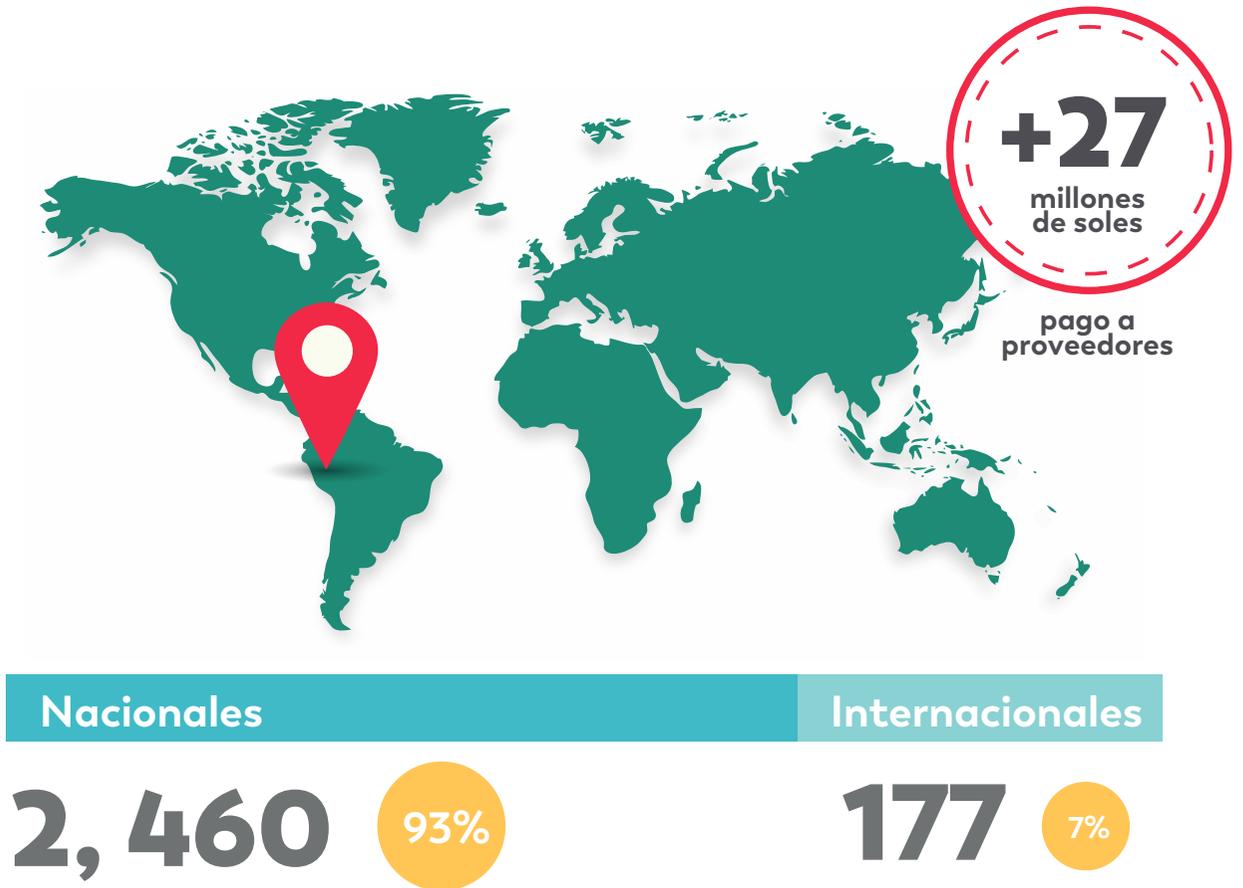
La medida que más valoro fue la reducción de grupos en los roles de servicio en las áreas operativas y el trabajo virtual en las áreas administrativas. Con esto se redujo en un porcentaje elevado el contagio de la Covid-19 en la empresa.

3.2. DESARROLLANDO PROVEEDORES (GRI 102-9) (GRI 203-2) (GRI 308-1)

Uno de los principales stakeholders son nuestros proveedores. Ellos cumplen un rol fundamental para el correcto funcionamiento de la organización, por lo que buscamos impulsar una gestión sostenible y transversal a nuestros proveedores para que logren adoptar los mismos criterios de trabajo con los que nosotros prestamos nuestros servicios.

Durante el 2020, se registraron un total de 2,637 proveedores en el sistema interno de LIMA EXPRESA, allí se encuentran consignados tanto los que prestan servicios como los que suministran un bien. Dentro de nuestro sistema se clasifica a los proveedores de acuerdo al giro de negocio al que pertenecen, clasificándose así en 65 rubros distintos. Así mismo, creamos una categoría especial para las empresas Mypes.

