

Pacasmayo



PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN SOCIAL



ÍNDICE

■ CAPÍTULO I

ESTRATEGIA DE GESTIÓN SOCIAL

- 1.1. Cadena de Valor
- 1.2. Política de RSE

■ CAPÍTULO II

CULTURA DE GESTIÓN SOCIAL

- 2.1. Visión Corporativa
- 2.2. Propósito Corporativo
- 2.3. Valores Corporativos
- 2.4. Visión de Gestión Social
- 2.5. Misión de Gestión Social
- 2.6. Decálogo de
Relacionamiento Comunitario
- 2.7. Decálogo del Buen
Comportamiento con la Población

■ CAPÍTULO III

MODELO DE GESTIÓN SOCIAL

- 3.1. Pilares del Modelo
- 3.2. Cuadro de Organizaciones y Funciones
 - 3.2.1. Cuadro de Organización
 - 3.2.2. Funciones

■ CAPÍTULO IV

DOCUMENTOS Y GESTIÓN DE STAKEHOLDERS

- 4.1. Documentos de Gestión
 - 4.1.1. Lineamientos de Inversión Socio Ambiental
 - 4.1.2. Lineamiento de Comunicación
 - 4.1.3. Planes Operativos
 - 4.1.4. Línea de Base Social
- 4.2. Gestión de Stakeholders
 - 4.2.1. Stakeholders
 - 4.2.2. Clima Social





■ CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS

- 5.1. Etapas de Proyectos
 - 5.1.1. Exploración
 - 5.1.2. Etapa de Operación
 - 5.1.3. Etapa de Cierre
 - 5.1.4. Etapa de Post Cierre
- 5.2. Oportunidad Laboral
 - 5.2.1. Objetivo General
 - 5.2.2. Alcance
 - 5.2.3. Lineamientos
 - 5.2.4. Procedimiento
- 5.3. Compras Locales
 - 5.3.1. Objetivo general
 - 5.3.2. Alcance
 - 5.3.3. Lineamientos
 - 5.3.4. Procedimiento
- 5.4. Conservación y Protección Ambiental
 - 5.4.1. Objetivo General
 - 5.4.2. Alcance
 - 5.4.3. Lineamientos
- 5.5. Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias
 - 5.5.1. Objetivo General
 - 5.5.2. Alcance
 - 5.5.3. Lineamientos
 - 5.5.4. Procedimiento
- 5.6. Participación Ciudadana
 - 5.6.1. Objetivo General
 - 5.6.2. Alcance
 - 5.6.3. Lineamientos
 - 5.6.4. Procedimiento
- 5.7. Donaciones
 - 5.7.1. Objetivo General
 - 5.7.2. Alcance
 - 5.7.3. Lineamientos
 - 5.7.4. Procedimiento
- 5.8. Debida Diligencia en DD.HH.
 - 5.8.1. Objetivo General
 - 5.8.2. Alcance
 - 5.8.3. Lineamientos
 - 5.8.4. Procedimiento

INTRODUCCIÓN

Pacasmayo es una empresa guiada por su propósito de construir unidos el futuro que soñamos y desde el área de relaciones comunitarias trabajamos diariamente para tangibilizar este propósito, ya que estamos seguros de que no es suficiente soñar el futuro, sino que es fundamental establecer cimientos sólidos en materia social, ambiental y de gobernanza.

Es por ello, que en nuestra estrategia corporativa de sostenibilidad, desarrollamos nuestro pilar: “Crecemos con nuestras comunidades”, en ella trabajamos 5 ejes: educación, salud, desarrollo local, desarrollo urbano y medio ambiente. Cada uno de estos ejes tiene indicadores y metas que guían nuestras decisiones respecto a los proyectos, programas o iniciativas que nos proponemos implementar, de modo que tengan un impacto positivo y eficiente dentro de nuestras zonas de influencia.

Nuestro objetivo es contribuir con el desarrollo de las poblaciones de nuestro entorno; por ello, en cada comunidad o zona en la que nos encontremos nos comportamos como un buen vecino, que se preocupa por las personas y el desarrollo de su comunidad. Vivimos en un país con muchos retos por enfrentar pero también con múltiples oportunidades para lograr un desarrollo sostenible.

Es así como el presente documento, describe nuestra Estrategia Corporativa de Responsabilidad Social desde el enfoque de Relaciones comunitarias. Evidenciamos en esta entrega la cultura y el modelo de gestión social, la gestión de Stakeholders, nuestros procedimientos y estructura interna con el objetivo de ser una guía y documento de revisión de nuestro equipo y externos.





ESTRATEGIA CORPORATIVA DE SOSTENIBILIDAD





Como parte de la estrategia en la Gerencia Central de Responsabilidad Social Empresarial, tenemos como pilar de sostenibilidad el "Crecer junto con nuestras comunidades" en este eje planteamos nuestro objetivo de "Prevenir, mitigar y atender los riesgos sociales asociados con el desarrollo de las operaciones de Pacasmayo, potenciar las oportunidades y promover relaciones de confianza".

PARA EL CUMPLIMIENTO DE ESTE PILAR NOS APOYAMOS EN TRES GRANDES EJES:



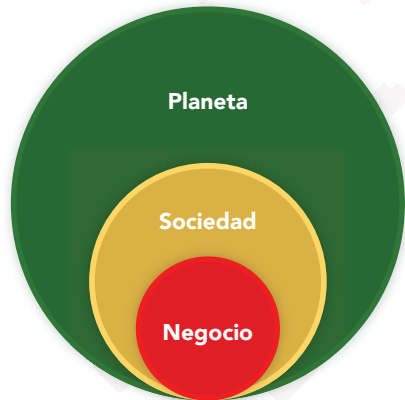
Esta estrategia tiene una triple dimensión: ambiental, social y económica, la misma que es transversal a nuestra cadena de valor, involucrando los diferentes procesos de nuestras operaciones y proyectos; por lo tanto su alcance aplica a todas las unidades del negocio.

SOSTENIBILIDAD EN PACASMAYO

El principal objetivo es la construcción con valor sostenible, ya que la sostenibilidad para nuestra organización se trata de hacer las cosas bien: respetando los derechos humanos, reduciendo nuestros impactos negativos en el medio ambiente, manteniendo la ética, estableciendo sólidas políticas de anticorrupción, desarrollando el potencial de nuestros colaboradores, proveedores y aliados, y muchas otras acciones.

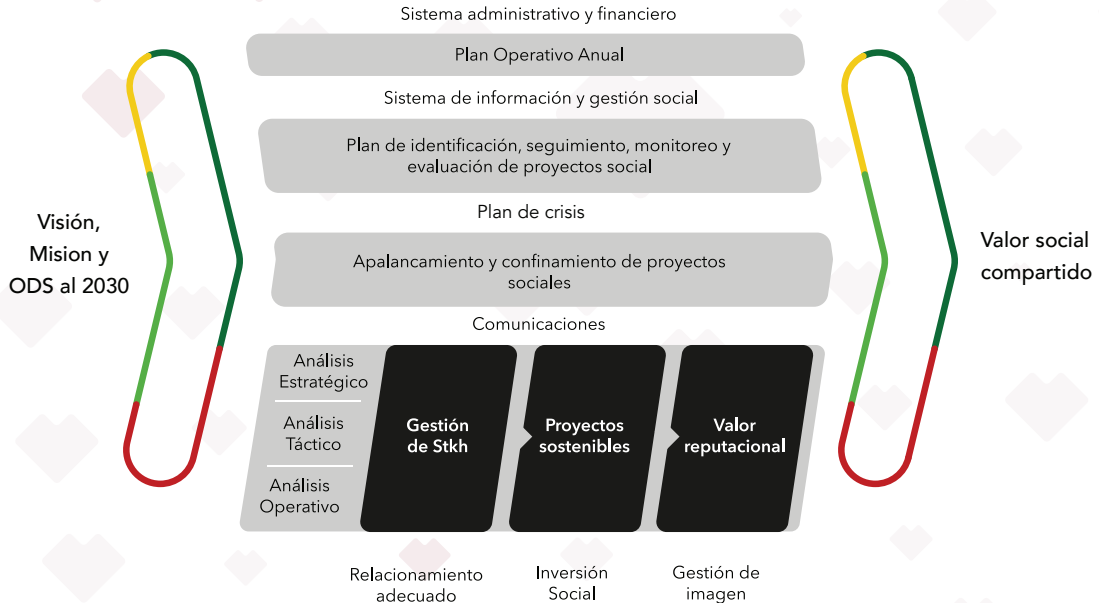
En este modelo de visión consciente, integramos todos estos componentes y enmarcamos al planeta como el más importante, ya que dependemos y vivimos de la tierra, de modo que es fundamental protegerla.

Estamos encaminados a esta nueva cultura de éxito y desde la Gerencia Central de Responsabilidad Social estamos trabajando para ser aquel agente de cambio.



1.1.

CADENA DE VALOR DE RELACIONES COMUNITARIAS





Para poder alcanzar nuestra Visión y Misión así como contribuir a los Objetivos del Desarrollo Sostenible al 2030, hemos desarrollado un análisis estratégico, táctico y operativo de todas nuestras acciones, este análisis nos permitirá gestionar eficientemente a nuestros stakeholders promoviendo un relacionamiento adecuado; identificar y apostar por proyectos sostenibles como parte de nuestra inversión social y generar valor reputacional a la empresa a través de una buena gestión de nuestra estrategia de comunicación interna y externa.

Todo esto, bajo el soporte de un sistema administrativo y financiero que sea ágil y responda a las necesidades y realidad de cada una de nuestras operaciones. Asimismo, establecemos anualmente un plan operativo que nos permite ordenar y planificar cada una de nuestras actividades, sostener bajo nuestra plataforma informática nuestro Sistema de Información y Gestión Social no sólo como un backup de nuestras acciones sino como una herramienta que nos ayude a tomar decisiones y que nos mantenga al día sobre nuestro contexto social en cada zona operativa. Es importante el monitoreo de nuestros proyectos sociales para asegurarnos que cada sol de nuestra inversión aporte en la calidad de vida de las personas.

Por último, como parte de nuestra mejora continua, nos encontramos desarrollando un plan de crisis ante aquellos eventos que puedan significar un riesgo para las operaciones y proyectos, ya que es fundamental entender que Pacasmayo es un actor más en el proceso de desarrollo social, por ello la creación de alianzas con otros actores sociales, el apalancamiento y cofinanciamiento nos permitirán hacer posible aportar a las metas de los ODS a los cuáles nos alineamos.



1.2.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



1. Trazar una base conceptual sólida sobre la que se pueda desarrollar el modelo de empresa ciudadana y de contribución para el desarrollo sostenible.
2. Innovar y mejorar los procesos de dirección, gestión, medición e información, teniendo en cuenta la triple dimensión de la Responsabilidad Social Empresarial y la satisfacción de las necesidades de nuestros grupos de interés ("Stakeholders").
3. Introducir mejoras en los procesos internos, con un sistema de gestión integral que considere los aspectos económicos, sociales y medioambientales, y tenga en cuenta las necesidades manifestadas por nuestros distintos grupos de interés.
4. Potenciar las ventajas competitivas de la Empresa en aspectos tan relevantes como el reforzamiento de la reputación corporativa, fidelidad del cliente, incremento de la calidad y la productividad, incremento de la capacidad de atraer y retener talento, e incremento de atraer y retener talento, e incremento de la capacidad de atraer recursos financieros.
5. Suministrar información completa y fiable de nuestras actividades, útil para todas las partes interesadas.
6. La integración natural de la empresa en su entorno, adoptando los modelos de empresa ciudadana y de desarrollo sostenible, que harán posible la aparición de una relación simbiótica entre contexto social y medioambiental y empresa.
7. Imponer un comportamiento ético que genere desarrollo económico y al mismo tiempo mejore la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias, las comunidades vecinas y la sociedad en general.



Cementos Pacasmayo SAA y subsidiarias Gerencia de Responsabilidad Social y Comunicaciones	POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	Código: G-RSE-POL-02 Versión: 02 / 11 marzo 2019 Página 1/1
--	---	---

En Cementos Pacasmayo S.A.A. y subsidiarias, organización dedicada a la producción y comercialización de cemento, cal, premezclados, prefabricados, extracción y procesamiento de minerales oxidados, somos conscientes de la importancia de desarrollar una gestión empresarial responsable que dé el ejemplo de satisfacer las necesidades presentes sin comprometer el futuro, por lo que tenemos como compromiso desarrollar nuestras actividades cuidando el Medio Ambiente, con Responsabilidad Social, Ética Empresarial y desarrollando el capital humano.

