



**Metodología para la Medición de la
Percepción de la Imagen Institucional de
AMSAC**
Procedimiento

Código: E4.1.P3
Versión: 02
Fecha: 14/3/2024

Metodología para la Medición de la Percepción de la Imagen Institucional de AMSAC

Versión	Fecha	Control de cambios
02	14/3/2024	<ul style="list-style-type: none">Se actualizó integralmente la metodología de medición de la imagen de la empresa, incluyendo los grupos de interés, el marco de la muestra, los índices e indicadores, así como el procedimiento.

Áreas Responsables	Nombres y Cargos
Elaborado: Supervisión de Imagen Corporativa	Rocío Barja Supervisor de Imagen Corporativa
Revisado: Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Miguel Tito Jefe de la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua
Homologado: Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén Especialista en Calidad y Mejora de Procesos Miguel Tito Jefe de la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua
Aprobado: Gerencia General	Ysmael Ormeño Gerente General (e)

Este documento es propiedad de Activos Mineros S.A.C. Queda prohibida su reproducción sin su autorización escrita. Es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico emitido por Activos Mineros S.A.C. Es responsabilidad del usuario asegurarse que corresponde a la versión vigente publicada en la red interna y/o página web institucional.



Metodología para la Medición de la Percepción de la Imagen Institucional de AMSAC

Procedimiento

Código: E4.1.P3
Versión: 02
Fecha: 14/3/2024

INDICE

I.	OBJETIVO.....	3
II.	ALCANCE	3
III.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
IV.	VIGENCIA	3
V.	CONTENIDO.....	3
1.	DEFINICIONES / CONSIDERACIONES	3
2.	DESCRIPCIÓN	3
2.1	Disposiciones Generales.....	3
2.2	Marco de la muestra.....	3
2.2.1	Tamaño de la muestra en el segmento de comunidades - población	4
2.2.2	Selección de la muestra en el segmento de comunidades - población	5
2.3	Construcción de Índices e Indicadores	5
2.4	Procedimiento.....	10
3.	ALCANCES FUNCIONALES	10
3.1	Gerencia General	10
3.2	Gerentes y Jefes de Área.....	10
3.3	Supervisor de Imagen Corporativa.....	10
3.4	Supervisor de Relaciones Comunitarias	10
4.	REGISTROS / ANEXOS	10



Metodología para la Medición de la Percepción de la Imagen Institucional de AMSAC

Procedimiento

Código: E4.1.P3

Versión: 02

Fecha: 14/3/2024

I. OBJETIVO

Establecer la metodología para la medición de la percepción de la imagen institucional de Activos Mineros S.A.C. (en adelante AMSAC), a fin de que identificar el grado de conocimiento, entendimiento y opinión que tienen sus principales stakeholders respecto a sus labores de remediación ambiental minera.

II. ALCANCE

Aplica a la Gerencia General, las Gerencias de Área y la Supervisión de Imagen Corporativa.

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Servicio de estudio de percepción 2023 y medición de línea base de nueva metodología. Informe final de índice de percepción de imagen de los principales stakeholders sobre AMSAC. IMASEN. Octubre 2023.
- Servicio de elaboración de metodologías que midan la percepción de los principales stakeholders de AMSAC. IMASEN. Mayo 2023.

IV. VIGENCIA

Este documento entrará en vigencia a partir del primer día hábil después de la fecha de aprobación, derogándose su precedente Versión 01 de fecha 5.dic.2022.

V. CONTENIDO

1. DEFINICIONES / CONSIDERACIONES

- 1.1. Ninguno.

2. DESCRIPCIÓN

2.1 Disposiciones Generales

- La Supervisión de Imagen Corporativa, como dueña del proceso de Imagen Institucional, es responsable de que el proceso de Medición de la percepción de la imagen institucional, se efectúe cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en los lineamientos de FONAFE y el presente procedimiento.
- La medición de la percepción de los principales stakeholders sobre la imagen de AMSAC debe efectuarse con una frecuencia anual, directamente o a través de un servicio especializado, considerando lo establecido en la presente metodología.
- En base al análisis de los resultados obtenidos en la medición, se deben adoptar las acciones orientadas a mejorar la imagen de AMSAC con sus principales stakeholders e informar de su implementación a la Gerencia General.

