

Programa de relacionamiento con Stakeholders



Programa de Relacionamiento con Stakeholders

Nuestro objetivo es contribuir al desarrollo de las poblaciones que nos rodean, por ello, en cada comunidad o zona en la que nos encontramos, nos comportamos como un buen vecino, que se preocupa por las personas y por el desarrollo de su comunidad. Vivimos en un país con muchos retos que afrontar pero también con múltiples oportunidades para lograr un desarrollo sostenible. Por ello nos involucramos en buenas prácticas como:

1. Evaluación del impacto en los stakeholders y la comunidad.
2. Establecer canales de comunicación claros para que los stakeholders locales se comuniquen con la empresa y capacitarlos para que puedan comunicarse con nosotros.
3. Realización periódica de encuestas/revisiones de las percepciones de los stakeholders locales sobre nuestra estrategia de gestión social.
4. Reuniones con los stakeholders locales para identificar las preocupaciones emergentes y supervisar las quejas
5. Garantizar que nuestros programas de participación de stakeholders se apliquen en todas las operaciones locales.

Nuestra Evaluación

Como parte de nuestra gestión social, realizamos estudios con terceros para identificar las necesidades de nuestras áreas de influencia y sus percepciones respecto a su calidad de vida y la labor de nuestra empresa. Esto nos permite desarrollar programas estratégicos que realmente promuevan el desarrollo social.



Informe final: RelacionAR - Pacasmayo





OBJETIVO DEL PROYECTO

Brindar información que permita orientar acciones para generar relaciones sostenibles con los stakeholders de las zonas de influencia directa e indirecta de Pacasmayo, Tembladera, Rioja y Piura, así como evaluar la satisfacción con las acciones ya implementadas

Stakeholders a evaluar



LÍDERES FORMALES



LÍDERES INFORMALES



RESIDENTES

STAKEHOLDER: LÍDERES



Metodología

		LÍDERES																		
Metodología		Entrevistas presenciales																		
Público objetivo		<ul style="list-style-type: none"> • Hombres y mujeres • Líderes formales: alcaldes, maestros, representantes de organizaciones (vaso de leche, comedores populares, ronderos, etc.). • Líderes informales: voceros de la comunidad (aquellas personas a las que todo el pueblo sigue y escuchan). 																		
Tamaño de muestra		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Centro de Operaciones</th> <th>Líderes formales</th> <th>Líderes informales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tembladera</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Pacasmayo</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Rioja</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Piura</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>12</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Centro de Operaciones	Líderes formales	Líderes informales	Tembladera	3	2	Pacasmayo	3	2	Rioja	3	2	Piura	3	2	Total	12	8
Centro de Operaciones	Líderes formales	Líderes informales																		
Tembladera	3	2																		
Pacasmayo	3	2																		
Rioja	3	2																		
Piura	3	2																		
Total	12	8																		
Fechas de campo		23 junio al 14 de julio del 2023																		

EVALUACIÓN DEL EQUIPO DE RRCC DE CEMENTOS PACASMAYO Y CEMENTOS SELVA



EVALUACIÓN DEL EQUIPO DE RRCC DE CEMENTOS PACASMAYO Y CEMENTOS SELVA

Evaluación muy positiva del equipo de relaciones comunitarias: representantes son personas empáticas, involucradas y eficientes



Equipo que **trabaja de manera coordinada** con las autoridades locales.

Equipo que **ofrece comunicación constante y una solución rápida** a los problemas de la comunidad.

Representantes canalizan las necesidades (suelen tener contacto con 1-3 personas), quienes representan a CP

En todas las zonas se encuentran representantes **activos, empáticos, carismáticos, que los hacen sentir escuchados**

Personas que directamente se involucran en el trabajo de campo, ya sea participando en donaciones, visitas a la comunidad, entre otros.

“Vino el ingeniero César Ruíz porque me invitó a conocer la realidad y gracias a él he podido ser escuchado. Los últimos años con el ingeniero fueron de mucho trabajo, de acercarnos a los niños en educación, los meses de diciembre hacer la campaña navideña, darle juguetes a los niños, un show infantil. A la gente pobre llevarle víveres, atendíamos sus necesidades. Y al último con Guillermo Sáenz Romero, hemos compartido mucho con el ingeniero, las problemáticas de la lluvia, la epidemia del dengue, visitas a los agricultores” (Líder informal, Tembladera)

“Es una persona empática, la señorita Fiorela Verau. Le gusta incluirse dentro del equipo, es jovial, creo que la empresa ahí la puesto con un buen criterio, porque es la que sale y va buscando. Entonces, eso es lo que le está dando a la empresa esa imagen de llegada. Hay una aproximación como empresa a la vez” (Líder formal, Pacasmayo).

