

ANDINO



Memoria Anual
2019.

Sección I:

1. DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	04
2. CARTA A LOS ACCIONISTAS	06
3. DATOS GENERALES	08
4. ENTORNO MACRO - ECONÓMICO	12

Sección II:

5. LA HOLDING	15
5.1 Reseña	16
5.2 Fortalezas	16
5.3 Unidades de negocio	17
5.4 Descripción de las empresas que pertenecen al grupo	18
6. ORGANIZACIÓN	
6.1 Directorio	25
6.2 Gerencia	28
7. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y RELACIÓN CON LA COMUNIDAD	32
7.1 Colaboradores	32
7.2 Líneas de actuación	33
7.3 Proyectos Sociales	33
8. ACCIONISTAS	34
9. PROVEEDORES	35
10. CLIENTES	36

Sección I:



01.

Declaración de responsabilidad



01. Declaración de responsabilidad

El presente documento ha sido elaborado en febrero de 2020 y contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Andino Investment Holding S.A.A. durante el año 2019. Sin perjuicio de las responsabilidades que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

▪ **CARLOS VARGAS LORET DE MOLA**
Gerente General

▪ **JOSÉ LUIS BERTOCCHI GARDELLA**
Gerente Corporativo de Administración,
Finanzas y Relación con Inversionistas

02.

Carta a los accionistas



02.

Carta a los accionistas

Estimados Accionistas,

Me dirijo a ustedes en nombre del Directorio de ANDINO Investment Holding S.A.A. (ANDINO), para presentarles la Memoria Anual y los Estados Financieros Consolidados correspondientes al año 2019.

Durante el año pasado, la economía nacional se vio afectada y no creció al ritmo esperado, a consecuencia de la delicada situación política que vivió el país en los últimos 2 años. La economía peruana creció 2.2% durante el 2019, el menor crecimiento en 10 años. Luego de crecer 4.0% en 2018, la economía se desaceleró marcadamente en 2019 producto de varios factores: una caída de la inversión pública, una desaceleración del gasto privado (consumo e inversión) y la inversión minera avanzó apenas 1 %.

Es importante destacar que el entorno internacional también tuvo un impacto (negativo) en la actividad económica caracterizado por tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, y restricciones financieras en las economías avanzadas, afectando el crecimiento de nuestros principales socios comerciales, repercutiendo en el precio y volumen de nuestros bienes de exportación.

A pesar de la incertidumbre que estos hechos generaron en la economía, ANDINO pudo llevar a cabo su plan de negocios, mantener las inversiones programadas en sus subsidiarias y crecer en 1.45% la facturación de operaciones continuadas.

En el año 2019, luego de la venta de algunos de nuestros activos en el año 2018, hemos reestructurado nuestra empresa sobre tres pilares de negocios, con el fin de afrontar las oportunidades que el mercado nos ofrece:

1. Inmobiliaria Logística
2. Infraestructura y Servicios Aeroportuarios
3. Logística Financiera

Haciendo un revisión en nuestras líneas de negocios, en el primer pilar Inmobiliaria Logística: Oporsa ha concluido con la construcción y entrega de 60,000 m² de un terminal para contenedores vacíos, el mismo que ha sido entregado en arrendamiento; del mismo modo, inició la construcción de un almacén con temperatura controlada en el área que se tiene arrendada a nuestra empresa "Almacenes Financieros"-Almafin. En relación, a Inmobiliaria Terrano, se inició la construcción de 400 m² de oficinas modulares que serán arrendadas a nuestra Agencia de Aduanas "Hansa Aduanas".

En cuanto al segundo pilar: Nuestra empresa Servicios Aeroportuarios Andinos S.A. (SAASA) fue autorizada por SUNAT como Depósito Temporal Aéreo, iniciando la atención en el almacén de carga desde mayo del año 2019 a los consolidadores de carga. Del mismo modo, en el mes de agosto se inició la atención de las líneas aéreas Air Caribe, Línea Área Boliviana – Amazonas, ATSA y Aerolíneas Argentinas.

Al cierre del año 2019 se llegó a un muy importante acuerdo con IAG - Iberia y British Airways quienes iniciarán operaciones de Carga, Rampa y FBO, a finales del mes de marzo del año 2020 y con Aerolíneas Argentinas para el servicio de carga a partir del mes de marzo 2020, adicionando dicho servicio al de Rampa y FBO que empezamos a brindarles en el año 2019.

Sobre Aeropuertos Andinos del Perú (AAP), en toda su red aeroportuaria se movilizaron 3.6 millones de pasajeros y se realizaron 30,473 operaciones aéreas, conectando las ciudades más importantes del sur del Perú, teniendo un crecimiento del tráfico de pasajeros de 4%, esto vino acompañado de un crecimiento de 5% en los ingresos y 20% en EBITDA.

En relación al tercer pilar Logística Financiera: Nuestra empresa “Almacenes Financieros” (Almafin) en el mes de noviembre del 2019 solicitó a Oporosa la construcción de una nave para el almacenaje de mercadería paletizada y refrigerada, tal como lo he mencionado líneas arriba. Esta nave abarca un área de aproximadamente 500m² e inicialmente contará con una capacidad total de 564 posiciones de las cuales 256 se encontrarán bajo temperatura controlada (15°C). Esta nave se encuentra operativa desde el mes de febrero del 2020. Al cierre del año 2019 Almafin tuvo un saldo promedio de mercadería bajo warrant de US\$125 millones.

En cuanto a nuestra empresa Andino Capital (antes Inversiones Santa Orietta), hemos identificado una nueva oportunidad de negocio en el sector financiero, razón por la cual, Andino Capital desde el segundo trimestre del 2019 se dedica a estructurar y otorgar financiamientos en base a los Warrants que emite Almafin, con el reto de posicionarla como una empresa sólida en el mercado financiero.

Por lo expuesto quiero agradecerles por la confianza depositada en esta gestión y asegurarles que nos encontramos preparados para seguir fortaleciendo y desarrollando nuestros proyectos este 2020 y esperamos que nos acompañen en el proceso.

03. Datos generales



03.

Datos generales

Estrategia Corporativa

La estrategia de Andino Investment Holding se centra en invertir en activos de intercambio modal, logística, servicios aeroportuarios y marítimos. Entre los activos que mantenemos debe haber sinergias y nuestro objetivo es la creación de valor para nuestros clientes a través de la combinación de servicios e infraestructura que manejamos.