2.2 Marco de la muestra

El universo son los representantes de las empresas u organizaciones, públicas o privadas, relacionadas con la actividad minera en el Perú. Y específicamente son los stakeholders que están relacionados con las actividades de remediación ambiental de los pasivos mineros que lleva a cabo AMSAC.



Metodología para la Medición de la Percepción de la Imagen Institucional de AMSAC

Procedimiento

Código: E4.1.P3

Versión: 02

Fecha: 14/3/2024

2.2.2 Selección de la muestra en el segmento de comunidades - población

Los pobladores a quienes se les aplicará la encuesta serán los mayores de 18 años entre hombres y mujeres que deseen aportar con sus opiniones con la condición de vivir por lo menos 5 años en las zonas donde se realizan las actividades de AMSAC.

La encuesta se tomará en un área pública que sea concurrida y céntrica, en lo posible en la plaza de armas de las localidades o una calle principal donde haya mayor tránsito de pobladores que permita recoger la información de los pobladores que quisieran brindar su opinión. No se realizarán las encuestas en las viviendas debido a que la opinión de los encuestados puede verse alterada por influencia familiar.

2.3 Construcción de Índices e Indicadores

El nuevo indicador de Imagen Institucional tiene como objetivo conocer el posicionamiento de la empresa en los distintos grupos de stakeholders con los cuáles se relaciona durante la ejecución de sus actividades. Para ello, se emplea dos grandes indicadores que son considerados esenciales para medir el reconocimiento y la imagen, el indicador de contenido y el indicador de opinión. Ambos indicadores se encuentran directamente relacionados entre sí.

2.3.1. Índice de contenido

El indicador de contenido está compuesto de tres variables:

- Conocimiento: Conoce o ha escuchado hablar de la empresa AMSAC
- Función: Conoce a qué se dedica AMSAC
- Actualidad: Conoce qué proyectos ha realizado AMSAC en los últimos doce meses

Las preguntas y opciones asociadas a cada indicador son:

Indicador	Preguntas	Opciones
Conocimiento (C1)	¿Conoce usted a la empresa AMSAC?	<ul style="list-style-type: none">• Sí• No
Función (F1)	Por lo que usted sabe, ¿a qué se dedica AMSAC?	<ul style="list-style-type: none">• Remediación ambiental• Otros (especificar)• No sabe / No responde
Actualidad (A1)	¿Tiene conocimiento de algunos proyectos realizados por AMSAC en los últimos años?	<ul style="list-style-type: none">• Sí• No

Los primeros dos indicadores corresponden a un conocimiento básico sobre la existencia y función principal que cumple AMSAC, el tercer indicador corresponde a un conocimiento que debe ser actualizado en cada medición y que implica una relación de continuidad con el stakeholder. Este es el fundamento que explica los ponderadores elegidos.

Indicador	Variable	Resultado	Ponderador	Fórmula
Conocimiento (C1)	¿Conoce usted a la empresa Activos Mineros (AMSAC)?	% de respuestas Sí	0.35	$C1 = \% \text{ Sí} * \text{Pond.}$
Función (F1)	Por lo que usted sabe, ¿a qué se dedica Activos Mineros (AMSAC)?	% de respuestas correctas	0.35	$F1 = \% \text{ correctas} * \text{Pond.}$
Actualidad (A1)	¿Tiene conocimiento de algunos proyectos realizados por Activos Mineros (AMSAC) en los últimos años?	% de respuestas Sí	0.3	$A1 = \% \text{ Sí} * \text{Pond.}$



Metodología para la Medición de la Percepción de la Imagen Institucional de AMSAC

Procedimiento

Código: E4.1.P3

Versión: 02

Fecha: 14/3/2024

La fórmula del índice de contenido es:

$$IC = (C1 + F1 + A1) \quad \text{Valor máximo del IC} = 100$$

2.3.2. Índice de Opinión

El **Índice de opinión** abarca 4 variables:

- **Cumple:** AMSAC cumple o no con su función de remediación ambiental.
- **Realiza:** Opinión que tiene sobre como realiza AMSAC su labor de remediación ambiental
- **Relación:** La relación entre AMSAC y las comunidades en que interviene.
- **Beneficio:** Opinión sobre el nivel de beneficio.