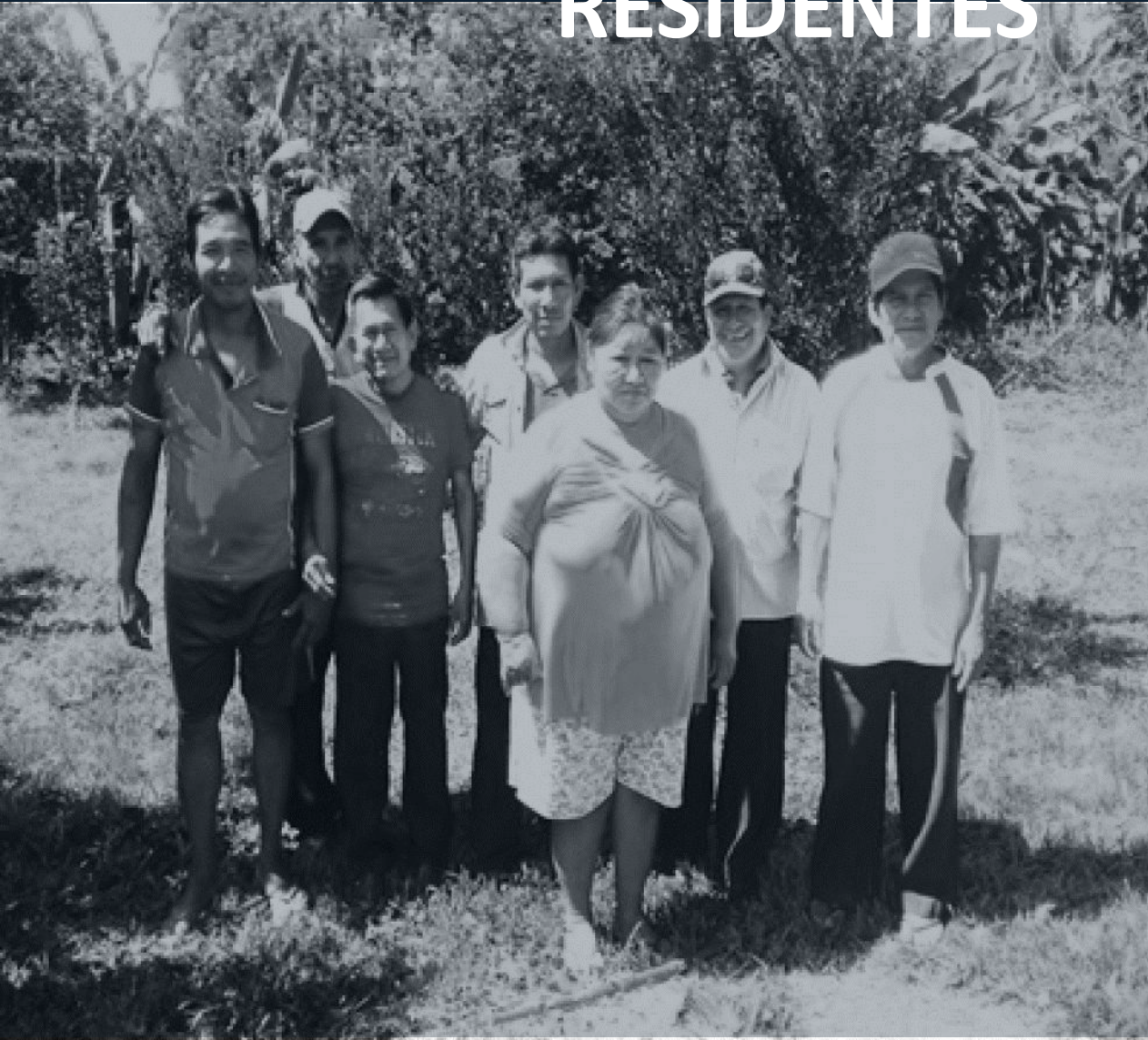
“Ella ya no es Rubí, es Cementos Selva, a donde ella va es como si llegara Cementos Selva, ella es una persona muy profesional, muy neutra que nos dice que si algo nos va a apoyar lo hace, nunca nos ha cerrado la mano, nunca nos han abandonado, yo le digo que tiene a Jerusalén en su corazón, porque ahora tenemos 50 familias, es una mujer muy aguerrida y muy profesional, con la que si se puede trabajar” (Líder formal, Rioja).

“Aquí tienen a su representante que es Estrellita (...) es muy activo su trabajo. Es un trabajo bastante bueno, coordinado y efectivo se puede decir. Siempre están atendiendo las necesidades de las organizaciones que tenemos en la localidad (...) Es una buena aproximación con la población se puede decir, porque sí los atienden, los escuchan y siempre se trabaja de forma coordinada para tratar de aportar en la solución” (Líder formal, Piura Sechura)

“Desde el 2019 que conocí a la señora Casy Portugal y nos presentamos con nuestra resolución y tuvimos el primer acercamiento (...) Siempre que la he necesitado por equis motivo siempre ha estado allí” (Líder informal, Piura 26 de octubre).

***Percepción compartida para los equipos de RRCC Cementos Pacasmayo y Cementos Selva**

STAKEHOLDER: RESIDENTES



Metodología:

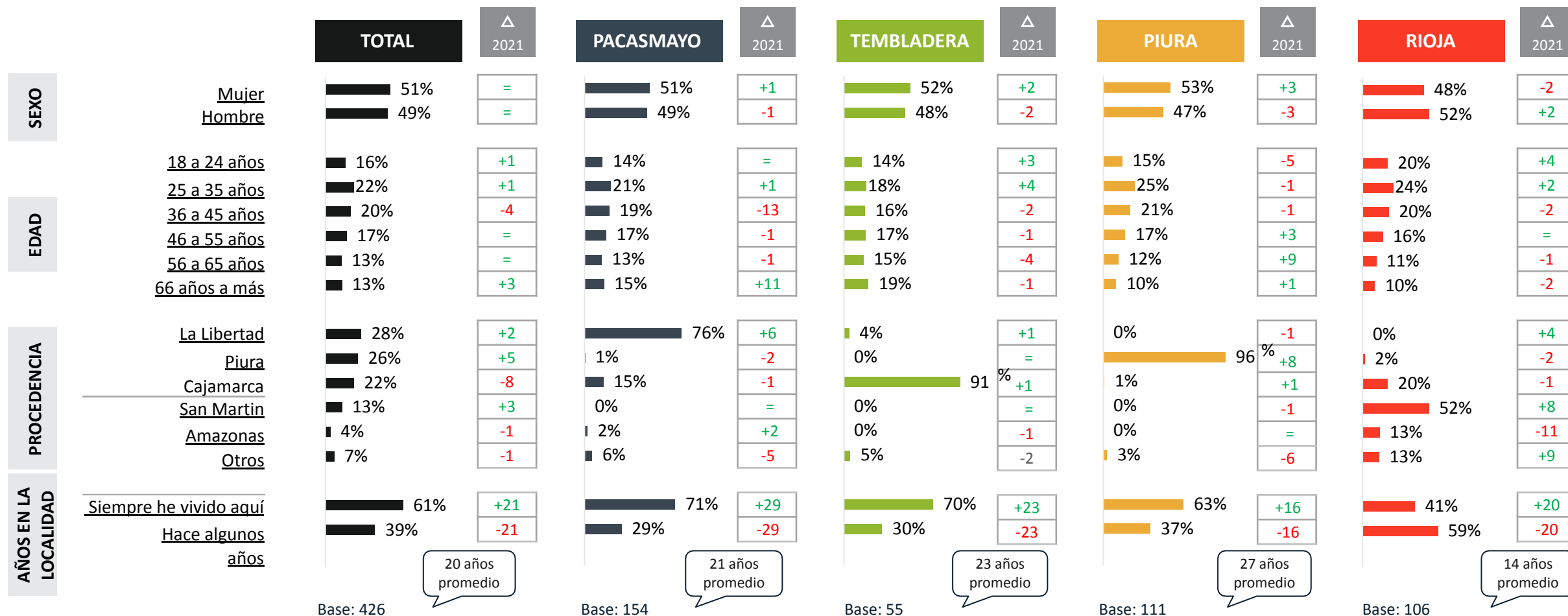
		RESIDENTES			
Metodología		Encuestas presenciales			
Público objetivo		<ul style="list-style-type: none"> Residentes de zonas donde Pacasmayo cuenta con operaciones: Pacasmayo, Tembladera, Piura y Rioja, con sus localidades relevantes. 			
Tamaño de muestra		Ubicación	Localidades	Cantidad	TOTAL
		Pacasmayo	La Greda	21	154
			La Nueva Greda	10	
			El Progreso	30	
			La Palmera	20	
			Caso Urbano	43	
		Tembladera	El Porvenir	30	55
			Tembladera + Barrio Chinguión	45	
			Yonán Nuevo	5	
		Piura	Yonán Viejo	5	111
			26 de Octubre	89	
		Rioja	Sechura	22	106
			Rioja	21	
			Segunda Jerusalén	70	
			Nueva Cajamarca	15	
		TOTAL			426
Fechas de campo		17 al 26 de julio del 2023			



