



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS EN EL SECTOR MINERO: CASO GOLD FIELDS

Ruth Vásquez-Castillo

Piura, febrero de 2019

FACULTAD DE COMUNICACIÓN

Departamento de Comunicación



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](https://repositorio.institucional.pirhua.edu.pe/)

UNIVERSIDAD DE PIURA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN



**Gestión de Comunicación de Crisis en el sector Minero:
Caso Gold Fields**

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de
Licenciado en Comunicación**

Ruth Lizeth Vásquez Castillo

Piura, febrero de 2019

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	ANTECEDENTES, HISTORIA Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	3
2.1.	Perfil Corporativo de Gold Fields.....	3
2.2.	Unidad Minera Cerro Corona	4
2.3.	Caracterización del espacio social de la zona de influencia de Cerro Corona.....	5
3.	ACTORES Y PROBLEMÁTICA EN EL CAMPO DE LA COMUNICACIÓN	7
3.1.	Problemática en el campo de la comunicación	
3.2.	Actores.....	10
4.	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN.....	13
4.1.	Definición e implementación de la estrategia.....	13
4.2.	Comunicación Externa.....	13
4.2.1.	Plan de Relaciones Comunitarias	14
4.2.2.	Plan de Comunicación Externa y Relaciones Institucionales	14
4.3.	Gestión de Crisis: Plan de Respuesta a Emergencias	15
5.	PLAN DE ACCIÓN Y/O EJECUCIÓN	19
6.	EVALUACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES.....	21
7.	CONCLUSIONES.....	23
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
9.	ANEXOS	29
10.	APÉNDICE: INFORME DE DESEMPEÑO PROFESIONAL	33
i.	Presentación.....	33
ii.	Desarrollo Profesional	34
iii.	Reflexiones Finales	35
iv.	Certificación	36

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos diez años Cajamarca ha protagonizado un fenómeno regional relevante en la historia del país, siendo frente de distintos conflictos sociales¹ que, enmarcados en la irregularidad de la explotación minera han perjudicado la estabilidad del gobierno social, política y económicamente². Según el último reporte emitido por la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo (2017), a nivel nacional se registran un total de 120 (71.0%) casos de conflictos socioambientales³, 78 (65.0%) vinculados directamente con la actividad minera, de los cuales 11 corresponden a la región de Hualgayoc.

La inestabilidad generada por estos conflictos plantea serios problemas de gobernabilidad y tiene consecuencias económicas y sociales que pueden mermar seriamente las perspectivas de desarrollo sostenible del país (De Echave et al. (2009).

Este contexto, delimitado por la susceptibilidad que el departamento de Cajamarca representa para el sector minero, da pie al presente Trabajo de Suficiencia Profesional en el que se plantea analizar la gestión de comunicación de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A. ante el conflicto socioambiental que se produjo por la contaminación de plomo en sangre en la provincia de Hualgayoc. Es necesario especificar que esta investigación pretende analizar las acciones de comunicación ejecutadas por la empresa ante una situación de crisis, a través de la entrevista realizada al jefe de Comunicación Externa y Relaciones Institucionales, además de informes gubernamentales y datos emitidos por Gold Field.

Finalmente, el conjunto de acciones que realizó Gold Field mitigó el impacto del conflicto evitando la radicalización de la comunidad y preservando su reputación como empresa socialmente responsable.

¹Por ejemplo, el conflicto socioambiental activo Conga, que paralizó la economía del país por dos años (2011-2012) correspondiente a la empresa Minera Yanacocha S.R.L.

² Meléndez (2016) explica el país del 2008 al 2014 se paralizaron 15 proyectos mineros por conflictos sociales y trabas burocráticas con un impacto negativo en la economía del país equivalente a 67,203 millones de dólares.

³ Es un tipo de conflicto social cuya dinámica gira en torno al control, uso y/o acceso al ambiente y sus recursos. Están presentes también componentes políticos, económicos, sociales y culturales.

2. ANTECEDENTES, HISTORIA Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Gold Fields La Cima S.A pertenece al grupo económico sudafricano Gold Fields Limited, corporación de experiencia centenaria. Reconocida como una de las mayores productoras de oro en el mundo, anualmente genera aproximadamente 2.2 millones de onzas de oro. De acuerdo a MINEM en el 2016 su producción de cobre fue del 1.3% y en oro el 3.0%. Actualmente, Gold Fields Ltd. desarrolla ocho operaciones mineras en cuatro países: Sudáfrica (South Deep), Ghana (Tarkwa, Damang), Australia (Agnew Lawlers, St. Ives, Darlot, Granny Smith) y en Perú, Cerro Corona (Gold Fields, 2016).

En el Perú es constituida como empresa Gold Fields La Cima S.A en 2003, inicia su operación en la Unidad Minera Cerro Corona a mediados de 2008, con una proyección hasta 2023. Su gestión de comunicación se ha ido adecuando a su contexto socioambiental convirtiéndola en una empresa reconocida por los buenos resultados obtenidos en las supervisiones regulares llevadas a cabo por Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) en Cerro Corona. (Gold Fields, 2016).

El manejo adecuado de sus proyectos de responsabilidad social ha sido reconocido por cuarto año consecutivo con el Distintivo Empresa Socialmente Responsable otorgado por Perú 2021 en alianza con el Centro Mexicano para la Filantropía – *CEMEFI*, debido a sus buenas prácticas sociales, económicas y ambientales orientadas a sus grupos de interés, tales como sus colaboradores, inversionistas, autoridades y sociedad en general (Rumbo Minero, 2018).

2.1. Perfil corporativo de Gold Fields.

Gold Fields La Cima S.A mantiene una estrategia de valor compartido, lo que les permite trabajar bajo un enfoque ganar-ganar, en esta línea de acción se enmarcan su visión, misión y valores corporativos, teniendo presente siempre su interés por sus stakeholders. A continuación, se expone la misión, visión y valores corporativos que se encuentran en Gold Fields (2016).

Visión:

Ser líder mundial en minería aurífera sostenible.

Misión

Estamos comprometidos con la optimización de las operaciones, las mejores prácticas socioambientales y un crecimiento rentable y sostenible; a la vez, desarrollamos el mejor talento humano disponible y promovemos relaciones de confianza y beneficio mutuo con la comunidad del entorno para lograr la mayor rentabilidad para nuestros inversionistas.

Valores Corporativos:

- Seguridad: Realizar sus actividades bajo la premisa: Si no podemos operar de manera segura, no operamos.
- Cumplimiento: Cumplir con lo que se compromete.
- Innovación: Alentar la innovación y el espíritu empresarial.
- Respeto: Procurar un trato mutuo de confianza, respeto y dignidad.
- Honestidad: Actuar con justicia, integridad, honestidad y transparencia.
- Responsabilidad: Actuar de manera responsable, preocupándose por el medio ambiente y todos sus grupos de interés, incluyendo a sus colaboradores, nuestras comunidades y accionistas.

