



**LINEAMIENTO DE COMUNICACIÓN RESPONSABLE**

**Pacasmayo, S.A.A**  
**1ª Edición – 2022**

## ÍNDICE

- 1.** Resumen
- 2.** Objetivo
- 3.** Alcance
- 4.** Principios de Comunicación
  - 4.1** Principios generales
  - 4.2** Comunicación hacia los clientes
    - 4.2.1** Evitar declaraciones engañosas, falsas y discriminatorias
    - 4.2.2** Canales oficiales de Comunicación
- 5.** Canal de negocio responsable
- 6.** Crisis Reputacional
- 7.** Aplicación del lineamiento en Marketing
  - 7.1.** Sellos
  - 7.2.** Fichas Técnicas
  - 7.3.** Certificaciones ISO
  - 7.4.** Rotulado de seguridad
- 8.** Anexos
  - 8.1.** Sostenibilidad y Reputación
  - 8.2.** Certificaciones
  - 8.3.** Flujos de Comunicación

## **1. Resumen**

La gestión de la comunicación a lo largo del tiempo ha ganado mayor importancia tanto para los consumidores como para las empresas. Esto debido a que cada vez más usuarios con la llegada del internet, redes sociales y nuevos dispositivos móviles, tienen acceso a información en tiempo real y al alcance de sus manos, dando inicio a nuevos retos en los canales online y offline.

Uno de los principales retos que se deriva de esta complejidad es brindar información transparente, confiable e íntegra. Esto se refleja en las oportunidades de compartir información de manera constante, teniendo responsabilidad sobre la coherencia entre las acciones e iniciativas que lleva a cabo la compañía y lo que se comunica.

Pacasmayo es una compañía que coloca a todos sus stakeholders al centro y que está en constante innovación para brindar más soluciones a sus clientes y brindarles información clara sobre estas. A través del presente lineamiento, se podrá observar el objetivo del documento, su alcance, principios de comunicación, pasos a seguir, consideraciones y canales oficiales para lograr una comunicación responsable, donde los colaboradores, clientes y otros stakeholders, obtienen conocimiento de las iniciativas, proyectos, productos y servicios que desarrolla la empresa a fin de cumplir su propósito, "construir unidos el futuro que sueñas".

## **2. Objetivo**

El objetivo de este lineamiento es establecer una guía clara de comunicación para las áreas que integran a Pacasmayo y sus subsidiarias, con el fin de que pueda ser utilizada ante cualquier circunstancia de corte comunicacional que se presente. Asimismo, ayudará a guardar la coherencia y transparencia del negocio, manteniendo un mismo mensaje como compañía, alineando también el mensaje de quienes son portavoces y promoviendo una comunicación responsable.

El presente lineamiento y recomendaciones son de carácter corporativo por lo cual es aplicable a todas las sociedades de Pacasmayo sobre la base de los principios generales .

## **3. Alcance**

Este lineamiento de comunicación es de aplicación a las áreas que difunden información o comunican sobre Pacasmayo a nivel externo, tanto de manera online como offline.

Esto incluye a la comunicación en medios tradicionales, ATL, BTL y canales online. A continuación, el desglose de los medios:

- **ATL:** Acciones, campañas o iniciativas con difusión en televisión, prensa escrita, radio, entre otros medios de alcance masivo.
- **BTL:** Acciones con públicos específicos y digitales
  - **Redes sociales:** Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube, Instagram, Tik Tok, entre otros.
  - **Canales digitales:** ConstruyeXperto, Don Manuel, PacasPro, Punto Experto, Ayu.pe, cementospacasmayo.com.pe, entre otros.
  - **Medios digitales:** webs de noticias, blogs, entre otros
- **Canales Internos:** Workplace

Las recomendaciones del presente documento deben ser siempre aplicadas sobre la base de nuestro código de ética y conducta, políticas corporativas y de cumplimiento.

#### 4. Principios de comunicación

##### 4.1. Principios generales

Pacasmayo es una compañía peruana con más 65 años de trayectoria y tiene la visión de ser la empresa líder en la provisión de soluciones constructivas, anticipándose a las necesidades de sus clientes y contribuir con el progreso del país. Además, tiene el firme propósito de “Construir Unidos el Futuro que Sueñas”, a través de la innovación y el mejor talento para el desarrollo del país.