Perfil de los
residentes

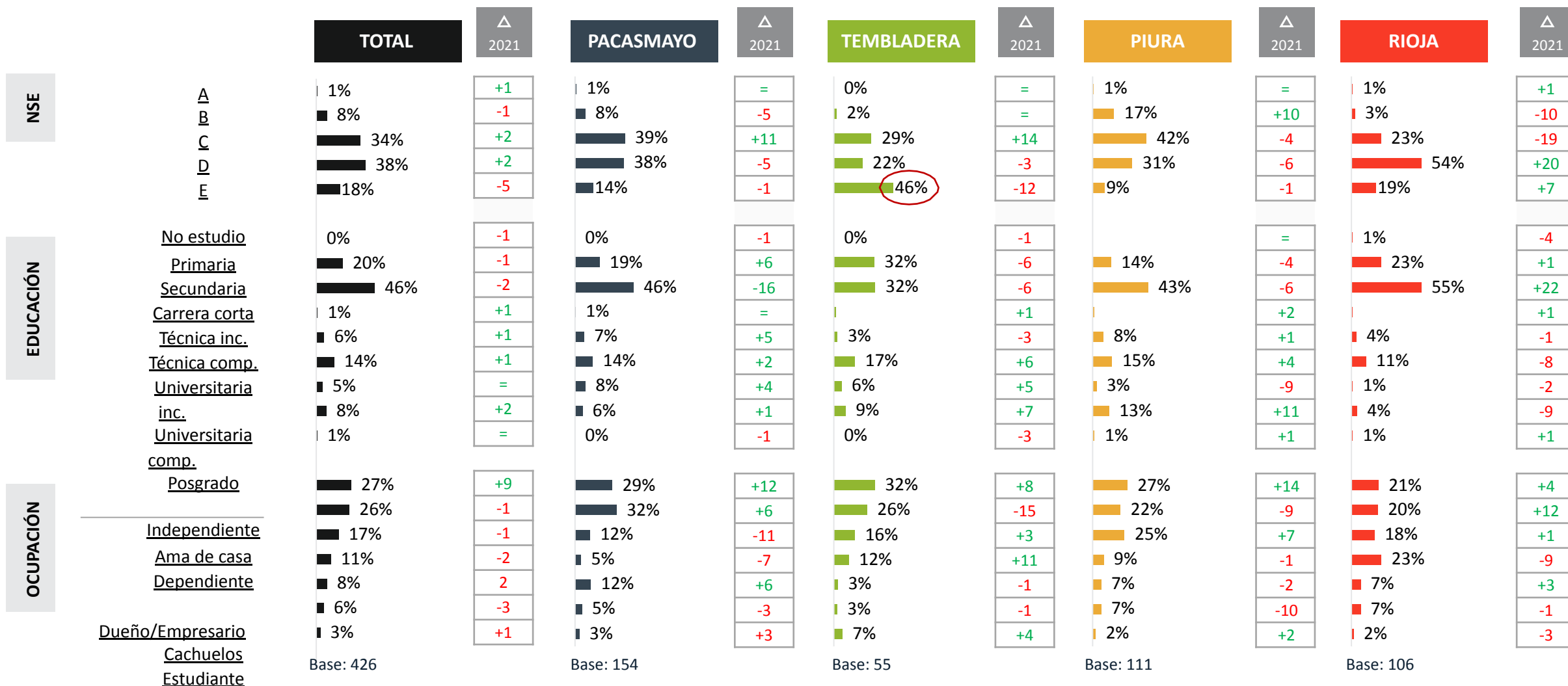
PERFIL DEMOGRÁFICO GENERAL

Pobladores han vivido muchos años en sus localidades destacando los residentes de Piura, son experimentados en su zona y conocen el pasado de las mismas



PERFIL DEMOGRÁFICO GENERAL

Los residentes pertenecen a los NSE CDE y cuentan con educación básica o menos. En Tembladera se observa una mayor concentración de NSE E. Incremento de independientes versus medición anterior



