



Devolvemos vida al planeta

Metodología para la Aplicación del Indicador Net Promoter Score (NPS) en Comunidades Manual

Código: O1.5.M1

Versión: 00

Fecha: 19/12/2024

METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN DEL INDICADOR NET PROMOTER SCORE (NPS) EN COMUNIDADES

Versión	Fecha	Control de Cambios
00	19/12/2024	• Versión inicial.

Áreas Responsables	Nombres y Cargos
Elaborado: Supervisión de Relaciones Comunitarias	Walter Chanca Supervisor de Relaciones Comunitarias
Revisado: Supervisión de Relaciones Comunitarias	Walter Chanca Supervisor de Relaciones Comunitarias
Homologado: Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén Jefe de la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua (d) y Especialista en Calidad y Mejora de Procesos
Aprobado: Gerencia de Operaciones	Ysmael Ormeño Gerente de Operaciones

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.



Devolvemos vida al planeta

Metodología para la Aplicación del Indicador Net Promoter Score (NPS) en Comunidades Manual

Código: O1.5.M1

Versión: 00

Fecha: 19/12/2024

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. Fases de la Metodología	3
3. ALCANCES FUNCIONALES.....	6
4. REGISTROS / ANEXOS.....	6

	Metodología para la Aplicación del Indicador Net Promoter Score (NPS) en Comunidades Manual	Código: O1.5.M1 Versión: 00 Fecha: 19/12/2024
---	---	---

I. OBJETIVO

Evaluar la percepción de las comunidades y autoridades locales sobre la gestión de Activos Mineros S.A.C. (en adelante AMSAC) en la remediación de pasivos ambientales mineros, utilizando el indicador Net Promoter Score (NPS) como herramienta principal para medir la satisfacción y lealtad hacia sus acciones y servicios.

II. ALCANCE

Esta metodología se aplica en el área de influencia de los proyectos donde AMSAC realiza actividades de remediación de pasivos ambientales mineros, abarcando a los grupos de interés definidos, con el objetivo de evaluar la percepción en eventos específicos y definir estrategias de mejora basadas en resultados cuantitativos y cualitativos.

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Metodología del Indicador NPS de AMSAC, elaborada por IMASEN, año 2023.

IV. VIGENCIA

Este documento entrará en vigencia a partir del primer día hábil después de la fecha de aprobación.

V. CONTENIDO

1. DEFINICIONES / CONSIDERACIONES

1.1. DEFINICIONES

- **Net Promoter Score (NPS):** Indicador que mide la disposición de las personas a recomendar un servicio o institución, clasificando a los encuestados en promotores, neutros y detractores.
- **Promotores:** Personas altamente satisfechas (puntuaciones 9-10) que recomiendan activamente el servicio.
- **Neutros:** Personas satisfechas, pero no entusiastas (puntuaciones 7-8), que no influyen en el cálculo del NPS.
- **Detractores:** Personas insatisfechas o críticas (puntuaciones 0-6), que pueden generar una percepción negativa.
- **Eventos clave:** Momentos estratégicos dentro de los proyectos de remediación ambiental donde se aplica la encuesta NPS.

2. DESCRIPCIÓN

2.1. Disposiciones Generales

2.1.1. El Supervisor de Relaciones Comunitarias, como dueño del proceso, es responsable de que el proceso de aplicación del indicador NPS en comunidades, se efectúe cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en la presente metodología.

2.2. Fases de la Metodología

Fase 1: Planeación

1. Definición de grupos objetivo y muestra

- Líderes y pobladores locales que interactúan directamente con AMSAC.

	Metodología para la Aplicación del Indicador Net Promoter Score (NPS) en Comunidades Manual	Código: O1.5.M1 Versión: 00 Fecha: 19/12/2024
---	---	---

- Se define una muestra de los proyectos en los que se aplicará la evaluación del NPS.
- El número mínimo de la muestra requerida será equivalente al 25% del número total de participantes.

2. Definición de los eventos clave

Los momentos clave para la aplicación del Net Promoter Score (NPS) en AMSAC se relacionan con las etapas principales de los proyectos de remediación ambiental. Estos deberán ser los siguientes:

- **Primera Piedra:**

- Al inicio de la ejecución de la obra de un proyecto. Este momento es clave para medir la percepción inicial de las comunidades sobre el compromiso y planificación de AMSAC.