En ese sentido, nuestra organización se compromete a:

1. Trazar una base conceptual sólida sobre la que se pueda desarrollar el modelo de empresa ciudadana y de contribución para el desarrollo sostenible.
2. Innovar y mejorar los procesos de dirección, gestión medición e información, teniendo en cuenta la triple dimensión de la Responsabilidad Social Empresarial y la satisfacción de las necesidades de nuestros grupos de interés ("Stakeholders").
3. Introducir mejoras en los procesos internos, con un sistema de gestión integral que considere los aspectos económicos, sociales y medioambientales, y tenga en cuenta las necesidades manifestadas por nuestros distintos grupos de interés.
4. Potenciar las ventajas competitivas de la Empresa en aspectos tan relevantes como el reforzamiento de la reputación corporativa, fidelidad del cliente, incremento de la calidad y la productividad, incremento de la capacidad de atraer y retener talento, e incremento de la capacidad de atraer recursos financieros.
5. Suministrar información completa y fiable de nuestras actividades, útil para todas las partes interesadas.
6. La integración natural de la empresa en su entorno, adoptando los modelos de empresa ciudadana y de desarrollo sostenible, que harán posible la aparición de una relación simbiótica entre contexto social y medioambiental y empresa.
7. Imponer un comportamiento ético que genere desarrollo económico y al mismo tiempo mejore la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias, las comunidades vecinas y la sociedad en general.





CULTURA DE GESTIÓN SOCIAL



Este documento es el principal punto de referencia a través del cual se debe contribuir a alcanzar la visión corporativa de la empresa, así como sumarse al cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible al 2030 propuesto por la ONU (New York 2015).

Se entiende como cultura de gestión social al conjunto de actividades que los colaboradores de la empresa realizan como parte de su comportamiento individual y colectivo frente al relacionamiento con la población de su entorno.

Esta cultura, busca contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, que se evidenciará a través de indicadores de impacto en los diversos programas y proyectos sociales que se ejecuten así como de generar rentabilidad social para la empresa.



2.1. NUESTRA VISIÓN CORPORATIVA

"Ser una empresa líder en la provisión de soluciones constructivas que se anticipe a las necesidades de nuestros clientes y que contribuya con el progreso de nuestro país."

2.2. NUESTRO PROPÓSITO

"Construir unidos el futuro que sueñas"

2.3.

NUESTROS PRINCIPIOS CULTURALES



2.4.

VISIÓN DE GESTIÓN SOCIAL

Contribuir con el desarrollo sostenible del negocio y de nuestros grupos de interés.

2.5.

NUESTROS PRINCIPIOS CULTURALES

Crear y fortalecer un entorno social favorable para la continuidad y crecimiento de nuestras operaciones, promoviendo programas y proyectos innovadores que contribuyan al desarrollo sostenible y mejora de la calidad de vida de la población en temas de educación, salud, desarrollo local y socioambiental.

2.6.

DECÁLOGO DEL RELACIONISTA COMUNITARIO

El presente decálogo orienta la actuación de cada uno de los miembros del equipo de gestión social:

-  Ser respetuoso de la cultura y costumbres de las personas en cada lugar de relacionamiento; todas las personas merecen un trato digno.
-  Tener presente que somos el contacto permanente con las poblaciones; por lo tanto, nuestro comportamiento hacia el exterior tiene que ser positivo.
-  La puntualidad es parte de nuestra cultura organizacional.
-  Antes de cada reunión se debe de realizar una evaluación de los riesgos sociales y establecer las estrategias que el caso lo requiere; tener siempre presente que no existen conflictos pequeños ni aislados.
-  Acudir a las reuniones con la población, acompañados de profesionales especializados de la empresa. El trabajo en equipo es la clave de nuestro éxito.
-  Participar en las reuniones estratégicas de nuestras operaciones y proyectos. La comunicación oportuna contribuirá a garantizar una gestión efectiva.
-  Toda gestión debe estar orientada a lograr acuerdos razonables y viables a los intereses de todas las partes. Ganar - Ganar es parte de nuestra filosofía.
-  No utilizar la frase "voy a consultar", esto debilita la capacidad de tomar decisiones frente a nuestros grupos de interés. Todos tomamos decisiones.
-  Dar cumplimiento estricto a nuestros compromisos, mostrando transparencia en nuestros actos, generando, manteniendo y fortaleciendo la confianza de la población. Cumplimos lo que prometemos.
-  Propiciar el involucramiento de otros actores claves de la población, permitirá una mejor contribución en el desarrollo local.

2.7.

DECÁLOGO DEL BUEN COMPORTAMIENTO CON LA POBLACIÓN

El presente decálogo orienta la actuación de cada uno de los colaboradores, contratistas y proveedores en las poblaciones de nuestro entorno.

- 01** Ser respetuoso de la cultura y costumbres de cada persona y en todo lugar.
- 02** Tratar correcta y dignamente a todas las personas.
- 03** Comprometerse con la seguridad individual y colectiva de la población.
- 04** Comprometerse con el cuidado de la salud individual y colectiva a partir de la práctica y promoción de hábitos saludables.
- 05** Comprometerse con el cuidado del medio ambiente.
- 06** Asumir la responsabilidad de todos nuestros actos en claro cumplimiento a la ley y sin perjuicio a terceros.
- 07** Respetar de manera preferente a las mujeres, niños, ancianos y poblaciones vulnerables.
- 08** Respetar las señales de tránsito y toda norma que favorezca la buena convivencia y armonía con la población.
- 09** El actuar en la población debe ser íntegro, que sea el reflejo de nuestros valores personales y profesionales.
- 10** Actuar de acuerdo a los derechos humanos, respetando la equidad y diversidad.





MODELO DE GESTIÓN SOCIAL



El modelo de gestión social que Cementos Pacasmayo S.A.A. desarrolla en sus operaciones cuenta con una Gerencia Central de Responsabilidad Social. Asimismo, el área cuenta con una Gerencia de Relaciones Comunitarias que tiene a su cargo las Jefaturas Corporativas de Relaciones Comunitarias y estas a su vez a los Coordinadores de Relaciones Comunitarias en cada Unidad Operativa de la empresa.

El equipo en pleno desarrolla acciones de relacionamiento, así como, promueve y monitorea los proyectos y programas sociales en las áreas de influencia de nuestras operaciones. Para ello, cuenta con un equipo de profesionales altamente calificado en el manejo adecuado de las relaciones con las poblaciones del entorno, con experiencia en la identificación, diseño y monitoreo de proyectos de inversión social que sean valoradas y reconozcan a la empresa como un actor más y aliado estratégico que contribuye al desarrollo local.

El equipo de gestión social de Cementos Pacasmayo S.A.A. es multidisciplinario y está conformado por profesionales de las ciencias humanas, sociales, comunicación, administrativas, salud, etc. con experiencia en el trabajo comunitario, de tal forma que las fortalezas de cada uno de los colaboradores aporte en cada una de nuestras acciones.



3.1

PILARES DEL MODELO DE GESTIÓN

PILARES

Desarrollar relaciones estratégicas que generen confianza con los actores del entorno.

Contribuir a la mejora de la calidad de vida de nuestras zonas de influencia

Comunicar el valor social generado

INDICADOR

META 2023

META

META 2025

Índice de buena vecindad

3.8

4.3

+ 4.7

Línea base: 3.11

Percepción de mejora en la calidad de vida

3.8

4.3

+ 4.7

Línea base: 3.28

Valor social generado

EP

EP

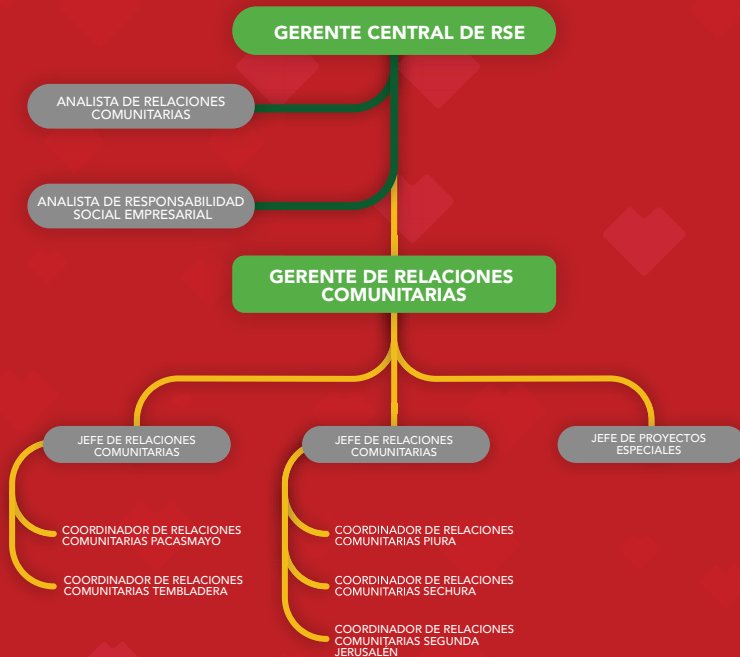
EP

*EP: en proceso

3.2 CUADRO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

La estructura de la organización y las funciones se han establecido de acuerdo a los lineamientos y objetivos que persigue la empresa en su visión, ésta estructura permite un trabajo funcional a través de un equipo corporativo conformado por la Gerencia Central de Responsabilidad Social quien establece los lineamientos generales que han de ser adoptados por los equipos operativos encabezados por las jefaturas.

3.2.1 ESTRUCTURA DE LA GERENCIA CENTRAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL





3.2.2. FUNCIONES

DEL GERENTE CENTRAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Diseñar e implementar una Visión a Futuro de las acciones de RSE en contribución a la sostenibilidad del negocio.
- Diseñar e implementar estrategias de RSE que permitan compatibilizar el modelo de negocio de Pacasmayo (Visión 2030) y nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Contribuir a las mejoras en los procesos internos de CPSAA que considere los aspectos económicos, sociales y medioambientales, y tenga en cuenta las necesidades manifestadas por los distintos grupos de interés.
- Promover los conceptos del Buen Ciudadano y Buen Vecino dentro de la Organización y con nuestros Grupos de Interés.
- Asegurar que la mayoría de las acciones de RSE estén dirigidas al fortalecimiento de la Cadena de Valor de CPSAA, mediante el uso de nuestras Soluciones Constructivas.
- Promover la utilización de nuestros productos de Soluciones Constructivas en nuestra ZID.
- Participar activamente en el Comité de Sostenibilidad.

DEL GERENTE DE RELACIONES COMUNITARIAS

- Establecer los lineamientos de relacionamiento comunitario de la empresa.
- Establecer los recursos económicos para el desarrollo de las actividades.
- Aprobar los POA de las diferentes unidades operativas.
- Promover la implementación de proyectos sociales como parte de nuestra inversión social.
- Establecer relaciones con los principales stakeholders de nuestras áreas de influencia.
- Lograr convenios de cooperación mutua con autoridades nacionales, regionales y locales así como con organizaciones no gubernamentales.
- Implementar el modelo de gestión social acorde con la política de RSE.
- Promover los conceptos del Buen Ciudadano y Buen Vecino dentro de la Organización y con nuestros Grupos de Interés.





DEL JEFE CORPORATIVO DE RELACIONES COMUNITARIAS

- Desarrollar adecuadas relaciones con los principales stakeholders de nuestras zonas de influencia.
- Gestionar convenios de cooperación mutua con autoridades nacionales, regionales y locales así como con organizaciones no gubernamentales.
- Cumplir el modelo de gestión social y política RSE.
- Promover en los diferentes espacios públicos y grupos de interés la cartera de productos de la empresa.
- Contribuir a las mejoras en los procesos internos de CPSAA que considere los aspectos económicos, sociales y medioambientales, y tenga en cuenta las necesidades manifestadas de los distintos grupos de interés.
- Promover los conceptos del Buen Ciudadano y Buen Vecino dentro de la Organización y con nuestros Grupos de Interés.
- Implementar estrategias de RSE que permitan compatibilizar el modelo de negocio de Pacasmayo (Visión 2030) y nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Acompañar las actividades de gestión del equipo a cargo.
- Cumplir y hacer cumplir las directrices emanadas por la Gerencia de RSE.

DEL JEFE DE PROYECTOS ESPECIALES

Contribuir desde la perspectiva social con los Procesos de Participación Ciudadana para los Estudios de Impacto Ambiental en nuestras zonas de influencia.

Ejecutar las actividades programadas según presupuesto asignado en cada lineamiento de gestión.