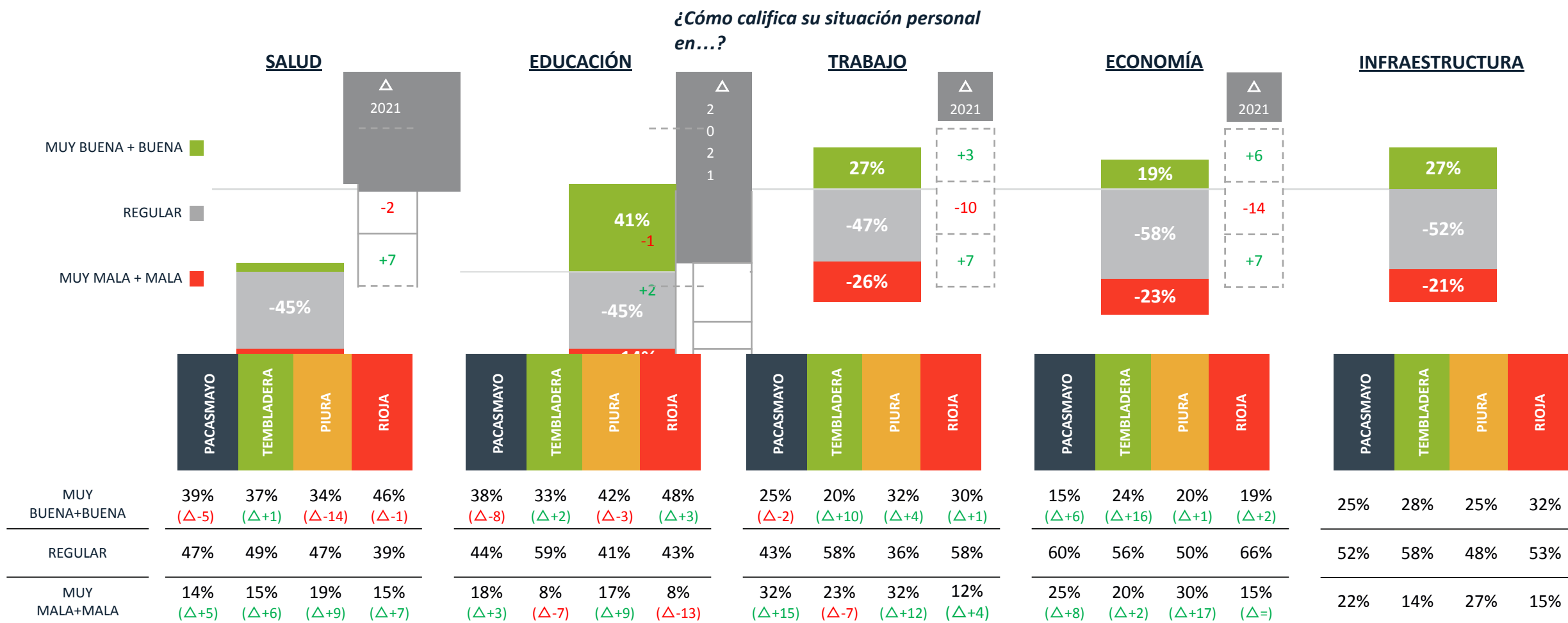


ÍNDICE

1. Metodología
2. Perfil del público
3. **Situación actual de los residentes y la localidad**
4. Actitud hacia la industria
5. Evaluación de Pacasmayo: Cementos Pacasmayo y Cementos Selva

SITUACIÓN PERSONAL GENERAL

La percepción personal sobre salud y educación va de regular a buena; sin embargo, la percepción positiva disminuye considerablemente en el sector trabajo, economía e infraestructura





Situación de la localidad

ACTIVIDADES DE LA

LOCALIDAD

La agricultura, comercio y pesca son las actividades de mayor importancia económica. En Rioja destaca también el turismo

Actividades de mayor importancia económica para la localidad (Ranking)

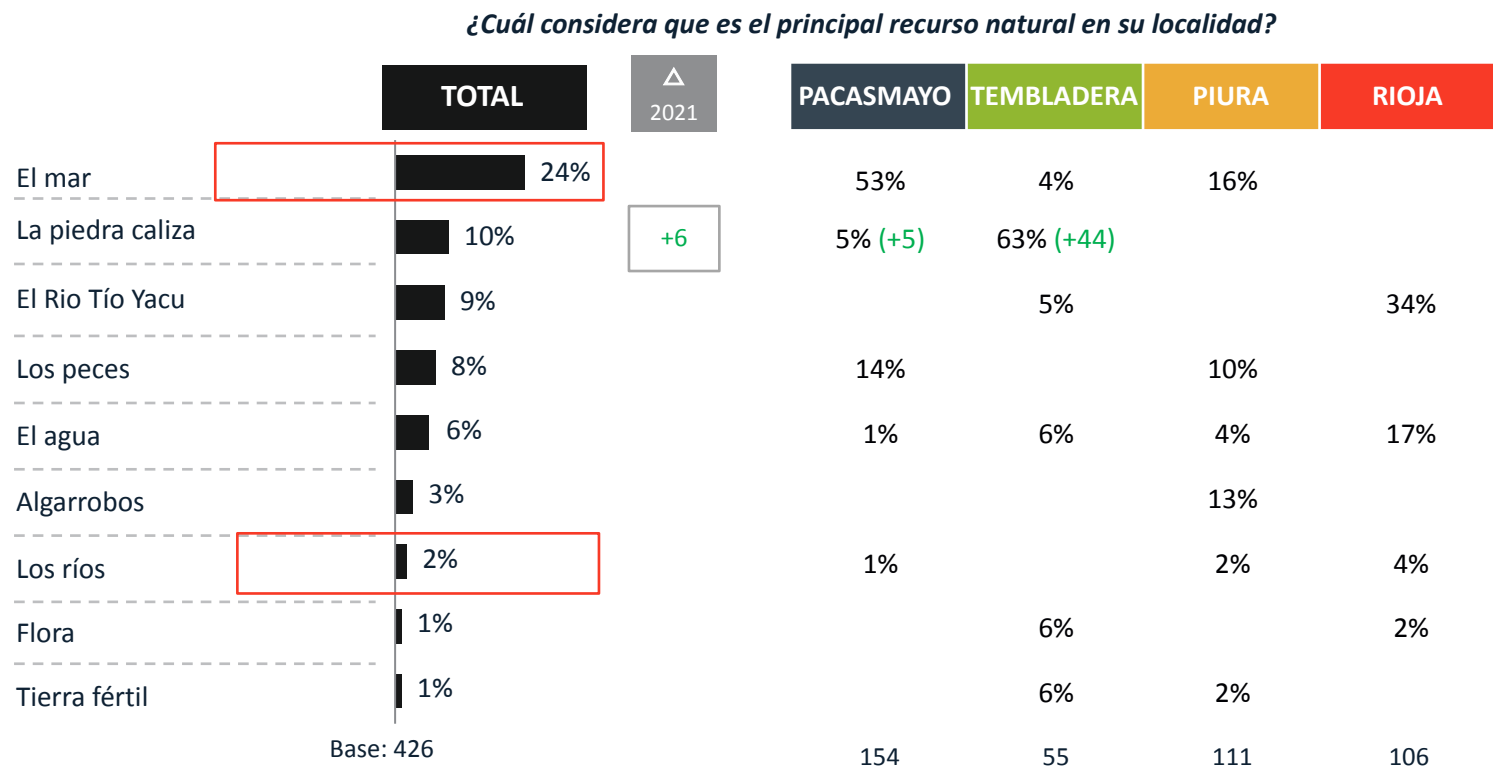
	TOTAL	△ 2021	PACASMAYO	TEMBLADERA	PIURA	RIOJA
Agricultura	6.9	-0.6	6.2 (-0.5)	7.2 (-1)	6.8 (=)	7.8 (-0.6)
Comercio	5.7	-0.2	4.9 (-0.8)	4.2 (-1.5)	6.3 (+0.7)	7.0 (+0.4)
Pesca	5.6	-0.3	7.0 (-0.2)	6.3 (+1.2)	6.0 (-0.9)	2.8 (-0.9)
Turismo	5.5	+0.3	5.9 (+0.3)	4.8 (+1.1)	4.2 (-0.5)	6.4 (-0.1)
Ganadería	4.8	-0.1	4.2 (-0.3)	5.4 (-0.3)	5.3 (+0.5)	4.8 (=)
Microempresa	4.5	-0.3	4.2 (-0.6)	3.8 (-0.9)	5.2 (-0.3)	4.6 (+0.3)
Industria	4.4	-0.1	4.4 (-0.5)	3.5 (-0.4)	4.7 (+0.3)	4.5 (=)
Extractiva no metálica*	4.2	-	4.6	5.9	3.0	3.9
Minería*	3.4	-0.2	3.5 (+0.5)	3.8 (-0.7)	3.4 (-0.4)	3.1 (-0.3)