2.2. Unidad Minera Cerro Corona

La Unidad Minera Cerro Corona se localiza en la vertiente oriental de la cordillera occidental de los andes peruanos, entre los 3 600 y 4 000 metros de altitud. Ubicados en el departamento de Cajamarca, provincia de Hualgayoc, distrito de Hualgayoc. En este sentido, Gold Fields considera que su área de influencia directa ⁴ es la comunidad campesina ‘El Tingo’, los caseríos de Pílancones, Coymolache y Cuadratura y el centro urbano del distrito de Hualgayoc; su área de influencia indirecta estaría conformada por los pobladores de la ciudad de Bambamarca, las comunidades de las cuencas de los ríos Tingo-Maygasbamba y Hualgayoc-Arascorgue, incluidos los usuarios de agua potable del sistema Manuel Vásquez Díaz, además de los pueblos ubicados en la ruta de transporte del mineral al puerto de Salaverry (Gold Fields, 2016).

Las etapas mineras del proyecto Cerro Corona, como señala Herrera (2013) están delimitadas por dos tipos de explotación de minerales, a través de minas de socavón⁵ y a tajo abierto⁶. Gold Fields realiza una explotación a tajo abierto, tratamiento de minerales de sulfuros mediante la extracción por flotación de concentrado que posteriormente transporta en camiones, aproximadamente unos 380 kilómetros hasta el puerto de Salaverry, para enviarlos a las fundiciones de Asia y Europa por vía marítima.

⁴ Gold Fields define su área de influencia directa como aquella que, por efecto de sus actividades, se prevé que podría ser impactada en el acceso a sus recursos naturales o en su estructura social, económica y cultural.

⁵ La Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (2011) define a las minas de socavón como un tipo de extracción de minerales que se realiza de forma subterránea, cuando la cubierta de rocas (o material sin presencia de mineral) es de un espesor tal que el costo de removerlo para hacer un tajo abierto no es económico (como, por ejemplo, del interior de un cerro). Este tipo de explotación se usa cuando las zonas mineralizadas ‘comúnmente llamadas vetas’ son angostas y profundas, por lo que es preferible hacer perforaciones en la roca para acceder a las mismas.

⁶ SNMPE (2011) explica que la explotación de Tajo Abierto o cielo abierto se realiza cuando los yacimientos son de gran tamaño, presentan una forma regular, y están ubicados en la superficie o cerca de ésta. Este es un proceso eficiente en la medida en la que el costo de extraer el mineral (incluyendo la movilización de material no comercial que los cubre), sea menor que el precio de comercialización del mineral a extraer.

Cerro Corona es la segunda operación minera más grande de Cajamarca. Herrera (2013), destaca que el proyecto concentra reservas de 5.3 millones de onzas de oro, equivalentes al 3.5% de la producción de cobre y el 3.17% de oro del total nacional; y según reporte de Gold Field (2016), la mina Cerro Corona se ha mantenido como la operación con mejores márgenes de rentabilidad del Grupo Gold Fields a escala mundial en los últimos años.

En la tabla 1 se resume los hechos más relevantes de Gold Fields desde que inicia la adquisición de la Sociedad Minera Corona S.A. en el 2003, hasta el inicio de sus operaciones en el 2008.

Tabla 1. Hechos cronológicos relevantes

Año	Acontecimiento
2003	Gold Fields Ltd. Suscribió un acuerdo de opción de compra con Sociedad Minera Corona S.A. por el yacimiento Cerro Corona.
2004 - 2005	La compañía culminó la adquisición de terrenos superficiales, trabajos de ingeniería, diseño del proyecto, EIA y estimados de los recursos y reservas minerales.
2006	Se culminó la operación de compra del proyecto Cerro Corona y se inició la construcción de la mina.
2007	Se inició la construcción de la presa de relaves Las Gordas y la explotación de la cantera Rioluta.
2008	27 de julio (aniversario): Se realizó el primer arranque de la planta de procesamiento minera.

Fuente: Elaboración propia del Reporte Integrado 2016 de Gold Fields La Cima S.A.

2.3. Caracterización de la zona de influencia de Cerro Corona

Los antecedentes analizados en los siguientes párrafos son relevantes para comprender mejor el caso de plomo en sangre, porque delimitan los conflictos coyunturales que han contribuido a acentuar el precedente negativo ante cualquier actividad minera en la localidad de Hualgayoc, Cajamarca.

El panorama social, político, ambiental, económico y cultural del departamento de Cajamarca está enmarcado por una coyuntura social, que en palabras de Meléndez (2016) es considerado el fenómeno regional más relevante de la historia contemporánea del país. Meléndez (2012) hace hincapié en que el inicio de las operaciones de Gold Fields en Hualgayoc reconstituye a la provincia como un “pueblo minero reactivado”, lo que despertó expectativas de los locales y generó, a su vez, una nueva dinámica social, que tiene dos certezas claras: el temor de la población ante la contaminación minera y el beneficio que podría obtenerse de dicha actividad.

Sin embargo, la región de Cajamarca en las últimas dos décadas protagonizó una serie de conflictos sociales. Según el glosario de la Defensoría del Pueblo (s.f.) los conflictos sociales se definen como un proceso complejo en el cual los sectores de la sociedad, el Estado y las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios y esa contradicción puede derivar en violencia.

Un caso importante en la historia de Cajamarca es ‘el derrame accidental de mercurio en la zona de Choropampa- Cajamarca’ adjudicado a la empresa minera Yanacocha⁷, que como bien resume Saade (2013) es el resultado de la deficiente labor del Gobierno en su competencia como ente supervisor de las actividades mineras en el país. El segundo caso es el conflicto minero Conga sucedido entre el 2011 y 2012⁸, considerado como un conflicto socioambiental, que por su definición es un tipo de conflicto social cuya dinámica gira en torno al control, uso y/o acceso al ambiente y sus recursos. En esta clase de conflictos los componentes políticos, económicos, sociales y culturales juegan un rol importante.

⁷ Cuenca Minera, considerada la mina de oro más grande de América del Sur, ubicada en el departamento de Cajamarca desde 1992.

⁸ Como menciona Saade (2013) después de múltiples episodios de violencia, diversas manifestaciones y muertes, en noviembre de 2012, la Empresa Minera Yanacocha anunció la suspensión, por tiempo indefinido de sus operaciones en el proyecto Conga. Cabe mencionar que la inversión estimada para la ampliación de este proyecto era de US\$4.800 millones, lo que representaba el 9% de la cartera estimada de proyectos mineros para Perú.

3. ACTORES Y PROBLEMÁTICA EN EL CAMPO DE LA COMUNICACIÓN

3.1. Problemática en el campo de la comunicación

Este trabajo de suficiencia profesional se centra en analizar la estrategia de comunicación que la empresa minera Gold Fields ejecutó como respuesta a la acusación mediática que la vinculaba con ser la empresa minera responsable de la contaminación de los pobladores de la provincia de Hualgayoc con plomo en sangre. Anteriormente, Gold Field había sido acusada por la población de Hualgayoc de ser responsable de la contaminación del agua y de no ejecutar su plan de responsabilidad social en su zona de influencia. Estos precedentes secundarios, delimitaron el pensamiento de la población cuando se dio a conocer que había personas contaminadas con plomo en la zona de influencia de Gold Fields.

