



**San
Martín**

Reporte de Sostenibilidad Corporativa (10180) 2017

Construyendo
modernidad

	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B		
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

ÍNDICE

1.	Estrategia de sostenibilidad	3
1.1.	Grupos de interés	3
2.	Adhesiones y certificaciones en sostenibilidad corporativa	5
	Acciones implementadas durante el 2016	5
3.	Relación con los colaboradores	5
3.1.	Reglamento interno de trabajo	5
3.1.1.	Capacitación o formación a colaboradores	5
3.1.2.	Clima laboral	9
4.	Protección del medio ambiente	10
4.1.	Gestión de recursos	10
4.1.1.	Energía	10
4.1.2.	Agua	11
4.1.3.	Gestión de residuos	11
4.2.	Nueva sede San Martín	12
5.	Vinculación con la comunidad	12
5.1.1.	Contratación de mano de obra local	13
5.1.2.	Compra de bienes y servicios (alquileres) en comunidades locales	13
5.1.3.	Donaciones	15
6.	Relación con proveedores	16
6.1.1.	Vendor Portal	16
7.	Relación con los clientes	17
7.1.1.	Evaluación del nivel de satisfacción del cliente	17
7.1.2.	Retroalimentación con clientes prospectivos	17
7.2.	Reconocimientos de clientes	18

	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B		
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

1. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

En San Martín se implementaron estrategias de relacionamiento con cada uno de los públicos de interés, basadas en las buenas prácticas y los estándares internacionales de responsabilidad social. Las estrategias de sostenibilidad tienen como base tres principios: relaciones de largo plazo, buena reputación y buen gobierno corporativo.

Relaciones de largo plazo

- Busca la creación conjunta de valor y los progresos sociales y económicos de los grupos de interés.

Buena reputación

- Trabaja con base en la confianza, el compromiso, la ética y la credibilidad en el desempeño.

Buen gobierno corporativo

- Adopta prácticas de transparencia en el uso de la información y el respeto a los derechos de los accionistas e inversionistas para generar eficiencia y solidez.

Estas estrategias permiten guiar el acercamiento y actuación, así como reforzar de forma permanente las relaciones con los *stakeholders*.

1.1. GRUPOS DE INTERÉS

A continuación, se presentan los objetivos y mecanismos de comunicación con los diferentes grupos de interés durante el 2017.

Grupo de interés	Objetivo	Mecanismo	Frecuencia
Proveedores	Los proveedores constituyen parte esencial de la cadena de valor. Por eso, se busca una interacción óptima y relaciones de largo plazo con ellos, siempre dentro de estrictas normas de conducta y códigos de ética.	Reuniones de oportunidades de mejora	Trimestral
Clientes	Se mantiene un compromiso permanente con los clientes para brindarles un elevado nivel de satisfacción a través de relaciones a largo plazo y la	Encuestas de satisfacción al cliente	Anual



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B			
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

	constante mejora continua de los servicios.		
Trabajadores	Impulsa iniciativas para desarrollar una cultura organizacional idónea y el clima laboral apropiado para el desempeño óptimo de los colaboradores. Prioriza su seguridad y la salud de cada uno de ellos, así como de las personas que participan en la provisión de los servicios.	Encuestas de clima laboral Desayuno con la Gerencia General Sesiones informativas de la Gerencia General Encuestas de nivel de satisfacción- eventos	Anual
Accionistas/ Inversionistas	Brinda confianza a los inversionistas mediante la implementación de mecanismos de control, diseño adecuado de procesos, transparencia en la información de la empresa y visión de negocio a futuro. Todo ello permite una mayor predictibilidad sobre los flujos del negocio y su rentabilidad.	Junta General de Accionistas Reuniones de Directorio	Anual Trimestral
Sociedad/ comunidad	Es socialmente responsable. Contribuye con el desarrollo, bienestar y la cultura de las comunidades del área de influencia de todas las sedes. Priorizamos la contratación local de personal, bienes y servicios.		
Medio ambiente	Asume el compromiso con la protección del medio ambiente mediante la correcta prevención de la contaminación ambiental y el uso eficiente de los recursos.	Plan de riesgos ambientales	
Gobierno	Reconoce al Estado como uno de los principales stakeholders, que lo compromete con el cumplimiento estricto de las leyes y normas aplicables al desarrollo de los negocios.	Reuniones periódicas Comunicación constante	