Base: 426

154 55 111 106

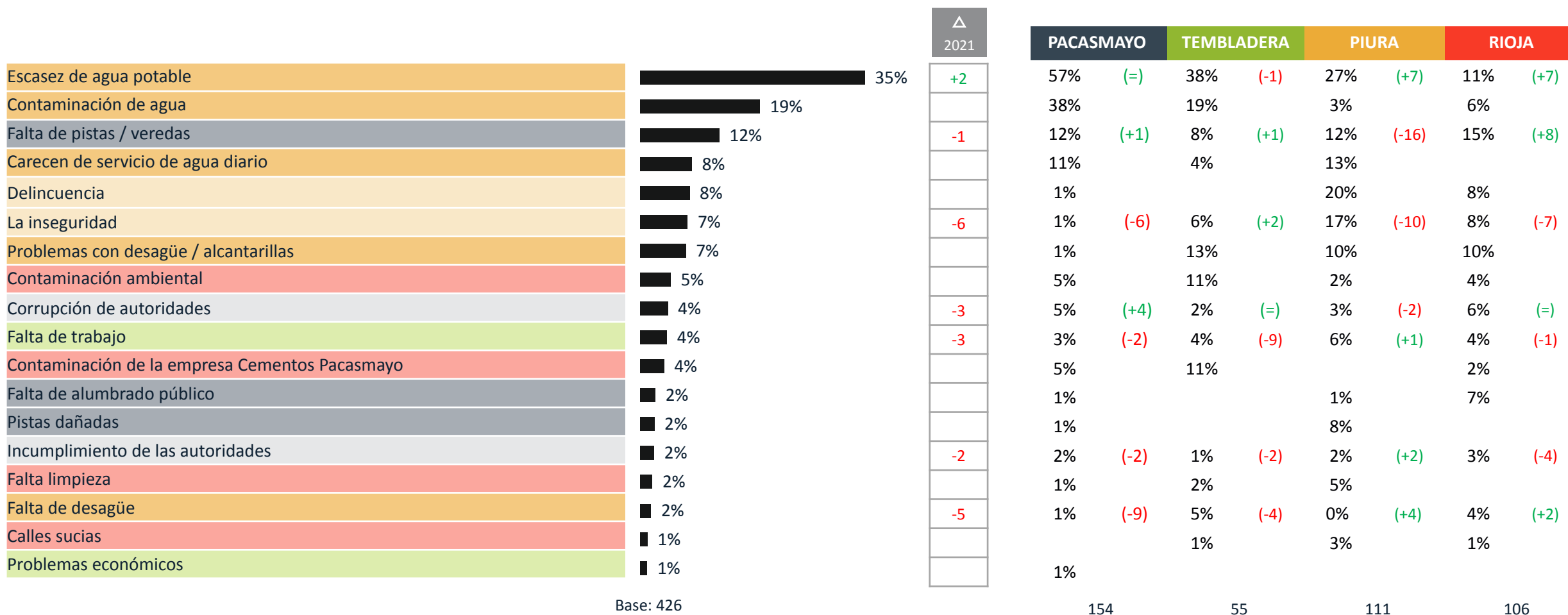
RECURSOS DE LA LOCALIDAD

La agricultura y la pesca son las actividades de mayor importancia económica, por lo que el agua sería el recurso natural principal. La caliza es especialmente importante en Tembladera



¿CUÁL ES EL PRINCIPAL PROBLEMA EN SU LOCALIDAD?

Existe una necesidad principal por instalación de redes de agua y desagüe. También, necesidad por una variedad de proyectos de infraestructura vial y de seguridad ciudadana



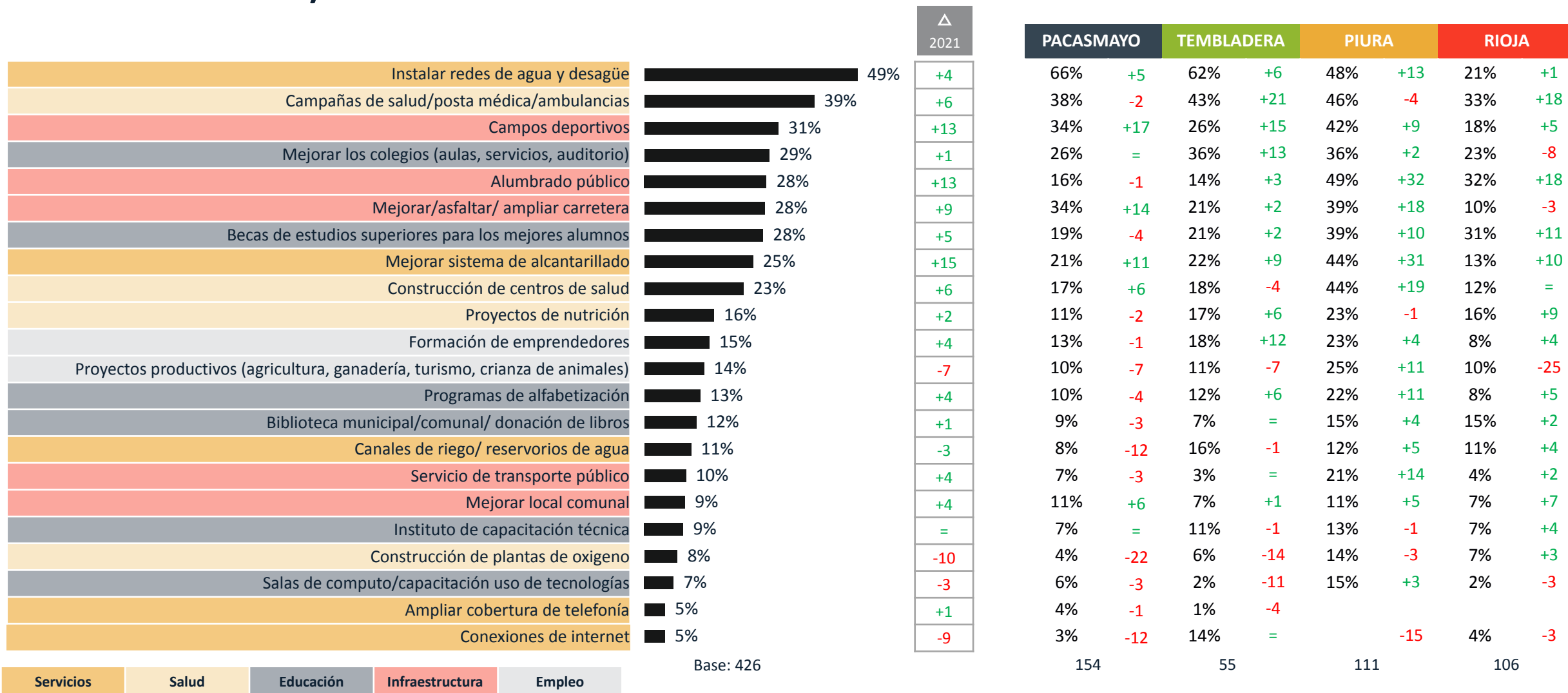
Base: 426



Nota: Ciertas opciones en preguntas abiertas sin precodificar no cuentan con tracking 2021 por encontrar diferentes respuestas en ambas mediciones (no se pueden comparar)

¿QUÉ ES LO QUE MÁS QUISIERAN PARA SU LOCALIDAD?