El caso de contaminación de plomo en sangre en la región de Cajamarca inicia en el 2015, desde que los medios de comunicación local, regional y nacional revelaron que la Dirección Regional de Salud (Diresa) y el Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud (Censopas) habían ocultado desde el 2012 que parte de la población de Hualgayoc presentaba casos de contaminación por metales pesados en sangre.

El problema principal que afrontó Gold Fields fue que en las noticias publicadas sobre este caso la empresa fue expuesta como presunta responsable de la contaminación de los pobladores. Esta información se polarizó, pudiendo distinguirse dos líneas: una que veía como único responsable a la actividad minera en general y otra que veía al gobierno como un organismo desinteresado ante la adversidad de la población de esta zona.

La cobertura mediática de este caso inicia en marzo de 2015, toma mayor incidencia en mayo cuando la Defensoría del Pueblo registra este hecho como un conflicto socioambiental latente. Para entender la evolución mediática del caso revisar la tabla 2 en anexos. Se detalla la cobertura de publicaciones en medios locales y nacionales, con el fin de mostrar la polarización mediática del caso, cómo se manejó la situación de crisis por parte del Gobierno y cómo Gold Fields, empresa acusada, demuestra no ser responsable de la exposición a metales pesados de los pobladores.

La postura de los medios en un inicio fue publicar los hechos conocidos por los pobladores de Hualgayoc y los puntos de vista de algunas autoridades del gobierno local. Estos actores asumieron que Gold Fields y Coimolache eran las empresas mineras responsables de la contaminación de la población. Sin embargo,

esta postura cambia desde que la Diresa Cajamarca resuelve que los casos de contaminación de los habitantes de provincia de Hualgayoc son un efecto de los pasivos ambientales mineros, la inexistencia de planes de manejo ambiental y causas naturales y antropogénicas (Diresa, 2017).

El Estudio de Impacto Ambiental que la empresa realizó en 2005 reveló la presencia de arsénico, cadmio, cobre, hierro, manganeso, zinc, y otros metales en el agua (Gold Fields, 2007). Parte de la estrategia de gestión de crisis de Gold Fields era conocer la realidad en la que su proyecto Cerro Corona se implementaría. Este antecedente delimitó la postura preventiva de Gold Fields. El jefe de Comunicación Externa y Relaciones Institucionales especificó en su entrevista que, la empresa como parte de su plan de prevención cuenta con un monitoreo mediático durante todo el año (Álvaro Arce, comunicación personal, 12 de enero, 2018).

En este caso⁹, al enterarse de las presuntas acusaciones, el comité de comunicación de Gold Fields decide no responder a ningún medio de comunicación de manera inmediata, principalmente porque las fuentes de los medios eran declaraciones y suposiciones sin confirmar.

La primera acción de la empresa fue solicitar ante Censopas una evaluación de contaminación ambiental en la zona de influencia de Cerro Corona. Los resultados no confirmaron casos de personas contaminadas. Al corroborar esta información, se decide comunicar de manera directa a la población y a las autoridades pertinentes los resultados (Álvaro Arce, comunicación personal, 12 de enero, 2018).

Como segunda acción, Gold Fields designa un vocero, el único autorizado para dar declaraciones a los medios. El rol recae en Miguel Inchaustegui, Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible. Inchaustegui aclara en conferencia de prensa que, tras las nuevas evaluaciones del Minsa, se confirma la contaminación con plomo en sangre de tres personas de la provincia de Hualgayoc. Asimismo, Inchaustegui expone que a pesar de no ser responsabilidad directa de la empresa la contaminación de los pobladores aseguraba que Gold Field brindaría la atención debida a los afectados (TV Norte Cajamarca, 2015). Esta acción el compromiso de la empresa con la comunidad.

Después de haber identificado el problema principal y las principales causas, así como la respuesta de la empresa ante los sucesos ya explicados, se puede resumir que Gold Fields realizó un plan de contingencia efectivo. Plantearon soluciones basadas en una estrategia de respuesta a emergencias

⁹ Caso mediático de Plomo en Sangre 2015.

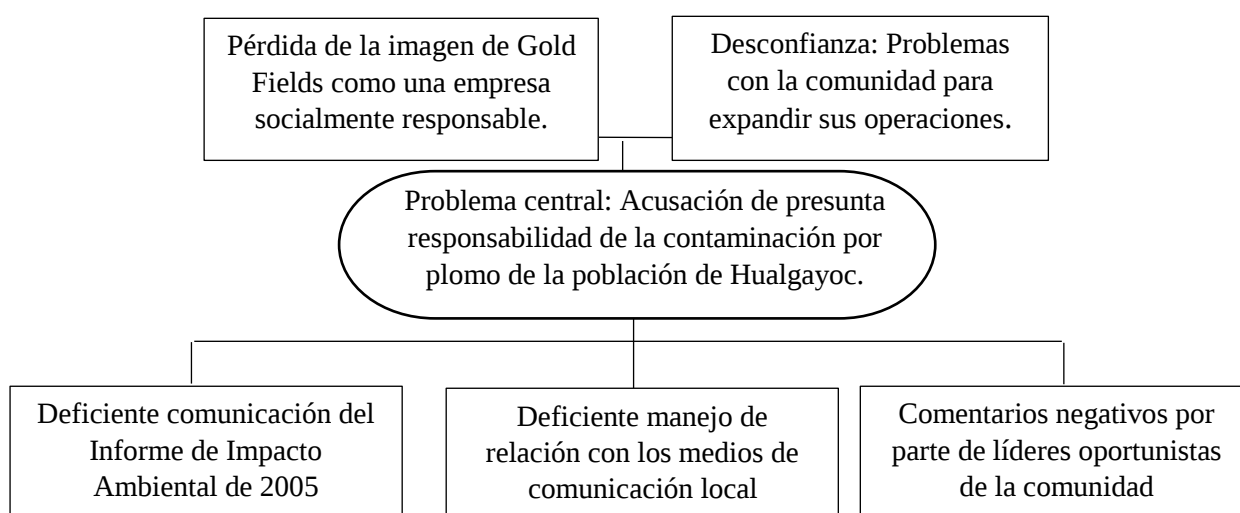
inmediatas, evitaron que el conflicto se prolongara y afectara sus operaciones, más allá de los dos días de huelga en junio del 2015. Sin embargo, la relevancia del caso hizo que, el 26 de setiembre de 2016, el Ministerio de Ambiente declarara en Estado de Emergencia Ambiental la parte alta de las microcuencas de los ríos Tingo-Maygasbamba, Hualgayoc-Arascorgue y Perlamayo, ubicadas en la provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca, con el objetivo de atender la problemática ambiental existente en la zona.