Hacer uso adecuado de las herramientas de gestión social para propiciar un adecuado relacionamiento con los stakeholders.

Custodiar la documentación en archivos físicos y virtuales generados con la población para cumplir compromisos asumidos y fortalecer la reputación de la empresa.

Monitorear los programas sociales desarrollados con aliados estratégicos.

Cumplir y hacer cumplir las directrices emanadas por la Gerencia de RSE.





DEL COORDINADOR DE RELACIONES COMUNITARIAS

- Ejecutar las actividades programadas según presupuesto asignado en cada lineamiento de gestión.
- Hacer uso adecuado de las herramientas de gestión social para propiciar un adecuado relacionamiento con los stakeholders.
- Custodiar la documentación en archivos físicos y virtuales generados con la población para cumplir compromisos asumidos y fortalecer la reputación de la empresa.
- Realizar reportes según calendarios establecidos para mantener informados a las dependencias correspondientes y contribuir a tomar las medidas necesarias.
- Promover en diferentes espacios públicos y grupos de interés la cartera de productos de la empresa.
- Monitorear los programas sociales desarrollados con aliados estratégicos.
- Gestionar la cobertura de medios a eventos de difusión de nuestros proyectos sociales.
- Gestión de las herramientas de comunicación.
- Mantener actualizado el SIGS.
- Cumplir las directrices emanadas por la Jefatura Corporativa de RRCC.



DEL ANALISTA DE RELACIONES COMUNITARIAS

- Contribuir en la elaboración de la Memoria Integrada.
- Ejercer las funciones de secretario del Comité de Sostenibilidad.
- Gestionar la participación en el Dow Jones Sustainability Index.
- Gestionar la participación en el DESR.
- Preparar y gestionar el presupuesto de la Gerencia Central de RSE.
- Realizar auditorías internas en todas las operaciones.
- Apoyar administrativamente al equipo RRCC.

DEL ANALISTA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Dar sostenimiento al modelo de Buen Gobierno Corporativo, Gobernanza y Sostenibilidad con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Monitorear las metas de Sostenibilidad de CPSAA hacia el 2030.
- Gestionar la participación en el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (DESR).
- Investigar e implementar metodologías para el desarrollo sostenible de las comunidades de nuestro entorno.
- Contribuir con la recolección, verificación y control de los diferentes modelos de gestión :
Down Jones Sustainability Index (DJSI), Distintivo Empresa Socialmente Responsable (DESR), Memoria Integrada y diferentes certificaciones.
- Integrar el comité de comunicaciones del área y crear, diseñar, elaborar las diferentes comunicaciones de RSE y coordinar con Gestión Humana y Marketing las comunicaciones en las diferentes redes sociales.
- Contribuir al fortalecimiento del Voluntariado Corporativo en coordinación con Gestión Humana.
- Asistir al Comité de Sostenibilidad y al de Reputación.

IV

DOCUMENTOS Y GESTIÓN DE STAKEHOLDERS



Este capítulo es, en esencia, una guía que nos permitirá gestionar eficientemente el relacionamiento con nuestros Stakeholders. Aquí se describen una serie de documentos y herramientas que forman parte de las actividades cotidianas que nos facilitarán en base al análisis de las mismas, poder tomar decisiones que aseguren un buen relacionamiento así como prevenir eventos que puedan impactar en la imagen de la empresa, incluso a nuestros stakeholders.



4.1. DOCUMENTOS DE GESTIÓN

Nuestra gestión social nos permite establecer lineamientos en los cuáles deben ceñirse las diferentes actividades que realiza cada colaborador del área, por lo tanto, su adecuación responderá a la realidad y contexto social de cada una de las operaciones y proyectos de la empresa.

- Lineamientos de Inversión Socio Ambiental.
- Lineamientos Comunicacionales.
- Planes operativos.
- Línea de base social.
- Protocolo de Reinicio de Operaciones
- Protocolo de acercamiento con comunidades (Covid-19)
- Análisis del Entorno
- Índice de competitividad
- Mapeo de actores

4.1.1 LINEAMIENTOS DE INVERSIÓN SOCIO AMBIENTAL

Como parte de nuestra política de Responsabilidad Social, estamos comprometidos en establecer buenas relaciones con las poblaciones de nuestro entorno y de contribuir con su desarrollo, esta relación se fundamenta en el hecho de que la empresa al ser un actor más en este proceso de desarrollo no está ajena a la atención de las necesidades que la sociedad requiere y que muchas veces por la inacción del gobierno se traduce en malestar, quejas; que al no ser bien entendidas, se transforman en exigencias a la empresa, las cuales muchas veces afectan el desarrollo normal de nuestras operaciones, teniendo repercusiones económicas y reputacionales; por ello, es importante establecer mecanismos que nos permitan ser parte de esta sociedad como “Buen vecino” que no sólo cumple con lo que la normatividad establece, sino que también aporta voluntariamente a ser parte de una sociedad transformadora, siempre considerando nuestras limitaciones económicas y las responsabilidades que le son propias de otras instancias.

La inversión socio ambiental que Pacasmayo realice en la zona debe de contribuir en la mejora de la calidad de vida de las poblaciones de su entorno, de la conservación y protección del medio ambiente. Los ODS establecen una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental, que permite planificar acciones conjuntas de orden mundial a largo plazo, que constituirán un apoyo para cada país en su senda hacia un desarrollo sostenido, inclusivo y en armonía con el medio ambiente, a través de políticas públicas e instrumentos de presupuestos, monitoreos y evaluaciones, de la participación de todos los sectores de la sociedad y del Estado para su implementación. (Fuente: Cepal ONU septiembre 2015).

Para ello el equipo de responsabilidad social identificará la mejores oportunidades de inversión social y ambiental que generen impactos positivos en los beneficiarios y participantes, que sean sentidos y valorados por los pobladores y además que con ello se pueda contribuir al fortalecimiento de nuestra reputación.



4.1.1 LINEAMIENTOS DE INVERSIÓN SOCIO AMBIENTAL

Los programas o proyectos nacen a partir de la identificación de las potencialidades económicas y productivas de las zonas de influencia, de la identificación de grupos organizados sobre la base de una actividad rentable y sostenible; para ello, se recurre a estudios socioeconómicos, focus group o planes de desarrollo local identificados en cada unidad operativa.

La identificación de nuevos emprendimientos sociales se sostiene en las iniciativas que presenten las Organizaciones Sociales de Base, teniendo en cuenta el principio de sostenibilidad y co-participación de los diferentes grupos de interés; la empresa no reemplaza al Estado, es un aliado o actor más en los procesos de desarrollo de la sociedad.

Respecto a la inversión en temas socio ambientales, estos nacen a partir de la identificación de potencialidades de recursos naturales que pueden formar parte de zonas de conservación o ser potenciales turísticos, para ello se debe de realizar alianzas con entidades públicas y privadas concededoras del tema de tal forma que se garantice la sostenibilidad de estas iniciativas.

Nuestra inversión social promueve el cofinanciamiento, establece Convenios Multisectoriales, fortalece las Alianzas Público Privadas y tiene la capacidad de movilizar recursos de terceros para la ejecución de programas y proyectos.

La medición de los impactos generados por nuestra inversión social están identificados en indicadores de impacto que son medibles y evidenciables, por lo tanto, los programas o proyectos de inversión lo contemplan desde su diseño.

Pacasmayo expresa en su misión, trabajar en cuatro líneas de acción definidas: Educación, Salud, Desarrollo Local y Desarrollo Urbano, a través de programas o proyectos.



**LÍNEAMIENTO
ESTRATEGIA**

EDUCACIÓN

SALUD

**DESARROLLO
LOCAL**

**DESARROLLO
URBANO**

**MEDIO
AMBIENTE**

CAPACITAMOS

Fortalecer las capacidades de los docentes y fortalecer la educación para el trabajo.

Fortalecer las capacidades del personal de salud en buenas prácticas asistenciales y preventivas de salud.

Fortalecer las capacidades de diferentes actores sociales para mejorar sus capacidades de gestión social.

Fortalecer las capacidades de los actores sociales para lograr la apropiación responsable de los espacios públicos y áreas naturales.

Fortalecer las capacidades de los actores sociales para lograr la conservación de áreas naturales locales.

CONSTRUIMOS

Construir o mejorar infraestructura básica para mejorar la calidad de los servicios educativos.

Construir o mejorar infraestructura básica para mejorar la calidad de los servicios de salud.

Construir o mejorar infraestructura básica para mejorar la calidad de vida de los pobladores.

Construir o mejorar infraestructura básica para mejorar la calidad de vida de los pobladores.

Construir o aportar en infraestructura adecuada para la conservación y promoción de las áreas naturales locales.

EMRENDEMOS

Emprender iniciativas pedagógicas acorde al contexto social de la comunidad.

Emprender actividades preventivo promocionales para mejorar la salud de las personas.

Emprender pequeños negocios inclusivos en las poblaciones más vulnerables.

Emprender proyectos de mantenimiento de espacios públicos y áreas de conservación natural.

Emprender proyectos de conservación natural.

El futuro lo construimos hoy

Nuestra empresa considera importante que nuestra inversión social se vea reflejada en indicadores que nos permitan cuantificar y medir el alcance de nuestro aporte a la sociedad; por lo general los programas o proyectos que financia la empresa son de mediano y largo plazo; nuestros principales indicadores corporativos al 2030 son:

KPI beneficio a la sociedad	Meta al 2030
Porcentaje de jóvenes egresados de los programas de Pacasmayo que cuentan con empleo acorde a su formación.	85%
Número de proyectos financiados a través de Obras por Impuestos.	10
Número de áreas donde intervenimos en tareas de conservación.	10

KPI beneficio al negocio	Meta al 2030
Cero conflictos sociales.	0
Volumen de cemento usado en la Ley de Deducción Fiscal de Obras Públicas y/o en forma directa.	20.000
Cero conflictos socio-ambientales.	0



EDUCACIÓN

Fomentamos el uso de la tecnología en la educación en nuestras áreas de influencia directa, dotando de infraestructura y recursos para el desarrollo de capacidades tecnológicas como primera palanca hacia la empleabilidad. Vinculado al ODS N°4 (Educación de Calidad).

KPI

1. % de alumnos que terminan sus estudios y se encuentran laborando
2. % de egresados que trabajan en la carrera de estudio culminada
3. % de participantes certificados en educación técnica (TECSUP)
4. % de trabajadores en Pacasmayo provenientes del área de influencia directa e indirecta
5. % Egresados de los programas que se insertan al mercado laboral
6. % del gasto en programas temporales estratégicos para temas priorizados en el Plan de Gestión Social en educación.



SALUD

Promover la prevención de los principales problemas de salud de la población. Esto implica campañas de nutrición, cultura de higiene, educación sexual y reproductiva, así como el aseguramiento de una adecuada infraestructura de agua y saneamiento. Vinculado al ODS N°3 (Bienestar y Salud).

KPI

1. Número de proyectos de infraestructura en salud ejecutados
2. % del presupuesto destinado a mejorar equipamiento o infraestructura básica relacionada a salud en las zonas de influencia de CP
3. % del gasto en programas temporales estratégicos para temas priorizados en el Plan de Gestión Social en salud



DESARROLLO LOCAL

Desarrollar programas y proyectos que impulsen las diversas potencialidades económicas de cada una de las zonas de interés y contribuyan en la mejora de los ingresos económicos de las personas participantes a través del fortalecimiento de capacidades, mejora de su infraestructura y promoción de sus productos en el mercado local, regional y nacional. Vinculado al ODS N°8 (Trabajo decente y crecimiento económico).

KPI

1. 1. % de incremento en los ingresos generados como consecuencia del programa
2. N° Premios recibidos / fondos concursables
3. N° contratos firmados por parte de los beneficiarios del proyecto



DESARROLLO URBANO

Reducimos las principales brechas de infraestructura básica con foco en pistas, veredas y espacios públicos. Esto basado en el enfoque de infraestructura sostenible (apropiación del ciudadano) y resiliente (resistan los efectos del cambio climático). Además, estamos comprometidos con la protección del patrimonio cultural y natural de nuestras zonas de influencia directa. Vinculado al ODS N°11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles).

Para el año 2030, buscamos que Pacasmayo sea un referente en la contribución al desarrollo local bajo una visión de "Infraestructura sostenible y resiliente".