PROVEEDORES



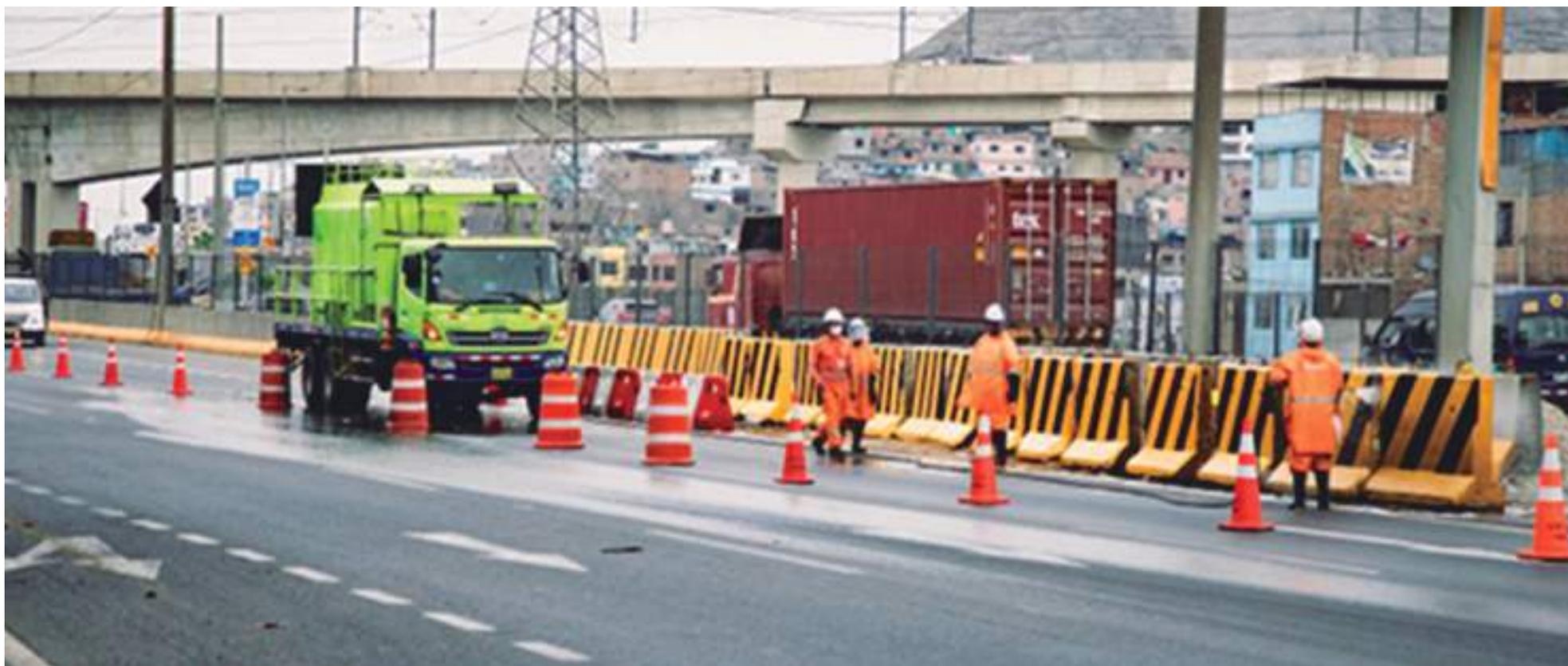
Evaluación de proveedores

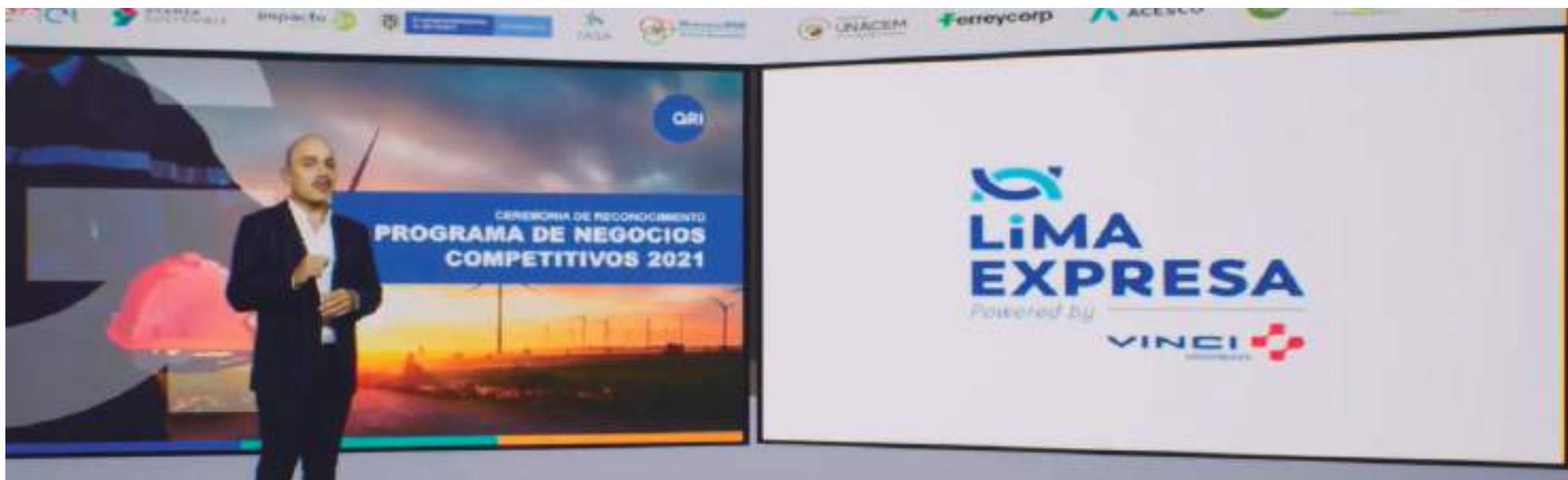
En LIMAEXPRESA contamos con un Instructivo de Debida Diligencia para la correcta selección de nuestros proveedores. En estos procedimientos comprendemos la verificación del proveedor y sus antecedentes.

En la búsqueda de mejorar nuestros estándares, se ha realizado una propuesta de evaluación a través de la Homologación de proveedores, los cuales deben cumplir con ciertos estándares relacionados a aspectos, ambientales, sociales, laborales y de seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

Los proveedores homologados alcanzarán cierto nivel o puntaje en cada auditoría, en donde se consignarán las observaciones pertinentes de cada caso. Este proceso permite plantear el levantamiento de observaciones hasta llegar al cumplimiento mínimo permitido por LIMA EXPRESA. Así también, el proveedor puede mejorar sus sistemas de gestión anual, logrando así la mejora continua de nuestros proveedores lo cual les permitirá obtener una mejor calificación.

En 2020, se firmó un convenio con la auditora externa SGS, la cual se encargará de la auditoría física y documentaria de los proveedores que se encuentren en proceso de homologación durante el 2021.





Programa de negocios competitivos

En LIMA EXPRESA nos preocupamos por fortalecer las capacidades de nuestros proveedores y su gestión sostenible.

Reconocemos la importancia de fortalecer sus capacidades, no solo como una manera de mitigar riesgos, sino de brindar las herramientas necesarias para su crecimiento.

Desde 2019 nuestra organización participa del Programa de Negocios Competitivos del GRI como empresa ancla y socio implementador, dándole continuidad

durante el 2020. A pesar de las dificultades debido al contexto de pandemia, el cual golpeó en mayor medida a las pequeñas empresas, nuestros proveedores apostaron por la sostenibilidad y se sumaron al programa. La mayor complicación fue la migración a capacitación remota, lo cual fue superado con un acompañamiento continuo por parte del equipo de Sostenibilidad y Compras.

El programa de Negocios Competitivos nos permitió conocer la realidad y oportunidades de mejora de los 19 proveedores participantes en aspectos económicos, sociales y ambientales. Se desarrolló capacidades de gestión de la sostenibilidad y se brindó

acompañamiento a pequeñas y medianas empresas, quienes elaboraron por primera vez sus Reportes de Sostenibilidad bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI).



Gracias a este programa, los proveedores fueron capaces de identificar las fortalezas y debilidades dentro de sus organizaciones, fortalecer sus sistemas de gestión y mejorar su atracción a potenciales clientes.



PEDRO BORJAS

Participante del Programa de Negocios Competitivos GRI - Veolia Perú

CE: 002541513

“En 2018, recibimos la invitación de parte de LIMA EXPRESA para inscribirnos en el Programa de Negocios Competitivos del GRI. Nuestra casa matriz viene empleando desde hace varios años esta plataforma para la elaboración y publicación de los reportes globales de sostenibilidad de las operaciones que tenemos en distintas partes del mundo. Por este motivo, vimos esta invitación de LIMA EXPRESA como una gran oportunidad para impulsar la implementación del reporte de sostenibilidad de las operaciones de Veolia en Perú”.

04



CONTAMOS
CON EL MEJOR
TALENTO

4. CONTAMOS CON EL MEJOR TALENTO

En LIMA EXPRESA consideramos a nuestros colaboradores claves para la implementación exitosa de nuestra gestión. En ese sentido siempre buscamos un buen clima laboral con un talento respetuoso de la diversidad, equidad e inclusión. Utilizamos diferentes indicadores que nos permiten conocer nuestro desempeño en estas áreas, habilitamos espacios de negociación colectiva, promovemos capacitaciones y mejoramos nuestro proceso de postulación entre otras acciones.

El 2020 ha sido un año lleno de experiencias, un año complejo por los diversos eventos que impactaron nuestra organización y, de manera individual, a todos los que la conformamos. En este contexto, nuestros colaboradores fueron los primeros en mostrar habilidades como la resiliencia y la adaptación a la nueva normalidad, evidenciando su solidaridad y flexibilidad.



Colaborador de LIMA EXPRESA - Inicios de la pandemia

ACCIÓN SOLIDARIA

En el contexto de la pandemia, el Gobierno del Perú estableció la cuarentena obligatoria brindando facilidades como la Suspensión Perfecta para las empresas, sin embargo; en LIMA EXPRESA consideramos que la decisión quedase en manos de nuestros colaboradores. Es por ello que se llevó a cabo una encuesta a todo el personal, donde el 99% de los colaboradores decidió que la medida más razonable para todos, era optar por una reducción solidaria de su sueldo para evitar el despido y pérdida de trabajo de más de 300 trabajadores.