DATOS GENERALES

- **Denominación Social:**

ANDINO INVESTMENT HOLDING S.A.A.

- **Sede Social:**

Av. Mariscal La Mar N° 1263, oficina 604, Miraflores Lima-Perú

- **Teléfono:**

(+511) 3154200

- **Página web:**

www.andino.com.pe

- **Constitución:**

El testimonio de constitución de ANDINO es de fecha 17 de junio de 2005 y la inscripción en Registros Públicos se hizo efectiva el 11 de julio de 2005.

- **Capital Social:**

El capital social de la empresa asciende a 403'406,088 Nuevos Soles.

Estructura de acciones al 31 de diciembre de 2019: el capital social suscrito y pagado, se encuentra representado por 403'406,088 acciones comunes.

ACCIONISTA	NÚMERO DE ACCIONES	PORCENTAJE
Inversiones Santa Orietta SAC	97'402,597	24.15%
Sucesión Vargas Nuñez Carlos Roberto	74'278,711	18.41%
Wolf Dieter Krefft Berthold	46',912,870	11.63%
Jan Carsten Matthies Estenssoro	42'783,873	10.61%
Inversiones Odisea	28'580,199	7.08%
VLM Andino S.A.C	21'467,093	5.32%
Otros Accionistas	91'980,745	22.80%
Total	403'406,088	100.00%

Al 31 de diciembre de 2019, las siguientes subsidiarias son propietarias de acciones de ANDINO

Inversiones Santa Orietta SAC (hoy Andino Capital SAC)	97'409,314	24.15%
Inversiones Portuarias S.A.	19,139,437	4.74%

Información relativa al mercado de los valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores:

- Número de Acciones en circulación: 403'406,088
- Valor nominal de la acción: S/. 1.00

Cotización de la acción ANDINO1

ANDINO INVESTMENT HOLDING S.A.A.

Renta Variable

COTIZACIONES 2019							
Código ISIN	Neomónico	Año - Mes	Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/	Precio Promedio S/
PEP715001009	AIHC1	2019 - 01	1.00	0.95	1.00	0.95	0.95
PEP715001009	AIHC1	2019 - 02	.-	.-	.-	.-	0.95
PEP715001009	AIHC1	2019 - 03	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90
PEP715001009	AIHC1	2019 - 04	0.90	0.90	0.90	0.90	0.90
PEP715001009	AIHC1	2019 - 05	.-	.-	.-	.-	0.89
PEP715001009	AIHC1	2019 - 06	.-	.-	.-	.-	.-
PEP715001009	AIHC1	2019 - 07	.-	.-	.-	.-	.-
PEP715001009	AIHC1	2019 - 08	.-	.-	.-	.-	.-
PEP715001009	AIHC1	2019 - 09	.-	.-	.-	.-	.-
PEP715001009	AIHC1	2019 - 10	0.80	0.70	0.80	0.70	0.79
PEP715001009	AIHC1	2019 - 11	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60
PEP715001009	AIHC1	2019 - 12	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60

Objeto Social y Duración

La Sociedad tiene por Objeto Social dedicarse a inversiones en diferentes campos de la actividad económica. Asimismo, podrá dedicarse a la comercialización, importación, exportación, intermediación, distribución, compra y/o venta de cualquier tipo de bienes. Adicionalmente, podrá prestar servicios de consultoría, asesoría, asistencia técnica, operaciones, puesta en marcha, administración, y/o todo tipo de servicios vinculados al sector de inversiones. Podrá constituir, adquirir, integrar de manera directa o con terceros otras sociedades diferentes, instituciones, fundaciones, corporaciones o asociaciones de cualquier clase o naturaleza en el Perú y en el extranjero. Asimismo, puede efectuar inversiones de capital en cualquier clase de bienes incorpóreos y similares, entre otros, acciones, bonos y cualquier otra clase de títulos valores.

La duración de la Sociedad es indeterminada.

04. Entorno Macroeconómico



04. Entorno Macroeconómico

Entorno Internacional

La economía mundial cerró en el 2019 con crecimiento del 3.0% menor al 3.6% registrado en el 2018. Los indicadores económicos confirman un menor dinamismo en la actividad económica global como consecuencia de la persistencia de choques negativos: tensiones comerciales, factores geopolíticos y eventos de carácter idiosincrático. Sin embargo, se esperan tasas de crecimiento mayores para 2020 y 2021, en línea con las políticas monetarias expansivas de las principales economías desarrolladas, los impulsos fiscales (en China y Alemania), una recuperación de las economías emergentes y un menor grado de incertidumbre respecto a posibles tendencias proteccionistas.

Entorno Nacional

El año 2019 tuvo lugar en un contexto internacional caracterizado por tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, y restricciones financieras en las economías avanzadas, afectando el crecimiento de nuestros principales socios comerciales, repercutiendo en el precio y volumen de nuestros bienes de exportación por lo que cerró con crecimiento de 2.2%, menor que el 4.0% registrado en el año 2018. Durante el cuarto trimestre se vivió una leve aceleración de la economía de 1.8%, tanto de la demanda interna como del volumen de las exportaciones.

Según las proyecciones realizadas por el BCRP, para 2020 y 2021, se proyecta un crecimiento del PBI de 3.8% por ciento en cada año, sustentado principalmente en la recuperación de las exportaciones, la reversión de los choques de oferta que afectaron a los sectores primarios y la entrada en operación de nuevas minas, así como en un mayor impulso de la inversión pública, en un contexto de condiciones externas más favorables.

Sección II:

ANDINO



05. La Holding



05. La Holding

Reseña

ANDINO como holding se constituyó como una sociedad anónima cerrada mediante escritura pública de fecha 17 de junio de 2005, bajo la denominación de Andino Inversiones Portuarias S.A.C. Mediante acuerdo de Junta General de Accionistas del 09 de octubre de 2009, se cambió la denominación social a ANDINO Investment Holding S.A.C. Con fecha 02 de mayo de 2011, la Junta General de Accionistas aprobó la adecuación de ANDINO a Sociedad Anónima, con la finalidad de poder emitir acciones y posteriormente, en el año 2013, nos adecuamos a la forma societaria de Sociedad Anónima Abierta. ANDINO ingresó a la Bolsa de Valores de Lima en el 2012, en febrero del 2013, realizó su Primera Emisión de Instrumentos de Corto Plazo y en diciembre de ese mismo año emitió bonos en el mercado internacional por US\$ 115 millones el cuales fueron cancelados al 100% por adelantado en mayo del 2018.