Existiría un deseo por instalación de redes de agua y desagüe. Así como aspectos relacionados a infraestructura y educación



Base: 426





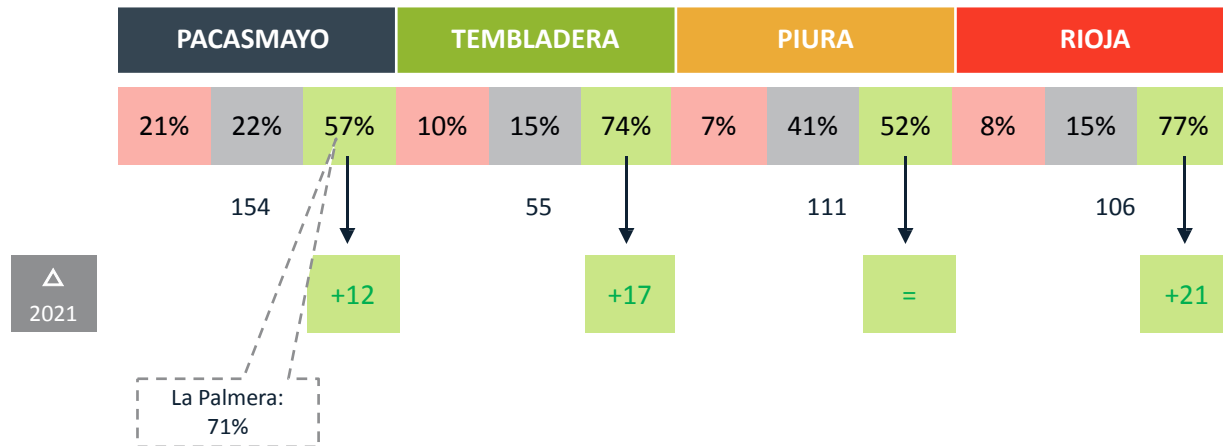
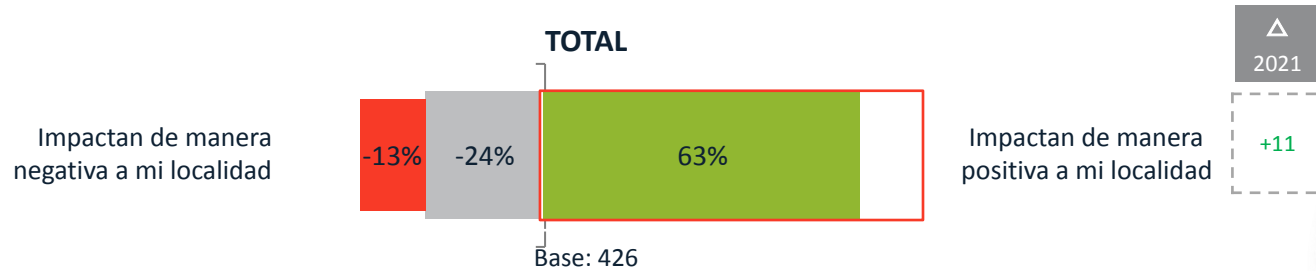
ÍNDICE

1. Metodología
2. Perfil del público
3. Situación actual de los residentes y la localidad
4. Actitud hacia la industria
5. **Evaluación de Pacasmayo: Cementos Pacasmayo y Cementos Selva**

PERCEPCIÓN DEL IMPACTO DE PACASMAYO EN LA LOCALIDAD

No obstante, sí se percibe que el impacto de la empresa en la localidad es importante. Habría un incremento importante respecto a dicha percepción positiva destacando Rioja

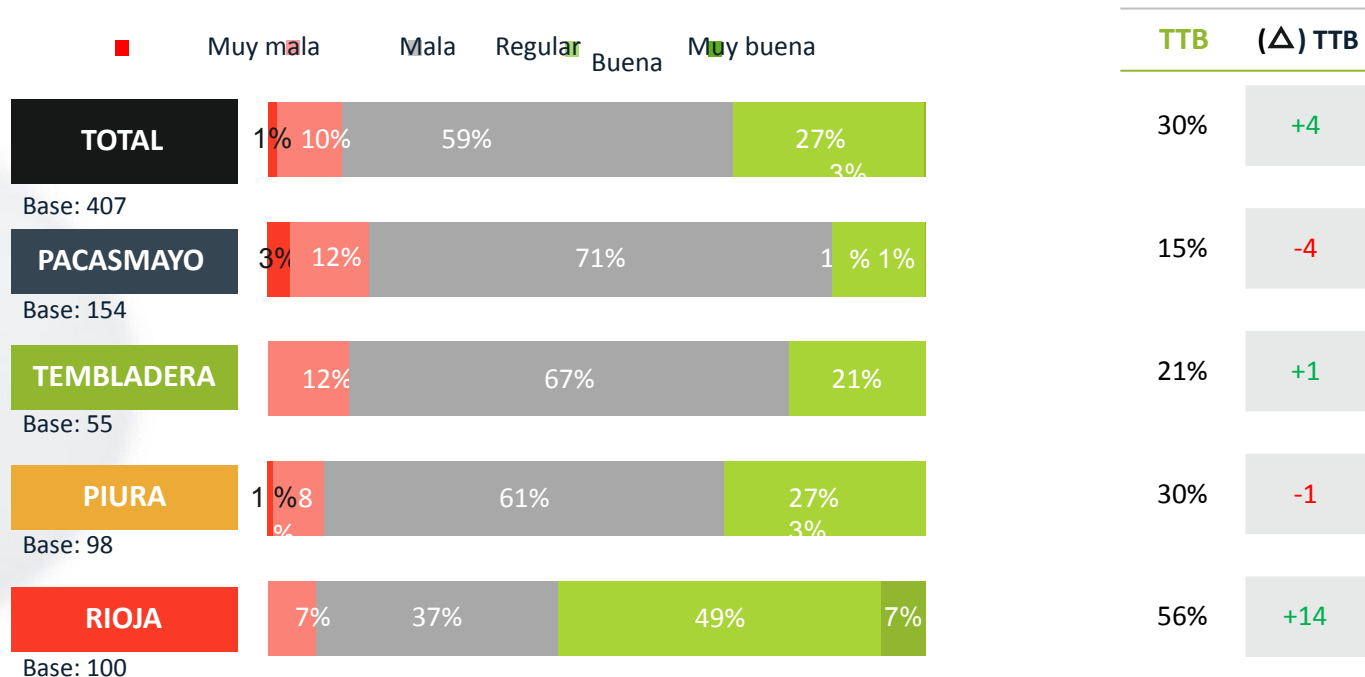
Impacto en la localidad
 ¿Qué sentimientos le genera la empresa Cementos Selva/Cementos Pacasmayo?