La reducción solidaria se llevó a cabo durante 2 meses y 9 días y se realizó de la siguiente manera:

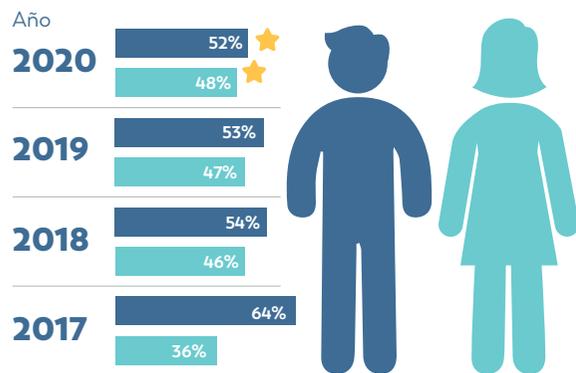


99% de nuestros colaboradores se sumaron a nuestra acción solidaria



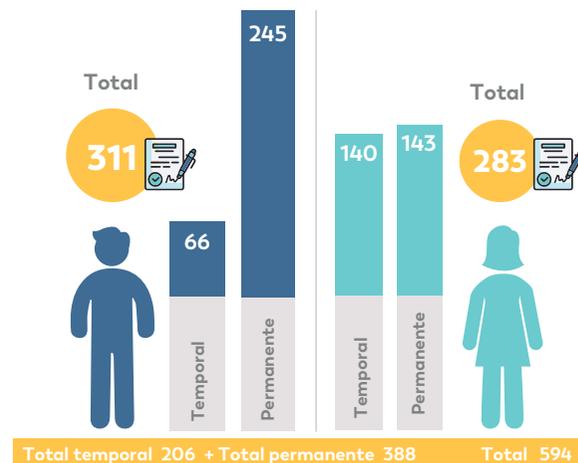
Evolución de colaboradores por género (GRI 102-7) (GRI 102-8)

En LIMA EXPRESA, la equidad de género es un compromiso evidenciado en acciones, a finales del 2020, casi el 50% de nuestra planilla es femenino, como se muestra en el siguiente gráfico:



Colaboradores por género y tipo de contrato laboral

La mayoría de nuestros colaboradores se encuentra bajo la modalidad de trabajo permanente (65%), mientras que solo 206 colaboradores permanecieron bajo la modalidad de contrato a plazo fijo o temporal (35%).

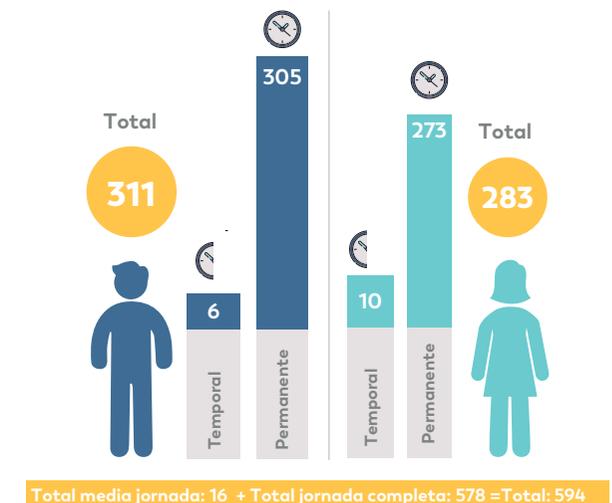


Colaboradores por género y tipo de jornada laboral

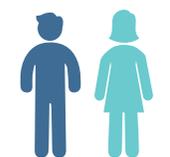
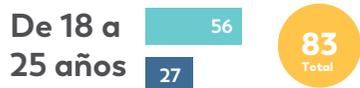
A diciembre del 2020, podemos notar que el 97% de nuestros colaboradores se encuentran en un régimen de jornada a tiempo completo.



En cuanto a género, se observa un número casi equilibrado de colaboradores según su sexo, tanto entre los que trabajan media jornada como los de jornada completa.



Colaboradores por género y grupo de edad



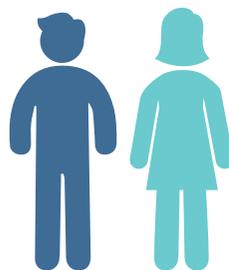
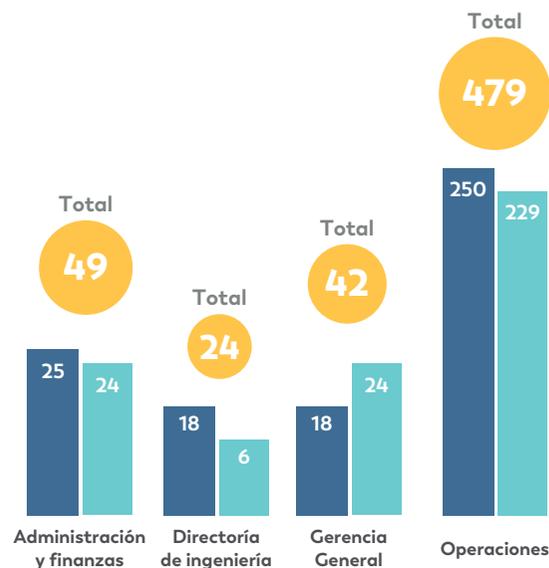
Total general: 594



Colaboradores según género por dirección

Nuestros colaboradores se encuentran distribuidos en 4 divisiones:

Directoría



Total general: 594



NEGOCIACIÓN COLECTIVA (GRI 102-41)

Durante febrero de 2020, el único sindicato de nuestra organización presentó un pliego petitorio y se buscó impulsar el diálogo con ellos. Tras diversas conversaciones e intercambio de información no se concilió un acuerdo. Por tanto, se inició un proceso de arbitraje.

En este periodo, las mesas de trabajo resultaron una herramienta eficaz para absolver la mayoría de las interrogantes y afianzar la confianza de los involucrados. Entre los temas consultados o negociados se destacaron asuntos como la compensación de horas, la seguridad y salud en el trabajo, las funciones propias del puesto de trabajo, entre otros.

125 

Total de colaboradores cubiertos por convenios colectivos

22% 

Colaboradores cubiertos por convenios colectivos

31 

Oficios de consultas o negociaciones sobre cambios en la compañía

Colaboradores cubiertos por convenios colectivos Perú 2020

4.1. GESTIONANDO EL TALENTO (GRI 401-2) (IPN - 3)

La crisis desatada a causa de la pandemia de la COVID-19, destacó el rol del área de Gestión Humana como eje fundamental para la salud emocional y la tranquilidad de nuestro talento. Este equipo priorizó los programas y beneficios dirigidos a los colaboradores y sus familiares para brindar soporte emocional y mantener su confianza.

En LIMA EXPRESA nuestra adaptabilidad permitió tornar el trabajo administrativo a la virtualidad con rapidez con el objetivo de mantener la continuidad del negocio. Implementamos y reforzamos nuevas plataformas de comunicación: Microsoft Teams para el desarrollo de reuniones y coordinaciones diarias, Workplace para informar sobre temas relacionados a la cultura organizacional de forma frecuente y WhatsApp para el envío de boletines a los grupos clave de la empresa.





INCLUSIÓN

En LIMA EXPRESA tenemos un fuerte sentido de respeto, equidad, diversidad e igualdad de oportunidades. Evidencia de ello es nuestra política de equidad e inclusión cuyo objetivo es reformar el proceso de selección con miras a mantener un centro de trabajo con una fuerza laboral diversificada, más inclusiva y respetuosa.

Asimismo, LIMA EXPRESA viene facilitando capacitaciones y generando estrategias que apoyen un verdadero cambio cultural entre todos sus colaboradores y que incrementen el número de actividades de bienestar relevantes.

CLIMA LABORAL

En el marco de la pandemia, aumentamos el número de actividades que nos permitían enfrentarnos y adaptarnos al mundo VUCA (es decir, un mundo volátil, lleno de incertidumbre, complejo y ambiguo), y por consiguiente, propiciar un buen clima laboral.

Durante el 2020, creamos el Plan de Transformación Cultural, el cual será implementado en los próximos dos o tres años y que procura el aprendizaje del Plan Empresarial.

Otro instrumento que nos permite evaluar el

clima laboral es la encuesta Great Place to Work (GPTW). En base a ella y las necesidades de LIMA EXPRESA hacia el 2021, desarrollamos talleres que permitieron desarrollar 43 propuestas de actividades destinadas a mejorar el Clima Laboral.