	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B		
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

2. ADHESIONES Y CERTIFICACIONES EN SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

La gestión de San Martín implementa elevados estándares de calidad. Cuenta, desde el 2015, con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente. Dos años después, en el 2017, se verificó el cumplimiento de los requisitos de la norma 18001:2007 y se confirmó la actualización del sistema de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO14001: 2015. Durante ese año, la acreditación 18001:2007 fue validada también por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

ACCIONES IMPLEMENTADAS DURANTE EL 2016

A continuación, se detalla la gestión de responsabilidad social relacionada con cada uno de los *stakeholders*.

3. RELACIÓN CON LOS COLABORADORES

3.1. Reglamento Interno de Trabajo

San Martín gestiona los aspectos vinculados al cumplimiento de principios y derechos fundamentales en el trabajo mediante el Reglamento Interno de Trabajo. Este documento refleja la voluntad de la empresa de proteger los derechos fundamentales de sus trabajadores. Busca establecer prácticas laborales que promuevan las buenas relaciones, la colaboración mutua y el rechazo a todo tipo de acciones discriminatorias. Estos aspectos deben mantenerse en concordancia con su compromiso con la responsabilidad social laboral y las normas laborales vigentes del Estado peruano.

3.1.1. CAPACITACIÓN O FORMACIÓN A COLABORADORES

La formación de colaboradores se realiza en los diferentes niveles de la organización mediante las áreas de Capital Humano, SSOMA-RS y la Gerencia de Equipos y Activos Fijos. Todos se enfocan en:

Capacitación o formación en competencias específicas	Gerencia de capital humano
Capacitación en temas de seguridad y salud	Gerencia de Seguridad Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Responsabilidad Social
Capacitación especializada para operadores de maquinaria pesada	Gerencia de Equipos y Activos Fijos

	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B		
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

Formación de capital humano

Como parte del plan de capacitación y desarrollo de su personal, el área de Capital Humano brindó 9317 horas de capacitación al personal –entre empleados, obreros y practicantes– durante el 2017.

Las cifras de capacitación desgregadas por grupo de persona y sexo reflejan las proporciones de colaboradores hombres y mujeres en la empresa: 94 % son hombres y 6 %, mujeres, según todas las categorías ocupacionales. San Martín toma en cuenta en sus decisiones y actividades la promoción de la igualdad de género. Es consciente de las brechas existentes en el mercado.

N.º de horas/hombre de capacitación

Grupo de personal	Sexo		Total
	Femenino	Masculino	
Empleados	1850	5552	7402
Obreros	36	1830	1866
Practicantes	8	41	49
Total	1894	7423	9317

Como parte de las acciones que promueven las prácticas justas y equitativas en San Martín, de acuerdo con la normativa vigente, busca retener a empleados cualificados durante los periodos de licencias de maternidad y paternidad. Una prueba de ello es que la tasa de regreso al trabajo para el 2017 fue del 100 % y la de permanencia o retención en el trabajo, del 79%.

GÉNERO	Licencias por maternidad/paternidad		Reincorporaciones tras periodo de licencia		Permanencia de 12 meses en la compañía tras periodo de licencia	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
MASCULINO	111	85	111	85	62	66
FEMENINO	8	7	8	7	8	7

	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B		
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

Indicador-tasa de regreso al trabajo 2017

100 %	$= \frac{92}{92} \times 100 \%$
--------------	---------------------------------

Indicador-tasa de permanencia o retención al trabajo 2017

79 %	$= \frac{73}{92} \times 100 \%$
-------------	---------------------------------

Formación en seguridad y salud ocupacional

San Martín, en cumplimiento con el compromiso de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, desarrolla un plan anual de formación en seguridad y salud ocupacional para sus trabajadores y contratistas. De esta manera, cumple con lo establecido por las normas vigentes de seguridad y salud ocupacional (Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley 29783, su Reglamento DS n.º 005-2012-TR, el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en Minería DS n.º 024-2016-EM) de la normativa nacional, de sus clientes y de su Sistema de Gestión de Seguridad.