La estrategia de Gold Fields en el 2015-2016 tuvo un resultado positivo al mitigar la situación de conflicto. Sin embargo, al evaluar las decisiones tomadas se puede concluir que no fueron efectivas en su totalidad. Pese a que la intención de Gold Fields al no responder a los medios de comunicación de manera inmediata fue evitar una confrontación mediática, esta acción generó como revote una percepción negativa, que en el futuro podría perjudicar su imagen de fiabilidad y transparencia.

Asimismo, a pesar de que se tomó la decisión de comunicarse directamente con la población para explicarle la realidad de los acontecimientos y desmentir las publicaciones realizadas por los medios de comunicación, no se tomó en cuenta que también se vio afectada la imagen pública de la empresa, puesto que es importante que la población de Cajamarca, no solo su zona de influencia conozca la verdad de manera directa.

En el diagrama 1 se grafica lo explicado en el párrafo anterior, se identifica el problema central, en la parte inferior se evidencia las causas que pudieron contribuir como detonante del conflicto, y la parte superior se muestran las consecuencias del conflicto que enfrentó Gold Field en el 2015.

Diagrama 1. Identificación de Problemas Centrales de Gold Fields en el 2015- Caso Plomo en Sangre



Fuente: Elaboración propia.

3.2. Actores

Los grupos de interés del proyecto Cerro Corona se definen por su capacidad para influir en el desenvolvimiento de las operaciones de la empresa, ya sea porque son actores que se encuentran dentro de la zona de influencia directa o indirecta. (Eckhardt, K., Gironda, A., Lugo, J., Oyola, W., & Uzcátegui, R., 2009).

Gold Fields La Cima S.A. trabaja en la generación continua de mecanismos para un relacionamiento estratégico con sus grupos de interés. Por ello, establece plataformas de comunicación que permiten informar y sensibilizar sobre los roles y competencias asumidas en la promoción del desarrollo regional y local, sobre todo para trabajar de manera coordinada con cada grupo de interés (Reporte Integrado, 2016).

a. El Gobierno

Gold Fields La Cima S.A. trabaja con los gobiernos locales y regionales para el desarrollo de la comunidad. En esta medida, su Plan de Relaciones Comunitarias integra dos tipos de programas sociales: Prevención Social y Desarrollo Social, orientados a prevenir cualquier alteración de las condiciones de vida de las poblaciones involucradas y a promover los impactos positivos que el proyecto va a generar en la zona, respectivamente (Knight Piésold Consultores S.A., 2005).

Tabla 2. Identificación de Actores del Gobierno

Gobierno Nacional	Gobierno Regional	Gobierno Local
Ministerios: Ministerio de Energía y Minas. Ministerio del Ambiente y Ministerio de Salud, Agencias Estatales: Dirección General de Salud Ambiental, Autoridad Nacional del Agua, el Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud, Defensoría del Pueblo.	Gobierno Regional de Cajamarca. Agencias estatales en Cajamarca.	Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca. Municipalidad Distrital de Hualgayoc. Municipalidad Distrital de Bambamarca.

Fuente: Elaboración propia de los actores del gobierno que juegan un rol importante en este caso.

b. Comunidad

El área de influencia directa del Proyecto Cerro Corona cuenta con una población de 2,651 habitantes, agrupada en 565 hogares que comprende a la comunidad campesina El Tingo, sus dos caseríos: Pílancones y Coymolache y el centro urbano del distrito de Hualgayoc. La relación entre la comunidad y el proyecto minero Cerro Corona resulta de vital importancia para Gold Fields, por eso hace énfasis en diversos programas sociales de prevención y desarrollo; así como, procedimientos de consulta y participación ciudadana que tienen por objetivo escuchar a la población y hacerla

partícipe del proyecto para así poder construir un entendimiento y una relación de cooperación y confianza sostenible.

Uno de estos proyectos bajo la línea de valor compartido es “REDyPAC”, iniciativa que capacita y apoya tecnológicamente a 480 productores de leche y queso en Hualgayoc, con el fin de integrarlos al mercado. Otro programa importante es “Por los niños de Hualgayoc”, que busca priorizar la salud de las personas más indefensas, hasta el 2017 se ha asistido a 839 familias que representa el 46% de la población total menor de 5 años del distrito de Hualgayoc (Rumbo Minero, 2018).

Desde el punto socioambiental, Gold Fields ha desarrollado políticas públicas para la adaptación de los ciudadanos de Hualgayoc al cambio climático, hasta el 2017 capacitó a 689 personas en adaptación climática, construyeron reservorios que almacenan 6,415 m³ de agua para riego y se instalaron 51 tanques que almacenan agua para consumo humano. En estas y otras iniciativas, Gold Fields ha recibido la colaboración de USAID, Lutheran World Relief, CEDEPAS Norte, Fondo Empleo, ONG Caritas del Perú (Rumbo Minero, 2018).

c. Medios de Comunicación

Los medios de comunicación juegan un rol importante para la empresa porque son fuente que muestra la postura de la comunidad hacia el proyecto, termómetro de los conflictos que pueden surgir en el sector; y son medio para comunicar los aportes y programas que desarrolla la empresa hacia la comunidad. Su valor recae en el modo en que pueden contribuir en reducir la radicalidad de la comunidad hacia la actividad minera.

Por ello, Gold Fields desarrolla entre otras acciones, un programa vivencial de visitas guiadas a las instalaciones donde opera la empresa, en el que participan periodistas de Hualgayoc y Bambamarca para que conozcan de primera mano cualquier información respecto a la actividad extractiva. (Plan de Comunicación Interna y Relaciones Institucionales, 2018).

d. Colaboradores

El proyecto Cerro Corona cuenta con 386 colaboradores entre hombres y mujeres, (Reporte Integrado, 2016), quienes son los principales aliados de la empresa en su cumplimiento de la misión y visión, por lo que se hace fundamental asegurar que todas las acciones sean identificadas, comprendidas e implementadas por los colaboradores.

4. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

4.1. Definición e implementación de la estrategia

Gold Fields La Cima S.A. busca intensificar fuertemente la comunicación directa con sus grupos de interés con el fin de cambiar percepciones y, a su vez, contribuir con el crecimiento de la operación.

En esta medida, la empresa viene aplicando su Plan de Comunicación Externa y Relaciones Institucionales, que articula un conjunto de acciones de acercamiento e integración de la empresa con los grupos de interés. Así mismo, está trabajando en el involucramiento y participación de todos los colaboradores en las distintas acciones que la empresa realiza con el público externo. Es una estrategia de relacionamiento integral o 360.

Visto de manera integral, el público al cual se orienta la estrategia de comunicación comprende tanto a los colaboradores, población de influencia directa e indirecta y los grupos de interés directamente relacionados con la operación (Eckhardt et al. 2009).

4.2. La Comunicación Externa

La comunicación externa se ejecuta de acuerdo a la evaluación de dos gerencias: Relaciones Comunitarias y de Comunicación Externa y Relaciones Institucionales, a través de dos planes que contribuyen con el cumplimiento de los objetivos trazados con los grupos de interés: ejecutar acciones de comunicación e integración. Estas acciones permiten que Gold Fields socialice directamente con sus stakeholders, escuchando sus opiniones y considerándolas para la elaboración de posibles planes operativos.