KPI

1. % de cierre de brechas en infraestructura local
2. %Número de proyectos de infraestructura ejecutados
3. % de propuestas revisadas por el Comité de Oxl
4. % del gasto en programas temporales estratégicos para temas priorizados en el Plan de Gestión Social en infraestructura



MEDIO AMBIENTE

Desarrollar proyectos e iniciativas de conservación ambiental en las zonas de operación, que además involucren un componente de educación ambiental para que la comunidad tenga la posibilidad de disponer y proteger espacios de alto valor que contribuyan a las consecuencias del cambio climático. Nuestros proyectos e iniciativas en Medio Ambiente aportan directamente al ODS 15 de vida y ecosistemas terrestres.

KPI

1. N° de áreas donde intervenimos en tareas de conservación
2. Hectáreas recuperadas por la empresa
3. N° de iniciativas ambientales que involucren la participación de la sociedad civil o aliados estratégicos de la comunidad

INVERSIÓN SOCIAL Y ODS

Las líneas de inversión y su aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible se expresan en el siguiente cuadro.



ESQUEMA DE INVERSIÓN SOCIO AMBIENTAL



CAPACITAMOS a los diferentes actores de nuestras zonas de influencia a través del fortalecimiento de capacidades individuales y colectivas.

CONSTRUIMOS o mejoramos infraestructura básica.

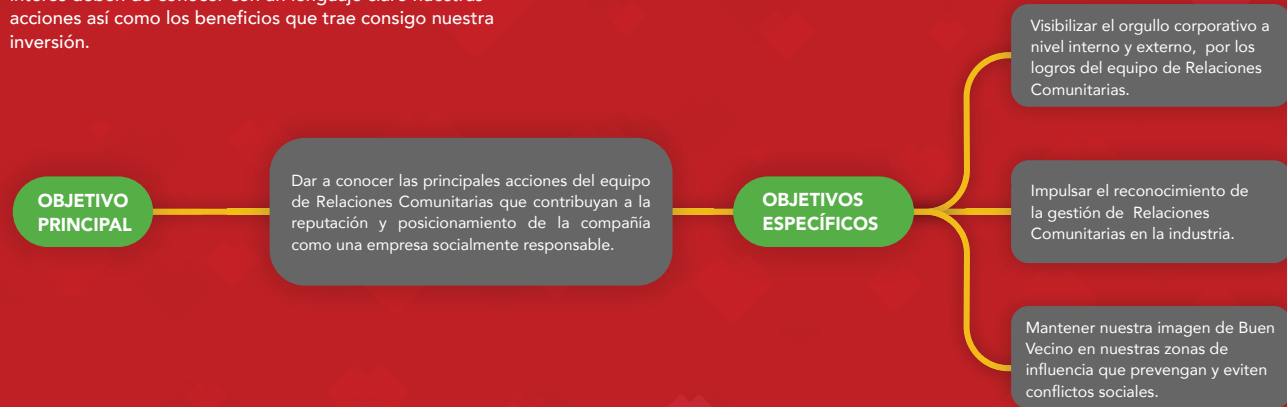
EMPRENDEMOS iniciativas que contribuyan a dinamizar la economía local de nuestras zonas de influencia.

CONSERVAMOS y promovemos acciones que permitan la protección y preservación del medio ambiente.

Nuestra inversión social contribuye a objetivos sociales mayores y está alineada a los Planes de Desarrollo sean locales, distritales, provinciales, regionales, nacionales y los alineados a objetivos mundiales (ODS) que promueve la asociación público privado como estrategia de sostenimiento, e involucra a otros actores sociales que se sumen a las propuestas de inversión.

4.1.2. LINEAMIENTOS COMUNICACIONALES

Las comunicaciones son el medio clave y eficaz para transmitir lo que queremos a los demás, por ello deben ser de manera fluida, oportuna, acorde a la realidad de cada una de las zonas de nuestras operaciones y proyectos; nuestros grupos de interés deben de conocer con un lenguaje claro nuestras acciones así como los beneficios que trae consigo nuestra inversión.





Nuestro lineamiento de comunicación responde también a las necesidades que tenemos para relacionarnos con nuestros stakeholders, es por ello importante que sobre la priorización de estos grupos se defina la mejor herramienta que nos permita tener informados a todos los interesados.

Para la comunicación interna y de difusión permanente a todos los colaboradores de nuestras operaciones y proyectos, se dará a conocer la inversión social que viene realizando la empresa a favor de las poblaciones del entorno, así como ir fomentando la cultura de buen vecino.

Para ello se hará uso de:

- Programa de inducción dirigido a personal de planta, contratistas y comunidad.
- Decálogo de Relaciones Comunitarias.
- Código de Conducta de Cementos Pacasmayo S.A.A.
- Memoria Integrada, de difusión permanente en la página web.
- Workplace; de difusión permanente a todos los colaboradores.
- Periódicos murales de las plantas.
- Paneles informativos.
- Videos informativos.
- Pantallas para comunicación e información específica en oficinas administrativas y puntos estratégicos de mayor visibilidad.
- Murales en vitrina física informativa para obreros de las plantas.
- Afiches internos que promueven la cultura corporativa e imagen institucional.

La comunicación externa es fundamental para el buen entendimiento y relaciones sostenibles con nuestros diferentes stakeholders con el objetivo de fortalecer la imagen y la reputación de la empresa. Asimismo, nos permite informar y recibir información de ellos para establecer estrategias preventivas y reducir los riesgos de eventuales conflictos.

Por lo tanto en Cementos Pacasmayo nuestra Comunicación hacia el exterior deberá de ser :

Estratégica:

Para conseguir el mayor impacto posible. La planificación de la comunicación externa es esencial, de modo que Pacasmayo debe estudiar no sólo el objetivo de los mensajes, sino también el porqué, el cómo, el cuándo y a quiénes comunicar.

Transparente:

Es nuestra filosofía decir siempre la verdad para mantener una buena relación de confianza con todos con los que nos relacionamos.

Bidireccional:

Somos conscientes que conocer las expectativas de nuestros grupos de interés es importante para que exista una buena comunicación con ellos, por lo que debemos de considerar mecanismos de escucha.

Personalizada:

Cada comunidad, segmento o público objetivo tiene su propia realidad por lo que a pesar que debemos respetar los parámetros de nuestra Marca, es importante que los mensajes sean dirigidos de manera customizada a los diferentes sectores con los que nos interrelacionamos.

Multicanal:

Para una mayor efectividad en nuestra comunicación, Pacasmayo utilizará todos los recursos disponibles que existen para comunicarse, como: boletines, notas de prensa, página web, redes sociales etc.

Integrada:

No existe comunicación externa sino existe una buena comunicación interna por lo que nuestra comunicación debe considerar el estrecho relacionamiento de áreas como Marketing, RSE, GH, y las demás unidades involucradas.

Segmentada:

Independientemente a personalizar nuestra comunicación de acuerdo a las zonas de influencia y público objetivo, la misma debe diferenciar los diferentes grados de responsabilidad de los que intervienen.

Periódica:

Es importante informar e informarnos constantemente sobre los asuntos de nuestro interés con cierta regularidad, por lo que se deberá de establecer de acuerdo a la realidad de cada zona y segmento los mecanismos necesarios para ello.

Pertinente:

Es importante considerar que nuestra comunicación deberá de ser en el momento y oportunidad que se requiera, para así asegurar su efectividad.

Un mensaje uniforme:

Se utilizará los valores, atributos y estilos, definidos por el manual de marca de Pacasmayo.

Utilizando los siguientes canales:

- Notas de prensa
- Web corporativa
- Blogs y Redes sociales
- Boletines informativos virtuales
- Spots radiales
- Mails
- Estudios de Percepción
- Ruedas de Prensa
- Plan de Visitas Guiadas a nuestras operaciones
- Material gráfico de difusión, a través del cual se informa nuestras acciones en formatos dirigidos al público objetivo pertinente
- Memoria integrada, a través del cual se informa nuestras acciones correspondientes a la gestión anual de la empresa
- Paneles informativos

Para la comunicación externa y de difusión permanente a todos los grupos de interés de nuestras operaciones y proyectos, donde se da a conocer la inversión social que realiza la empresa tiene la siguiente estructura funcional:



Esta pirámide es referencial, cada Unidad Operativa establecerá según su contexto las mejores formas de mantener un relacionamiento adecuado con sus grupos de interés y STKH.



4.1.3. PLANES OPERATIVOS

Los Planes Operativos son elaborados anualmente de acuerdo al contexto y necesidad de cada unidad; estos planes obedecen a un análisis social y de oportunidades económicas que permitan que los recursos destinados por la empresa, contribuyan con la calidad de vida de la población y el desarrollo económico local. Así mismo, estos planes permiten realizar un seguimiento de las actividades y presupuestos programados por los coordinadores en cada zona.

Las jefaturas de RRCC cada semana revisan con su equipo el cumplimiento de este Plan Operativo, el mismo que implica, cumplimiento de actividades, cumplimiento de programación, avance presupuestal; si la coyuntura lo requiriera se pueden realizar los ajustes necesarios.

4.1.4. LÍNEA DE BASE SOCIAL:

Cada unidad operativa, debe contar con una línea de base social que por lo general forme parte de los diferentes instrumentos de gestión ambiental, que no es la única fuente de información. Ésta debe de ser complementada con otros estudios que permitan conocer los diferentes aspectos sociales, económicos, culturales, antropológicos, psicológicos, etc. de las poblaciones donde se encuentre la empresa.

Esta información, deberá responder al contexto social de cada población donde se encuentran nuestras unidades y que se consideren relevantes para el trabajo de relacionamiento comunitario.

4.2. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL

Para poder hacer más funcional y operativa esta gestión se ha desarrollado el SIGS (Sistema de Información y Gestión Social), donde existe información detallada de cada una de nuestras acciones y del conocimiento que tenemos del entorno que nos rodea, por ello su uso se basa sobre el análisis de información, oportuna, pertinente que desarrolla cada uno de nuestros coordinadores de campo que luego nos permita tomar decisiones a nivel táctico o estratégico, según corresponda.

A través de planes focalizados según el grupo de interés de nuestras operaciones o proyectos, éste manejo forma parte de una estrategia que nos permite estar atentos y actuar de manera oportuna frente a las percepciones de los diferentes actores sociales, nuestro lineamiento de comunicación nos permitirá establecer los mejores mecanismos de participación y comunicación con cada uno de los involucrados.

Detallamos los módulos que forman parte de la gestión de stakeholders dentro del SIGS.

4.2.1 GESTIÓN DE STAKEHOLDERS:

Como la mayor empresa cementera del norte y nororiente del Perú, nos relacionamos con diversas personas, instituciones y organizaciones de la sociedad civil, tanto para el desarrollo de nuestras actividades empresariales, como para trabajar por mejorar el entorno en el cual operamos. Para nosotros un stakeholder es clave para el negocio, ya que todo impacto positivo o negativo que originen nuestras actividades y los impacte, requieren de una atención inmediata.

La identificación y gestión de nuestros stakeholders es clave para la continuidad y crecimiento de nuestras operaciones y proyectos, la buena relación que se genere con ellos, puede contribuir a que el desarrollo del negocio se mantenga o crezca en el tiempo, para ello nuestra empresa debe de ser un "socio de elección". Un mal manejo, puede tener implicancias negativas hacia la empresa las que pueden ser de índole económico, reputacional o legal.

La Gestión de stakeholders requiere de un trabajo concienzudo y metódico, ya que de ella depende el fortalecimiento de las buenas relaciones con nuestros principales grupos de interés sean estos individuales o colectivos, ésta información debe ser revisada y actualizada según las necesidades de la unidad operativa o proyecto; para ello, se han establecido tres pasos a seguir.

1

IDENTIFICACIÓN DEL STKH:

- Contextualización de las zonas de influencia. Identificación de los grupos de interés.
- Mapa de grupos de intereses de cada zona.
- Caracterización de los grupos de interés y de sus expectativas.
- Identificación de los impactos positivos y negativos de cada grupo de interés.

2

PRIORIZACIÓN DEL STKH:

- Establecimiento de criterios para priorización.
- Valoración de la importancia de cada grupo de interés.
- Establecimiento de los riesgos sociales existentes en la relación con cada grupo de interés.

3

PLAN DE ACCIÓN DEL STKH:

- Definición de la estrategia de relacionamiento por cada grupo de interés.
- Definición de los canales de diálogo.
- Definición de las acciones de desarrollo a implementar con cada grupo de interés.

Para medir y reportar la buena gestión de las actividades de relacionamiento local y la participación con los grupos de interés, se han establecido los siguientes indicadores:

- % de situaciones tensas de probable conflicto en la zona comunicadas a tiempo a las áreas pertinentes de CP.
- % de stakeholders claves con posición positiva/neutral.
- % de opinión positiva sobre Cementos Pacasmayo por parte de la sociedad.