Objetivos del plan de capacitación SSOMA

- Capacitar a los trabajadores de todo los niveles de San Martín Contratistas Generales en temas de SSOMA.
- Cumplir las normativas legales aplicables respecto a capacitación donde se realizan las operaciones.
- Fortalcer competencias de todos los trabajadores en temas de seguridad y salud ocupacional. Con ello se reducirá la frecuencia de incidentes y accidentes.
- Transmitir conocimientos teórico-prácticos para el desarrollo de aptitudes, conocimientos, habilidades y destrezas acerca del proceso de trabajo, la prevención de los riesgos y la SSO de los trabajadores.
- Modificar actitudes para crear un clima de trabajo seguro.

Durante el 2017 se capacitaron a 2470 trabajadores de diferentes sedes o proyectos de la empresa.

	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B		
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

UN	Tipo de capacitación	Inducción SSOMA	Anexo 6	Total HHC
Minería	Capacitación SSOMA	200 241	180 211	380 452
Minería	Inducción general y específica			
Construcción	Capacitación SSOMA	72 717		72 717
Construcción	Inducción general y específica			
Sede central		768		768
				453 937

Formación de la Escuela de Entrenamiento

La Escuela de Entrenamiento está conformada por un equipo de especialistas en operación de maquinaria pesada. Ellos monitorean, evalúan y capacitan a los operadores de San Martín Contratistas Generales de manera permanente, de acuerdo con las técnicas y mejores prácticas determinadas por los fabricantes de los equipos. El objetivo es contribuir con una operación eficiente y segura.

Durante el 2017, la Escuela de Entrenamiento capacitó a 4863 operadores en 10 003 horas de formación.

Principales objetivos

- evaluación a operadores ingresantes
- revalidación de autorización anual para San Martín
- capacitación y monitoreo a operadores
- administración de información técnica: biblioteca con manuales virtuales
- elaboración de proyectos de capacitación según demanda

Módulos de entrenamiento

- seguridad
- conocimientos de equipos
- técnicas de operación
- nociones de mecánica básica

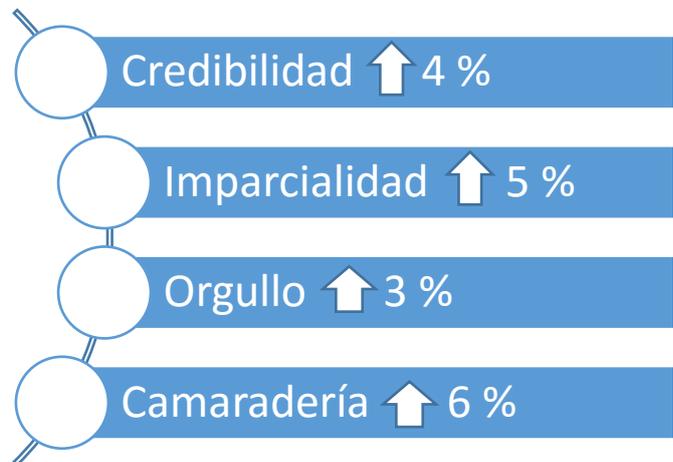
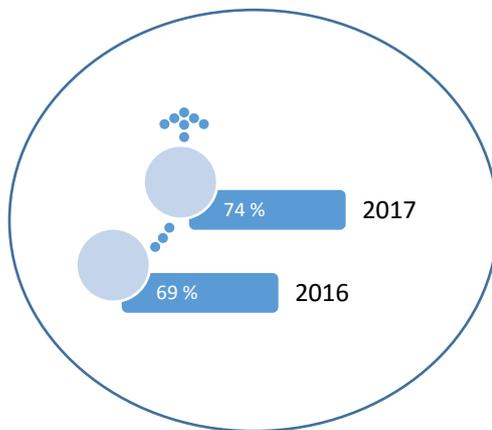
En la actualidad, la empresa cuenta con instructores en todo el país y en sus tres unidades de negocio.