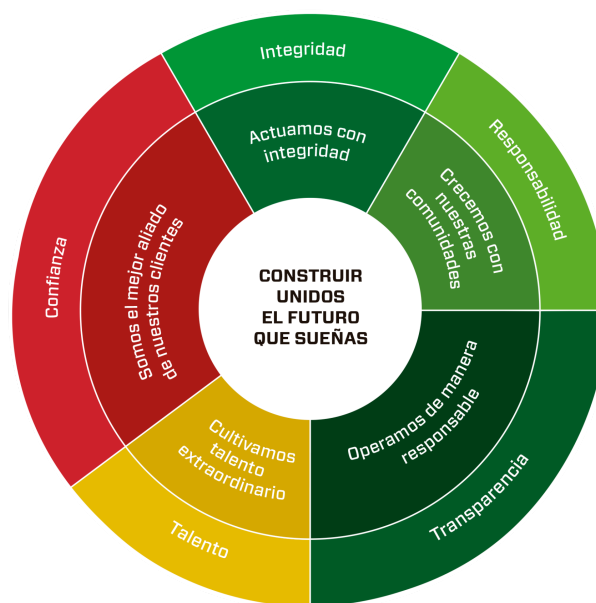
Cementos Pacasmayo y sus subsidiarias se dedican a la producción, comercialización y distribución de cemento, concreto y otras soluciones constructivas digitales y tradicionales, con foco en el norte del Perú.

En cuanto a su comunicación, se basa en 5 pilares básicos: integridad, transparencia, talento, responsabilidad y confianza. A su vez, estos pilares son también los utilizados por otras áreas de la compañía como base para crear estrategias, iniciativas o proyectos que aporten a la reputación y la sostenibilidad.

- **Integridad:** Pacasmayo es íntegra y responsable con sus comunicaciones, haciendo uso de herramientas y canales que permitan transparentar las acciones que hace la compañía y tangibilizar sus valores, de manera ética y evitando ambigüedades.
- **Transparencia:** Los canales de comunicación permiten difundir información para los stakeholders de Pacasmayo sobre las iniciativas, proyectos de la empresa y estrategias del negocio de

manera oportuna, clara, veraz y sin omisiones que puedan llevar al engaño o error.

- **Talento:** La compañía comunica responsablemente los logros de sus colaboradores, celebrando su esfuerzo y realizando contenido para atraer a más talento que sienta conexión con el propósito corporativo.
- **Responsabilidad:** Pacasmayo mantiene un firme compromiso con el ambiente y sociedad. Es por eso que comunica al público externo, con orgullo y con previa aprobación de los equipos correspondientes, sobre las iniciativas que realiza la compañía que generan este impacto positivo. De esta manera, no existen ambigüedades sobre lo expuesto, guardando coherencia con la información difundida.
- **Confianza:** Para generar confianza en el usuario, Pacasmayo destaca en su comunicación los valores de marca, la cultura de innovación y la experiencia diferenciada que brinda como negocio con sus productos y servicios.



Rueda de Pilares  
Fuente: Elaboración propia

#### 4.2. Comunicación hacia los clientes

En Pacasmayo, al momento de tener una comunicación con cada uno de sus grupos de interés, se procura que la información que se les comparta esté alineada con los principios de comunicación, el código de conducta y ética. De igual manera, la información que se les proporciona por parte de cualquier área de la compañía debe ser veraz, clara, de calidad, detallada y útil. No divulgamos información reservada y/o restringida.

#### 4.2.1 Evitar declaraciones engañosas, falsas y discriminatorias




La publicidad falsa o engañosa es cualquier tipo de presentación o comunicación que induce al error a los consumidores respecto a la forma de uso u origen del producto o servicio, desde su modo de fabricación o distribución. Por lo cual, toda comunicación que realiza la compañía en los diferentes canales de comunicación de Pacasmayo, se deben llevar a cabo con una previa revisión y aprobación de las áreas correspondientes para poder compartir la información de manera correcta y transmitir el mensaje de forma clara, concisa y sin guardar información que pueda ser relevante para el usuario. Para mayor información sobre el flujo de aprobación de comunicaciones, revisar el Anexo 8.3.