Las preguntas y opciones asociadas a cada indicador son:

Indicador	Preguntas	Opciones
Cumplimiento (C2)	¿Usted piensa que AMSAC cumple con su función de remediación ambiental de pasivos mineros?	<ul style="list-style-type: none">• Sí• No
Labor (L1)	¿Usted considera que AMSAC realiza la labor de remediación ambiental de pasivos mineros en forma ...?	<ul style="list-style-type: none">• Buena• Regular• Mala• No responde
Relación (R1)	¿Usted piensa que la labor que realiza AMSAC es.... para las comunidades?	<ul style="list-style-type: none">• Muy beneficiosa• Beneficiosa• Poco beneficiosa• Nada beneficiosa• No responde
Beneficio (B1)	¿Usted diría que la relación que existe entre AMSAC y las comunidades en las que interviene es ...?	<ul style="list-style-type: none">• De armonía• Neutra / sin conflicto• De conflicto• No responde

El Índice de opinión tiene pesos diferenciados para sus cuatro indicadores. Esto debido a la mayor importancia que tiene el que progresivamente se logre mejorar la relación existente entre AMSAC y las comunidades en las que ejecuta sus proyectos y que la población pueda percibir en forma plena los beneficios que estos proyectos les otorgarán en el presente y en el futuro. En los indicadores de Labor (L1), Relación (R1) y Beneficio (B1) se establecen ponderaciones de castigo en la medida que las respuestas obtenidas se alejen del nivel ideal que tiene la ponderación de 1.

Indicador	Variable	Resultado	Ponderador	Fórmula
Cumplimiento (C2)	¿Usted piensa que AMSAC cumple con su función de remediación ambiental de pasivos mineros?	% de respuestas "Cumple"	1	$C2 = (\% \text{ Cumple} * 1)$
Labor (L1)	¿Usted considera que AMSAC realiza la labor de remediación ambiental de pasivos mineros en forma ...?	% de respuestas "Buena" % de respuestas "Regular"	1 0.5	$L1 = (\% \text{ Buena} * 1) + (\% \text{ Regular} * 0.5)$
Relación (R1)	¿Usted piensa que la labor que realiza AMSAC es.... para las comunidades?	% de respuestas "De armonía"	1 0.5	$R1 = (\% \text{ De armonía} * 1) + (\% \text{ Neutro / sin conflicto} * 0.5)$



Metodología para la Medición de la Percepción de la Imagen Institucional de AMSAC

Procedimiento

Código: E4.1.P3
Versión: 02
Fecha: 14/3/2024

		% de respuestas "Neutro / Sin conflicto"		
Beneficio (B1)	¿Usted diría que la relación que existe entre AMSAC y las comunidades en las que interviene es ...?	% de respuestas "Beneficiosa"	1	B1 = (% Muy beneficiosa * 0.1) + (% Beneficiosa * 0.5) + (% Poco beneficiosa * 0.25)
		% de respuestas "Más o menos beneficiosa"	0.5	
		% de respuestas "Poco beneficiosa"	0.25	

La fórmula del índice de opinión es:

$$IO = (C2*0.15) + (L1*0.15) + (R1*0.4) + (B1*0.3) \quad \text{Valor máximo del IO} = 100$$

2.3.3. Índice de Percepción General por tipo de stakeholder

La fórmula del índice de percepción general por tipo de stakeholder es:

$$IPG = (IC*0.35) + (IO*0.65) \quad \text{Valor máximo del IPG} = 100$$

Se opta por dar un menor peso al índice de conocimiento debido a que representa una base de los objetivos comunicacionales que ya se han logrado y fortalecido a través de los años de actividad de AMSAC. En una siguiente etapa se buscará consolidar la opinión positiva que se quiere que exista alrededor de la empresa. De esta manera, los pesos de la metodología se irán modificando en la medida que, cumplida la meta del conocimiento, se realice un mayor trabajo para afianzar la percepción sobre las cuatro variables que conforman el indicador de opinión.