	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B		
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

Unidad de negocio	Instructores de la Escuela de Entrenamiento
Construcción	2
Construmin	2
Lima	2
Minería	8
Total	14

3.1.2. CLIMA LABORAL

En febrero del 2017 se presentaron los resultados de la encuesta de Great Place to Work. Este *ranking*, reconocido en el mundo, mide cada año a las empresas con los mejores niveles de confianza, orgullo y camaradería. San Martín obtuvo un puntaje global de 74 %, producto de la mejora en todos los enunciados de la encuesta.



Con base en los resultados y los comentarios obtenidos en la encuesta de GPTW 2016, se trabajaron planes de acción para cada Gerencia, Jefatura y gerencias de Obra-proyecto. Cada plan se enfocó en acciones concretas que impactaran a todos los colaboradores de San Martín. Capital Humano también realizó actividades transversales y de soporte para la gestión integral de los colaboradores. Este conjunto de acciones, así como el involucramiento de cada jefe y gerente con su equipo de trabajo, permitió mejorar los resultados.

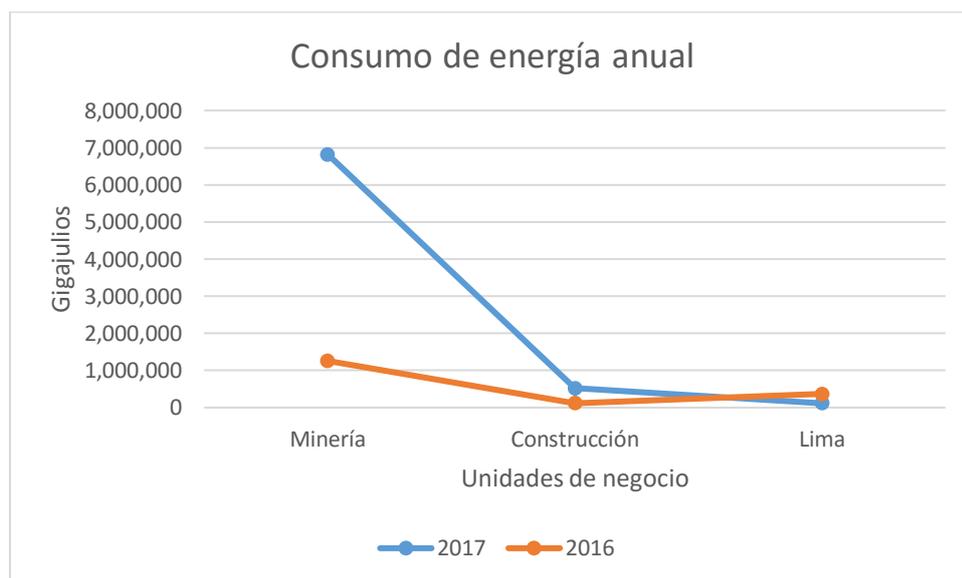
4. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

4.1. GESTIÓN DE RECURSOS

4.1.1. ENERGÍA

El consumo de energía aumentó en 329 % en el 2017 con relación al 2016. El principal motivo fue la participación de San Martín en un mayor número de obras. En Lima, el consumo se redujo por el eficiente sistema del nuevo edificio de la sede central.

	2017	2016
División	Energía consumida en GJ	Energía consumida en GJ
Minería	6 818 631.13	1 256 789.59
Construcción	517 253.13	115 386.94
Lima	114 490.00	364 654.19
Total	7 450 374.26	1 736 830.72



4.1.2. AGUA

Desde el 2016 se registra el consumo de agua en los proyectos que ejecuta San Martín. Las métricas permiten establecer el impacto de la empresa en las fuentes de agua y determinar mecanismos que los mitiguen.