Para esto se hará uso de:

- Directorio Institucional, de revisión semestral.
- Directorio de personas, de revisión semestral.
- Directorio de medios de comunicación, de revisión anual.
- Identificación de stakeholders, de revisión anual.
- Mapeo de stakeholders, de revisión trimestral.
- Plan de acción de stakeholders, de revisión trimestral.
- Análisis de Redes Sociales, a demanda de hechos específicos.

El módulo de stakeholders del SIGS además, nos permite identificar algunas características específicas, en ellas podemos verificar la información sobre los tipos de poder, capacidad de convocatoria, perfil sociopolítico, posición frente a la empresa, temas de interés social, establecer planes de acción, es decir una buena lectura e identificación de un stakeholders contribuirá notablemente en el manejo de las relaciones que podamos tener en la relación empresa - comunidad.

4.2.2. CLIMA SOCIAL

Este módulo es de aplicación semanal siempre y cuando no existieran eventos relevantes en las unidades de la empresa que pongan en riesgo nuestras operaciones, de presentarse una situación distinta, la información de los hechos deben de ser registradas el mismo día de ocurrencia; este módulo permite conocer el estatus de la coyuntura social a través de variables: Tensión, Calma y Conflicto.

El módulo permite además realizar una breve descripción de la situación que se quiere informar, identificar a los actores involucrados, proponer un plan de acción y sobre todo adjuntar evidencias gráficas o auditivas que puedan complementar la información proporcionada.

Conocer el clima social de nuestras unidades nos permite tomar decisiones sobre las acciones que se deben desarrollar para prevenir o evitar cualquier tipo de conflicto.

La percepción de nuestros equipos de trabajo es compleja y debe ser analizada e interpretada cuidadosamente contrastando la información con actores locales y corroborando in situ la información para su validación.

Para la preparación de un informe referente al clima social se trabajan los siguientes factores:

- Relación con autoridades y actores locales para conocer su percepción sobre determinado tema u ocurrencia.
- Delimitar la zona del ámbito de estudio.
- Identificación de actividades o acciones relevantes durante la elaboración del estudio.
- Percepción laboral de nuestros colaboradores o trabajadores relacionados con nuestro ámbito del proyecto u operación.
- Revisión del mapeo de actores para identificar alguna variación.
- Aplicación de encuestas de percepción que ayuden a identificar niveles socioeconómicos, educativos y culturales de la población.
- Respuesta de la población a la implementación de proyectos y programas que se ejecutan en la zona de influencia.
- Monitoreo medios de comunicación.

4.2.3. RELACIONAMIENTO

Este módulo permite conocer el relacionamiento que se tiene con los diferentes grupos de interés y stakeholders que se originan a partir de las visitas a campo, sean estas a los diferentes programas y proyectos o coordinaciones específicas, la relevancia de este módulo radica en que nos permite tener una bitácora de las acciones que se realizan en el día a día y que además pueden evidenciarse adjuntando archivos gráficos o de audio.

El relacionamiento es importante y merece especial atención ya que responde a una estrategia. La determinación de la frecuencia, los temas de interés e identificación de grupos más o menos relevantes es totalmente dinámico y cambiante. Todo relacionamiento debe tener un objetivo claro y si es posible un producto final.

Las interacciones que surgen a partir de este relacionamiento pueden decantarse en informes, acuerdos, compromisos u otros documentos; sin embargo, es importante tener en cuenta que no toda interacción tiene que generar necesariamente los documentos descritos en el párrafo anterior.

Este módulo también nos permite identificar procesos de mejora a partir de la visita a los diferentes proyectos o programas que desarrollamos, ya que durante el monitoreo de los mismos se pueden identificar acciones que permitan que fortalezcan, mejoren o cambien el curso de las evidencias que se encuentran en estas visitas.





La identificación y caracterización de stakeholders queda registrado en el Sistema de Información y Gestión Social (SIGS). Para ello, es necesaria la labor de relacionamiento de los coordinadores de relaciones comunitarias.

Durante el registro de los stakeholders, se toma en cuenta si este pertenece al sector público, privado, sociedad civil u ONG. Asimismo, se establece si es una organización o persona natural. Una vez identificados estos dos criterios, se categoriza si su nivel de relacionamiento es alto, bajo o medio y se decide la frecuencia de relacionamiento con este actor, la cual puede ser anual, semestral, trimestral, mensual, quincenal o semanal.

Si en base a este análisis, se determina que el actor es un stakeholder al cual se debe dar seguimiento, se pasa a una segunda fase de análisis, en la que se toman en cuenta los siguientes criterios:

1. **Tipo de Interés:** El stakeholder puede ser categorizado según su interés predominante, el cual puede ser ambiental, económico, laboral, político o social.
2. **Actitud hacia la empresa:** A partir del análisis se determina si su actitud es de aceptación, neutralidad u oposición.
3. **Poder Social:** Se determina si es alto, bajo o medio.
4. **Poder Económico:** Se determina si es alto, bajo o medio.
5. **Poder Político:** Se determina si es alto, bajo o medio.
6. **Capacidad de Movilización:** Se determina si es alto, bajo o medio.

A partir de este análisis, se definen dos componentes clave, los cuales son:

7. **Urgencia:** Si hay un nivel de urgencia alto, bajo o medio de atender al stakeholder.
8. **Importancia general:** Si se clasifica al stakeholder en importancia alta, baja o media.

La siguiente etapa en el registro de los stakeholders es establecer un plan de acción que tenga una estrategia específica de relacionamiento y un plan de seguimiento, el cual debe ser actualizado de manera oportuna.

Para desarrollar un plan de seguimiento y atención de los stakeholders que sea oportuno, se hace uso de dos metodologías:

Salidas a campo: Los relacionistas comunitarios realizan un seguimiento continuo y personalizado a los diferentes stakeholders para monitorear sus percepciones y el clima social de las diversas zonas. Posterior a cada salida, se registran las conclusiones y el análisis en la plataforma SIGS.

Canal de denuncias: En el caso de que existan quejas o denuncias por parte de las comunidades locales, estas pueden acceder a los canales de denuncia que existe en Cementos Pacasmayo. Una vez que sea registrada, será derivada al coordinador respectivo de la zona para que pueda plantear una estrategia de acción.

Si bien el registro de stakeholders se realiza constantemente, el análisis sociopolítico de cada una de las zonas se desarrolla de acuerdo a la necesidad de cada una de las zonas según la coyuntura y pertinencia. Este análisis luego es compartido en espacios de aprendizaje establecidos por el equipo de RSE y, en base a la información extraída de la base de datos, se actualiza la matriz de riesgos del área y se identifican los controles existentes para mitigarlos.



4.2.4. SEGUIMIENTO A MEDIOS:

De aplicación semanal, donde identificarán los impactos que puedan generar las noticias de los medios hacia nuestras operaciones; de manera extraordinaria será utilizada en otra temporalidad de acuerdo a la coyuntura social del momento. Este seguimiento, se realiza de manera permanente abordando todos los medios de comunicación que tienen presencia en las zonas.

El coordinador de Relaciones Comunitarias, tiene que revisar y monitorear los medios locales para identificar aquellas noticias que pudieran impactar a nuestras operaciones y en lo posible subir las evidencias gráficas y de audio que se hayan hecho públicas, con esta información la jefatura o gerencia definirá la estrategia para poder hacer frente a cualquier imputación que pueda afectar la reputación de la empresa.

Los indicadores a considerar para la evaluación de la gestión de nuestros grupos de interés son:

1. N° de noticias registradas en el SIGS.
2. % de noticias de Impacto negativo vs positivo que involucre la reputación de Cementos Pacasmayo.

4.2.5 ANÁLISIS SOCIO POLÍTICO ELECTORAL

Ante el advenimiento de cada periodo electoral, los coordinadores de cada unidad, realizan un análisis del entorno político, abordando la forma en que las principales tendencias sociales pueden afectar el proceso político, además de explorar como varias fuerzas sociales trabajan juntas para apoyar a uno u otro candidato.

Los coordinadores indagan sobre los candidatos de cada partido, dando énfasis en los que gozan de más popularidad o aquellos que tienen más opción de resultar ganadores de la contienda electoral. Utilizando para ello herramientas tales como: encuestas digitales, entrevistas a los stakeholders de la zona, redes sociales, páginas web, etc.

Finalmente se realiza un informe, en el que se presenta su biografía, trayectoria política, propuestas, entre otros, utilizando la semaforización, para denotar la relación que tiene el candidato con la empresa.



4.2.6

PLAN DE CRISIS

Siendo una crisis una situación grave y decisiva que pone en peligro el desarrollo de un asunto o un proceso, la Gerencia Central de Responsabilidad Social tendrá una participación activa dentro del Comité creado para el efecto.

Para el adecuado manejo de la misma, hemos establecido las siguientes etapas:

Durante la crisis

- Nombramiento del Comité de Crisis.
- Análisis permanente de la Crisis.
- Determinación de Voceros y Capacitación de los mismos.

Cada etapa tendrá un responsable.

Después de la Crisis:

- Elaboración de "Lecciones aprendidas".
- Análisis de control de daños y recuperación.



PROCEDIMIENTOS



Los nuevos retos corporativos, exigen también contar con la implementación de buenas y mejores prácticas, por ello se plantea una serie de lineamientos y procedimientos a tener muy en cuenta antes, durante y después de cada una de nuestras actividades.

Pacasmayo, viene apostando por una propuesta empresarial de multiplantas, lo que implica ver la organización como un todo y al mismo tiempo reconocer las individualidades de cada operación y proyectos; así mismo, la diversificación de nuestros negocios nos exigen poder contar con procedimientos que nos ayuden hacer más eficiente nuestro trabajo y poder tener un mejor manejo de nuestras relaciones en el entorno social con miras a nuestra sostenibilidad y crecimiento corporativo.

Estos procedimientos generales serán traducidos en acciones específicas, donde cada operación y proyecto deberá de implementarlas de acuerdo a su realidad y a sus necesidades, los lineamientos marcan la pauta ya que están orientados a sumar las actividades que nos permitan alcanzar la misión corporativa y del área.



5.1 ETAPAS DE LOS PROYECTOS

5.1.1. EXPLORACIÓN

El área de operaciones, proyectos y exploraciones deberá comunicar oportunamente a al área de RSE su interés de ingresar a nuevas zonas para realizar actividades de prospección y exploración, de tal forma que se evalúe de manera integral la coyuntura social y estrategias de intervención para evitar poner en riesgo a nuestros colaboradores así como la continuidad de las actividades de exploración.

Toda intervención social debe ser planificada en coordinación con las diferentes áreas involucradas de la empresa como son: operaciones, proyectos, geología, gestión humana, legal, SSOMA, etc. para determinar la estrategia de intervención en el campo.

El equipo de Relaciones Comunitarias debe acompañar al equipo de exploraciones al momento de ingresar a las zonas de interés, realizando las siguientes acciones:

ANTES DEL INGRESO A LA ZONA DE INTERÉS

- Ser el primer equipo de contacto con las poblaciones es RRCC. Realizará la evaluación del clima social.
- Realizará el levantamiento de información social de la zona.
- Identificará a los grupos de interés y personas claves de la zona de intervención.
- Fortalecerá las buenas relaciones con nuestros grupos de interés. Identificará oportunidades de inversión social.
- Implementará proyectos de inversión social que generen valor a la empresa.
- Cumplirá los compromisos y acuerdos establecidos en la etapa de exploración en coordinación con las áreas involucradas.
- Asegurará el cumplimiento de los compromisos y acuerdos establecidos por terceros en la etapa de exploración.
- Propondrá alternativas para promover el empleo y compras locales.
- Establecerá mecanismos de quejas y denuncias.
- Implementará el plan de comunicaciones tanto interno como externo.
- Coordinará con otras áreas de interés de la empresa aspectos coyunturales entorno a esta etapa.
- Elaborará la propuesta de plan de cierre comunitario.

5.1.2. ETAPA DE OPERACIÓN

- Realizará la inducción de relacionamiento comunitario a todo el personal de la empresa incluyendo contratistas.
- Realizará la evaluación del clima social permanentemente.
- Realizará la evaluación de riesgos sociales inherentes a esta etapa.
- Monitoreará el entorno y establecerá buenas relaciones con los pobladores. Fortalecerá las buenas relaciones con nuestros grupos de interés.
- Identificará oportunidades de inversión social.
- Implementará proyectos de inversión social que generen valor a la empresa y fortalezcan el relacionamiento con los pobladores del entorno.
- Cumplirá los compromisos y acuerdos establecidos en la etapa de exploración y construcción.
- Asegurará el cumplimiento de los compromisos y acuerdos establecidos por terceros en la etapa de exploración y construcción.
- Desarrollará el Programa de empleo y compras locales.
- Desarrollará los mecanismos de quejas y denuncias. Implementará el plan de comunicaciones tanto interno como externo.
- Coordinará con otras áreas de interés de la empresa aspectos coyunturales en torno a esta etapa.
- Monitoreará los impactos de los programas o proyectos de inversión social.
- Identificará oportunidades de cofinanciamiento para la generación de valor de nuestra inversión social.
- Definirá el plan de cierre comunitario.