La comunicación en Pacasmayo se realiza mediante las plataformas oficiales y también a través de los voceros oficiales, quienes son personas autorizadas de la compañía para hablar en nombre Pacasmayo. Estos voceros reciben previamente media trainings y otras preparaciones adecuadas con información que se pueda compartir y responder públicamente. De esta manera, como compañía, alineamos nuestros mensajes para evitar contenido ambiguo o que lleve a la desinformación.

Asimismo, los colaboradores comprometidos con el código de ética y conducta de la compañía; al realizar comunicaciones de cualquier tipo deberán alinearse a estos principios, y generar contenido de relevancia para el usuario que refleje los valores corporativos. Es así que se rechaza cualquier contenido que pueda ser violento, faltar el respeto, intimidar, hostigar, abusar, amenazar a cualquier persona. En todas las comunicaciones se procura:

- No abusar de la buena fe del cliente
- No incitar el odio
- No promover el trabajo infantil
- No incitar violencia o cualquier tipo de discriminación
- No incorporar mensajes que fomenten el consumo no responsable de bebidas alcohólicas, drogas y tabaco.

#### 4.2.2 Canales oficiales de comunicación oficiales

	<a href="https://www.cementospacasmayo.com.pe/">https://www.cementospacasmayo.com.pe/</a>
	<a href="https://pacasmayoprofesional.com/nosotros">https://pacasmayoprofesional.com/nosotros</a>
	<a href="https://construyexperto.pe/">https://construyexperto.pe/</a>

	<a href="https://www.facebook.com/watch/CementosPacasmayoPeru/">https://www.facebook.com/watch/CementosPacasmayoPeru/</a>
	<a href="https://www.instagram.com/cementospacasmayo">https://www.instagram.com/cementospacasmayo</a>
	<a href="https://twitter.com/c_pacasmayo">https://twitter.com/c_pacasmayo</a>
	<a href="https://www.tiktok.com/@pacasmayo.pe">https://www.tiktok.com/@pacasmayo.pe</a>
	<a href="https://www.linkedin.com/company/cementos-pacasmayo-saa/">https://www.linkedin.com/company/cementos-pacasmayo-saa/</a>
	<a href="https://www.youtube.com/c/CementosPacasmayoPeru">https://www.youtube.com/c/CementosPacasmayoPeru</a>
	<a href="https://www.ayu.pe">https://www.ayu.pe</a>

## 5. Canal de negocio responsable

Los grupos de interés de Pacasmayo tienen a su disposición canales de comunicación con la compañía que les permite realizar peticiones, consultas, sugerencias o cualquier otro relacionado con el cumplimiento de los principios de negocio, políticas y normativas relacionadas. Todas las comunicaciones que se realizan a través de este canal serán resueltas por el área correspondiente.

### Canales de comunicación

- Don Manuel: 948-870-304
- Buzón de contacto: <https://www.cementospacasmayo.com.pe/contacto>

## 6. Crisis Reputacional

Al estar la compañía expuesta a medios de comunicación masivos, existe la posibilidad de que se creen situaciones en las que la imagen de la empresa pueda ser afectada negativamente. En estos casos, se debe revisar el documento oficial de manejo de crisis de la compañía.

## 7. Aplicación del lineamiento y ejemplos visuales

El lineamiento de comunicación responsable se aplica también en la comunicación de los productos. Los empaques de nuestros productos cumplen con las disposiciones legales de rotulado. Los empaques también son un canal de comunicación sobre el producto que considera información relevante como los beneficios y aportes que estos proporcionan al cliente, así como su impacto ambiental. Estos espacios se refuerzan a través de los sellos, fichas técnicas, certificaciones ISO y rotulado de seguridad.

- **7.1 Sellos:** Los productos de Pacasmayo cuentan con sellos correspondientes según la solución constructiva. Estos señalan los beneficios propios, como los diferenciales.
  - **EcoSaco:** El empaque contiene información clara sobre los beneficios del producto, el modo de uso (para mezclas de concreto), los pasos para asegurar que se disgrega correctamente en el mezclador de concreto estilo trompo. Siendo esto último su valor diferencial.