2.3.4. Índice de Percepción Integral de Imagen

El Índice de percepción integral de imagen se obtiene a partir de la sumatoria de la multiplicación del índice de percepción general por tipo de stakeholder por su respectivo ponderador, el cual se muestra a continuación.

Índices generales por tipo de stakeholder	Ponderador
IPG – Sector público (IPG1)	0.20
IPG – Sector privado (IPG2)	0.05
IPG – Sector academia (IPG3)	0.15
IPG – Sector medios de comunicación (IPG4)	0.15
IPG – Sector entidades internacionales (IPG5)	0.05
IPG – Sector comunidades dirigentes (IPG6)	0.25
IPG – Sector comunidades población (IPG7)	0.15

La fórmula del índice de percepción integral es:

$$Indice IPI = (IPG1 * .2) + (IPG2 * .05) + (IPG3 * .15) + (IPG4 * .15) + (IPG5 * .05) + (IPG6 * .25) + (IPG7 * .15)$$

$$\text{Valor máximo del IPI} = 100$$



Metodología para la Medición de la Percepción de la Imagen Institucional de AMSAC

Procedimiento

Código: E4.1.P3

Versión: 02

Fecha: 14/3/2024

Respecto a la ponderación, en un primer nivel de relevancia, con un peso de 0.25, se encuentran los dirigentes de comunidades, por su importancia como interlocutores válidos entre AMSAC y las poblaciones afectadas por los pasivos ambientales a remediar.

En un segundo nivel, con un peso de 0.2, se ubica el sector público, stakeholders en los que ya se ha logrado consolidar una imagen positiva de AMSAC pero que es importante monitorear para que se mantengan así.

En un tercer nivel, con un peso de 0.15, se encuentran tres sectores: la academia, los medios de comunicación y la población de las comunidades, sectores con realidades y motivaciones diferenciadas. La academia es un sector con gran potencial para convertirse, desde ahora y en el futuro, en importante aliado para la realización de los proyectos que ejecuta AMSAC. Los medios de comunicación cumplen una labor de información y difusión que la empresa requiere aprovechar e impulsar para que la opinión pública y el país en su conjunto conozcan y comprendan la importancia de su labor. Y finalmente la población de las comunidades afectadas por los pasivos ambientales mineros, que no solo deben tener una relación de armonía y colaboración con la labor que realiza AMSAC, sino que deben comprender que el beneficio social y económico de estos proyectos es principalmente para sus propias comunidades.

En un cuarto nivel, con un peso de 0.05 se encuentran el sector privado y el sector internacional, sectores que se espera que en un futuro próximo tengan un rol de mayor relevancia para el desarrollo, tecnificación y actualización de las actividades desarrolladas por AMSAC.

Es importante tener en cuenta que, en la medida que la imagen de AMSAC se vaya consolidando, se podrán modificar los pesos para cada uno de los stakeholders, ajustándose así a los posibles nuevos escenarios.