5.1.3. ETAPA DE CIERRE

- Realizará la inducción de relacionamiento comunitario a todo el personal de la empresa incluyendo contratistas.
- Realizará la evaluación del clima social permanentemente.
- Realizará la evaluación de riesgos sociales inherentes a esta etapa.
- Monitoreará el entorno y establecerá buenas relaciones con la población.
- Fortalecerá las buenas relaciones con nuestros grupos de interés.
- Cumplirá los compromisos y acuerdos establecidos en la etapa de exploración, construcción y operaciones.
- Asegurará el cumplimiento de los compromisos y acuerdos establecidos por terceros en la etapa de exploración, construcción y operaciones.
- Desarrollará mecanismos de quejas y denuncias.
- Implementará el plan de cierre comunitario.
- Coordinará con otras áreas de interés de la empresa aspectos coyunturales en torno a esta etapa.
- Monitoreará los impactos de los programas o proyectos de inversión social.

5.1.4. ETAPA DE POST CIERRE

- Asegurar el cumplimiento de la legislación vigente en coordinación con el área correspondiente.
- Monitoreará el cumplimiento de los compromisos sociales y ambientales en coordinación con el área correspondiente.
- Monitoreará el impacto de los programas o proyectos de inversión social.
- Informará los resultados del plan de cierre comunitario.



5.2. OPORTUNIDAD LABORAL

Uno de los temas siempre presentes ante el inicio de nuestras actividades es la generación de expectativas por las oportunidades laborales que pueda demandar la empresa, dependiendo de la etapa en que se encuentra la operación o proyecto, esta demanda podrá ser atendida de diferentes formas.

En la etapa de construcción existe una demanda importante de mano de obra no calificada, técnica y profesional; en la etapa de operación propiamente ésta demanda es menor y casi permanente de mano de obra calificada técnica o profesional, muy probablemente en la etapa de cierre esta demanda sea mínima en mano de obra no calificada, técnica y profesional.

Según el caso lo requiera se privilegiará la contratación de mano de obra local, sobre todo en aquellos grupos que se puedan ver directamente impactados por los trabajos a realizar por nuestras operaciones o proyectos; para ello, el equipo de Relaciones Comunitarias coordinará estrechamente con las diferentes áreas involucradas.

“Pacasmayo priorizará la contratación de mano de obra local de acuerdo a las exigencias competitivas del puesto, sin que por ello se perjudique o ponga en riesgo la calidad de los servicios que se requiera y de acuerdo a los lineamientos establecidos por Gestión Humana”

Anualmente, Pacasmayo informará en la memoria integrada, la contratación de mano de obra local generada de manera directa e indirecta como parte de sus operaciones y proyectos.





5.2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer un procedimiento que permita gestionar el programa de oportunidad laboral coherente con la política de Responsabilidad Social Empresarial de Pacasmayo.

5.2.2 ALCANCE

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

5.2.3 LINEAMIENTOS

Se considera mano de obra local a toda la PEA (Población Económicamente Activa) de nuestra zona de influencia que cuentan con habilidades calificadas y no calificadas para la empleabilidad en actividades específicas.

Se considera mano de obra no calificada a todo aquel que no cuente con estudios técnicos certificados.

Se considera mano de obra calificada de nivel técnico a todo aquel que cuente con estudios en este nivel, realizados en alguna institución académica, incluso los cursos de perfeccionamiento laboral otorgados y certificados por una organización debidamente reconocida.

Se considera mano de obra calificada a todo aquel que cuente con estudios universitarios concluidos en alguna universidad reconocida por el Estado.

Pacasmayo y los contratistas priorizarán la contratación de mano de obra local según los requerimientos de cada etapa del proyecto y de acuerdo a las competencias que el trabajo lo requiera según sus políticas de Gestión Humana.

Pacasmayo establecerá como parte de los contratos una cláusula donde las empresas contratistas asumen el compromiso de la contratación de mano de obra local de acuerdo a los requerimientos y competencias pertinentes.

5.2.4 PROCEDIMIENTO

APERTURA DEL PROCESO

- Pacasmayo y las empresas contratistas comunicarán, el requerimiento de mano de obra local para nuestras operaciones o proyectos.
- De acuerdo, a las necesidades requeridas Cadena de Suministros deberá contemplar dentro de su reglamento el hecho que en cualquier licitación y/o trabajo con contratistas se priorice la mano de obra local.
- En esta reunión se dará a conocer el número de vacantes, modalidad de empleo, tiempo de empleo, etc.
- Estas reuniones se realizarán de acuerdo a la coyuntura y necesidad del servicio.

REQUERIMIENTO DE MANO DE OBRA NO CALIFICADA / MANO DE OBRA CALIFICADA

- Pacasmayo y las empresas contratistas entregarán al área de Relaciones Comunitarias el pedido formal de este requerimiento para su difusión a las autoridades y población en general.

DIFUSIÓN

- Relaciones Comunitarias difundirá esta solicitud a las autoridades y población en general a través de medios de comunicación de la zona.

RECEPCIÓN DE POSTULANTES

- Pacasmayo y las empresas contratistas informarán a RRCC el mecanismo de recepción de Currículum Vitae.
- Los postulantes ingresarán sus Currículum Vitae según lineamiento anterior
- Pacasmayo y las empresas contratistas informarán a Relaciones Comunitarias el número de postulantes locales a los diferentes puestos de trabajo.

EVALUACIÓN DE POSTULANTES

- Pacasmayo y las empresas contratistas se comunicarán con cada postulante para indicar el proceso de evaluación y selección del requerimiento laboral realizado.
- Pacasmayo y las empresas contratistas realizarán los procedimientos correspondientes para la evaluación de los CV.
- Pacasmayo y las empresas contratistas realizarán los procedimientos correspondientes para la evaluación de los postulantes seleccionados.
- Pacasmayo y las empresas contratistas deben comunicar oportunamente los tiempos y procedimientos de sus respectivos procesos de evaluación.

ENTREGA DE RESULTADOS

- Pacasmayo y las empresas contratistas comunicarán a Relaciones Comunitarias los resultados del proceso de evaluación y selección final.

CIERRE DEL PROCESO

- Relaciones Comunitarias deja constancia de la culminación del proceso de convocatoria a través de un comunicado.

GOBERNABILIDAD

- Pacasmayo y las empresas contratistas comunicarán a Relaciones Comunitarias los resultados del proceso de evaluación y selección final.

MONITOREO

- Las gerencias involucradas en este tema tendrán reuniones semestrales para poder realizar el análisis respectivo, proponer mejoras continuas y resolver temas controversiales que lo ameriten; sin exceptuar reuniones extraordinarias que sean requeridas a solicitud de una de ellas.



5.3. COMPRAS LOCALES

Otro de los temas siempre presente ante el inicio de nuestras actividades es la generación de expectativas por el crecimiento de la dinámica económica que se pueda generar ante la presencia de la empresa, la demanda de servicios y bienes que ésta pueda requerir de la población.

Dependiendo de la etapa en que se encuentra la operación, esta demanda de bienes y servicios puede ser atendida de diferentes formas sin poner por ello en riesgo la calidad de los servicios y bienes demandados.

“Pacasmayo priorizará la adquisición de bienes y servicios locales de acuerdo a las exigencias de calidad que el producto lo requiera, sin que por ello se perjudique o ponga en riesgo sus diferentes procesos operativos y de acuerdo a los lineamientos establecidos por Cadena de Suministros”

Para ello, es importante contar con información básica que permita conocer las potencialidades del mercado local en el que nos ubicamos, que puedan satisfacer nuestras necesidades, promover mejores estándares en los negocios existentes acordes a las exigencias de la empresa y contribuyendo a generar empleos indirectos a la población de nuestro entorno.

Anualmente, Pacasmayo informará como parte de su Memoria Integrada la dinámica económica generada como parte de las operaciones y proyectos.



5.3.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer un procedimiento que permita gestionar el programa de compras locales coherente con la política de Responsabilidad Social Empresarial de Pacasmayo.

5.3.2. ALCANCE

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

5.3.3. LINEAMIENTOS

- Se considera compras locales a la adquisición de todos los bienes y servicios requeridos por Pacasmayo que son ofertados por empresas o negocios ubicados en nuestra zona de influencia.
- Las empresas o negocios deben estar debidamente registrados ante las autoridades reguladoras del país y cumplir con los requerimientos que la autoridad local les confiere para su funcionamiento.
- Por ningún motivo Pacasmayo adquirirá bienes o servicios que pongan en riesgo las operaciones y proyectos, que no cuenten con las garantías de calidad que la empresa requiere.
- Pacasmayo empadronará regularmente a las empresas o negocios que quieran ser proveedoras de bienes o servicios a nuestra empresa bajo los lineamientos y estándares de calidad que se requiere.
- Pacasmayo apoyará en la mejora de buenas prácticas de servicios a las empresas locales de tal forma que puedan ser más competitivas en el mercado local, regional y nacional.



5.3.4. PROCEDIMIENTO

APERTURA DEL PROCESO

- El área de logística o de compras establecerá los requerimientos mínimos necesarios para ser considerado proveedor local e informará a Relaciones Comunitarias para su respectiva difusión.
- Pacasmayo y las contratistas comunicarán el requerimiento de compras locales para nuestras operaciones o proyectos.
- Estas reuniones deben ser de acuerdo a las necesidades que se requieran y que puedan dar el tiempo suficiente al proceso de difusión.

REQUERIMIENTO DE COMPRAS LOCALES

- El área correspondiente entregará al personal de Relaciones Comunitarias el pedido formal de este requerimiento para que informe a los interesados a través de los medios establecidos en cada operación o proyecto.

DIFUSIÓN

- Relaciones Comunitarias difundirá esta solicitud a las autoridades y población a través de medios de comunicación de la zona.

RECEPCIÓN DE COTIZACIONES

- Los interesados enviarán sus propuestas técnicas y económicas según el determinado por cada operación.

EVALUACIÓN DE POSTORES

- Pacasmayo priorizará la adquisición de bienes o servicios de empresas o negocios locales, siempre y cuando cumplan los estándares de calidad que la empresa requiere.

ENTREGA DE RESULTADOS

- El área correspondiente se contactará directamente con el postor acreedor a la buena pro.
El área correspondiente comunicará a Relaciones Comunitarias los resultados del proceso de evaluación y selección final.

CIERRE DEL PROCESO

- Relaciones Comunitarias deja constancia de la culminación del proceso de convocatoria a través de un comunicado.

GOBERNABILIDAD

- Para el cumplimiento de este plan forman parte las gerencias de Gestión Humana, Operaciones, Cadena de suministros y Relaciones Comunitarias.

MONITOREO

- Las gerencias involucradas en este tema tendrán reuniones trimestrales para poder realizar el análisis respectivo, proponer mejoras continuas y resolver temas controversiales que lo ameriten; sin exceptuar reuniones extraordinarias que sean requeridas a solicitud de una de ellas.

5.4. CONSERVACIÓN Y PROTECCIÓN AMBIENTAL

La conservación y protección del medio ambiente es la prioridad en cada una de nuestras operaciones y proyectos, la política de Responsabilidad Social Empresarial de Cementos Pacasmayo

S.A.A. confirma el compromiso de la empresa y exige un trabajo coordinado entre las diferentes áreas corporativas.

“Pacasmayo priorizará la conservación y protección del medio ambiente tanto al interior como exterior de nuestras operaciones, a través de la implementación de buenas prácticas que permitan mantener el equilibrio entre la naturaleza y nuestras unidades de producción, actuando sobre la base de los lineamientos normativos nacionales vigentes”

5.4.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer un procedimiento que permita definir los lineamientos para la conservación y protección del medio ambiente coherente con la política de Responsabilidad Social Empresarial de Pacasmayo.

5.4.2. ALCANCE

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

5.4.3. LINEAMIENTOS

Se considera conservación y protección del medio ambiente a toda acción que realice la empresa para salvaguardar los diferentes elementos naturales de nuestro entorno siendo prioritarios el agua, el aire, los animales y las plantas.