Fortalezas

- Portafolio inmobiliario estratégico en Perú: El portafolio de bienes inmuebles de ANDINO consta de más de 730 mil metros cuadrados y está valorizado en aproximadamente 295 millones de dólares americanos. Debido a su ubicación estratégica y al tamaño de las propiedades inmobiliarias en Callao, ANDINO mantiene una posición líder en el mercado logístico peruano.
- Equipo de gestión fuerte y experimentado: El equipo directivo de ANDINO está formado por profesionales con experiencia y un amplio conocimiento de las líneas de negocio en las que opera. Las capacidades del equipo de gestión y la comprensión fundamental del negocio, permiten operar eficientemente y gestionar el riesgo de manera efectiva.

UNIDADES DE NEGOCIOS

Infraestructura y Servicios Aeroportuarios

Esta unidad de negocio tiene dos compañías:

Aeropuertos Andinos del Perú (50%):	Servicios Aeroportuarios Andinos:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ AAP opera en 5 aeropuertos al sur de Perú. ▪ Más de 3 millones de pasajeros en total. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SAASA es nuestra más grande empresa en curso. ▪ Más de \$16 millones invertidos.

Inmobiliaria Logística

Andino invirtió en dos compañías inmobiliarias:

- Operadora Portuaria
- Inmobiliaria Terrano.

Inmobiliaria Terrano:

Terrano posee una parcela vecina al aeropuerto de Lima y cerca del puerto del Callao de 140,000 m². Tiene acceso directo a la pista del aeropuerto y una ubicación estratégica con respecto a la terminal existente y a la futura segunda terminal. Asimismo, ha desarrollado la inmobiliaria para SAASA y reunirá a otros actores del sector logístico en un centro.

Operadora Portuaria:

Oporsa posee tres parcelas vecinas que totalizan 580,000 m², tiene contratos de arrendamiento con operadores de almacenes logísticos para 260, 000 m².

Logística Financiera

Esta unidad de negocio cuenta con tres empresas formadas por Andino:

- Almafín
- Hansa Aduanas
- Andino Capital

Estas tres empresas trabajan juntas proporcionando al sector de comercio exterior peruano una solución integral, que consiste en proporcionar una alternativa financiera para el importador o exportador mediante el uso de certificados de depósito.

DESCRIPCIÓN DE LAS EMPRESAS QUE PERTENECEN AL GRUPO:

Servicios Aeroportuarios Andinos S.A.

Servicios Aeroportuarios Andinos (SAASA) es una empresa que brinda servicios aeroportuarios, de apoyo terrestre en plataforma a las aeronaves (Rampa) de operador de base fija (FBO) y de almacenamiento de carga y correo aéreo.

En el año 2019, SAASA, fue autorizado por SUNAT como Depósito Temporal Aéreo, iniciando la atención en el almacén de carga desde mayo a los consolidadores de carga. Del mismo modo, en el mes de agosto de 2019, iniciamos la atención a la línea aérea AirCaribe, con los servicios de Carga y Rampa; así como a la Línea Aérea Boliviana - Amazonas, con servicio de Rampa en el Aeropuerto del Cusco, y a ATSA con el servicio de Rampa en Lima y la atención de vuelos charter en Lima.

Así mismo, en el año 2019, se mantuvieron los servicios a las aeronaves de las aerolíneas, como son Aerolíneas Argentinas en el Aeropuerto de Lima, Rampa y FBO, la aerolínea Andes en el Aeropuerto de Cusco, a su vez se mantuvieron los Servicios de Rampa para la Aerolínea Air Majoro y los servicios de equipos de rampa para el área de mantenimiento de Avianca. De otro lado, la aerolínea Peruvian Airlines cerró sus operaciones en Tacna e Ilo.

Adicionalmente, se llegó a un acuerdo al cierre del año 2019, con IAG - Iberia y British Airways que iniciaran operaciones de Carga, Rampa y FBO, a finales del mes de marzo 2020 y con Aerolíneas Argentinas para el servicio de carga a partir del mes de marzo 2020.

También en el año 2019, se certificó SAASA, con la certificación de la Unión Europea - RA3, y se han mantenido vigentes las certificaciones internacionales: ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations), ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y BASC; con el objetivo de garantizar altos estándares de calidad, seguridad y eficiencia en los servicios.

Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Aeropuertos Andinos del Perú (AAP) es el principal operador aeroportuario del sur del país. Cuenta con un contrato de concesión por 25 años con el Estado Peruano, suscrita en enero del 2011, para operar, mantener y mejorar los aeropuertos del sur del país (Arequipa, Ayacucho, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna). Esta concesión es una Asociación Público Privada Cofinanciada.

En el año 2019, en toda la red aeroportuaria de AAP se movilizaron 3.6 millones de pasajeros y se realizaron 30,473 operaciones aéreas, conectando las ciudades más importantes del sur del Perú. El crecimiento del tráfico de pasajeros (4%), vino acompañado de un crecimiento de 5% en los ingresos y 20% en EBITDA, así como de mejoras en la infraestructura y los procesos propios de la operación, enfocados en la calidad del servicio y la seguridad aeroportuaria.

Al finalizar el año 2019, AAP ha invertido desde el inicio de la concesión más de USD 63 millones en Obras Obligatorias (rápido impacto y seguridad) y Obras Nuevas. Las Obras Obligatorias representan los compromisos de inversión en el Periodo Inicial de acuerdo con el Contrato de Concesión, los cuales ya fueron ejecutados. Las obras de modernización y ampliación de las terminales aeroportuarias han implicado la remodelación de un total de 16,582 m², y la ampliación y construcción de 4,820 m² adicionales a los originalmente existentes.

Cumpliendo con el Contrato de Concesión de AAP, se dio inicio al Estudio de Pre-inversión para un nuevo terminal de pasajeros en el Aeropuerto de Arequipa que demandó una inversión de US\$ 2 millones. Dicho estudio es realizado por el consorcio español SENER-UG21, seleccionado luego de un riguroso Concurso Público Internacional en el que se presentaron 24 postores. De manera similar, AAP inició el proceso de elaboración del Estudio de Ingeniería para la rehabilitación de la pista de aterrizaje del Aeropuerto de Juliaca, estudio que es desarrollado por el Consorcio Unidos por Juliaca y asciende a una inversión de USD 1.7 millones.