Entre las acciones consideradas en este caso se encuentra su ‘Plan Vivencial’ de visitas a las instalaciones donde opera el proyecto. En ellas participan jóvenes estudiantes y periodistas de Hualgayoc y Bambamarca. También, la empresa participa con auspicios y donaciones en los diversos eventos que se realizan en la localidad como: fiestas patronales, ferias agropecuarias y otras celebraciones importantes.

Por otro lado, tiene presencia en los principales medios de comunicación radiales, impresos y digitales, en los cuales difunde temas claves que ayudan a posicionarla de manera positiva. Finalmente, la empresa difunde sus acciones con todos sus colaboradores. En esta medida, se planea formar un grupo de embajadores de la mina, a través de la implementación de un programa piloto de

visitas para evidenciar sus programas sociales (Plan de Comunicación Interna y Relaciones Institucionales, 2018).

4.2.1. Plan de Relaciones Comunitarias

El Plan de Relaciones Comunitarias (PRC) del proyecto Cerro Corona integra los diversos programas de manejo social del proyecto, los cuales tienen por objetivo general asegurar que todas las acciones de manejo social propuestas sean identificadas, comprendidas e implementadas por el personal involucrado en el proyecto, a fin de lograr que la visión y misión propuestas sean cumplidas.

Esto se evidencia en uno de sus proyectos socioambientales, implementado como una política pública que busca la adaptación de ciudadanos de Hualgayoc al cambio climático, para ello se capacitó a 689 personas en adaptación climática, se construyeron reservorios de agua que almacenan 6,415 m³ de agua para riego y se instalaron 51 tanques que almacenan agua para consumo humano (Rumbo Minero, 2018).

En base a lo expuesto anteriormente, PRC busca manejar los impactos sociales de forma que se potencien los efectos positivos y se mitiguen los efectos negativos del mismo; además, establecen lineamientos para el manejo de los impactos sociales que puedan transformarse en planes operativos con la participación de los grupos de interés del proyecto y finalmente, mejorar la relación entre la empresa y las poblaciones del área de influencia del proyecto.

En resumen, los programas sociales, pueden ser considerados de Prevención Social o de Desarrollo Social. Los primeros están orientados a la mitigación de impactos previsibles negativos mientras que los de desarrollo social son aquellos que están orientados a potenciar los impactos previsibles positivos y/o a la implementación de las políticas de responsabilidad social. Con esta estrategia se genera confianza recíproca y se promueve una mutua responsabilidad entre el proyecto y los interesados locales (Plan de Comunicación Interna y Relaciones Institucionales, 2018).

4.2.2. Plan de Comunicación Externa y Relaciones Institucionales

El plan de comunicación externa y relaciones institucionales del proyecto Cerro Corona tiene como eje clave fortalecer la comunicación directa de la empresa con sus grupos de interés, de manera que se mejore la percepción hacia el proyecto, y a la vez se contribuya con el crecimiento de la operación.

La empresa ha establecido como prioridad sus grupos de interés y ha determinado objetivos que quiere alcanzar con cada uno. En la tabla 4, se detallan de acuerdo a prioridad.

Tabla 3. Priorización de grupos de interés y objetivos

N°	Grupo de interés	Objetivos	Plan de Acción
1	Comunidades	Cambiar la percepción: “Gold Fields ayuda en tu desarrollo y debe crecer para generar más oportunidades para todos”.	Programa REDyPAC: Capacita y apoya tecnológicamente a 480 productores de leche y queso en Hualgayoc. Esto aumentó los ingresos netos por ventas de leche de S/ 1,000 a S/ 1,600; y de quesos de S/ 89 a S/ 395 al 2018.
2	Medios de comunicación	Difundir los aportes y programas de GF. Reducir radicalidad hacia la minería.	Implementación de “El Ronderito” un personaje amigable que está presente en los principales programas radiales: Onda Popular, Bambamarca y Charles.
3	Gobiernos locales y regionales	Trabajar juntos en el desarrollo de la comunidad. Fortalecer el Rol del estado y sus responsabilidades. Garantizar la viabilidad de la expansión de Cerro Corona.	Reuniones: Reporte Integrado de Sostenibilidad, Simposio del Oro, Congreso internacional de RRCC, ESR.
4	Líderes de opinión, ONG’S, otras instituciones	Cambiar la percepción: “Gold Fields ayuda al desarrollo de las familias de sus comunidades. Empresa social y ambientalmente responsable que debe crecer para seguir generando más oportunidades para todos”.	Reuniones: Reporte Integrado de Sostenibilidad, Simposio del Oro, Congreso internacional de RRCC, ESR.
5	Gobierno	Cercanía, información permanente y lograr presencia en la zona.	Contribución con el mejoramiento de la calidad del agua de la provincia de Hualgayoc.
6	Público especializado	Fortalecer imagen de minera moderna, eficiente, responsable con el medio ambiente y comprometida en el desarrollo de las personas.	Participar en PERUMIN, SIMPOSIUM DEL ORO y otros eventos. Exposiciones especializadas.

Fuente: Elaboración propia del Plan de Comunicación Interna y Relaciones Institucionales 2018.

4.3. Gestión de Crisis: Plan de Respuesta a Emergencias

Gold Fields contempla en su Plan de Respuesta a Emergencias (PRE) diferentes acciones de acuerdo a los casos de conmoción social que se presenten y el nivel de amenaza que representan: menor, medio o grave (Sistema Integrado de Gestión: Plan de Emergencias, 2016).

Frente a una situación de crisis, el plan de emergencia indica que el Gerente General de Gold Fields La Cima- Las Américas es quien lidera los Comités de Manejo de Crisis, Activación y Ejecución. Sea cual fuere el nivel de la crisis, el plan indica que cualquier persona que reciba información de un caso debe comunicar de inmediato al ‘Grupo de Activación’. Luego, se designa al líder del ‘Grupo de Ejecución’ de acuerdo a la amenaza o evento social. En el caso de tener una crisis de nivel menor o medio, el gerente general de Cerro Corona asume la conducción general con un amplio rango de discrecionalidad en la toma de decisiones, salvo en dilemas críticos donde el Gerente General es quien asume el liderazgo nuevamente (Reporte Integrado, 2016).

Las comunicaciones dentro del Grupo de Ejecución se desarrollan en salas de reunión, por teléfono (directo o vía bridge) y a través de Whatsapp, donde sólo se transmiten mensajes dirigidos a todo el grupo, no la comunicación entre dos responsables. Desde que se activa el grupo se hace un reporte constante al líder, y a la vez se designa las tareas que ejecutará cada designado. Luis Rivera, vicepresidente Ejecutivo de Gold Fields Ltd. usualmente es él quien asume el liderazgo frente a los conflictos. Apenas recibida la notificación de activación del Grupo de Ejecución y la calificación de la amenaza o del evento, sus integrantes validan con el líder del grupo las tareas que ejecutarán de inmediato de acuerdo a sus respectivas matrices.