La conservación y protección del medio ambiente no está condicionado al cumplimiento de compromisos ni de mitigación.

Toda propuesta de mejora o protección ambiental debe ser estrechamente coordinada con el área de Medio Ambiente.

5.4.3. PROCEDIMIENTOS

APERTURA DEL PROCESO

Ante cualquier evento relacionado al medio ambiente se debe convocar una reunión donde participarán las áreas de Relaciones Comunitarias, Medio Ambiente y cualquier otra área que se viera involucrada en este tema.

CIERRE DEL PROCESO

Relaciones Comunitarias deja constancia de la culminación del proceso de convocatoria a través de un comunicado.

GOBERNABILIDAD

Para el cumplimiento de este plan forman parte las Gerencias De Responsabilidad Social y Medio Ambiente.

MONITOREO

Las gerencias involucradas en este tema tendrán reuniones semestrales para poder realizar el análisis respectivo, proponer mejoras continuas y resolver temas controversiales que lo ameriten; sin exceptuar reuniones extraordinarias que sean requeridas a solicitud de una de ellas.

Se incluye en el análisis los asuntos de biodiversidad y uso de la tierra. También la gestión de polvo y ruido, ambos asuntos con riesgo social ya identificado previamente. Los asuntos de gestión y acceso al agua también pueden ser incluidos, aunque previamente la empresa ha identificado que es un asunto de bajo riesgo, con baja posibilidad de riesgo social.





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, Denuncias y Sugerencias (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.

5.5.4

DEFINICIONES CLAVE

QUEJA

Manifestación de descontento por parte de un poblador o pobladores respecto a nuestras actividades por las que se siente afectado o impactado, y las pone de manifiesto a nuestras operaciones o proyectos de manera verbal o escrita.

DENUNCIA

Acción de un poblador o pobladores en contra de nuestra empresa expresada de manera formal y que pueden conllevar acciones legales.

SUGERENCIA

Propuesta que un poblador o pobladores realicen a la empresa con el objetivo de realizar cambios que mejoren la relación con la población.

RECLAMANTE O DENUNCIANTE

Cualquier persona, colectivo u organización que presenta un reclamo o denuncia para su atención a través del presente procedimiento.

5.5.4 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	Se reciben las quejas, denuncias o sugerencias en la garita ubicada en cada una de las plantas.	<ul style="list-style-type: none">• 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

5.5.6 DIFUSIÓN DE LOS CANALES

- Relaciones Comunitarias difundirá oportunamente el programa de quejas, denuncias y sugerencias a la población.
- La difusión se realiza según pertinencia a través de los relacionistas comunitarios en cada zona de influencia.

5.5.7 CRITERIOS DE PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

- Una vez que se presenta un reclamo o denuncia por cualquiera de las vías, Pacasmayo se compromete a garantizar la confidencialidad del reclamante y sus datos personales, así como respetar la decisión del anonimato si corresponde. Además, se deberá proporcionar información sobre el caso únicamente a aquellas personas involucradas en la investigación, salvo que sea requerida por la normativa o autorizada expresamente.
- De igual manera se garantiza un proceso de investigación adecuado y por ningún motivo tomará represalias contra el reclamante. El uso del procedimiento general para la gestión de quejas y reclamos no limita de ninguna manera el acceso del reclamante a otros mecanismos judiciales y no judiciales disponibles.

5.5.8 PROCEDIMIENTO

- Se debe tener en cuenta que en la fase inicial la apertura del proceso, difusión y recepción de queja denuncia o sugerencia dependen del canal.

FASE INICIAL

PÁGINA WEB

■ APERTURA DEL PROCESO

La queja, denuncia o sugerencia es registrada a través del Canal de Denuncias establecido por Cementos Pacasmayo:

<https://www.cementospacasmayo.com.pe/canal-de-inquietudes-y-denuncias/registre-su-denuncia>.

En este canal todas las quejas, denuncias y sugerencias son recibidas por el Vicepresidente Legal y de Cumplimiento Corporativo y/o el Gerente de Auditoría Interna.

DIFUSIÓN

- Las quejas, denuncias y sugerencias recibidas por el Vicepresidente Legal y de Cumplimiento Corporativo y/o Gerente de Auditoría interna son objeto de evaluación inicial y son quienes determinan si corresponde iniciar una investigación. Además, derivan al área de Responsabilidad Social Empresarial según criterios de conveniencia y pertinencia.

■ RECEPCIÓN DE QUEJA, DENUNCIA O SUGERENCIA

Las quejas, denuncias y/o sugerencias que son recibidas por el canal de denuncias son notificadas a la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial y a la Gerencia de Relaciones Comunitarias.

■ Investigación y análisis:

Posterior a la evaluación preliminar, se desarrolla una investigación en dos frentes: Interno y Externo

■ Frente Interno:

Se evalúa con las áreas internas respecto a las causas de la queja, denuncia y/o reclamo.

Se realiza una evaluación interna de si la queja, denuncia o sugerencia Si involucra otras áreas estas son convocadas para investigar las causas y poder determinar la potencial respuesta y/o línea de acción en caso sea necesario.

■ Frente Externo:

Se realiza una evaluación de la zona con los actores involucrados.

En algunos casos se puede llegar a tomar contacto directo con el/la denunciante para obtener información respecto a la queja, denuncia y/o sugerencia. Se mantendrá una comunicación asertiva, honesta y efectiva. Asimismo, se mantendrán esfuerzos para proteger la identidad del reclamante y sus datos personales.

■ Notificación al Reclamante

Luego de recibido un nuevo caso, Pacasmayo notificará de manera inmediata al reclamante (vía email y/o telefónicamente) confirmando la recepción de su reclamo, explicando los plazos previstos para obtener una respuesta y dejando constancia de dicha notificación a través de medios escritos y/o audiovisuales.

■ Respuesta

El procedimiento plantea dos tipos de respuesta.

■ Fundada: Cuando el resultado de la investigación confirma la posición del reclamante o denunciante. En dicho caso se establecerá una respuesta que sea razonable y proporcional al hecho reportado. Deberá incluir un plan de acción para el desarrollo de la medida de la solución, la cual debe ser validada por el reclamante.

■ No fundada: Cuando el resultado de la investigación no permite corroborar la posición del reclamante. En este caso se responderá al reclamante y se explicará los sustentos por los cuales se llega a dicha conclusión. En todas las situaciones, el área responsable de la investigación es la que comunica al reclamante, los resultados de su caso y debe hacerse, tanto verbalmente como por escrito. En el caso de una queja anónima, la respuesta será difundida a través de los mecanismos de comunicación externos que se consideren apropiados por el área responsable.

■ Cierre del Proceso

Relaciones Comunitarias dejará constancia de la atención de la queja o denuncia a través del SIGS.

■ Monitoreo

Las gerencias involucradas en este tema tendrán reuniones trimestrales para poder realizar el análisis respectivo, proponer mejoras continuas y resolver temas controversiales que lo ameriten; sin exceptuar reuniones extraordinarias que sean requeridas a solicitud de una de ellas.

5.6 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Pacasmayo, como parte de su plan de crecimiento viene emprendiendo nuevos proyectos vinculados al negocio principal de cementos y a otras nuevas oportunidades comerciales, esto exige estar atentos a la legislación vigente referida al inicio de nuevas actividades extractivas e industriales.

Los mecanismos de Participación Ciudadana (Asambleas, talleres, focus group, etc.) deben transmitir en todo momento los lineamientos específicos sobre nuestra intervención, basados en los siguientes componentes ya descritos en este capítulo como son: oportunidad laboral, compras locales, atención de quejas y denuncias, conservación y protección del medio ambiente e inversión social.

En el proceso de Participación Ciudadana se debe presentar oportunamente a las poblaciones vinculadas, las características y alcances del proyecto, los resultados del Estudio de Impacto Ambiental, así como establecer un adecuado canal de diálogo entre la empresa titular y las poblaciones vinculadas, a fin de poder recoger las opiniones, expectativas y aspiraciones de los habitantes del área de influencia con respecto al proyecto.

Para la empresa es importante generar un relacionamiento activo con las autoridades, comunidades, organizaciones de la sociedad civil, entidades de gobierno, entre otras.



5.6.1. OBJETIVO GENERAL

- Establecer un procedimiento que permita gestionar eficientemente los procesos de participación ciudadana que se requieran en cada uno de nuestros proyectos coherente con la política de Responsabilidad Social Empresarial de Pacasmayo.

5.6.2. ALCANCE

- El presente procedimiento aplica a todos las operaciones y proyectos de Pacasmayo que requieran un proceso de Participación Ciudadana.

5.6.3. LINEAMIENTOS

- La Participación Ciudadana es el ejercicio que tienen todos los ciudadanos peruanos de formar parte de un proceso de información y diálogo entre las comunidades y la empresa.
- La Participación Ciudadana forma parte hoy de un requisito legal previo al inicio de cualquier actividad de exploración, explotación o cierre de la actividad minera / industrial.
- La Participación Ciudadana es un medio que vincula a la empresa con las poblaciones para el recojo de información que permita desarrollar eficientemente las actividades de nuestra empresa.
- La participación es una oportunidad de mejora para la empresa.

5.6.4 PROCEDIMIENTO

APERTURA DEL PROCESO

- El equipo de Medio Ambiente identifica el marco legal vigente para el proceso de participación ciudadana, este equipo está conformado por las áreas de Relaciones Comunitarias, Medio Ambiente, Legal y otras áreas involucradas.
- El equipo Medio Ambiente determina los plazos que se requiere para este proceso de Participación Ciudadana, delegando a cada responsable las tareas que le compete.
- Cada uno de los representantes de equipo socializa claramente las características del proyecto, esta información es considerada CONFIDENCIAL.

IMPLEMENTACIÓN

- El equipo de Relaciones Comunitarias revisará el estudio de base social que presente la consultora; este estudio comprende la identificación del AID (área de influencia directa) y AII (área de influencia indirecta).
- El equipo debe realizar un diagnóstico considerando las variables demográfica, económica, política y social.
- El equipo de Relaciones Comunitarias en coordinación con las otras áreas deberán de establecer un vínculo permanente con los stakeholders e interesados en este proceso.
- El equipo de Relaciones Comunitarias en coordinación con las otras áreas deberán definir la estrategia para los talleres informativos y Audiencia Pública para la presentación de los Instrumentos de Gestión ambiental según corresponda.
- El equipo de Relaciones Comunitarias definirá la estrategia de convocatoria de los pobladores a los talleres y Audiencia Pública.
- El equipo de Relaciones Comunitarias incluirá en Instrumentos de Gestión ambiental según corresponda los planes de oportunidad laboral, compras locales, atención de quejas,

CIERRE DEL PROCESO

- El equipo de Relaciones Comunitarias entregará el Plan de Participación Ciudadana debidamente aprobado por la Gerencia Central de Responsabilidad Social Empresarial.

GOBERNABILIDAD

- Quien lidera el Comité de Participación Ciudadana es el Gerente de Responsabilidad Social Empresarial.

MONITOREO

- La Gerencia de RSE monitorea todos los aspectos relacionados a los compromisos sociales para su implementación del plan en los tiempos establecidos.

5.7. DONACIONES

Desde el inicio de nuestras operaciones siempre hemos venido contribuyendo de muchas formas con nuestras poblaciones a través de mecanismos que permitan que esta inversión sea sostenible; cada año destinamos recursos a donaciones que son de toda naturaleza.

5.7.1. OBJETIVO GENERAL

- Establecer un procedimiento que permita gestionar eficientemente las solicitudes de donación que se requieran en cada uno de nuestros proyectos coherente con nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial.

5.7.2. ALCANCE

- El presente procedimiento aplica a todas las operaciones y proyectos de Pacasmayo.

5.7.3. LINEAMIENTOS

- Una donación es el desprendimiento voluntario que hace la empresa para atender algún pedido expreso de alguna organización o persona.
- Las donaciones son acciones que ayudan a poblaciones vulnerables lograr atender sus necesidades.
- Hay donaciones importantes dirigidas sobre todo a grupos de interés de la empresa en donde estamos seguros existirá un beneficio colectivo sostenible.

5.7.4. PROCEDIMIENTO

APERTURA DEL PROCESO

- Evaluación de la solicitud de donación según el procedimiento establecido por la Gerencia Central de Responsabilidad Social Empresarial.