Un hito importante durante el 2019, fue la renovación de la Cultura Organizacional de AAP. “Celebremos” es el nuevo concepto que busca “aprovechar la importancia que un aeropuerto tiene en la vida de las personas para acercarse a ellas y a sus comunidades, realizando un trabajo riguroso y responsable y ofreciendo un servicio aeroportuario seguro y de calidad”. Sobre esta base, se ha desarrollado también una nueva identidad visual y conceptual de la compañía. Como parte de este proceso AAP renovó completamente su oferta comercial en todos sus aeropuertos, enfocándose en destacar el esfuerzo, los logros y la cultura de las comunidades donde opera, convirtiendo los espacios comerciales en plataformas de exposición para marcas y emprendimientos regionales. Asimismo, presentó Andes Salón VIP, el nuevo concepto de marca para los salones vip en los aeropuertos del sur del país, con el objetivo de ofrecer una experiencia única con los máximos estándares de calidad para pasajeros nacionales e internacionales.

Hacia finales del año, AAP obtuvo el Green Airport Recognition, reconocimiento otorgado por Airports Council International - América Latina y el Caribe (ACI-LAC), el Consejo Internacional de Aeropuertos, por su programa Re/usar Re/pensar, proyecto de sensibilización ambiental implementado inicialmente en el Aeropuerto de Arequipa. De esta manera, AAP es la primera compañía peruana en recibir este reconocimiento por su programa auto sostenible de manejo de residuos sólidos que genera fondos para la realización de campañas de sensibilización ambiental para niños en colegios.

Inmobiliaria Terrano S.A.

Inmobiliaria Terrano (IT) es una empresa constituida en el año 2008, en la cual ANDINO tiene el 75% del accionariado y el 25% es de propiedad de Inversiones San Karol S.A. La empresa cuenta con un área de 14 hectáreas adyacentes al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, a una corta distancia del puerto del Callao. En ellas se viene implementando un proyecto de desarrollo logístico que incluirá, entre otros, un terminal para carga aérea, así como diversas instalaciones logísticas destinadas a atender a los operadores del sector aéreo y marítimo.

Terminal de Carga Aérea: En junio del 2014 Terrano suscribió con Lima Airport Partners, empresa concesionaria del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, un contrato para asignarle a IT una vía directa de ingreso y salida para la recepción y almacenamiento de carga aérea. El contrato tiene una vigencia de 17 años, donde los grandes beneficiarios serán los usuarios porque dispondrán en Lima Hub de un moderno sistema de información de control de almacenaje, seguimiento y trazabilidad de la carga, amplias instalaciones para la inspección de la carga, estacionamientos para usuarios y clientes.

Durante el año 2018, se concluyó con la ejecución de las obras para el depósito temporal, el cual cuenta con un área techada de 8,300 m² aproximados entre almacén, cámara de frío y oficinas administrativas y aduanas, las mismas que desde el 2019 vienen siendo alquiladas y utilizadas por Servicios Aeroportuarios Andinos S.A. (SAASA) para la atención de distintas aerolíneas y su carga. Además, el área cuenta con espacio suficiente de oficinas para servir a los agentes de carga y otros proveedores relacionados al comercio exterior aéreo. El complejo a la fecha ocupa en total un área aproximada de 33,000 m² que incluyen áreas para patios de maniobra, estacionamientos y áreas comunes.

En setiembre de 2019 se inició la construcción de 400 m² de oficinas modulares que serán arrendadas a Hansa Aduanas.

Operadora Portuaria S.A.

Oporsa es una empresa que cuenta con un terreno de aproximadamente 60 hectáreas, ubicado en la zona industrial del distrito de Ventanilla, a 14 km al norte del Callao. En el año 2019, Oporsa ha concluido con la construcción y entrega de 60,000 m² de un terminal para contenedores vacíos, el mismo que ha sido dado en arrendamiento a Neptunia S.A. En setiembre de 2019 se inició la construcción de un almacén con temperatura controlada en el área que se tiene arrendada a ALMAFIN.

Almacenes Financieros S.A.

ALMAFIN se constituyó en el año 2009 como un Almacén General de Depósito (AGD) autorizado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. La compañía se dedica principalmente a la emisión de Warrants y Certificados de Depósito sobre mercadería almacenada tanto en sus instalaciones como también en los almacenes de los clientes (Almacenes de Campo). Los Warrants se constituyen en garantías que respaldan financiamientos de capital de trabajo, de importaciones o de exportaciones que los clientes obtienen tanto de entidades del sistema financiero nacional, como de entidades del exterior así como también de empresas no financieras.

Los principales productos sobre los que ALMAFIN emite Warrants son harina de pescado, conservas, productos hidrobiológicos, minerales, arroz cáscara y vehículos entre otros.

ALMAFIN trabaja activamente con todas las entidades del sistema financiero nacional y con reconocidas entidades financieras del exterior.

En el mes de noviembre de 2019 se inició la construcción de una nave para el almacenaje de mercadería paletizada. Esta nave abarcará un área de aproximadamente 500m² e inicialmente contará con una capacidad total de 564 posiciones de las cuales 256 se encontrarán bajo temperatura controlada (15°C).

Al cierre del 2019, ALMAFIN registró un saldo de mercadería de US\$ 116 millones, por debajo de lo obtenido al cierre del año 2018. Esta disminución se registró principalmente por la reducción en los saldos de mercadería de clientes productores de harina de pescado y de arroz cáscara. Sin embargo, el saldo promedio de mercadería bajo warrant del año 2019 fue de US\$125 millones.

HANSA Aduanas S.A

Hansa Aduanas fue constituida en el año 2008, brindando los servicios de agenciamiento aduanero en los diferentes regímenes como la importación, exportación, regímenes suspensivos y de perfeccionamiento.

En el 2019 Hansa Aduanas pasó a formar parte de Andino Investment Holding, para sumar a la cadena logística del grupo junto a SAASA, Almafin, Nautilus y Multitainer.

Cuenta con oficinas en Callao, Paita y Tumbes. Obtuvo la Certificación BASC, en los últimos nueve años de manera interrumpida, para lo cual garantiza un servicio seguro y con altos estándares de calidad.