Por el entorno vivido durante el 2020, se planteó crear una Encuesta Pulso 2021, en la cual se recoja los cambios y percepciones que se van dando al interior de LIMA EXPRESA.

JUNTOS COMO FAMILIA

Se realizó una encuesta socioeconómica a toda la empresa para identificar a aquellas familias que necesitarían un mayor apoyo durante la pandemia. La encuesta se realizó en el mes julio y contó con la participación de 493 colaboradores.

Uno de los resultados nos permitió visualizar que los colaboradores que tienen más de 4 dependientes con un ingreso económico inferior a 1400 soles, cuentan con menos posibilidades de crecimiento y desarrollo personal. Gracias a los resultados de esta encuesta, nuestros colaboradores donaron víveres y dinero, logrando armar más de 60 canastas y logramos el compromiso de más de 40 colaboradores voluntarios.

ACTIVIDADES

Durante el 2020, festejamos diversas fechas conmemorativas, pero esta vez utilizando la modalidad virtual como principal medio para llegar a los colaboradores. Entre ellas destacaron nuestra semana de la equidad “Girls on the move”, “Más peruanos que nunca” por fiestas patrias y nuestra celebración “Exprésate edición aniversario”.



OTROS BENEFICIOS

Con el objetivo de brindar mayor tranquilidad a nuestro personal, LIMA EXPRESA brindó facilidades como el bono escolar y bonos especiales para mitigar el efecto de la pandemia. Entre ellos encontramos:

- o Adelantos de Gratificación
- o Bono por Fallecimiento
- o Compra de mascarillas
- o Préstamo de vehiculos menores (bicicletas, scooters)
- o Exoneración de Peaje

En el marco de nuestros beneficios, uno de los más destacados es el "Plan Castor" el cual permite que disfruten de ventajas como la entrega de acciones gratuitas, pago de dividendos y el financiamiento de la compra de acciones; asumiendo VINCI los gastos de custodia y comisión de suscripción.

206 BENEFICIARIOS

Prestaciones sociales

Obligatorias

- Fondo de pensiones
- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR)
- Seguro Social de Salud (ESSALUD)
- Seguro de Vida Ley

Voluntarias

- Seguro de vida
- Seguro de accidentes
- Plan de Salud (EPS)
- Auxilios para la salud
- Auxilio de alimentación
- Acciones (Plan Castor)

4.2. FORMANDO NUESTRO TALENTO (GRI 404-1)

Durante el 2020, nos reinventamos, adaptando rápidamente nuestros planes y procedimientos, y flexibilizando la mayoría de las capacitaciones, utilizando como principal medio la modalidad virtual. Durante este periodo se trabajó bajo la plataforma de LinkedIn Learning y se replanteó el Proceso de inducción y las Evaluaciones de Desempeño, logrando un promedio de capacitación de 15.83 horas por persona.

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ACUMULADA POR COLABORADOR

Directoría			Total
Operaciones	12.66	8.63	10.73
Administración y Finanzas	42.7	36.79	39.8
Directoría de Ingeniería	39.17	27.72	36.31
Gerencia General	30.18	37.41	34.31
Total	17.63	13.87	15.83

APRENDIZAJE COLABORATIVO

En LIMA EXPRESA se coloca en agenda el aprendizaje como un objetivo, buscamos que cada persona tenga este espacio como un derecho dentro de la organización. Esta estrategia está basada en la Política de Equidad e Inclusión y busca crear Rutas de Aprendizaje que abarquen a todos los colaboradores de LIMA EXPRESA.



Otorgamos licencias de e-learning proporcionadas por LinkedIn Learning a todo el personal con correo electrónico, individuales para los colaboradores administrativos y colectivas para los agentes de recaudación y personal de trabajo en campo. Ello se logró habilitando en cada una de las plazas computadoras con acceso a la plataforma. De esta manera se logró un mayor alcance y se hizo más equitativo el acceso al aprendizaje.

Nuestra meta al 2023, es lograr que la media de capacitación por colaborador sea de 50 horas/persona, el 2020 logramos como resultado 15

horas/persona, donde cada colaborador tiene como derecho incluir sus horas de aprendizaje dentro del horario laboral.

Para asegurarnos de realizar una buena inserción a este programa, invitamos a 179 colaboradores a participar del II Piloto logrando los siguientes resultados:



Resultados del II Piloto

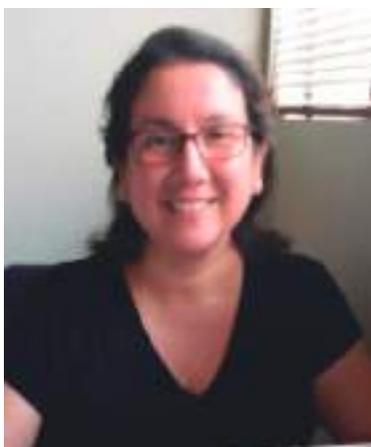
Aprender en LIMA EXPRESA es un derecho y es parte de nuestras metas individuales.

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

Al igual que las capacitaciones, también se extendieron las evaluaciones por competencias a toda la organización. Esto se llevó a cabo mediante nuestro Sistema de Evaluación de Competencias.

Logramos llevar a cabo 2 tipos de evaluaciones dirigidas en su mayoría al personal operativo (2/3 de las evaluaciones) y al personal administrativo (1/3 de las evaluaciones). Hoy en día casi el 100% de los colaboradores, ingresa a realizar su evaluación de competencias.





Elizabeth Silva Álvarez

**Especialista Servicio de Atención al Cliente
LIMA EXPRESA**

DNI:10749162

“El principal desafío afrontado en este contexto de pandemia fue gestionar al equipo en un entorno digital donde tuvimos que adquirir nuevos conocimientos que nos ayudaron en este proceso de adaptación. En este acompañamiento fue vital la flexibilidad, empatía y la asertividad en la comunicación, con la finalidad de mantener el espíritu de trabajo colaborativo a pesar de la distancia y mantener la motivación y confianza necesarias para afrontar los momentos de crisis inesperados que se presentaron durante este período. Como líder tengo muy claro que el contexto exige un distanciamiento social más no emocional, y eso me ayudó a ser aún más cercana a mi equipo”.

05

SANTA ROSA

LIMA
EXPRESA

Power by

VINC

NUESTRA
PRIORIDAD
AMBIENTAL

5. NUESTRA PRIORIDAD AMBIENTAL (GRI 307-1)

Con una visión a largo plazo, tenemos un desafío ambicioso hacia el 2030 frente a tres prioridades fundamentales:



eficiencia energética



reducción del consumo del agua



gestión de residuos bajo un enfoque de economía circular

En línea con la estrategia del Grupo VINCI, trabajamos para conciliar la movilidad y el medio ambiente, implementando soluciones innovadoras y colaborativas. Lejos de ser una limitación, la adaptación al medio ambiente representa una enorme fuente de innovación, aumento de la eficiencia y creación de valor.

Metas al 2030



Reducir en **50%** nuestras emisiones de CO₂ (respecto al 2019).



Reducir en **50%** nuestro consumo de agua por unidad de tráfico (respecto al 19).



0 residuos en rellenos sanitarios.

Somos conscientes que contribuir a la disminución del cambio climático y la conservación de los recursos, son desafíos importantes y transversales.

Lineamientos abordados en nuestra Política Ambiental:

- Cumplimiento ambiental
- Eficiencia energética
- Reducción y recuperación de residuos bajo un enfoque de economía circular
- Cuidado y ahorro del agua

Promovemos la conservación de nuestro medio ambiente, así como la eficiencia y la innovación tecnológica para optimizar nuestros procesos, a fin de garantizar que la operación se realice con el menor impacto negativo.

En LIMA EXPRESA realizamos una gestión continua, eficiente y de forma oportuna, asegurando que se cumplan los requerimientos normativos, así como los demás compromisos y medidas de nuestros instrumentos de gestión ambiental.