Gold Field asumió el caso de plomo en sangre como una amenaza de nivel medio¹⁰. Miguel Inchaustegui, vicepresidente de Asuntos Corporativos y Desarrollo Sostenible, asume el rol de vocero ante los medios. Gold Fields, a pesar de que no tenía la responsabilidad de las acusaciones, decidió informar de manera directa a la población sobre la situación real del caso y motivó a las autoridades pertinentes para realizar una muestra en su zona de influencia evidenciando el compromiso que tiene la empresa con la población. En la tabla 5 se especifican las acciones preventivas de acuerdo a los niveles de amenaza como apoyo de lo explicado anteriormente.

Tabla 4. Acciones del Grupo de Ejecución en caso de conmoción social

VICEPRESIDENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS MATRIZ DE ACCIONES ANTE AMENAZA O EVENTO DEL FRENTE SOCIAL			
NIVELES DE AMENAZA O EVENTO			
	MENOR	MEDIO	GRAVE
ANTECEDENTES		HUALGAYOC 2009 EMPRESARIOS 2011	
PERSONAS	30	100	100 o MÁS
DURACIÓN	UNA MAÑANA	2 DIAS	3 DIAS a MÁS
TENDENCIA	NO ESCALA	NO ESCALA	ESCALA
AGRESIVIDAD	NO	NO	ALTA
BLOQUEO ENTRADA	NO	SOLO POR HORAS	PERMANENTE
BLOQUEO SALIDA	NO	NO	PERMANENTE

¹⁰ En el Glosario de Reporte de Conflictos Sociales (s.f.), la Defensoría del Pueblo define una amenaza de nivel medio cuando un conflicto ha trascendido al ámbito de la manifestación pública de rechazo al proyecto cuestionado.

Tabla 4. Acciones del Grupo de Ejecución en caso de conmoción social (Continuación)

EVACUACIÓN DE PERSONAL	Acata rigurosamente las disposiciones de alertas y evacuaciones de Seguridad. Cooperar decididamente con su ejecución y provee la ayuda que sea requerida. Pone especial cuidado en evitar exponer a integrantes del equipo en campo, sea en reuniones con comunidades o en otras situaciones.		
CONTACTO CON AUTORIDADES POLÍTICAS	Sostiene reuniones informativas con el MINEM, PCM y autoridades de Cajamarca. Identifica las causas del conflicto y analiza con mi equipo alternativas para resolverlo. Una vez decidida, las ejecuta.	Sostiene reuniones con MINEM, PCM, MININTER, MINAM y autoridades regionales para analizar opciones de solución. Considera formar una Mesa de Diálogo. Acopia información de campo y de autoridades y genera reportes diarios de la situación.	Sostiene de manera urgente reuniones con autoridades de alto nivel en Lima (inclusive el presidente de la República) para solicitar acción inmediata. Define con la estrategia de posicionamiento y acción ante conflicto. La pone en marcha. Acopia información de campo y de autoridades- genera reportes diarios de la situación.
NEGOCIACIÓN	Si la decisión de contención elegida es la de negociación, se una estrategia, la composición del equipo encargado. Se somete la decisión al Gerente General de Cerro Corona y se asume la dirección de dicho equipo negociador.		

Elaboración propia del Sistema Integrado de Gestión Gold Fields: Plan de Emergencias.

5. PLAN DE ACCIÓN Y/O EJECUCIÓN

El plan de acción de Gold Fields ante el conflicto socioambiental de plomo en sangre inicia desde que la empresa, por su monitoreo en medios, conoce en marzo de 2015 que se han registrado casos de contaminación en sangre de pobladores de Hualgayoc. Como punto de inicio, se analizó con sumo cuidado las publicaciones donde se vinculaba a la empresa como presunta responsable de que parte de la población contenga niveles de plomo en sangre. El estudio a detalle de las noticias publicadas reportó que los medios de comunicación habían publicado información basándose en presunciones no justificadas ni verificadas, por lo tanto, su primera acción fue no responder de inmediato a la prensa. Su segunda acción, fue comunicarse con la población e informar que se solicitaría ante Censopas una nueva muestra, específicamente de su zona de influencia: la comunidad ‘El Tingo’ (Para ver la evolución periodística del caso, consultar tabla 2 en anexos).

Para fortalecer la comunicación con sus grupos de influencia Gold Fields buscó el contacto con la comunidad, como un canal de comunicación directo, para contrarrestar de manera efectiva la desinformación. Se hizo incidencia con representantes comunales y autoridades locales. Se contactó con las personas influyentes de la comunidad para proponer la activación de una mesa de diálogo. Sin embargo, a pesar de la labor realizada por la empresa, la comunidad de Hualgayoc fue a huelga en junio del 2016 y se cerró al diálogo con cualquier entidad del gobierno nacional debido a la desconfianza que les generaba que se hayan ocultado los resultados de las muestras por 3 años.

Ante este escenario, Gold Fields decidió que designarían voceros y se elaborarían mensajes clave para comunicar en su zona de influencia, información concisa que explicó la real situación del caso de contaminación por plomo. Asimismo, parte de su plan era incidir, a modo de lobby, para que las autoridades locales junto con la colaboración de las autoridades regionales implementen un plan de contingencia. Al mismo tiempo, como parte de su comunicación integrada, se comunicó a todos los colaboradores del proyecto Cerro Corona y a sus contratistas la situación real, cumpliendo con su compromiso de transparencia. (Álvaro Arce, comunicación personal, 12 de enero, 2018).

Tal y como se he explicado en las páginas anteriores la nueva muestra¹¹ solicitada por Gold Fields permitió que el 13 de noviembre de 2015, Miguel Inchaustegui mediante una declaración a TV Norte Cajamarca aclare que, en su zona de influencia no hubo ninguna persona contaminada.

¹¹ La muestra terminó por comprobar que el caso de contaminación no era responsabilidad de una empresa minera en especial, sino producto de los pasivos ambientales que existen en Hualgayoc desde hace 250 años.

Asimismo, jefe de Comunicación Externa y Relaciones Institucionales especificó en su entrevista que “no había posibilidad que la empresa fueran responsable de dicha contaminación, porque no se utiliza plomo en ninguna de sus operaciones”. Asegurando que, el EIA del 2005 sirvió para platear su plan de gestión de crisis. (Álvaro Arce, comunicación personal, 12 de enero, 2018).

6. EVALUACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES

La primera decisión tomada por Gold Fields ante el caso de plomo en sangre en el poblado de Hualgayoc evidenció que la empresa consideraba que la exposición mediática sería una desventaja en este caso basándose en el contexto antiminero que habría sido alentado desde el conflicto de Conga. Este precedente, los llevó a decidir que entablar una comunicación directa con la comunidad fue la mejor manera de mitigar el conflicto. Su decisión se corresponde con la misión que tiene la empresa de ‘promover relaciones de confianza y beneficio mutuo con la comunidad del entorno’, cumpliendo así con el objetivo de fortalecer la comunicación con sus grupos de influencia directa asumido en su estrategia de comunicación externa y relaciones institucionales, así como lo expuesto en su plan de relaciones comunitarias en párrafos anteriores.