Este año las oficinas estarán dentro de Lima Hub, muy cerca de SAASA, lo cual permitirá ofrecer un servicio rápido y ágil a sus clientes por la cercanía al terminal de carga aérea.

Andino Capital S.A.

Andino Capital, empresa destinada a brindar financiamiento a empresas peruanas con necesidades de capital de trabajo, y servicios financieros en general. Opera en los diversos sectores económicos donde sus clientes constituyen garantías auto liquidables bajo la modalidad de warrants; iniciando las colocaciones durante el segundo trimestre del 2019. AC se enfoca en trabajar con clientes de buen historial crediticio y saludable perfil económico, los cuales, a su vez, son clientes de ALMAFIN. Busca desarrollar relaciones de largo plazo que permitan generar transacciones financieras en el tiempo.

Garantiza a sus clientes soluciones integrales, pensadas y estructuradas a la medida de sus necesidades. Cada operación es evaluada y discutida con el equipo directivo de AC para determinar la viabilidad de la inversión y las acciones posteriores a seguir. Una vez calificada la empresa, la información es trasladada a los inversionistas para su evaluación y participación final.

Multitainer S.A.

Multitainer S.A. es una empresa dedicada a dos líneas de negocio: el acondicionamiento de contenedores marítimos y la fabricación de paneles termoaislantes.

Inició operaciones el año 2008 modificando los contenedores marítimos para convertirlos en espacios utilizables, generalmente oficinas y unidades básicas, atendiendo principalmente empresas mineras o algunas industrias, las cuales requerían soluciones de habitabilidad en sus campamentos o plantas.

Con el tiempo, la oferta fue evolucionando hasta brindar soluciones de mayor complejidad, unidades modulares involucrando varios contenedores, incluyendo diseño e instalación.

Algunos años después, adquiere una planta de paneles termoaislantes, incursionando de esta manera con una nueva línea de negocio en dicho mercado, y con los que se han construido módulos para grandes campamentos, aulas para colegios y otros proyectos de importante envergadura y de alta calidad

A la fecha, es una empresa que se encuentra bien consolidada en sus dos líneas de negocio, pero también en permanente evolución, ya que ha extendido en el 2019, su oferta al rubro comercial y de viviendas.

Nautilus SA

Con 42 años de experiencia, Nautilus S.A. opera en el sector de los servicios logísticos portuarios y marítimos, ofreciendo a nuestros clientes eficiencia y confiabilidad en nuestras diferentes operaciones, cumpliendo con los más altos estándares de calidad internacional en los procesos administrativos y operativos, contando para ello con las certificaciones ISO 9001, ISO 28000, IMPA, BASC y FONASBA.

Brinda servicios de agentes protectores, practicaje, avituallamiento, buceo, manipuleo y reconocimiento físico de carga (Aforos), almacenamiento y distribución de rancho de naves, manipuleo de cargas de proyectos y de logística integral de flexitanques (cargas liquidas).

Sociedad Aeroportuaria Kuntur Wasi S.A.

Kuntur Wasi nace del consorcio formado por dos líderes latinoamericanos en el desarrollo de infraestructura: Socio estratégico A.C.I. Airports International S.A.R.L. de Luxemburgo y ANDINO Investment Holding S.A.A. de Perú. Gracias a la experiencia de ambas corporaciones, el consorcio cuenta con un amplio y sólido conocimiento en la construcción y operación de obras de gran envergadura en múltiples sectores, entre los que destaca el aeroportuario.

Kuntur Wasi obtuvo en el 2014 la buena pro para el diseño, financiamiento, construcción, operación y mantenimiento del futuro Aeropuerto Internacional de Chinchero, el cual estaría ubicado en el distrito de Chinchero, provincia de Urubamba (Cusco). La inversión que requería esta obra era de US\$ 525 millones, sin incluir IGV.

En junio del 2017, tras dos años y medio de arduo trabajo desarrollando la ingeniería y la estructura de financiamiento del proyecto, el estado peruano unilateralmente pretendió cancelar el contrato de concesión” por un supuesto interés nacional”, lo que nos llevó a una etapa de trato directo ante el Sistema de Controversias Internacionales de Inversión (SICRECI). Agotada esta etapa sin resultados favorables de arreglo, y en defensa de los intereses de nuestros accionistas ante el incumplimiento de obligaciones contractuales del Estado Peruano, en el año 2018 Kuntur Wasi resolvió el Contrato e inició un arbitraje en el ámbito internacional, ante el Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones - CIADI a fin que se resuelva la controversia entre la empresa Concesionaria y el Estado Peruano.

Asimismo, y cumpliendo estrictamente lo establecido en el contrato, se procedió a devolver el área entregada en concesión, y entregamos la ingeniería del proyecto y demás bienes de la concesión.

06. Organización

A decorative grid of small, light blue squares is arranged in a regular pattern across the page, starting from the top right of the title and extending to the bottom right corner.

06. Organización

Directorio.

Wolf Dieter Krefft Berthold

Presidente

Tiene grado de Bachiller Alemán con especialidad en Administración de Empresas y Comercio Exterior. Diplomado en Transporte Marítimo del Maritime Business School (“Staatliche Handelsschule“, Hamburgo – Alemania). Director de ANDINO desde 2005. Asimismo, es Director de diversas empresas del sector naviero, de agenciamiento general, marítimo y servicios logísticos.

Carlos del Solar Simpson

Vicepresidente

Miembro del Directorio y Comités Ejecutivos de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía del Perú, de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP) y de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERU). También Presidente del Consejo Consultivo de la Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Ha trabajado los últimos 10 años en Hunt Oil, como Presidente y Gerente General. Actualmente es Consejero Ejecutivo. Trabajó 20 años para Occidental Petroleum ocupando los siguientes cargos: Vicepresidente de Exploración en el Perú, Gerente Regional de Exploraciones para Latinoamérica y el Caribe, Vicepresidente de Exploración en Malasia, Gerente Regional de Operaciones para Latinoamérica y Presidente y Gerente General de la Unidad de Negocios de Venezuela. Entre 1998 y 2001 ha sido Presidente y Gerente General de ARCO para Brasil, Colombia, Perú y Trinidad. Es Geólogo e Ingeniero Geólogo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos con Maestría en Ciencias de la Universidad de Stanford, California. Graduado en el Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura.