Nuestra operación cuenta con un Estudio de Impacto Ambiental detallado (EIA-D), el cual fue actualizado el 2017 y aprobado el 2020 por las autoridades competentes, documento que guía nuestro accionar ambiental normativo. En el marco de este instrumento realizamos monitoreos de calidad de aire, monitoreos meteorológicos y de niveles de ruido. Asimismo, informamos constantemente a las autoridades ambientales los resultados de nuestra operación.

Como resultado de nuestra gestión cumplimos

a cabalidad y al 100% con todos nuestros compromisos ambientales asumidos en el marco del Estudio de Impacto Ambiental (EIA) y en los lineamientos establecidos por el grupo VINCI.

En 2020, LIMA EXPRESA no registra sanciones ambientales.

5.1. USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS

En LIMA EXPRESA, actuamos con conciencia y responsabilidad, contribuyendo con el cuidado del medio ambiente a través de la innovación y la mejora continua, apostando por el uso eficiente de los recursos en toda nuestra cadena de valor, como el combustible, la energía y el agua e impulsando el uso de energías limpias y renovables con énfasis en los vehículos ecoeficientes.



Responsables del consumo de energía (GRI 302-1)

Como resultado, logramos un consumo eficiente de energía en nuestras operaciones. Desde el 2016 manejamos un registro a detalle del consumo de energía eléctrica y combustibles en nuestras diferentes operaciones. De igual modo llevamos un monitoreo de cada proyecto implementado, buscando áreas de oportunidad de mejora.

A continuación detallamos el consumo de energía de la empresa para el 2020:

	Tipo de energía
 + 5 mil L	Combustible GLP
+ 15 mil L	Combustible Gasolina
+ 93 mil L	Combustible Diesel
+2.294 mil kWh	Electricidad (alcance 2)

Es importante mencionar que dos tercios del consumo de la energía eléctrica del total de la empresa, se debe al consumo en El Gran Túnel LIMA EXPRESA de 2 km, que pasa por debajo del río Rímac y forma parte de la sección 2 de la vía expresa Línea Amarilla que se habilitó en junio 2018. Es por ello que se han implementado iniciativas enfocadas en la reducción del consumo de energía en este túnel, tales como la optimización de iluminación de las salidas de emergencia del túnel y la certificación de consumo de energía 100% renovable.



Gestión de nuestras emisiones (GRI 305-1) (GRI 305-2)

Realizamos un constante monitoreo de nuestras emisiones para asegurar un correcto desempeño en la gestión. Las mediciones de las emisiones directas e indirectas de Gases de Efecto Invernadero (GEI), se realizan tomando en cuenta el Estándar corporativo de contabilidad y reporte de gases de efecto invernadero estipulados en la Guía Ambiental VINCI, el cálculo considera los factores del consumo eléctrico y de combustible.

Hemos asumido compromisos para disminuir el impacto ambiental de nuestra operación mediante la reducción de nuestras emisiones. Además, buscamos contribuir significativamente en la reducción de la huella de carbono en Lima Metropolitana.

EMISIONES DE GEI - 2020

278 TN Emisiones directas
CO₂ -eq

Año base para el cálculo 2019 - Alcance 1

605.56 TN Emisiones indirectas
CO₂ -eq

Año base para el cálculo 2019 - Alcance 2



Reducción de nuestra huella de carbono (GRI 302-4) (GRI 305-5)

La huella de carbono es uno de los indicadores más importantes de la gestión sostenible de LIMA EXPRESA. La gestión del consumo de energía nos permite reducir nuestra huella de carbono la cual es calculada por consumo eléctrico y de combustible.

En base a la realización de la auditoría energética del 2019, logramos identificar oportunidades de mejora que gestionamos durante el 2020. Entre los proyectos implementados para reducir nuestro consumo energético este año, realizamos las siguientes iniciativas:

- Optimización de iluminación de salidas de emergencia del Gran Túnel LIMA EXPRESA.
- Certificación de abastecimiento de Energía 100% renovable para el Gran Túnel LIMA EXPRESA.
- Certificación del MINAM en el marco del Programa Huella de Carbono Perú.
- Sensibilización y capacitación ambiental.
- Flota de autos eléctricos.

Autos eléctricos

En setiembre 2020 presentamos nuestra nueva flota vehicular de autos 100% eléctricos, los cuales ayudan a reducir un promedio de 86% en emisiones que un vehículo de combustión interna.

Además, contamos con una estación de carga, la cual es gratuita para todas las personas. Este es un claro ejemplo de nuestro compromiso con la movilidad sostenible.



Beneficios de los autos eléctricos



Menos emisiones de CO₂ en todos los casos



90% menor gasto en mantenimiento



Menor ruido



El costo de la energía es menor.



Consumo de agua (GRI 303-5)

En LIMA EXPRESA protegemos el agua para el futuro de la ciudad en cada uno de nuestros procesos y proyectos, impulsando el uso consciente y respetuoso del recurso hídrico, en alianza estratégica con instituciones públicas y/o privadas.

Manejamos de manera eficiente la gestión del recurso hídrico de toda la concesión, sin excepción. Asimismo, contamos con una base de datos que nos permite gestionar el consumo de cada plaza o base operativa.

También se comunican tips para el ahorro del agua así como piezas comunicacionales. En LIMA EXPRESA buscamos reducir nuestro consumo, ser más eficiente, concientizar a los colaboradores y promover impactos positivos en beneficio del recurso.

Es importante señalar que ni la empresa, ni sus proveedores realizan vertimientos a cuerpos de agua.

Durante la gestión 2020, logramos reducir nuestro consumo de agua implementando las siguientes acciones:

- Realizamos inspecciones semanales preventivas para evitar fugas de agua.
- Mensualmente se elaboran reportes de

- desempeño ambiental para cada plaza de peaje.
- Difundimos información comunicacional para sensibilizar y concientizar sobre tips de ahorro de agua y consumo eficiente.
- En el primer trimestre del 2020 culminamos un proyecto de cambio de vegetación, introduciendo una especie de menor consumo de agua (aptenia) la cual reemplazó al grass americano con el que contaba la concesión.
- Reducimos la frecuencia del riego y lavado de vías, buscando la eficiencia del consumo de agua a lo largo y ancho de nuestros 25 km de concesión.

En 2020 se logró alcanzar un 28% menos en consumo de agua propia por el contexto de pandemia y por la implementación de reductores en caños, duchas e inodoros. Por otro lado, el proyecto de cambio de vegetación a una especie de menor consumo de agua, redujo casi un 40% de nuestro consumo de agua para riego. Esta reducción se debió, principalmente, a la disminución de la frecuencia de riego por pandemia.

AGUA EXTRAÍDA - 2020



5.2. MANEJO RESPONSABLE DE LOS RESIDUOS (GRI 306-2)

Estamos comprometidos con la gestión de residuos en la ciudad y en nuestro ámbito de acción. Buscamos innovar, reformular y modificar nuestros procesos y servicios, a fin de generar la reducción, reciclaje y reutilización correcta de los recursos gestionados por la empresa, con enfoque de economía circular.

En ese sentido, generamos alianzas estratégicas y promovemos iniciativas ambientales en las localidades vecinas de nuestra concesión vial, fomentando la participación ciudadana y fortaleciendo las relaciones entre la empresa, el medio ambiente y nuestra comunidad.

En LIMA EXPRESA, nuestros residuos son trasladados a rellenos sanitarios debidamente autorizados, que cumplen con la normativa ambiental nacional vigente como Huaycoloro- Petramas. Además estos residuos son recuperados en este relleno, para la generación de energía eléctrica, a partir del aprovechamiento del metano.

RESIDUOS GESTIONADOS



4,100 TN

Residuos sólidos



2,856 TN

Residuos de desmonte



70 TN

Malezas de áreas verdes S1 y S2

El 2% de todos estos residuos es generado por LIMA EXPRESA y el 98% por los vecinos de la concesión (11 distritos).