Frente al primer reporte publicado en medios locales sobre cuántas personas estaban contaminadas por plomo, Gold Field tomó la decisión de solicitarle a Censopas, autoridad a cargo de la toma de muestras, realizar una nueva muestra, pero en su zona de influencia directa: comunidad de El Tingo. Esta acción reforzó nuevamente la misión de la empresa por ‘mejorar las prácticas socioambientales y velar por la seguridad de su zona de influencia’, fortaleciendo su objetivo por generar prevenir la alteración de las condiciones de vida de las poblaciones involucradas y a promover los impactos positivos de la empresa. Los resultados negativos de la contaminación en su comunidad, generó una percepción positiva del proyecto Cerro Corana.

Por último, Gold Fields buscó a través de la incidencia con las autoridades de la provincia de Hualgayoc que se trabaje de manera conjunta con la Dirección Regional de Salud de Cajamarca. Esta acción se relaciona con los valores de la empresa y su accionar responsable con el entorno. En resumen, Gold Field acreditó su responsabilidad social como parte de su cultura y estrategia de gestión, procurando mejorar la calidad de vida de los pobladores de su comunidad, además de resaltar su interés por realizar una actividad extractiva responsable.

7. CONCLUSIONES

Primera:

El sector minero es especialmente vulnerable a los conflictos vinculados a la contaminación del medio ambiente. Para Gold Fields fue imprescindible desarrollar un plan de comunicación que responda a la constante posibilidad de conflictos en Hualgayoc, buscando mitigar la postura antiminera en su comunidad. De esta manera, Gold Fields acredita su responsabilidad social como parte de su cultura y estrategia de gestión, haciendo incidencia en mejorar la calidad de vida de los pobladores de su zona de influencia.

Segunda:

Los medios de comunicación tienen el poder de amplificar los conflictos sociales. La estrategia de monitoreo de medios que ejecuta Gold Fileds es la base de su plan de relaciones comunitarias, de comunicación externa y relaciones institucionales que se desarrollan como parte de su gestión de comunicación de crisis. La visión de valor compartido es integral, evidenciada en los 70 proyectos que ha desarrollado durante 10 años en su zona de influencia. Actualmente se encuentra dentro de las primeras cinco operaciones mineras de cobre y oro más importantes del país.

Tercera:

Frente al conflicto socioambiental de Plomo en Sangre entre 2015-2017, Gold Fields basó su gestión de comunicación de crisis en cuatro puntos clave: Primero, el análisis del monitoreo de medios, concluyendo que el responder directamente a una acusación mediática sería una desventaja en el contexto antiminero de la provincia de Hualgayoc. Segundo, la evaluación de los informes que sustentaban el caso y la solicitud ante las autoridades de una prueba en su zona de influencia directa. Tercero, la comunicación directa con la comunidad y autoridades a través de mesas de concertación. Por último, la convocatoria de una conferencia de prensa para informar a los medios los resultados reales y el plan de acción a futuro.

Cuarta:

El plan de comunicación que accionó Gold Fields La Cima S.A. en el conflicto socioambiental de Plomo en Sangre entre 2015-2017 fue consecuente con su gestión de comunicación de crisis, ya que incentivaron a los actores gubernamentales y grupos de interés a formar parte de la gestión de nuevas políticas de prevención, junto con la ejecución de su plan estratégico para informar correctamente a su zona de influencia directa, permitieron desvincular a Gold Fields de la responsabilidad por contaminación.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Afectados por metales pesados se reunirán en Lima. (27 de noviembre de 2017). *La República*. Recuperado de: <https://goo.gl/C27xY8>
- Arana, M. (2002). *Resolución de conflictos medioambientales en la microcuenca del río Porcón Cajamarca 1993-2002*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de: <https://goo.gl/dVEB6w>
- Autoridad Nacional del Agua. (2011). *Informe Técnico N°132-2011-ANA-DGCRH/FMHA*. Recuperado de: <https://goo.gl/bZHZ3Z>
- Contaminación de plomo en la sangre de niños y pobladores de Hualgayoc. (11 de junio de 2015). *Santa Mónica Radio*. Recuperado de: <https://goo.gl/DtJFJA>
- Contaminación del agua y plomo en sangre movilizó a pobladores de Bambamarca. (04 de junio de 2015). *Bambamarca*. Recuperado de: <https://goo.gl/yaGNfy>
- De Echave, J., Diez, A., Revesz, B., Huber, L., Tanaka, M. y Ricard, X. (2009). *Minería y conflicto social*. Lima
- Defensoría del Pueblo. (2015, mayo). *Reporte N° 135 emitido por la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y Gobernabilidad*. Recuperado de: <https://goo.gl/4o6Wnj>
- (2016, enero). *Reporte N° 143 emitido por la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y Gobernabilidad*. Recuperado de: <https://goo.gl/5nDpjt>
- (2017, diciembre). *Reporte N° 166 emitido por la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y Gobernabilidad*. Recuperado de: <https://goo.gl/2dmsSk>
- *Glosario de Reporte de Conflictos Sociales*. Recuperado de: <https://goo.gl/M5LBRJ>
- Defensoría solicita adoptar medidas por demora en entrega de resultados de niveles de plomo en sangre. (26 de junio de 2015). *El Clarín*, p. 7. Recuperado de: <https://goo.gl/vrSr8b>
- Dirección Regional de Salud Cajamarca. (2017). *Plan de estrategia de resultados y atención primaria de salud a la población expuesta a metales pesados y otras sustancias químicas en la provincia de Hualgayoc*.
- Eckhardt, K., Girona, A., Lugo, J., Oyola, W. y Uzcátegui, R. (2009). *Empresas mineras y población: estrategias de comunicación y relacionamiento*. Recuperado de: <https://goo.gl/dkHZrn>

Gobierno Regional de Cajamarca. (11 de marzo de 2016). *Resolución de órgano instructor N° 000-2016-GR.CAJ-GGR*. Recuperado de: <https://goo.gl/xg6ezn>

Gold Fields La Cima S.A. (2007, marzo). *Memoria Anual*.

----- (2016). *Sistema Integrado de Gestión: Plan de Emergencias*.

----- (2017). *Distintivo de Empresa Socialmente Responsable 2016-2017*. Recuperado de: <https://goo.gl/sCV1gd>

----- (2017). *Reporte Integrado 2016*. Recuperado de: <https://goo.gl/4tNfzR>

----- (2018). *Plan de Comunicación Interna y Relaciones Institucionales 2018*.