- **Capacitaciones:**

- Durante la ejecución de obras en proyectos. Aquí se evalúa la interacción de AMSAC con las comunidades mediante actividades educativas o de desarrollo, reflejando su impacto más allá de las obras.

- **Mesas de sostenibilidad:**

- Durante el desarrollo de las mesas de sostenibilidad, que son espacios de coordinación

- **Recepción de obra:**

- Posterior a la culminación de la ejecución de obras del proyecto de remediación, es el momento es ideal para medir la satisfacción respecto a la calidad y cumplimiento de lo proyectado por AMSAC.

- **Monitoreo ambiental participativo:**

- Durante la etapa de postcierre y mantenimiento de los proyectos. Aquí se evalúa la percepción sobre la actividad participativa.

3. Diseño del instrumento:

Se diseña la encuesta NPS en comunidades.

4. Capacitación del equipo:

- Formar y entrenar a los encuestadores para aplicar la metodología en campo o de manera virtual.

Fase 2: Ejecución

1. Recolección de datos:

- Realizar encuestas en las comunidades donde AMSAC desarrolla proyectos de remediación.
- Métodos:
 - Presencial: Encuestas puerta a puerta o en puntos de reunión.

	Metodología para la Aplicación del Indicador Net Promoter Score (NPS) en Comunidades Manual	Código: O1.5.M1 Versión: 00 Fecha: 19/12/2024
---	---	---

- Virtual: Formularios electrónicos distribuidos a través de redes sociales o correo.

2. Segmentación de datos:

- Clasificar respuestas de promotores, neutros y detractores.
- Analizar las respuestas cualitativas de las preguntas abiertas para identificar temas recurrentes.

Fase 3: Cálculo del NPS

Fórmula:

NPS: Promotores - Detractores

- **Promotores:** Puntuaciones de 9 a 10.
- **Neutros:** Puntuaciones de 7 a 8 (sin impacto en el cálculo).
- **Detractores:** Puntuaciones de 0 a 6.

Fase 4: Análisis e interpretación

1. Clasificación de resultados:

- NPS < 0: Zona de riesgo (alto porcentaje de detractores).
- NPS entre 0 y 50: Satisfacción moderada.
- NPS > 50: Alta lealtad y satisfacción.

Fase 5: Propuesta de mejoras

Con base en el análisis, se pueden plantear propuestas para mejorar el indicador NPS en comunidades. Esto puede incluir usar estadísticas históricas y factores condicionantes como el impacto socioeconómico y ambiental para establecer las metas.

Se impulsará el uso de tecnología para el diseño y ejecución de encuestas para recibir retroalimentación en tiempo real, y se fomentarán alianzas locales para aumentar la participación y confianza de las comunidades en los proyectos de remediación.

Fase 6: Informe final

Se debe elaborar un Informe final que contenga el resumen de resultados del NPS, análisis de las respuestas cualitativas y propuestas de mejora.

	Metodología para la Aplicación del Indicador Net Promoter Score (NPS) en Comunidades Manual	Código: O1.5.M1 Versión: 00 Fecha: 19/12/2024
---	---	---

3. ALCANCES FUNCIONALES

3.1. Gerente de Operaciones

- Aprobar el presente manual.

3.2. Supervisor de Relaciones Comunitarias

- Conducir el proceso de aplicación del indicador NPS en comunidades, cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en el presente manual.
- Cumplir y supervisar el cumplimiento del presente manual.
- Velar porque el manual 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.
- Supervisar la implementación de encuestas NPS y monitorear los resultados.
- Realizar seguimiento a la implementación de acciones para la mejora del resultado del NPS.
- Liderar la planificación y ejecución de estrategias de relacionamiento con comunidades.
- Coordinar con otras áreas de AMSAC para garantizar la comunicación y cumplimiento de compromisos comunitarios.
- Relevar los temas significativos que requieran atención de distintas áreas de la empresa, con la Gerencia de Operaciones y la Gerencia correspondiente.

3.3. Especialista de Relaciones Comunitarias / Gestor Social

- Aplicar la encuesta NPS en eventos clave en comunidades.
- Analizar datos cualitativos y cuantitativos del indicador NPS para identificar oportunidades de mejora en las relaciones comunitarias.
- Diseñar y ejecutar actividades de integración comunitaria, como capacitaciones y mesas de sostenibilidad.
- Identificar oportunidades de actualización del presente manual.

4. REGISTROS / ANEXOS

- Encuesta NPS en comunidades.
- Informe del resultado del Indicador NPS en comunidades.