	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B		
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

División	Consumo de agua (m³)
Minería	1 325 432.89
Construcción	3 404 800.05
Lima	4000.00
Total	4 734 232.94

4.1.3. GESTIÓN DE RESIDUOS

Con base en los programas de manejo de residuos que la empresa implementó en todas sus operaciones, se gestionó con eficiencia lo generado durante el 2017. Se ejecutaron planes que contemplaron la segregación, la recolección, la disposición y el transporte de residuos. En el cuadro resumen se detallan los residuos que se generaron durante el año, así como su clasificación según unidad de negocio.

División	Residuos peligrosos (kg)	Residuos peligrosos (l)
Minería	157 060.00	186 858.20
Construcción	9016.00	614 774.43
Lima	6.34	5.53
Total	166 082.34	801 638.16

División	Residuos no peligrosos (kg)
Minería	183 699.30
Construcción	90 871.00
Lima	2664.18
Total	277 234.48

4.2. NUEVA SEDE SAN MARTÍN

Desde el 27 de marzo del 2017 se registró el nuevo domicilio legal de San Martín, ubicado en el distrito de Santiago de Surco. El edificio cuenta con aspectos estructurales y arquitectónicos que contribuyen al ahorro de energía y agua.

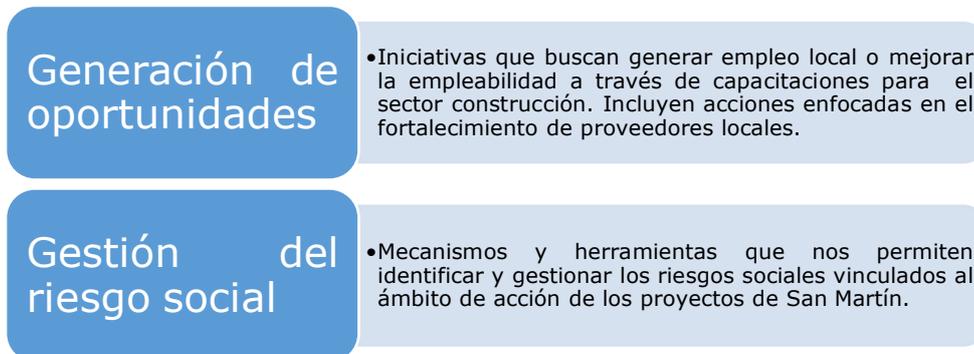
Los muros cortinas permiten aprovechar la luz natural durante el día y los paneles de luces LED promueven el ahorro de energía y la eficiencia energética. Las instalaciones también cuentan con un sistema de automatización mediante sensores, que en el 2017 ahorraron más del 70 % en costos de consumo de energía en la sede central, con relación al 2016. El consumo de agua es controlado por un sistema de bombeo con presión constante PLC, que permite ahorrar agua y energía en cada operación. Los servicios higiénicos urinarios e inodoros también cuentan con fluxómetros para reducir el consumo de agua.

	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B		
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

Todos los sistemas son gestionados desde una central de control que detecta cualquier anomalía en los sistemas del edificio y los notifica para tomar las acciones correctivas inmediatas y evitar el desperdicio de los recursos.

5. VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

San Martín gestiona su relación con las comunidades de la zona de influencia de sus clientes mediante dos ejes de acción:



Las iniciativas relacionadas con cada eje de acción se ejecutan en función a las características del proyecto, la pertinencia y la viabilidad en el contexto en el que se desarrolla. Antes se realiza un breve diagnóstico con base en la información provista por el cliente y otras fuentes de data secundaria. Una vez que el proyecto es adjudicado, el plan es revisado de nuevo.

ILUSTRACIÓN 1: EJES DE ACCIÓN E INICIATIVAS DE PLANES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Eje de acción		Programa/iniciativa	Grupo de interés
Gestión del riesgo social	1	Monitoreo y gestión de riesgo	Mano de obra local Comunidades del AID del cliente
	2	Programa de atención de quejas y reclamos SMCG S. A.	
	3	Sensibilización y pautas de relacionamiento comunitario	Mano de obra local y foránea
Generación de oportunidades	4	Programa de contratación de mano de obra local	Comunidades del AID del cliente
	5	Cursos de capacitación	Mano de obra local
	6	Programa de compras y desarrollo de proveedores locales	Proveedores de productos y servicios de las comunidades del AID del cliente