- **Cemento ExtraForte:** El empaque contiene los beneficios y recomendaciones de uso.



- **Cemento Fortimax:** El empaque contiene los beneficios y recomendaciones de uso.



- **Cemento UltraArmado:** El empaque contiene los beneficios y recomendaciones de uso por zona.



- **Cemento Mochica:** El empaque contiene los beneficios del producto.



- **7.2 Fichas Técnicas:**

En la página web corporativa, los usuarios pueden encontrar la información de cada producto y solución que ofrece Pacasmayo y, cada uno de ellos, cuenta con su propia ficha técnica. Un ejemplo de cómo acceder a estas fichas técnicas, es el siguiente:



1

El primer paso es ingresar a la web oficial: <https://www.cementospacasmayo.com.pe/>  
El usuario debe dar click a la sección de soluciones, donde aparecerán todas las soluciones constructivas.



2

Para este ejemplo, elegiremos Cemento.



3

Luego, al darle click, la página redireccionará al siguiente link: <https://www.cementospacasmayo.com.pe/soluciones/cementos-adicionados>, que abre una opción para dar "click" y observar la variedad de soluciones de Cementos Adicionados.



4

Después de entrar a soluciones, aparecen todas las opciones en el siguiente link: <https://www.cementospacasmayo.com.pe/productos/cementos-adicionados/extraforte-con-su-nuevo-empaque-ecosaco>, donde cada una se encuentra con una imagen diferente. De esta manera, el usuario puede observar y descargar de manera inmediata la ficha técnica, además de obtener más información del producto.

Para seguir con el mismo ejemplo, tal como observamos en el tercer punto, la solución seleccionada es el cemento Extraforte con el empaque, EcoSaco. Al seleccionar la ficha técnica se descarga lo siguiente:



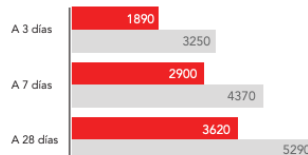
**FRAGUADO INICIAL Y FINAL**



**Tiempo de fraguado (minutos)**

■ Resultado Promedio  
■ Requisito NTP334.090

**RESISTENCIA A LA COMPRESIÓN**



**Resistencia a la compresión (psi)**

■ Resultado Promedio ■ Requisito mínimo NTP 334.090

**Cemento Extraforte**

**Cemento Portland Tipo ICo**

Requisitos normalizados - NTP 334.090

**REQUISITOS QUÍMICOS**

ENSAYOS	TIPO	VALOR	UNIDAD	NORMAS DE ENSAYO	RESULTADOS*
SO <sub>2</sub>	Máximo	4.0	%	NTP 334.086	2.1
MgO	Máximo	6.0	%	NTP 334.086	2.4

**REQUISITOS FÍSICOS**

ENSAYOS	TIPO	VALOR	UNIDAD	NORMAS DE ENSAYO	RESULTADOS*
Contenido de aire	Máximo	12.0	%	NTP 334.048	5
<b>Finura</b>					
Superficie específica	-	-	cm <sup>2</sup> /g	NTP 334.002	5750
Retenido M325	-	-	%	NTP 334.045	2.2
Expansión en autoclave	Máximo	0.80	%	NTP 334.004	0.04
Contracción en autoclave	Máximo	0.20	%	NTP 334.004	-
<b>Resistencia a la compresión</b>					
3 días	Mínimo	13.0 (1890)	MPa (psi)	NTP 334.051	22.4 (3250)
7 días	Mínimo	20.0 (2900)	MPa (psi)	NTP 334.051	30.1 (4370)
28 días	Mínimo	25.0 (3620)	MPa (psi)	NTP 334.051	36.5 (5290)
<b>Tiempo de Fraguado Vicat</b>					
Fraguado inicial	Mínimo	45	Minutos	NTP 334.006	153
Fraguado final	Máximo	420	Minutos	NTP 334.006	270

\*Valores promedios referenciales de lotes despachados

El cemento descrito arriba, al tiempo del envío, cumple con los requisitos químicos y físicos de la NTP 334.090



**DESCRIPCIÓN**

**Cemento Portland compuesto tipo ICo.** Óptimo desarrollo de resistencias y excelente trabajabilidad, diseñado para uso general que no requieran condiciones especiales.