RELACIÓN DE CEMENTOS PACASMAYO CON LA LOCALIDAD

Si bien se percibe que Pacasmayo tiene un impacto positivo en las localidades, la relación entre estas es neutral. En Pacasmayo y Piura se encuentran las principales oportunidades de mejora

En general, ¿cómo califica la relación de Cementos Pacasmayo con la localidad?

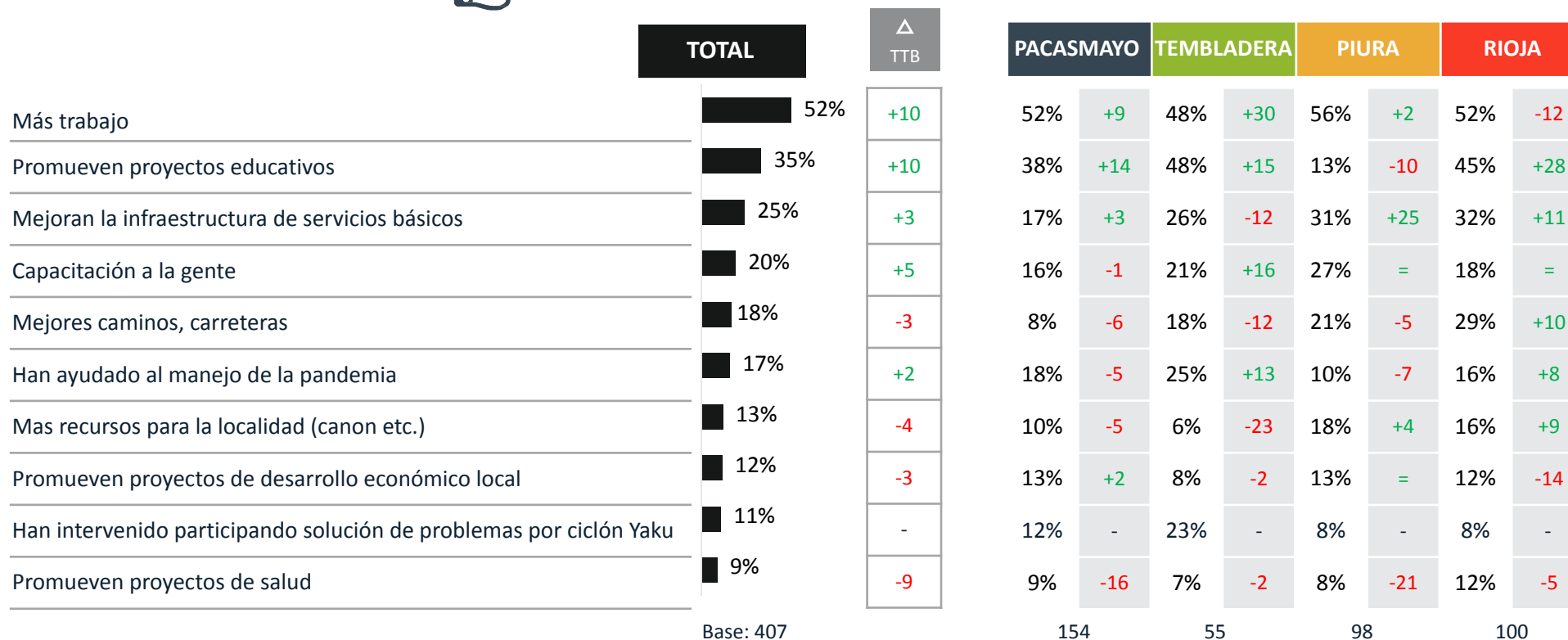


IMPACTO POSITIVO DE CEMENTOS PACASMAYO EN LA LOCALIDAD

La percepción positiva de Pacasmayo se debe principalmente a la generación de empleo. Asimismo, en menor medida resaltan el apoyo con proyectos en educación y en infraestructura



¿Cómo contribuye Cementos Selva/Cementos Pacasmayo a su localidad?



*Bases menores a 30 casos no son representativas.



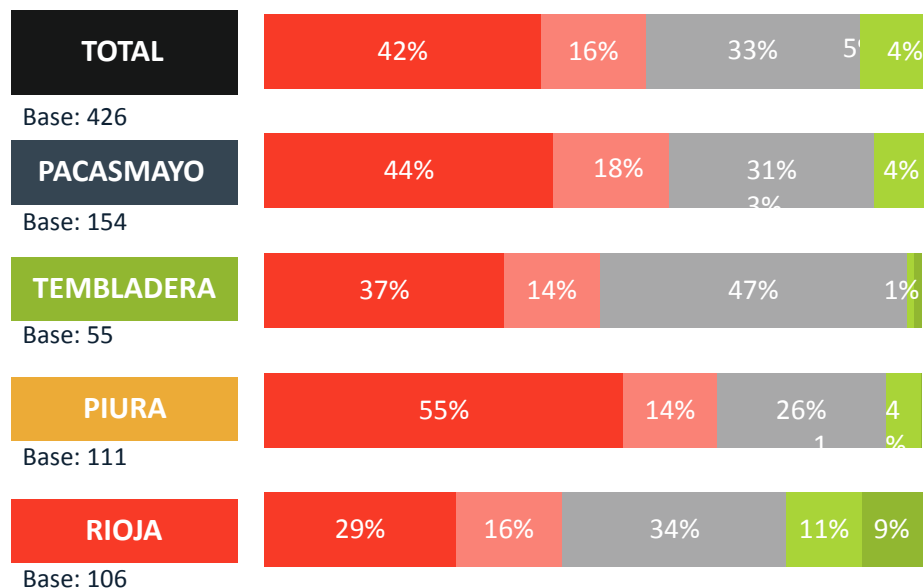
Comunicación de
Pacasmayo

INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA PACASMAYO

En general, los encuestados no están recibiendo la información que difunde Pacasmayo a las localidades

En general, ¿suele leer, escuchar o ver la información que difunde la empresa Cementos Pacasmayo/Cementos Selva a los residentes de las localidades?