Enrique Vargas Loret de Mola

Director

Tiene grado de Bachelor of Science en la Universidad de Tampa – Estados Unidos y cursó el Advanced Management Program – Harvard Business School. Ha sido Gerente General de Cosmos Agencia Marítima S.A.C.. Desde el 2018, es Gerente General de Servicios Aeroportuarios Andinos (SAASA) y miembro del Directorio de ANDINO desde 2005.

Luis Eduardo Vargas Loret de Mola

Director

Bachelor of Science - University of Tampa – Estados Unidos. Master in Business Administration – INSEAD.

Es Gerente General de la empresa Tritón Trading S.A. y Director de ANDINO desde el año 2008.

Jan Matthies Estenssoro

Director

Diplomado en transporte marítimo del Staatliche Handelschule Berliner Tor, Hamburgo. Con más de 20 años de experiencia en sector marítimo y transporte en diferentes países Director de diversas empresas del sector naviero, de agenciamiento general y servicios logísticos.

Dante Albertini Abusada

Director

Licenciado en Economía en la Universidad del Pacífico y Master en dirección de Empresas en la Universidad de Piura. Desarrolló su carrera como Gerente General en Perú Fashions SAC; actualmente es CEO de la empresa Omaha Management y de Omaha Sociedad Gestora, profesor a tiempo parcial de la Universidad del Pacífico. Fue director de empresas como Síntesis Química y Omina Medica; actualmente es miembro del directorio de ANDINO desde el año 2019.

Órganos especiales en el interior del Directorio.

Como parte de las políticas de Buen Gobierno Corporativo que ha adoptado la empresa, mediante Acuerdo de Directorio de fecha 22.11.2011 se conformaron al interior del Directorio dos Comités especiales, los cuales están conformados por cuatro miembros cada uno y presididos por un director independiente. Dichos comités que han venido funcionando hasta el año 2018, a partir del Acuerdo de Directorio de fecha 20.08.2018 han quedado fusionados en un solo Comité de Auditoría, Ética, Gobierno Corporativo y Compliance.

Los miembros del Comité de Auditoría, Ética, Gobierno Corporativo y Compliance tiene como principales funciones supervisar los procesos de gestión de riesgos, revisar el plan anual de auditoría así como los informes de auditoría interna, revisar el desempeño de los auditores y revisar los estados financieros, así como revisar las regulaciones de gobierno corporativo de la empresa y desarrollar y monitorear la consistencia de las prácticas de la empresa con el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Ética. Finalmente, y añadiendo las funciones de Compliance el Comité tiene la función de asegurar la implementación y monitoreo que asegure el funcionamiento del Sistema de Compliance y cumplimiento de la Ley N° 30424 y su reglamento.

Sus miembros son los siguientes Directores de la Sociedad:

- Dante Albertini Abusada (Presidente)
- Luis Vargas Loret de Mola
- Wolf Dieter Krefft Berthold

Como secretario está el Sr. **Carlos Vargas Loret de Mola.**

Asimismo, el Comité tiene la potestad de invitar a los miembros de la Gerencia que estime conveniente para el desempeño de sus funciones.

Gerencia

A la fecha, la gerencia de ANDINO Investment Holding está conformada por:

Carlos Vargas Loret De Mola

Gerente General

Carlos Vargas Loret de Mola, economista de la Universidad Pacífico, con estudios en el Harvard Business School, quien viene desempeñando el cargo de Gerente General de Andino desde marzo de 2010. Fue Gerente General de Neptunia S.A. desde el año 2000 hasta marzo de 2010. Asimismo, es Director de las empresas Neptunia S.A., Operadora Portuaria S.A., Inmobiliaria Terrano S.A., Tritón Transports S.A., Multitainer S.A., Cosmos Agencia Marítima S.A.C., Tritón Trading S.A., File Service S.A., Nautilus S.A., entre otras.

Antonio Guzmán Barone

Gerente de Desarrollo de Negocios Inmobiliarios

Administrador de Empresas de la Universidad del Pacífico (1994) y MBA de Columbia Business School (2000). Cuenta con curso de actualización gerencial (Advanced Management Program) de Harvard Business School (2009). Experiencia en banca retail donde trabajó en el Banco Wiese y el BCP, además de trabajos de consultoría en la oficina de Price Waterhouse Coopers en NYC. Antes de ingresar al grupo se desempeñó como Chief Financial Officer de Castrovirreyna Compañía Minera. Trabaja con el grupo desde el 2005. Comenzó como Chief Financial Officer de Cosmos Agencia Marítima, pasando a ser Chief Development Officer desde el 2008. Desde el 2010 hasta el 2019 se desempeñó como Gerente de Desarrollo de Negocios de la matriz, Andino Investment Holding. Desde el 2020 se desempeña con Gerente de Desarrollo de Negocios Inmobiliarios.

Giuliana Cavassa Castañeda

Gerente Legal

Abogada de la Pontificia Universidad Católica del Perú (1996) y un diplomado en Dirección y Liderazgo por la Universidad Peruana de Ciencias (2007). Tiene amplia experiencia en la asesoría tanto a nivel público como privado, ocupando cargos gerenciales desde el 2007, habiendo sido asesora en los Ministerios de Trabajo y de Producción entre los años 2002 al 2006 y Gerente Legal en Corporación Pesquera Inca S.A.C.- COPEINCA. Desde Noviembre de 2013 ocupa el cargo de Gerente Legal.

José Luis Bertocchi Gardella

Gerente Corporativo de Administración, Finanzas y Relación con Inversionistas

José Luis es egresado de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad de Lima y posee un MBA por IE Business School. Anteriormente se desempeñó Senior Credit Manager en Standard Chartered Bank NY, para Instituciones Financieras Latam, y en roles de Ejecutivo de Cuentas y Analista de Crédito para Standard Chartered Bank Perú, tanto para Banca Corporativa como Instituciones Financieras. Posee una amplia experiencia en la banca y finanzas, con más de 14 años de trayectoria laboral. En febrero del 2019 empezó en Andino como Sub-Gerente de Administración y Finanzas y desde julio del mismo año se desempeña como Gerente Corporativo de Administración, Finanzas y Relación con Inversionistas.

Verónica Linarez Chávez

Controller Corporativo

Verónica es egresada de la carrera de Contabilidad de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y posee un Magister en Finanzas Corporativas de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC. Anteriormente se desempeñó como Contador Senior en UNACEM. Tiene una amplia experiencia en el área contable y financiera, con más de 15 años de trayectoria laboral. Ingresó a ANDINO como Auditor Interno Senior en el año 2013, y desde el 2017 se desempeña como Controller.