Presentación de resultados

El índice de contenido y opinión, así como el de percepción por cada segmento, se puede presentar de la siguiente manera:



Metodología para la Medición de la Percepción de la Imagen Institucional de AMSAC

Procedimiento

Código: E4.1.P3
 Versión: 02
 Fecha: 14/3/2024

	Variables			Total
	Conocimiento	Función	Actualidad	
Resultados (%)	100%	100%	100%	Máximo 100%
Ponderación (peso de cada variable)	0.35	0.35	0.30	Máximo 1
Aporte al índice por cada variable (%)	35	35	30	Máximo 100%

Índice de contenido =

	Variables				Total
	Cumplimiento	Labor	Relación	Beneficio	
Resultados (%)	96.7%	96.7%	70%	80%	Máximo 100%
Ponderación (peso de cada variable)	0.15	0.15	0.4	0.3	Máximo 1
Aporte al índice por cada variable (%)	14.505	14.505	28	24	Máximo 100

Índice de opinión =

Índice de percepción por sector

El índice de percepción integral se puede presentar de la siguiente manera:

Índices generales por tipo de stakeholder	Resultados	Ponderador	Índice por sector
IPG – Sector público (IPG1)		0.20	
IPG – Sector privado (IPG2)		0.05	
IPG – Sector academia (IPG3)		0.15	
IPG – Sector medios de comunicación (IPG4)		0.15	
IPG – Sector entidades internacionales (IPG5)		0.05	
IPG – Sector comunidades dirigentes (IPG6)		0.25	
IPG – Sector comunidades población (IPG7)		0.15	
Índice de percepción integral (IPI)			



Metodología para la Medición de la Percepción de la Imagen Institucional de AMSAC

Procedimiento

Código: E4.1.P3
Versión: 02
Fecha: 14/3/2024

2.4 Procedimiento

Ejecutor	Actividad
Supervisor de Imagen Corporativa	1. Realizar anualmente la medición de la percepción de la imagen institucional de AMSAC, directamente o a través de un servicio especializado, aplicando la presente metodología a alineada al Plan Estratégico Institucional y emitiendo el Informe del Índice de percepción de Imagen de AMSAC dirigido a la Gerencia General, el cual debe contener los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, las conclusiones y las oportunidades de mejora.
Gerencia General	2. Tomar conocimiento del Informe del Índice de Percepción de Imagen de AMSAC y disponer las acciones necesarias para impulsar el posicionamiento de la empresa con sus principales stakeholders.
Gerentes y Jefes de Área	3. Ejecutar las acciones necesarias para mejorar el posicionamiento de AMSAC con sus principales stakeholders, en el ámbito de su competencia.
Supervisor de Imagen Corporativa	4. Realizar el seguimiento de las acciones necesarias para mejorar el posicionamiento de AMSAC con sus principales stakeholders e informar a la Gerencia General.
Supervisor de Relaciones Comunitarias	5. Realizar el seguimiento a las acciones necesarias para mejorar el posicionamiento de AMSAC principalmente en las comunidades aledañas a los proyectos de remediación e informar a la Gerencia General.

3. ALCANCES FUNCIONALES

3.1 Gerencia General

- Velar por la adecuada imagen de AMSAC con sus principales stakeholders.

3.2 Gerentes y Jefes de Área

- Ejecutar las acciones necesarias para impulsar el posicionamiento de AMSAC con sus principales stakeholders, en el ámbito de su competencia.

3.3 Supervisor de Imagen Corporativa

- Conducir el proceso de Medición de la percepción de la imagen institucional, cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en los lineamientos de FONAFE y el presente procedimiento.
- Velar por el cumplimiento del presente procedimiento.
- Velar porque el procedimiento se mantenga vigente, siendo responsable de realizar revisiones y actualizaciones periódicas, así como de la difusión y conocimiento del mismo por parte del equipo de trabajo y áreas vinculadas.
- Realizar la medición anual de la percepción de la imagen de AMSAC, directamente o a través de un consultor especializado.
- Realizar el seguimiento a las acciones necesarias para mejorar el posicionamiento de AMSAC con sus principales stakeholders e informar a la Gerencia General.

3.4 Supervisor de Relaciones Comunitarias

- Realizar el seguimiento a las acciones necesarias para mejorar el posicionamiento de AMSAC principalmente en las comunidades aledañas a los proyectos de remediación.

4. REGISTROS / ANEXOS

- Informe del Estudio de Percepción de Imagen de AMSAC.