Al 2030, buscamos reducir la llegada de residuos a los rellenos sanitarios, motivo por el cual se vienen fortaleciendo las iniciativas de reutilización y reciclaje, bajo un enfoque de economía circular.

RESIDUOS RECICLADOS



2451.50 Kg.

Papel



41.20 Kg.

Botella



299.80 Kg.

Cartón



2234.30 Kg.

RAEE

Total: 2792.5 kg

En LIMA EXPRESA venimos desarrollando diversos programas orientados al reciclaje de distintos tipos de materiales, como papel, cartones, botellas plásticas, pilas, baterías, entre otros, desarrollando de esta manera el fortalecimiento y concientización sobre el cuidado del medio ambiente y los recursos.

Durante la gestión 2020, logramos reducir nuestra generación de residuos a través de diferentes iniciativas:

- Planta de tratamiento de residuos orgánicos en convenio con Municipalidad del Rímac y Mercado de Flores Santa Rosa.
- Reciclaje de botellas, papel y cartón mediante convenio con Aldeas Infantiles.
- Entrega de la donación de las mantas con botellas recicladas que se inició en 2019 y culminó en 2020 junto a Industrias San Miguel - ISM.
- Reciclaje de RAEE mediante convenio con Entel.
- Sensibilización e información por canales internos.

Buenas prácticas de nuestra gestión de residuos

Planta de tratamiento de residuos orgánicos

La economía circular es importante para la empresa, en este sentido, junto a la Municipalidad del Rímac y el Mercado de Flores Santa Rosa, operamos y gestionamos una planta de tratamiento de residuos orgánicos, que resolvió un problema de punto de contaminación cercano a la Vía de Evitamiento por aglomeración de residuos. Encontramos una oportunidad, con un enfoque de economía circular, para transformar los residuos orgánicos en compost de alta calidad.

Para nosotros es relevante el establecimiento de alianzas entre múltiples interesados, como los gobiernos locales y organizaciones de la sociedad civil, para movilizar e intercambiar conocimientos, especialización, tecnología en favor de una gestión ambiental eficiente. Todas estas iniciativas se gestan gracias a la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y la sociedad civil.



Programa de reciclaje “Dale la Vuelta”

Hemos desarrollado diferentes alianzas para promover la recuperación de recursos y residuos. Durante el 2020 hemos dado continuidad al programa de reciclaje de papel, botellas plásticas y cartón en el marco de la campaña “Dale la Vuelta” en convenio con Aldeas Infantiles, el cual fue iniciado en 2019.

Nuestra meta al 2030 es reciclar el 100% de nuestros residuos dentro de la empresa y para ello consideramos relevante el desarrollo de sinergias y alianzas. En el caso de esta campaña, nos permite reciclar la totalidad de nuestro papel, botellas y cartones de forma mensual y tiene como objetivo fortalecer los servicios de acogida que brinda Aldeas infantiles a través de los cuales atienden a miles de niñas, niños, adolescentes en situación de vulnerabilidad a nivel nacional.



Otras iniciativas: Green Hackathon

En LIMA EXPRESA, llevamos a cabo por primera vez la GREEN HACKATHON 2020 de forma virtual, con la participación de 52 colaboradores que forman parte de las diferentes empresas del Grupo VINCI que operan en Perú como: Soletanche Bachy, Freyssinet Tierra Armada, Carpitec Perú, Conectec, y PEX Perú.

La GREEN HACKATHON 2020 tuvo como finalidad promover y generar emprendimientos verdes con alto valor enfocados en las líneas de negocio del Grupo VINCI y establecer vínculos entre los profesionales de las diferentes compañías, para que unidos puedan brindar soluciones a problemáticas actuales relacionadas a agua, residuos o emisiones de gases.

Tenemos el compromiso de fomentar el crecimiento verde para el desarrollo de un futuro mejor.

Cacería ambiental 2020

La cacería ambiental es una tradición en LIMA EXPRESA y refleja nuestro compromiso ambiental. Es un juego con enfoque ambiental que consiste en realizar un número determinado de retos por equipos. Asimismo, a través de esta dinámica lúdica se tiene como objetivo poder internalizar nuestro comportamiento ambiental en los colaboradores de LIMA EXPRESA.



Derrames significativos (GRI 306-3)

Con el objetivo de proteger el medio ambiente y asegurar la continuidad del servicio, la empresa cuenta con un Plan de Contingencia y un Protocolo de Emergencia establecido, donde tenemos medidas para el manejo en caso de derrame de sustancias peligrosas. Estos instrumentos nos permiten reducir el riesgo asociado a potenciales afectaciones.

En 2020 se reportaron dos derrames, que fueron atendidos de inmediato rociando arena para neutralizar y controlar el derrame, accionando el protocolo de emergencia establecido. Estos derrames fueron ocasionados por vehículos de clientes. Ninguno de los incidentes ocasionó el cierre de las vías. Los materiales de contención utilizados fueron dispuestos en un relleno autorizado de acuerdo a lo que demanda la ley de residuos peligrosos.



Carlos Magno Jobim

Director de Administración y Finanzas

CE: 001290368

“El compromiso para que sea real tiene que darse dentro y fuera de LIMA EXPRESA. Tenemos que lograr que ese compromiso se sienta en el día a día de nuestros colaboradores y no solamente como grandes proyectos. Las pequeñas acciones (como imprimir doble cara, apagar las luces o dar un destino adecuado a los residuos) tienen que ser vistas no como algo para la empresa sino como su aporte individual para un mundo más sostenible sobre todo para las futuras generaciones. Si logramos poner ese chip en la cabeza de cada uno, vamos a tener 600 voces con capacidad de difundir esta visión en su entorno generando efecto multiplicador y así lograremos no solo una mejor empresa sino también una mejor sociedad”.

06

CONSTRUIMOS
DESARROLLO

6. CONSTRUIMOS DESARROLLO (GRI 203-1) (GRI 203-2) (GRI 413-1)

En LIMA EXPRESA estamos comprometidos en el desarrollo conjunto con nuestras comunidades, buscando crear valor social a través de una comunicación transparente y fluida, que permita mantener y estrechar los lazos. Nuestro equipo multidisciplinario ejecuta iniciativas enfocadas principalmente en la educación, seguridad vial, desarrollo socioambiental, programas culturales, fomento del deporte, entre otros.

Para lograr una correcta implementación de estos proyectos en favor de la comunidad, trabajamos en asociación con diversos actores, entre los que destacan comisarías, gobiernos locales, instituciones educativas, asociaciones sin fines de lucro, comités vecinales y dirigentes.

Mantenemos comunicación directa con todas las localidades que se encuentran dentro de la influencia directa de la concesión, de esta manera logramos coordinar distintas temáticas y prevenimos el desarrollo de posibles inconvenientes o acciones que susciten molestias a nuestros vecinos.

Nos enfocamos en tener un entendimiento de las causas del problema y revisamos junto a nuestras áreas internas la mejor solución

posible. En caso de que otras instituciones se encuentren involucradas y sean ellas quienes deban brindar una solución al conflicto, brindamos las pautas para que dirijan de mejor manera sus quejas o reclamos.

Por otro lado, nos tuvimos que adaptar a las nuevas modalidades de operación debido a la pandemia de la COVID-19. En esta etapa la comunicación fue clave para el logro de los objetivos. En ese sentido, creamos grupos de Whatsapp con las localidades, realizamos reuniones virtuales a través de diversos aplicativos, y en casos de ser necesario, programamos una reunión presencial, logrando así mantener una comunicación constante. De igual manera, nuestros proyectos sociales se tuvieron que modificar de tal manera que pudieran asegurar su continuidad de manera virtual.