DE LAS PRINCIPALES EMPRESAS DEL GRUPO:**Enrique Vargas Loret de Mola**

Gerente General de Servicios Aeroportuarios S.A. - SAASA

Ejecutivo, Bachelor of Science en la Universidad de Tampa – Estados Unidos (1991) y cuenta con un curso de actualización gerencial AMP (Advance Management Programa) de Harvard Business School (2006), con experiencia multi-funcional en las áreas de Representación Financiera, Negocios Internacionales, Agenciamiento Marítimo, Planes de Negocios, Marketing Estratégico en Internet conquistando clientes y mercados a través del Comercio Electrónico. De 1991 a mayo de 1995 se desempeñó como Manager of International Business en Manufacturer Bank of Florida – Tampa – Estados Unidos. En junio de 1995 ocupó el cargo de Gerente General de la empresa Cosmos Agencia Marítima S.A.C. y luego en el año 2017 asumió la Gerencia General de Neptunia S.A. hasta mayo del 2018 que paso a ser Gerente General de SAASA.

Antonio Guzmán Barone

Gerente General de Oporsa y Terrano

Administrador de Empresas de la Universidad del Pacifico (1994) y MBA de Columbia Business School (2000). Cuenta con curso de actualización gerencial (Advanced Management Program) de Harvard Business School (2009). Experiencia en banca retail donde trabajó en el Banco Wiese y el BCP, además de trabajos de consultoría en la oficina de Price Waterhouse Coopers en NYC. Antes de ingresar al grupo se desempeñó como Chief Financial Officer de Castrovirreyna Compañía Minera. Trabaja con el grupo desde el 2005. Comenzó como Chief Financial Officer de Cosmos Agencia Marítima, pasando a ser Chief Development Officer desde el 2008. Desde el 2010 hasta el 2019 se desempeñó como Gerente de Desarrollo de Negocios de la matriz, Andino Investment Holding. Desde el 2020 se desempeña con Gerente de Desarrollo de Negocios Inmobiliarios.

Mauricio Percy Palao Traverso

Gerente General de Almacenes Financieros S.A. – Almafin

Administrador de Empresas de la Universidad del Pacífico (1996) y MBA del Hult International Business School of Boston (2005). Cursó el Programa de Dirección General (PDG) de la Universidad de Piura en el 2012. Experiencia en banca y finanzas por más de 20 años, se unió al Grupo ANDINO en el año 2008, habiéndose desempeñado como Gerente de Administración y Finanzas de Neptunia y Gerente Comercial de Almafin. Actualmente se desempeña como Gerente General de Almafin.

Fernando Mas Alberti

Gerente General de Nautilus S.A.

Oficial de Marina de Guerra (R), Graduado de la Escuela Naval del Perú con el título de Bachiller en Ciencias Marítimas. Licenciado en Administración de Empresas y Gestión Empresarial, Master en Gestión de Derrames de Hidrocarburos. Ingresó a trabajar en el 2018 en Nautilus como Gerente Comercial y actualmente se desempeña como Gerente General.

Raúl Díaz Díaz

Gerente General de Aeropuertos Andinos del Perú S.A

Ejecutivo con más de 17 años de experiencia local e internacional en empresas líderes en los sectores de energía, farmacéutico, telecomunicaciones e industrial. Bachiller en Economía por la Universidad del Pacífico, MBA con mención en Finanzas por ESAN y cursos de especialización en finanzas en Chicago Booth. Ocupa el cargo de Gerente General de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. desde diciembre del 2018.

Carola Carrillo Cueva

Gerente General de Andino Capital S.A.

Administradora de Empresas de la PUCP, MBA con especialización en Estrategias Empresariales en el Tecnológico de Monterrey, Seminario “Desarrollo y Gestión Empresarial” en el IE de Madrid, España, Diplomado en Finanzas Corporativas de la Universidad del Pacífico y Especialización en Finanzas en ESAN.

Carola trabajó en el BBVA ocupando diversos cargos de responsabilidad en el Área Comercial y de Negocios lo cual le dio una sólida base financiera para afrontar retos en el sector empresarial. Se desarrolló por más de 10 años en el área Financiera de Ocean Partners, importante grupo del sector de trading de minerales a nivel mundial, ocupando diversos cargos, llegando a ser Gerente General de Trading Partners Peru SAC, filial peruana del grupo. Actualmente se desempeña como Gerente General de Andino Capital.

William Fry Bertie

Gerente General de Hansa Aduanas S.A.

Administrador de Empresas por la Universidad de Lima y Agente de Aduanas titulado por la Escuela Nacional de Aduanas. Cuenta con cursos de Director Independiente por Centrum de la Católica y especialización en Finanzas, de la UPC. Cuenta con más de 30 años de experiencia en el ámbito de Comercio Exterior, ocupando cargos de Gerente General y Director de empresas como Tramites y Despachos, Logistic Partners y Megalift. Actualmente se desempeña con Gerente General de Hansa Aduanas.

Ernesto Arrarte Ferreyros

Gerente General de Multitainer S.A.

Bachiller en Ingeniería Industrial por la Universidad de Lima. Cuenta con cursos de actualización en la Escuela de Dirección de la Universidad de Piura en el programa de Competencias Directivas. Ernesto tiene más de 30 años de experiencia profesional en Diversos sectores: Turismo, Inmobiliario, Administrativo e Industrial. Ingresó al Grupo en 2014 dentro del cual ha ocupado cargos ejecutivos en Proyecta y Construye, ANDINO, Neptunia y Multitainer. Actualmente se desempeña como Gerente General de Multitainer.

07.

Responsabilidad social y relaciones con la comunidad.



7. Responsabilidad social y relaciones con la comunidad.

En ANDINO, procuramos desarrollar una gestión empresarial donde todos nuestros grupos de interés sean considerados en la toma de decisiones. Este objetivo es uno de los principios generales de nuestro Código de Ética corporativo y forma parte de la ética organizacional que se trata de incorporar en todas nuestras decisiones.