**Usos**

**Producto versátil, con muchas posibilidades de aplicación:**

- Ideal para la ejecución de obras estructurales.
- Elementos de concreto que no requieran características especiales.
- Reparaciones, remodelaciones y diversas aplicaciones domésticas.
- Elaboración de morteros para pisos, nivelaciones, lechadas y emboquillados.

**ATRIBUTOS**

**Trabajabilidad**

- Su excelente trabajabilidad permite una colocación y compactación adecuada, minimizando la segregación y pérdida de material.
- Fragua óptima que garantiza el correcto vaciado del concreto.

**Resistencia**

- Diseñado con adiciones minerales que otorgan un óptimo desarrollo de resistencias.
- Diseñado para superar de manera amplia los requisitos de la NTP 334.090

**VENTAJAS**

- Fecha de producción: para que utilices el cemento más fresco
- Fecha recomendada de uso: para aprovechar de mejor manera sus propiedades

**PRESENTACIONES**

**Bolsas de 42.5 kg:**

- Regular
- EcoSaco

**Otras presentaciones**

- A granel
- Big Bag (1 tonelada)



Disponible en: Trujillo, Cajamarca, Chimbote, Piura y Chiclayo

**RECOMENDACIONES DEL ECOSACO**

- AGREGA** la mitad de la proporción de agua (A) y luego introduce el EcoSaco (sin abrir) directo a un trompo de al menos 340 litros.
- ARDE** el total de los áridos: piedra (B) y arena (C) en el trompo, según el diseño de concreto y **MEZCLA** durante 3 minutos.
- AJUSTA** la mezcla añadiendo el resto de la proporción de agua y asegura que toda la bolsa esté incorporada en la mezcla para lograr una correcta integración y **MEZCLA** durante 2 minutos.
- MEZCLA** hasta tener un resultado homogéneo y con la fluidez buscada.

**RECOMENDACIONES PARA USO Y ALMACENAMIENTO DEL CEMENTO**

- Mantener el cemento en un lugar seco bajo techo, protegido de la humedad.
- Almacenar sobre plataforma de madera y en rumas que no excedan las 8 bolsas
- Utilizar agregados y materiales de buena calidad.
- A mayor sea la humedad de los agregados, se debe dosificar menor cantidad de agua.



Estos productos pasan por el área de Calidad, quienes también revisan y aprueban las fichas técnicas con el fin de asegurar que la información brindada al cliente sea correcta. Como empresa, Pacasmayo se encarga de comunicar la información correspondiente a sus productos de manera visible en la web, siendo transparente y accesible para cualquier usuario.

● **7.3 Certificaciones ISO:**

En mayo de 2018, Cementos Pacasmayo recibió la certificación ISO 9001 en todo el portafolio de sus productos. Esta es una norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad, óptimo. Esta ayuda a que se proporcionen productos y servicios que satisfagan los

requisitos y necesidades del cliente, cumpliendo con las disposiciones legales y reglamentos aplicables.



International  
Organization for  
Standardization



#### 7.4 Rotulado de Seguridad:

Al momento de fabricar las bolsas de cemento es importante tomar en cuenta el rotulado de seguridad ya que este tiene como finalidad, suministrar al consumidor la información sobre las características del producto. Por ejemplo: el nombre del fabricante, tipo de cemento, peso neto, norma técnica aplicable, país de origen y fecha de producción. Dicha información mencionada tiene que estar presente en todas las bolsas de cemento de manera obligatoria para Pacasmayo.



## 8. Anexos

### 8.1. Sostenibilidad y Reputación

Como compañía, Pacasmayo tiene el firme compromiso de contribuir de manera sostenida con el medioambiente y el desarrollo de las comunidades donde opera. Es así que los principios de reputación se alinean también a los 5 pilares de sostenibilidad de la empresa que abordan diversas iniciativas las cuales aportan a distintos objetivos de desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Principios de Reputación	Pilares de Sostenibilidad	ODS a los que aportamos
Integridad	Actuamos con integridad	ODS16. Paz, Justicia e Instituciones sólidas
		ODS17. Alianzas para lograr los objetivos
Responsabilidad	Crecemos con nuestras comunidades	ODS3. Salud y Bienestar
		ODS4. Educación de calidad
Transparencia	Operamos de manera responsable	ODS6. Agua limpia y saneamiento
		ODS12. Producción y Consumo responsable
		ODS13. Acción por el clima
		ODS15. Vida de ecosistemas terrestres
Talento	Cultivamos talento extraordinario	ODS8. Trabajo decente y Crecimiento económico
Confianza	Somos el mejor aliado de nuestros clientes	ODS11. Ciudades y Comunidades sostenibles
		ODS9. Industria, innovación e infraestructura