Pon tu Barrio en Ruta

Este programa busca promover la participación ciudadana de los vecinos y juntas vecinales de localidades aledañas a la concesión vial de LIMA EXPRESA, a través de la identificación de oportunidades de mejora en su localidad respecto al tema de seguridad vial y, a partir de ello, proponer soluciones en beneficio de su comunidad.

Durante este año se implementaron los 3 proyectos ganadores de las localidades de Villa María del Perpetuo Socorro (Cercado de Lima), 3era Etapa Santa Anita y El Planeta (Cercado de Lima).



La Junta Vecinal Planeta presentó el proyecto “La Curva” con el objetivo de implementar señalización de seguridad vial en los exteriores de la Institución Educativa José María Arguedas.



La Junta Vecinal Santa Anita desarrolló el proyecto “Operación Sisi, por la Seguridad Vial” con el objetivo de disminuir el caos vehicular en la zona en alianza con la Policía Nacional del Perú e instituciones educativas de la zona.



Finalmente la Junta Vecinal Villa María del Perpetuo Socorro implementó el proyecto “Seguridad Vial Escolar” con el objetivo de generar un espacio vial seguro en los exteriores del colegio Tupac Amaru, esto en alianza con los padres de familia y la Policía Nacional del Perú. cada uno acreedor de un financiamiento que viabilice la ejecución de la iniciativa.

El programa contó con un alcance de más de 500 familias beneficiadas.



Rugby Para Todos

Fomenta, promueve y difunde la disciplina deportiva del Rugby como un medio de transformación social en alianza con la Federación Peruana de Rugby. Busca crear espacios de igualdad, valores positivos y hábitos saludables para niños y niñas, jóvenes y adolescentes de 8 a 18 años.

De igual manera, busca brindarles una oportunidad de desarrollo y uso adecuado del tiempo libre en el marco de la emergencia sanitaria establecido por el Gobierno Peruano. Este programa se ejecutó de manera virtual de junio a diciembre del 2020, un total de 193 beneficiarios inscritos y logrando un alcance de 27 458 personas.

Rubén Santacruz Federación Peruana de Rugby - Proyecto Rugby Para Todos

Desde el inicio Rugby Para Todos ha cumplido fielmente la mística que transmite el Rugby a nivel mundial. Transformar vidas y dar posibilidades de superación mediante el deporte será siempre el motor de nuestra sociedad, todo esto es visible gracias al desarrollo de jóvenes que empezaron en las escuelas de Rugby Para Todos, y con mucho esfuerzo llegaron a la selección nacional y representaron al Perú.

Durante esta nueva modalidad de trabajo, hemos percibido una gran forma de impactar a nuestra comunidad, gracias a Rugby Para Todos Virtual hemos ingresado a más de 350 hogares a nivel nacional y los padres han notado la dedicación de nuestra alianza. Atender a los niños y jóvenes, y mitigar la fatiga que trae la pandemia ha sido muy positivo para todos.



Voluntariado corporativo

Las actividades se han transformado y, los voluntariados corporativos, también. En este contexto y con la crisis actual, estos servicios ahora son Voluntariados Digitales como los de Perú Champs, donde nuestros colaboradores acompañan virtualmente a escolares talentosos de Innova Schools en el diseño de propuestas que permitan promover una mayor educación vial en nuestra ciudad.

Los voluntariados permiten un espacio de integración y desarrollo de habilidades blandas para nuestros trabajadores, así como para nuestros beneficiarios.

Acciones solidarias (GRI 203-2)

Durante el 2020, en LIMA EXPRESA buscamos aliviar la carga de los grupos más golpeados por la pandemia, brindando acciones solidarias gracias al financiamiento brindado por La FONDATION VINCI POUR LA CITÉ (La Fundación VINCI Por la Ciudad). Gracias a ello, contamos con un mayor alcance en las poblaciones vulnerables como pymes, comedores populares, sistemas de salud, entre otros; en donde destacan los siguientes programas:

Guerrero Emprendedor

Como parte del programa de voluntariado corporativo de LIMA EXPRESA, colaboradores de la concesión vial se unieron al programa de capacitación en gestión empresarial con el objetivo de asesorar y acompañar a microemprendedores de todo el Perú. Trabajamos de mano con aliados como PNUD Perú, IKAGAI Laboratorio Social, Fundación Backus, Voluntarios Belcor, Tu Empresa, Cálidda, PROA y makesense.

Se logró beneficiar a más de 700 microemprendimientos, los cuales pudieron continuar sus operaciones, por medio de asesoramiento a los microempresarios en estrategias de ventas, marketing, adaptación de los negocios a la nueva normalidad, finanzas, etc.



SAMUSOCIAL

Es una institución conformada por un equipo de voluntarios franceses que intervienen poblaciones en situación de vulnerabilidad extrema, entre los que se encuentran mujeres, adolescentes, niños y niñas de zonas aisladas. Allí se prioriza a las personas en situación de riesgo médico-psicosocial en Huaycán, ubicada en el distrito de Ate-Vitarte, Lima Este y Santa Rosa, Lima Norte.

Gracias al apoyo de la fundación se realizaron intervenciones psicológicas, se brindó apoyo a mujeres víctimas de violencia y se realizaron campañas médicas y sociales. Asimismo, se entregaron canastas con productos de primera necesidad impactando a más de 10 mil peruanos.

Juntos nos hacemos cargo

A través de esta campaña desarrollada por Jugete Pendiente, realizamos un donativo de ayuda con packs de alimentos e higiene para los comedores solidarios Remar y comedores Comain en Cercado de Lima.

De esta manera, buscamos garantizar la distribución de alimentos y productos de higiene en zonas vulnerables a nivel nacional. Por otro lado, también pusimos a disposición del personal de salud implementos de protección personal a fin de que puedan seguir atendiendo a sus pacientes con la mayor seguridad posible contra el COVID-19.

Inversión en infraestructura (GRI 203-1)

En 2020, la inversión de nuestra gestión social fue de de S/ 41,000.00 para proyectos sociales, S/ 36,994.00 en donaciones y S/ 920,000.00 en Infraestructura.

Una de las inversiones más emblemáticas fue la del “Puente Peatonal Caja de Agua”, donde a mediados del 2020, un vehículo de carga pesada chocó el puente, el cual se tuvo que clausurar debido a los daños en la estructura. Este puente era utilizado diariamente por toda la población de la localidad de Nueva Caja de Agua, en donde habitan aproximadamente 700 familias y representa el nexo para movilizarse hacia cualquier zona de Lima.

En LIMA EXPRESA tomamos la decisión de ejecutar un trabajo técnico y de solicitud de permisos para efectuar las obras de reparación, donde gracias a la recuperación de la infraestructura, la población puede trasladarse hacia otras zonas de Lima de manera más efectiva.

Nuestra gestión durante la pandemia dio como resultado, la reducción de conflictos sociales como ocurrió con las localidades aledañas al Puente Peatonal Castilla. En LIMA EXPRESA generar valor social con todas las comunidades en nuestra área de influencia, es nuestra prioridad.





Carolina Gutiérrez

Voluntaria Corporativa Perú Champs

DNI: 70443213

“El voluntariado corporativo entre LIMA EXPRESA e Innova Schools fue muy gratificante, era la primera vez que participaba en uno. Destaco el excelente trabajo que hicieron ambas organizaciones para llevarlo a cabo en un entorno virtual y el entusiasmo, motivación y compromiso de cada uno de los alumnos para sacar sus proyectos adelante, acompañado de sus mentores. Me emocionó mucho lo agradecido que estaban por el apoyo que les brindamos.”

MOVEMOS, ASOCIACIÓN VINCI HIGHWAYS POR LA MOVILIDAD SOSTENIBLE



ASOCIACIÓN
MOVEMOS

Powered by



Como parte de su Manifiesto VINCI Highways tiene el compromiso de promover reflexión sobre desarrollo sostenible en los países en los que opera.