	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B		
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

5.1.1. CONTRATACIÓN DE MANO DE OBRA LOCAL

La contratación de mano de obra local se realiza en estrecha coordinación con las áreas de Gestión Social y Relaciones Comunitarias de nuestros clientes. A partir de los lineamientos de ambas organizaciones, San Martín busca brindar un trato justo y equitativo en el marco de todos los procesos de contratación. Comprometido con el desarrollo de las zonas de influencia donde opera, prioriza el 100 % de mano de obra local, sujeto al cumplimiento de los requisitos del perfil, mano de obra semicalificada y calificada.

Durante el 2017, las cifras de contratación de mano de obra local se incrementaron en 122 % con relación al año anterior. Los principales motivos fueron el mayor número de proyectos en los que participó San Martín y su compromiso con las comunidades.

	Contrataciones locales	Contrataciones foráneas	Total
2016	719	2285	3004
2017	1598	1328	2926

5.1.2. COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS (ALQUILERES) EN COMUNIDADES LOCALES

Las compras y contrataciones de bienes y servicios en el país se realizan con la voluntad de contribuir al desarrollo local y como parte de los compromisos con los clientes. Por ello, se prioriza la contratación de los siguientes servicios:

- servicios de transporte
- servicios de hospedaje
- servicios de alimentación
- servicios de lavandería
- otros servicios de naturaleza similar

En cuanto a la adquisición de bienes, se contempla:

- materiales de construcción
- carpintería en madera y metálica
- servicios de talleres de mecánica automotriz y eléctricos
- soldadura, tornería
- arrendamiento de camionetas, furgonetas y cisternas de agua

Los proveedores locales reciben un tratamiento que contempla facilidades para agilizar los pagos, difundir aspectos éticos y prácticas antisoborno, así

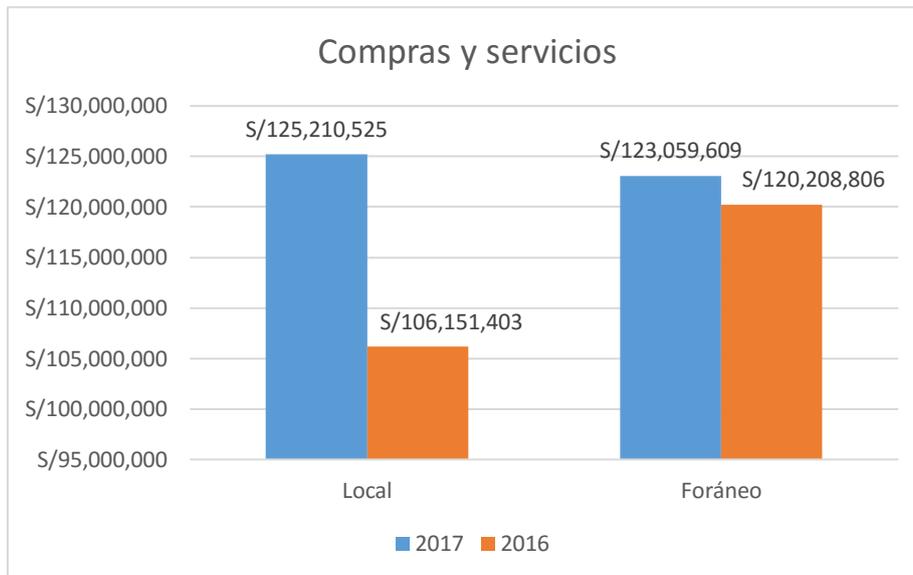
	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B		
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

como revisar no adeudos en la administración de obra y de colaboradores foráneos antes del cierre de cada proyecto.

Las compras y contrataciones de servicios en todas las obras aumentaron en 10 % en el 2017, con relación al 2016. En línea con esa tendencia, la contratación de servicios en las zonas de influencia de nuestros clientes se incrementó en 18 %, con relación al año anterior.