Andino a través de su subsidiaria Aeropuertos Andinos del Perú ha iniciado el programa Re/usar Re/pensar, proyecto de sensibilización ambiental implementado inicialmente en el Aeropuerto de Arequipa. Mediante este programa, AAP es la primera compañía peruana en recibir reconocimiento por su programa auto sostenible de manejo de residuos sólidos que genera fondos para la realización de campañas de sensibilización ambiental para niños en colegios.

COLABORADORES.

Para ANDINO Investment Holding sus colaboradores son su activo más valioso. Todas aquellas personas que laboran con empeño y dedicación en la corporación, y que a día de hoy superan las 750 personas entre la Holding y Subsidiarias.

En ANDINO tenemos una pluralidad de colaboradores, que por los diferentes rubros, provincias y sectores que atendemos, nos han llevado a implementar una cultura de adaptación y respeto a la diversidad desde el ángulo cultural, social y económico. Cada grupo de interés conlleva una gama de expectativas muy amplia, las que debemos tomar en cuenta para la definición de nuestras políticas y valores corporativos.

En ANDINO promovemos una cultura corporativa que busca generar sinergias sin por ello descuidar la necesaria individualidad de cada empresa del grupo.

En ese sentido, durante el 2019 nos esforzamos en repotenciar 2 áreas que generarían un impacto directo positivo en nuestros colaboradores, como son

- Programas de Bienestar – Convenios y beneficios
- Comunicación Interna

En cuanto a Bienestar Social, en el 2019 se han llevado a cabo actividades para favorecer la prevención en temas de salud, generar compromiso con nuestros colaboradores y mejorar los índices de motivación en el trabajo, tales como:

- Programa de Beneficios ANDINO, a través del cual nuestros colaboradores acceden a numerosos beneficios sociales, deportivos, escolares, de ocio, viaje, etc. Con ellos, ofrecemos a nuestros colaboradores un beneficio adicional para mejorar el compromiso.
- Celebración de fechas distinguidas: Día de la madre, Día del padre y cumpleaños.

Respecto a Comunicación Interna, se ha puesto mucha atención en mejorar y aumentar los canales que se venían utilizando previamente. En línea con ello, manejamos diferentes herramientas para promover la comunicación entre los colaboradores:

- Redes Sociales activas a nivel corporativo y de las empresas de mayor tamaño.
- Correo y web de comunicación.
- Canal de denuncias de malas prácticas – Línea de ética.

En lo que respecta a la Responsabilidad Social, durante los últimos años diferentes empresas del grupo ANDINO han puesto sus esfuerzos en identificar y actuar frente a las necesidades de sus grupos de interés. En línea con ello, desde que se implementó el área de Responsabilidad Social se ha buscado contribuir con la sociedad a través de proyectos sostenibles, necesarios y que involucren a nuestros colaboradores con nuestros stakeholders.

En línea con ello, además de la inversión en proyectos sociales, educativos, medio ambientales y sanitarios, hemos buscado promover entre nuestros colaboradores la importancia de ser responsables y socialmente conscientes del impacto que generamos en el mundo y de la necesidad de involucrarnos con la realidad de nuestro país.

Esto lo hemos conseguido gracias a las actividades de voluntariado, las cuales a lo largo de esta etapa de implementación del área de RSE han sido numerosas. Estamos orgullosos de contar con unos colaboradores comprometidos con su entorno. Esto se ha visto reflejado en el número de participantes inscritos en las actividades de voluntariado, así como en el interés por formar parte del equipo de voluntarios que sugieren y promueven proyectos.

8. Accionistas

ANDINO mantiene una relación constante con sus accionistas difundiendo información, realizando vistas a las principales empresas del grupo y absolviendo cualquier inquietud que tengan sobre los resultados de la empresa. Para ello, ANDINO cuenta con la Gerencia Corporativa de Administración, Finanzas y Relación con Inversionistas, a las que se les han encargado estas funciones y que está en permanente contacto con nuestros accionistas.

La información que se proporciona periódicamente conforme a las normas legales es la siguiente:

- Estados Financieros Trimestrales (Intermedios), Individuales (únicamente ANDINO) y consolidados (empresas del grupo ANDINO). La periodicidad de envío de estos reportes debidamente aprobados por el Directorio se da tras el cierre de marzo, junio, septiembre y diciembre.
- Estados Financieros Auditados Individuales y Consolidados y Memoria Anual, aprobados por el Directorio y la Junta General de Accionistas
- Cualquier hecho de la empresa o sus subsidiarias que repercuta en forma considerable en los negocios y/o que sea considerado de interés de los accionistas. A éste se le reporta como Hecho de Importancia a través de la web de la Superintendencia de Mercados y Valores.
- Noticias que salgan en los medios, previa validación y/o corrección, cuando aplique.
- Cambios en la gerencia o configuración de Grupo económico, correspondiente por ejemplo a fusiones, adquisiciones, o constitución de nuevas empresas.

9. Proveedores

Nuestra política con respecto a los proveedores está claramente establecida en nuestro Código de Conducta. Ninguna empresa del Grupo ANDINO contratará a un proveedor que viole las normas legales, incluyendo las laborales, de seguridad y salud ocupacional y las normas medioambientales. En general la empresa se abstendrá de tener relaciones comerciales con proveedores de dudosa reputación. En contraparte, el Grupo guardará especial consideración a aquellos proveedores que compartan los valores expresados en el Código y hayan incorporado la Responsabilidad Social como modelo de gestión.

10. Clientes

De acuerdo con nuestro Código de Conducta, practicamos con nuestros clientes una gestión transparente, donde las prácticas ilegales para la obtención de ventajas personales, o comerciales, están terminantemente prohibidas y sujetas a sanciones, en caso aplique, legales.

Asimismo, y siguiendo lo establecido en nuestro Código, nos aseguramos de que exista un ambiente de trabajo que considere con estricto respeto a los derechos humanos, evitando de esta manera que exista algún tipo de discriminación, exclusión, acoso y acto que afecte la dignidad de las personas, asegurando el trato deseado con los clientes. Nuestras empresas cuentan con ejecutivos asignados específicamente a cada cliente, para promover el trato personalizado hacia ellos, atendiendo de forma integral sus solicitudes, dudas y preocupaciones. Nos preocupamos por capacitar a nuestro personal de las áreas comerciales en atención al cliente, para permitirnos brindar una óptima atención que los fidelizará con nuestras empresas.

ANDINO

www.andino.com.pe

(+511) 3154200

Av. Mariscal La Mar 1263,
oficina 604, Miraflores
Lima 18 Perú