IMPLEMENTACIÓN

- Se recepcionará la solicitud de donación.
- La jefatura y los coordinadores de Relaciones Comunitarias hacen una primera selección de solicitudes a ser atendidas.
- De las seleccionadas, el coordinador de relaciones comunitarias elabora el scoring (*) de donaciones en el que se evalúa los ejes de la inversión social de Pacasmayo estratégicamente vinculadas a las ODS que impulsa la empresa.
- Esta selección se informa a la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial, quién puede emitir alguna opinión o sugerencia.
- En algunos casos la Gerencia de Responsabilidad Social y Jefatura de Relaciones Comunitarias deciden el otorgamiento de donación de manera directa.

CIERRE DEL PROCESO

- Dependiendo de la naturaleza de la institución o persona solicitante se procede a la entrega del cheque, bienes o servicios a través de una constancia de donación.
- Si la entidad solicitante es receptora de donaciones emite el Certificado correspondiente.
- Toda la documentación es ingresada al SIGS.



GOBERNABILIDAD

Quien lidera el proceso de donaciones es la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial.

MONITOREO

El equipo de Relaciones Comunitarias monitorea el uso adecuado de las donaciones e informará a la Gerencia Responsabilidad Social Empresarial.

5.8. DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS

5.8.1. OBJETIVO GENERAL

- Cementos Pacasmayo SAA cuenta con un proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos que posee un alcance al 100% de las operaciones. A través de este proceso se identifica y evalúa de manera proactiva los posibles impactos y riesgos relacionados con el respeto de los Derechos Humanos.

5.8.2. ALCANCE

- El presente procedimiento aplica a todas las operaciones y proyectos de Pacasmayo

5.8.3. LINEAMIENTOS

- Para este proceso de debida diligencia, se ha realizado un análisis de riesgo en el que se aborda aspectos referidos a:
 1. Trabajo infantil y/o forzoso
 2. Libertad de asociación y derechos sindicales
 3. Cumplimiento de la legislación laboral
 4. Igualdad y equidad
 5. Seguridad y salud de las personas en su trabajo
 6. Violencia y acoso laboral y/o sexual
 7. Protección de datos personales (Cumplimiento)

- Por otro lado, dentro de los grupos de interés abarcados se tienen a:

1. Empleados (colaboradores de todos los géneros)
2. Migrantes (colaboradores)
3. Terceros (Proveedores y contratistas)
4. Comunidades locales
5. Clientes

Cabe señalar que los riesgos inherentes a la vulnerabilidad de los derechos humanos se revisan con una periodicidad trimestral debido a la coyuntura, sensibilidad y naturaleza de este tipo de riesgos.

Para los riesgos identificados en materia de Derechos Humanos, se han establecido medidas de mitigación/control y remediación, las cuales se detallan a continuación:

ÁMBITO

DDHH

RIESGO

STAKEHOLDER
INVOLUCRADO Y/O
AMENAZADO

CONTROLES
EXISTENTES

Condiciones
laborales

Derecho a un
trabajo digno

Casos de trabajo infantil o forzoso por parte de proveedores y terceros relacionados

Proveedores/comunidad/Clientes de autoconstrucción

1. Cláusula contractual
2. Código de conducta para Proveedores
3. Cláusula en órdenes de compra
4. Encuestas a los trabajadores por intermediación laboral, proveedores estratégicos (control en proceso de implementación se deben actualizar con adendas)

Incumplimiento de la legislación laboral por parte de proveedores (sueldos, beneficios sociales, horario laboral)

Proveedores/Clientes Asociados

1. Cláusula contractual
2. Código de conducta para Proveedores
3. Cláusula en órdenes de compra
4. Procedimiento para el cierre de contratos de obra o servicios
5. Encuestas a los trabajadores por intermediación laboral, proveedores estratégicos (control en proceso de implementación se debe actualizar con adendas)

Existencia de proveedores que restringen los derechos sindicales

Proveedores/Clientes Asociados

1. Cláusula contractual
2. Código de conducta para Proveedores
3. Cláusula en órdenes de compra
4. Encuestas a los trabajadores por intermediación laboral
5. Proveedores estratégicos (control en proceso de implementación se debe actualizar con adendas)

Restricciones a la libertad de asociación y negociación colectiva

Proveedores/Clientes Asociados

1. Reuniones mensuales con representantes sindicales
2. Código de Conducta
3. Convenciones colectivas vigentes y suscritas con nuestros 03 Sindicatos en trato directo
4. Política de Derechos Humanos

Desigualdad y/o discriminación entre empleados por razones de origen étnico, género y/o edad, que afectan su crecimiento salarial, acceso a oportunidades y otros

1. Código de Conducta
2. RIT
3. Canal de Denuncias
Política de diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades
4. Política de Derechos Humanos

ÁMBITO	DDHH	RIESGO	STAKEHOLDER INVOLUCRADO Y/O AMENAZADO	CONTROLES EXISTENTES
Condiciones laborales	Derecho a un trabajo digno	Falta de atención adecuada por NO contar con planes de seguros de atención médica para puestos de riesgo		1. Todos los colaboradores activos cuentan con una póliza de SCTR pensión y salud gestionada por el área de Gestión Humana
		Empleados víctimas de ataques por cupos en obras o extorsión donde Dino participe en construcción o por ataques de invasión de terrenos		2. Canales de denuncias 3. Trabajo de campo previo a la aceptación de la obra 4. Cláusula contractual para que el contratante asuma y realice el Manejo de Paz Social previo al ingreso de nuestros colaboradores para ejecutar la obra
Relaciones con la comunidad	Derecho a la seguridad social	Discriminación directa o indirecta a partir de la condición médica de un solicitante a empleo.	Comunidad	1. Procedimiento de R&S 2. Código de Conducta 3. Política de diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades
		Violencia y acoso laboral y/o sexual.	Empleos	1. Código de Conducta 2. Canales de Denuncias 3. Procedimiento de hostigamiento sexual 4. Comité de intervención frente al hostigamiento sexual 5. Capacitación y difusión
		Afectación de la operación al suministro de agua o de otros recursos para la comunidad	Comunidad	1. Obtención de permisos para la extracción de agua subterránea por la Autoridad Nacional de Agua 2. Reportes a la autoridad competente sobre la extracción de agua subterránea 3. Proyectos para la optimización de agua 4. Evaluación de nuestra Huella Hídrica anual 5. Cumplimiento de compromisos derivados del EIA y otros, Monitoreados por el SIGS (En el ítem Compromisos) 6. Obtención de permisos para la extracción de agua subterránea por la Autoridad Nacional de Agua 7. Reportes a la autoridad competente sobre la extracción de agua subterránea 8. Proyectos para la optimización de agua 9. Evaluación de nuestra Huella Hídrica anual 10. Cumplimiento de compromisos derivados del EIA y otros, Monitoreados por el SIGS (En el ítem Compromisos)

ÁMBITO	DDHH	RIESGO	STAKEHOLDER INVOLUCRADO Y/O AMENAZADO	CONTROLES EXISTENTES
	Derecho a la privacidad, a la intimidad y al honor	Abuso de la fuerza y la autoridad por parte de servicios de seguridad		Plan Estratégico: Cultura de Gestión Social - Decálogo del Relacionamento Comunitario - Decálogo de Buen Comportamiento con la Población Canal de denuncias
Salud y Seguridad	Derechos laborales - Condiciones de trabajo dignas y decentes	Accidentes o fatalidades por condiciones de trabajo inseguras, falta de capacitación, equipos de protección, protocolos de seguridad, mantenimiento de equipos.	Empleados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. 2. Política de seguridad y salud ocupacional. 3. Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos. 4. Entrega de equipos de protección personal a todos los colaboradores en función de las actividades que realizan. 5. Matrices IPERC. 6. Planes de atención ante emergencias. 7. Planes de contingencia. 8. Cumplimiento de los requisitos legales aplicables. 9. Inspecciones de seguridad. 10. Estadísticas Mensuales de seguridad y salud ocupacional. 11. Programa de Seguridad y Salud Ocupacional. 12. Inducciones de Seguridad. 13. Capacitaciones según cronograma de Seguridad y Salud Ocupacional. 14. Paradas de seguridad. 15. Hablemos de seguridad. 16. Reporte de incidentes. 17. Análisis de Trabajo Seguro. 18. Procedimientos de trabajos específicos. 19. Revisión semanal de los indicadores de seguridad. 20. Reuniones de coordinación 21. Póliza SCTR Pensión y Salud para todos los colaboradores

ÁMBITO	DDHH	RIESGO	STAKEHOLDER INVOLUCRADO Y/O AMENAZADO	CONTROLES EXISTENTES
Salud y Seguridad	Derechos laborales - Condiciones de trabajo dignas y decentes	Daños a la salud permanente ocasionados por la actividad laboral.	Empleados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de salud ocupacional. 2. Gestión de la higiene ocupacional, medicina ocupacional, ergonomía y psicología ocupacional. 3. Línea base de higiene ocupacional e implementación progresiva de medidas de control. 4. Vigilancia colectiva e individual. 5. Protocolos médicos por grupo de trabajo, revisión de DDP, revisión en campo y revisión de riegos en puestos de trabajo, exámenes médicos y programas de salud. 6. Matrices de identificación de riesgos disergonómicos. 7. Programas de cuidado ergonómico. 8. Matriz de identificación de requisitos legales. 9. Cumplimiento de la normativa aplicable vigente. 10. Seguimiento mensual del cumplimiento de la normativa en salud ocupacional. 11. Estadísticas mensuales de salud ocupacional. 12. Protocolos de emergencias, contingencia. 13. Línea base de psicología ocupacional e implementación progresiva de medidas de control. 14. Matriz de cumplimiento legal con actualización bimensual
Medio Ambiente	Derecho a un ambiente sano	Falta de transparencia en cuanto a los estudios y auditorías de impacto ambiental.	Empleados/Comunidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de licitación para invitar a las empresas para dar el servicio de elaboración de los estudios ambientales y auditorías ambientales. 2. Evaluación técnica y económica para la adjudicación de la empresa para dar el servicio de elaboración de los estudios ambientales y auditorías ambientales. 3. Verificación que cumplan con nuestra política antisoborno. 4. Contratar empresas con la suficiencia en capacidad técnica para la elaboración de los estudios ambientales y auditorías ambientales. 5. Enviar información de calidad para la elaboración de los estudios ambientales. 6. Código de ética e integridad 7. Canales de denuncias 8. Procedimiento de sanciones 9. Capacitaciones
Salud y Seguridad		Accidentes viales con vehículos de la compañía, por negligencia, falta de cultura de prevención vial, mantenimiento de vehículos	Empleados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Con los vehículos de la compañía no se han tenido accidentes en las vías distritales, provinciales o regionales. 2. Política de seguridad. 3. Capacitación en manejo defensivo, reglas de tránsito. 4. Evaluación de la competencia para poder conducir los vehículos de la compañía. 5. Política de sanciones por incumplimiento del Reglamento interno de trabajo. 6. Matrices IPERC. 7. Programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos de la compañía. 8. Inducción de seguridad. 9. Reportes de uso de vehículos livianos (kilometraje y velocidad) (Administración)

5.6.4. PROCEDIMIENTO

Por otro lado, como parte de las acciones desarrolladas para llevar a cabo el plan de acción para mitigar los riesgos de Derechos Humanos, se cuenta con el Comité Actuamos con Integridad, el cual sesiona de manera trimestral. Los integrantes del Comité son:

COMITÉ ACTUAMOS CON INTEGRIDAD - CPP SAA

INTEGRANTES	ÁREA
Diego Roda	Legal
Martín Riofrío	Experiencia al cliente
Omar Vinatea	Marketing
Peggy Guzmán	Gestión Humana
Mariella Choy	Administración

Este Comité cuenta con un Plan Integrado 2022 – 2023 en el cual se han detallado los siguientes objetivos y/o acciones:

- Fortalecer la gestión, evaluación y rendición de cuentas de nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza.
- Contribuir al desarrollo de la cultura de sostenibilidad en Pacasmayo, como parte del ADN de sus colaboradores.
- Contribuir al posicionamiento y reputación de Pacasmayo como una empresa líder en sostenibilidad.
- Contribuir al desarrollo de la cultura de sostenibilidad en Pacasmayo, como parte del ADN de sus colaboradores.
- Contribuir al posicionamiento y reputación de Pacasmayo como una empresa líder en sostenibilidad.

A la fecha, se han realizado las siguientes sesiones:

SESIONES REALIZADAS	PUNTOS TRATADOS
20/09/2022	Formación del Comité y Acuerdos
22/09/2022	Marco de trabajo y organización
27/10/2022	Definición de actividades y metas
28/12/2022	Cierre de año
19/01/2023	Elaboración del Plan 2023
06/03/2023	Seguimiento y control de las actividades



Pacasmayo 