TABLA 1: BIENES Y SERVICIOS LOCALES Y FORÁNEOS

Procedencia	2017	2016
Local	S/125 210 525	S/106 151 403
Foráneo	S/123 059 609	S/120 208 806
Total	S/248 270 134	S/226 360 209



Ajustar las cifras. Reemplazar las comas por un espacio, como en la tabla superior.

5.1.3. DONACIONES

Las donaciones durante el 2017 se clasificaron en los siguientes ejes, cuyos valores de donación se especifican en el cuadro a continuación:

	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B		
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

Eje de donación	Valor referencial	Valor real
Donaciones ante coyunturas de emergencias	-----	3000.00
Donaciones por apoyo a la cultura y festividades locales	7500.00	10 379.70
Donaciones por recuperación de activos fijos	15 086.98	-----
Total general	S/22 586.98	S/13 379.70

- **Donaciones por coyunturas de emergencias.** Las donaciones se enfocaron en ayudar a la población damnificada por el fenómeno de El Niño costero en el norte del país. Se realizó en el marco de la campaña organizada por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).
- **Donaciones por recuperación de activos fijos.** Es la recuperación de activos en buen estado que la empresa ya no utiliza o reemplazará. Estos pueden ser utilizados por diferentes instituciones de las zonas de influencia de nuestra sede. Durante el 2017 se benefició a instituciones del sector de seguridad ciudadana y emergencias.
- **Donaciones por apoyo a la cultura y festividades culturales locales.** El objetivo de estas donaciones es apoyar en actividades conmemorativas de la población o los colaboradores de nuestras zonas de operación.

Segundo Concurso de Alimentos

Como parte de las actividades de este eje de trabajo, en diciembre del 2017 se llevó a cabo la segunda edición del Concurso de Alimentos. La etapa de donación se concretó gracias a la coordinación y el trabajo conjunto con el Banco de Alimentos Perú y los colaboradores de San Martín. Al igual que en el 2016, participaron integrantes de la sede central y su Centro de Reparación y Distribución Central. La meta fue superada con un total de 2560 kilos de alimentos, que se entregaron a seis organizaciones de la zona de influencia de la sede central.

Organización social	kg de alimentos donados
Comedor Popular Juan Landázuri	2216.8
Casa Hogar Pedro Martinho	2019
Albergue Infantil Dios es Amor	1678
Inspira	834
Casa Hogar Reina de la Paz	600
Comedor Popular Virgen del Carmen	383.5
Total	2560.1

	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B		
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

6. RELACIÓN CON PROVEEDORES

Para gestionar sus relaciones con este grupo de interés, la empresa toma en cuenta los lineamientos presentes en el *Código de ética y reglas de conducta para proveedores y subcontratistas*. Este documento establece compromisos referidos a la conducta laboral, las medidas de protección al trabajador, la ética y la prevención de conductas delictivas, así como la gestión de calidad, seguridad y salud ocupacional, medio ambiente y responsabilidad social.

La implementación de estas pautas propicia prácticas laborales justas en la cadena de valor y el uso de procesos y tecnologías más sostenibles. También previene conductas vinculadas con el soborno y el lavado de activos, y promueve su participación en el desarrollo de las zonas donde opera.

6.1.1. VENDOR PORTAL

En la búsqueda permanente por optimizar las relaciones con los proveedores y potenciar la cadena de valor, durante el 2017 se desarrolló una nueva herramienta de gestión. Esta permitirá interactuar de una manera más eficiente y dinamizar los procesos de compra de bienes y servicios de San Martín.

El diseño de esta nueva plataforma, denominada Vendor Portal, contribuirá a disminuir la operatividad y los tiempos de búsqueda de nuestros proveedores. Incluye los siguientes beneficios:

ILUSTRACIÓN 2: BENEFICIOS DEL VENDOR PORTAL - PROVEEDORES SAN MARTÍN



	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B		
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

Contribución a la calidad y la transparencia de procesos del Vendor Portal

- base de datos actualizada
- seguimiento de la gestión del proveedor
- transparencia en los procesos
- estandarización del proceso de compras

7. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

El documento interno que rige las relaciones con los clientes es la *Política de relacionamiento con clientes*. Incluye los lineamientos de comunicación y vinculación para mantener altos niveles de satisfacción. San Martín se preocupa por brindar información clara, precisa y transparente a todos sus clientes: genera valor para ellos y las poblaciones de sus zonas de influencia.