**8.2. Certificaciones:** Pacasmayo cuenta con certificaciones por parte de diferentes organizaciones, siempre alineadas al fin de construir un futuro sostenible. Algunos ejemplos son:

## Certificados y Reconocimientos

	<p>Actualmente, se está realizando el estudio para implementar la norma internacional ISO 14001 respecto al sistema de gestión ambiental. Esta norma le exige a la empresa crear un plan de manejo ambiental que incluye actividades de capacitación del personal, políticas y procedimientos para lograr metas y objetivos ambientales, y responsabilidades definidas.</p>
	<p>La empresa está asociada con GBC, organización enfocada en la promoción de la construcción sostenible, lo cual aporta logros como certificaciones ambientales en nuestros productos, un ejemplo de este es el EcoSaco.</p>
	<p>Pacasmayo es parte de la red de Innovandi, que se enfoca en innovaciones para producir concreto carbono neutro.</p>
	<p>Pacasmayo es miembro de la GCCA y está trabajando para la meta de ser carbono neutro al 2050.</p>
	<p>Participantes en la evaluación de Carbon Disclosure Project</p>

## Certificados y Reconocimientos

	<p>Actualmente, están trabajando para obtener la certificación verde de FICEM.</p>
	<p>Pacasmayo ha alineado su gestión de riesgos y oportunidades en el marco de Task Force on Climate Related Financial Disclosure.</p>
	<p>Participantes en la hoja de ruta de las Acciones Nacionales Apropriadas de Mitigación (NAMA) para la reducción de emisiones.</p>
	<p>Participantes en el proceso de certificación global Blue Dot Network, para fomentar una infraestructura sostenible.</p>



### 8.3. Flujos de Comunicación

En Pacasmayo se cuenta con un flujo de aprobaciones para comunicaciones externas que involucra a las áreas correspondientes según sea el caso. Este se lleva a cabo de la siguiente manera:

Temática	Aprobador inicial	Aprobador 1	Aprobador 2	Aprobador final
Perspectivas de negocio	Superintendencia de Marketing	Gerencia de Sostenibilidad	-	Presidente del comité de Reputación
Comercial	Coordinador de Marketing	Superintendencia de Marketing	Gerencia de Marketing o Gerencia Central Comercial	Presidente del comité de Reputación
Nuevos Canales	Superintendencia de Marketing	Superintendencia de desarrollo de canales	Gerencia Central Comercial	
Soluciones Constructivas	Superintendencia de Marketing	Jefe / Superintendente de la solución en mención	Gerencia Central de Soluciones Constructivas	Presidente del comité de Reputación
Sostenibilidad - Medio ambiente	Superintendencia de Marketing	-	Gerencia de Seguridad y Medioambiente	VP - Legal
Sostenibilidad - RSE	Superintendencia de Marketing	Gerente de Sostenibilidad	Gerencia Central de RSE	VP - Legal
Innovación	Superintendencia de Marketing	Superintendencia de Innovación / Superintendente de la solución en mención	Gerencia Central de Innovación y Transformación Digital	VP - Negocio del Cemento
Gestión Humana	Superintendencia de Marketing	Gerencia de Gestión de Talento y Cultura	Gerencia Central de RSE	VP - Legal
Producción	Superintendencia de Marketing	-	Gerencia Central de Operaciones	
H4	Superintendencia de Marketing	Project Manager - Horno 4	Gerencia Central de Operaciones	
Cadena de Suministros y Administración	Superintendencia de Marketing	-	Gerencia Central de Cadena de Suministros y Administración	
Legal	Superintendencia de Marketing	Gerencia Legal / Analista Legal	Gerencia Legal	VP - Legal