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre



TTB	(Δ) TTB
9%	-5
7%	-6
2%	-11
6%	-9
21%	+6



Índice de Buena Vecindad

ÍNDICE
de BUENA
VECINDAD

ÍNDICE DE BUENA VECINDAD

El IBV de la empresa es de regular a bueno, con algunos puntos que mejorar. Piura es la zona en donde la empresa tiene mayores oportunidades de mejora, mientras que Rioja es la localidad con mejor índice

LA EMPRESA DA TRABAJO
LA EMPRESA RESPETA LOS DERECHOS HUMANOS
LA EMPRESA TRATA BIEN A LOS RESIDENTES
LA EMPRESA MEJORA LA ECONOMÍA DE LA LOCALIDAD
LA EMPRESA AYUDA CON EL MANEJO DE LA PANDEMIA
LA EMPRESA PROMUEVE PROYECTOS PARA MEJORAR LA EDUCACIÓN DE LA LOCALIDAD
LA EMPRESA SE COMUNICA BIEN
LA EMPRESA ESCUCHA ACTIVAMENTE LA OPINIÓN DE LAS PERSONAS
LA EMPRESA CUENTA CON CANALES CONFIABLES Y EFECTIVOS ANTE QUEJAS
LA EMPRESA CUMPLE SUS ACUERDOS Y COMPROMISOS
LA EMPRESA REALIZA OBRAS
LA EMPRESA HA INTERVENIDO PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS POR EL CICLON YAKU
LA EMPRESA DONA VIVIERES EN LA LOCALIDAD
LA EMPRESA HA INTERVENIDO EN PROYECTOS DE MEJORA EN LA INFRAESTRUCTURA
LA EMPRESA HA TOMADO ACCIONES PARA AFRONTAR EL DENGUE EN MI LOCALIDAD
LA EMPRESA PROTEGE EL MEDIO AMBIENTE

ÍNDICES GLOBALES



	TOTAL	PACASMAYO	TEMBLADERA	PIURA	RIOJA
3.39 = 3.28 -0.1 3.20 -0.1 3.27 -0.1 3.77 =					
3.34 = 3.30 +0.2 3.29 -0.1 3.02 -0.4 3.70 -0.1					
3.30 -0.1 3.08 -0.1 3.28 -0.3 3.18 -0.3 3.74 +0.1					
3.24 -0.1 3.06 -0.3 3.23 +0.1 3.11 -0.1 3.65 +0.1					
3.20 -0.1 3.14 = 3.02 -0.3 2.77 -0.3 3.86 +0.2					
3.19 = 3.02 = 3.36 -0.1 2.82 -0.3 3.67 +0.3					
3.15 = 2.98 -0.1 2.96 -0.2 3.03 -0.2 3.61 +0.5					
3.13 = 2.85 = 2.99 -0.5 3.09 -0.1 3.63 +0.5					
3.11 +0.2 3.00 +0.2 2.94 = 2.92 -0.1 3.58 +0.4					
3.11 = 2.88 = 3.09 -0.1 3.04 -0.2 3.51 +0.4					
3.11 -0.1 2.88 -0.3 3.11 = 2.95 -0.2 3.62 +0.2					
3.08 3.01 3.25 2.57 3.57					
3.06 3.03 3.30 2.39 3.67					
3.03 2.76 3.07 2.72 3.67					
2.85 2.73 2.83 2.38 3.44					
2.65 +0.2 2.24 = 2.73 +0.2 2.77 -0.3 3.08 +0.8					
3.12 = 2.95 -0.1 3.10 -0.1 2.88 -0.3 3.61 +0.3					

Muy Malo 1.4 - 1.9
Malo 2.0 - 2.4
Regular 2.5 - 2.9
Bueno 3.0 - 4.4
Excelente 4.5 - 5.0

Base: 426

154

55

111

106

Comunicación y participación ciudadana

5.5. ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

Como parte de nuestra estrategia de gestión social estamos atentos a la percepción de la población frente a nuestros proyectos, operaciones y accionar. En esta sección de la Estrategia de Gestión Social se hace referencia respecto a las definiciones clave y canales que hemos establecido para recibir, clasificar, registrar, investigar y resolver las quejas, denuncias y/o sugerencias en temas sociales y medioambientales, garantizando además la protección del reclamante/denunciante.

5.5.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer un procedimiento que permita gestionar el programa de Atención de Quejas, Denuncia y Sugerencia (AQDS) coherente con la política de Responsabilidad Social Empresarial de Pacasmayo

5.5.2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todas las unidades operativas y proyectos de Pacasmayo.

5.5.3. PÚBLICO

El presente procedimiento aplica a todas las unidades operativas y proyectos de Pacasmayo.

CANALES

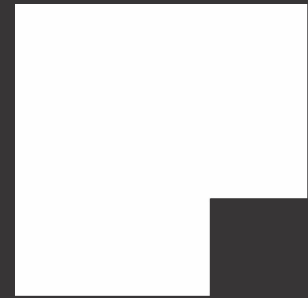
Canal	Descripción	Referencia
Página Web	Se registran las quejas, denuncias o sugerencias en la página web	https://www.cementospacasmayo.com.pe/canal-de-inquietudes-y-denuncias/registre-su-denuncia
Garita / Buzón de Denuncias	Se reciben las quejas, denuncias o sugerencias en la garita ubicada en cada una de las plantas.	Planta Pacasmayo Carretera Panamericana Norte Km. 666 Pacasmayo - La Libertad Planta Piura Carretera Piura Paita km 3 Planta Rioja Carretera Fernando Belaúnde Terry Km 468 Segunda Jerusalén
Directo	Se reciben las quejas, denuncias o sugerencias a través del Relacionista Comunitario. Esta recepción puede llevarse a cabo durante el trabajo de campo, o por medio de llamadas, mensajes de texto y/o correo(s).	No aplica.

Programa de relacionamiento con Stakeholders

Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo

Operación	Lugar	Comunidad
Planta Piura	Piura	ENACE III, ENACE IV, Villa hermosa
Planta Pacasmayo	La Libertad	La Greda, El Progreso, La Palmera, El Porvenir
Planta Rioja	San Martin	Segunda Jerusalén
Cantera Tembladera	Cajamarca	Tembladera, Yonán Nuevo

Operación	Lugar	2019	2020	2021	2022	2023
Planta Piura	Piura	100%	100%	100%	100%	100%
Planta Pacasmayo	La Libertad	100%	100%	100%	100%	100%
Planta Rioja	San Martin	100%	100%	100%	100%	100%
Cantera Tembladera	Cajamarca	100%	100%	100%	100%	100%
Nota	Todas las zonas cuentan con programas de desarrollo local					



Pacasmayo