Detallamos algunas de las iniciativas y espacios de recojo de expectativas e intereses con los clientes.

7.1.1. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El objetivo de las encuestas es conocer el nivel de satisfacción de los clientes externos para identificar los procesos y actividades que necesitan mayor atención. El propósito es ofrecerles un mejor servicio como parte del proceso de mejora continua.

Las evaluaciones de satisfacción se aplican por separado a las dos unidades de negocio de la empresa. En el caso de construcción, se realiza dos meses después del cierre del servicio y en minería, una vez al año.

7.1.2. RETROALIMENTACIÓN CON CLIENTES PROSPECTIVOS

Como parte de sus procesos de mejora continua y del fortalecimiento de sus relaciones con los clientes, se llevan a cabo reuniones de retroalimentación tras los procesos de licitación. El objetivo es revisar con los clientes prospectivos las fortalezas y aspectos de mejora de las propuestas técnicas. Durante el 2017 se sostuvieron 12 reuniones con clientes prospectivos de los sectores industriales, edificaciones y minería. Este es un espacio más de retroalimentación con empresas de los sectores en los que trabaja San Martín. Permite responder a sus intereses, inquietudes, tomar en cuenta sus puntos de vista como partes interesadas, a fin de incorporarlas en la gestión y planificación de los servicios que ofrece la empresa.

	REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 (10180): SECCIÓN B		
	DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD	Fecha 24_8_2017	Versión 7

ILUSTRACIÓN 3: RETROALIMENTACIÓN CON CLIENTES PROSPECTIVOS

Revisión de propuesta técnica	<ul style="list-style-type: none"> • puntaje sobre la experiencia y el personal clave propuesto • aspectos de mejora y fortalezas
Revisión de propuesta económica	<ul style="list-style-type: none"> • factor diferencial
Puntuación	<ul style="list-style-type: none"> • ubicación alcanzada con relación al resto de concursantes
Aplicación de acciones de mejora para futuros procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de las relaciones con clientes prospectivos

7.2. RECONOCIMIENTOS DE CLIENTES

Durante el 2017 se obtuvieron diversos reconocimientos relacionados con la gestión de seguridad y salud ocupacional. Se detallan a continuación:

Shougang Hierro Perú S. A. <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento ambiental 	Unacem-sedeTarma <ul style="list-style-type: none"> • Ganador del Concurso de Teatro y Video Ambiental • Más de 1 MM de HHT sin accidentes incapacitantes 	Pacasmayo-Tembladera <ul style="list-style-type: none"> • Más de 250 000 HHT sin accidentes incapacitantes
Coimolache-THT PAD <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento al mejor desempeño SSOMA 	Minsur-San Rafael <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento al mejor desempeño SSOMA • Reconocimiento al supervisor con mejor desempeño SSO 	



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA
2017 (10180): SECCIÓN B

DETALLE DE ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA
SOCIEDAD

Fecha

Versión

Página

24_8_2017

7

4 de 43



MINSUR –Pucamarca: más de 392 mil HHT sin accidentes incapacitantes



Shougang: más alto puntaje en evaluación de Gestión Ambiental



Pacasmayo –Tembladera: más de 250 mil HHT sin accidentes incapacitantes



COIMOLACHE –THT PAD: Reconocimiento al mejor desempeño SSOMA



MINSUR –San Rafael: Reconocimiento al mejor desempeño SSOMA



MINSUR –San Rafael: Reconocimiento al supervisor con mejor desempeño SSO



UNACEM –Tarma: más de un millón de HHT sin accidentes incapacitantes

- Reconocimiento por parte de Buena Ventura en la sede Tambomayo a 6 colaboradores de San Martín, como los trabajadores más seguros.
- Reconocimiento de Antamina por el buen desempeño de la gestión SSOMA