Desde septiembre de 2020 nace MOVEMOS, Asociación VINCI Highways por la Movilidad Sostenible, la cual opera a nivel nacional y busca posicionar temas fundamentales vinculados con el desarrollo de la movilidad sostenible en el país. MOVEMOS visibiliza y promueve acciones ciudadanas, de instituciones, gubernamentales y privadas de manera articulada en favor de la construcción y ejercicio pleno de la ciudadanía.

¿Qué entendemos por Movilidad Sostenible?

Día a día los ciudadanos nos movemos ya sea para trabajar, estudiar o divertirnos. Estos desplazamientos generan impactos sociales y ambientales sobre nuestra calidad de vida y nuestro entorno.

Entendemos la movilidad sostenible como un concepto de acción responsable que expresa la preocupación por mejorar los desplazamientos y la forma de moverse de las personas en su entorno y mitigar sus impactos y con visión de largo plazo.

Propósito

“Ser el principal promotor y articulador de la movilidad sostenible en el Perú, inspirando ciudadanos activos, conscientes y organizados para transformar nuestras ciudades e incidir en políticas públicas en favor de éstas.”

¿Cómo lo logramos?

-  Generando espacios de diálogo y debate sobre transporte sostenible.
-  Promoviendo investigaciones o iniciativas que solucionen problemas urbanos.
-  Desarrollando proyectos responsables enfocados en desarrollo sostenible.

Ejes de acción



Transporte sostenible

- Promovemos un debate a favor de un sistema de transporte **más eficiente e integrado**, así como alternativas de **eco-movilidad**.
- **Generamos más espacios de diálogo y debate** para promover el desarrollo de ciudades accesibles, especialmente para la poblaciones vulnerables.



Educación vial

- Contribuimos a fortalecer las **capacidades** de las personas para que desarrollen **soluciones** frente a los problemas de **seguridad vial**.
- Apuntamos a **formar ciudadanos** que se identifiquen como **agentes de cambio** y desarrollo en sus entornos urbanos.



Crecimiento verde

- Con un enfoque de **economía circular**, promovemos modelos de **recuperación y reuso** de recursos a gran escala.
- Buscamos la **preservación del ambiente** en el entorno de infraestructuras viales. Promovemos acciones para la **regeneración de ecosistemas**.

Aliados



MOVEMOS logró alianzas con importantes empresas y organizaciones como Rímac Seguros, con su programa “Yo Me Cuido” dirigido a escolares, padres y docentes que busca generar una cultura de prevención a través de la educación. Un aliado internacional es La Fabrique de la Cité, think tank dedicado a la prospectiva urbana fundado en 2010 por iniciativa del grupo VINCI, que trabaja de manera articulada para desarrollar nuevas formas de construir y reconstruir ciudades.

Realizamos:

4

webinars dirigidos a la ciudadanía con especialistas nacionales e internacionales en movilidad sostenible



+600

asistentes a los webinars

Temáticas abordadas

Movilidad insostenible

Inseguridad vial, la epidemia silenciosa que sigue matando

El tipo de movilidad que debemos olvidar

¿Cómo masificar la movilidad eléctrica en el Perú?



www.movemos.pe





ÍNDICE GRI 2020

ÍNDICE GRI

(GRI 102-55)

Estándar GRI	Contenido	Número de página
CONTENIDOS GENERALES		
GRI 101: Fundamentos 2016		
Perfil de la empresa		
	102-1. Nombre de la empresa	2
	102-2. Actividades, marcas, productos y servicios	11, 13
	102-3. Ubicación de la sede principal	2
	102-4. Ubicación de la sede operativa	10
	102-5. Propiedad y forma legal	2
	102-6. Mercados servidos	13 - 15, 35
	102-7. Dimensiones de la organización	8, 17, 58 - 59
	102-8. Información sobre empleados y otros trabajadores	58 - 59
	102-9. Cadena de suministro	15, 53
	102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	19
	102-11. Principio de precaución	44
	102-12. Iniciativas externas	22, 27
	102-13. Membresía en Asociaciones	22, 27
Estrategia		
	102-14. Declaración de la alta dirección	5
Ética e integridad		
	102-16. Valores, principios, estándares y normas de conducta	11, 20
Gobierno		
	102-18. Estructura de gobierno	23 - 25

**GRI 102:
Contenidos
generales
2016**

**GRI 102:
Contenidos
generales 2016**

Participación de los grupos de interés	
102-40. Lista de grupos de interés	28 - 29
102-41. Acuerdos colectivos de negociación	61
102-42. Identificación y selección de los grupos de interés	28 - 29
102-43. Enfoque de la participación de los grupos de interés	28 - 29
102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados	31 - 32
102-45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	LIMA EXPRESA S.A.C
102-46. Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	31
102-47. Lista de temas materiales	31
102-48. Reexpresión de información	No contiene aclaraciones de información o correcciones respecto a informes anteriores
102-49. Cambios en la información reportada	No hay cambios
102-50. Período del reporte	2020
102-51. Fecha del informe más reciente	2019
102-52. Ciclo de reportaje	Anual
102-53. Contacto para preguntas sobre el informe	2
102-54. Declaración del reporte de acuerdo a los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI
102-55. Índice de contenidos GRI	89
102-56. Verificación externa	No presenta

CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Desempeño económico

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	17
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	17
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	17
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1: Valor económico directo generado y distribuido.	17
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	79 - 84
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	79 - 84
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	79 - 84
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	84
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	79, 82, 84
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	23 - 25
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	23 - 25
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	23 - 25
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	23 - 25

Desempeño ambiental

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	68 - 70
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	68 - 70
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	68 - 70
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la empresa	69
	302-4 Reducción del consumo energético	70
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	72
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	72
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	72

GRI 303: Agua 2018	303-5: Consumo de agua	72
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	68 - 70
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	68 - 70
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	68 - 70
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance1)	70
	305-2 Emisiones directas de GEI (alcance2)	70
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	70

Desempeño social

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	73-76
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	73-76
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	73-76
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	73
	306-3 Derrames significativos	76
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	68
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	68
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	68
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	68

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	53 -55
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	53 -55
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	53 -55
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	53 -55
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	61- 64
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	61- 64
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	61- 64
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	61- 64
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	44 - 51
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	44 - 51
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	44 - 51
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	44 -51
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	44, 50
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	46 - 47
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	51
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	50
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	47
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	36 - 42, 46 - 48
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	46
	403-9 Lesiones por accidente laboral	45, 49
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	45, 49

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	64 - 65
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	64 - 65
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	64 - 65
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	64 - 65
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	79 - 84
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	79 - 84
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	79 - 84
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	79 - 84
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	36 - 40
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	36 - 40
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	36 - 40
GRI 416: Salud y Seguridad de los clientes 2016	416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	36 - 40
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	35 - 42
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	35 - 42
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	35 - 42
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	35 - 42

Indicador Propio del Negocio (IPN)

Indicador Propio del Negocio (IPN-1) Imagen y Reputación	42
Indicador Propio del Negocio (IPN-2) Nivel de satisfacción de los clientes	40 -41
Indicador Propio del Negocio (IPN-3) Clima Laboral	61 - 62

El 2020 fue un año retador, que desafió a LIMA EXPRESA y a la sociedad en general. Un entorno de crisis que logramos enfrentar gracias al verdadero compromiso de cada uno de nuestros colaboradores quienes demostraron su lado más profesional y humano.

En este periodo, estuvimos cuatro meses en cuarentena, lo que significó un menor flujo de tráfico, menor intensidad de servicios en la vía, menor asistencia en las oficinas, menor cantidad de emisiones de GEI a la atmosfera, menor consumo de agua, en definitiva, un menor uso de recursos utilizados. Frente a este contexto, tuvimos que adaptar nuestro relacionamiento con grupos de interés y aprendimos a convivir con esta nueva realidad.

Los resultados del 2020, comunicados en este Reporte de Sostenibilidad, se vieron afectados por el contexto de pandemia.