Grupo de Formación e Intervención para el Desarrollo Sostenible. (2015). *Observatorio de Conflictos Cajamarca Caso Gold Fields*. Recuperado de: <https://goo.gl/aGNJeV>

----- (2016). *Comité de Vigilancia y Gestión del Agua de Hualgayoc de Cajamarca*. Recuperado de: <https://goo.gl/fFmS3R>

----- (13 de junio de 2015). *Hualgayoc cierra las puertas a ministros para instalar mesa de diálogo*. Recuperado de: <https://goo.gl/cdVKKe>

Herrera, H. (2013). Los pasivos mineros ambientales y los conflictos sociales en Hualgayoc. *Investigaciones Sociales*, 17(30), 265-277. Recuperado de: <https://goo.gl/d8JbuJ>

Hualgayoc: Más de 300 personas estarían expuestas a contener por metales pesados en sangre. (14 de noviembre de 2017). *Radio Sterio Hualgayoc*. Recuperado de: <https://goo.gl/s3D4n1>

Knight Piésold Consultores S.A. (2005). *Estudio de Impacto Ambiental Proyecto Cerro Corona*. Recuperado de: <https://goo.gl/YPhGX3>

Meléndez, C. (2012). La soledad de la política. *Transformaciones estructurales, intermediación política y conflictos sociales en el Perú (2000-2012)*. Lima: Editorial Mitin.

Meléndez, C. (2016, 14 de mayo). La batalla por Cajamarca. *El Comercio*. Recuperado de: <https://goo.gl/PYNYjE>

Observatorio de Conflictos Mineros de América Latina. (5 de diciembre de 2017). *Minsa pidió disculpas y se comprometió a revisar demandas de los afectados por metales tóxicos*. Recuperado de: <https://goo.gl/zKjw4b>

Ponce, J. (2018, octubre). Cerro Corona: Una minera más allá del 2030. *Rumbo Minero* (144), p.204.

Resolución Ministerial N° 272-2016-MINAM. (26 de setiembre de 2016). *El peruano*. Recuperado de: <https://goo.gl/TiuxtB>

Saade, M. (2013). *Desarrollo minero y conflictos socioambientales: los casos de Colombia, México y el Perú*. Recuperado de: <https://goo.gl/BejC7g>

Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía. (2011, octubre). *Informe Quincenal*. Recuperado de: <https://goo.gl/YSvnCm>

TV Norte Cajamarca. (Productor). (2015). *Gold Fields confirma contaminación por plomo de tres niños*. Recuperado de: <https://goo.gl/tij55W>

9. ANEXOS

Anexo 1.

Cronología mediática del Caso: Plomo en Sangre en la zona de influencia de Gold Fields

Fecha	Hecho	Actores	Cobertura
Antecedentes			
201	En el 2010 se pacta la conformación de un Comité de Vigilancia y Gestión del Agua Hualgayoc-Cajamarca como medida regulatoria ante la presencia de metales pesados en el agua, como primer apartado de acción por casos de contaminación. Conformado por: Municipalidad Distrital y Micro Red de Salud de Hualgayoc, Gold Fields La Cima S.A. , PREDECI, MICAVER de Hualgayoc, Rondas Urbanas de Hualgayoc y Frente de Defensa de los Intereses de la Provincia de Hualgayoc.	• Municipalidad Distrital, Micro Red de Salud de Hualgayoc. • Gold Fields La Cima S.A.	Comité de Vigilancia y Gestión del Agua de Hualgayoc de Cajamarca.
2011	Conflicto socioambiental Conga		
2012	Entra en acción el Comité de Vigilancia y Gestión del Agua Hualgayoc y se determina un presupuesto para mejorar y ampliar la infraestructura de agua y saneamiento de la ciudad de Hualgayoc financiado por el Gobierno Regional de Cajamarca y Gold Fields La Cima S.A.	• Gobierno Regional de Cajamarca invierte más de 7 millones de soles. • Gold Fields La Cima S.A. invierte 1. 5 millones de dólares.	Comité de Vigilancia y Gestión del Agua de Hualgayoc de Cajamarca.
23/10/2012	Población de Hualgayoc denuncia el hecho de haber encontrado peces muertos en ribera del Río Llaucano, zona de influencia de la actividad minera de Gold Fields , Tantauatay y San Nicolás. Digesa se hizo presente para recolectar muestras del agua, las mismas que revelaron baja presencia de oxígeno y una sustancia que no es aún determinada, pero que es posible causa de la mortandad de los animales.	• Pobladores del distrito de Hualgayoc. • Digesa.	Bambamarca
Caso nuevo	Caso Plomo en Sangre		
05/ 2015	En el año 2012 la Dirección de Salud de Chota realizó el recojo de muestras de 211 pobladores de las comunidades de Bambamarca, Chugur, Hualgayoc, Pulan y Quercoto a fin de determinar los niveles de plomo en la sangre. Sin embargo, los resultados han demorado en entregarse, Se responsabiliza a diferentes minas que tienen ubicación en cabeceras de toma de agua.	Reporte Mensual de Conflictos Sociales: Alerta de Nuevo Conflicto N°135	Defensoría del Pueblo
5/06/2015	La Digesa y el Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud (Censopas) en el 2012 confirmaron que pobladores de la provincia de Hualgayoc presentaban rastros de metales en sus organismos. El estudio tuvo como muestra a 372 personas, determinando la presencia de plomo en la sangre de los habitantes de la zona. Los resultados del estudio se ocultaron hasta marzo del 2015. La justificación que dieron las autoridades se fundamentó en la coyuntura socioambiental, político y económico que vivía Cajamarca debido al Conflicto Conga.	• Digesa • Censopas. • Minsa.	Medio Regional: Bambamarca Noticias
11/06/2015	Contaminación de plomo en la sangre de niños y pobladores de Hualgayoc: Delegación de la Defensoría del Pueblo de Cajamarca formó una comisión encabezada por su presidente Agustín Moreno Díaz, encargado de supervisar la entrega de resultados de muestras tomadas en esa jurisdicción. Ante la demora del MINSA , la comisión recomienda un plan de atención de salud a las personas afectadas y la toma de nuevas muestras.	• Defensoría del Pueblo de la Región de Cajamarca	Medio Regional: Santa Mónica Radio
13/06/2015	Hualgayoc cierra las puertas a ministros para instalar mesa de diálogo: El Frente de Defensa de Hualgayoc declaró que la única alternativa para el distrito y la provincia es que las mineras Gold Fields, Tantauatay y San Nicolás desocupen las cabeceras de cuencas que han generado escasez de agua y la desaparición de manantiales, lagunas y la contaminación de los ríos, causando graves problemas de en la parte baja del distrito de Bambamarca".	• Frente de Defensa de Hualgayoc. • Minsa	Grufides

26/06/2015	El Defensor del Pueblo, Eduardo Vega Luna, a través del Oficio N° 0234-2015/DP, solicitó al Ministro de Salud agilizar la entrega de resultados de las muestras de plomo en sangre de la provincia de Hualgayoc. Asimismo, resaltó que se debe trabajar de manera conjunta con el Gobierno Regional de Cajamarca un plan que garantice la entrega de resultados de manera oportuna, y evitar en un futuro que se vuelva a ocultar información.	• Eduardo Vega Luna, Defensor del Pueblo • Gobierno Regional de Cajamarca • Minsa.	Diario Regional: El Clarín
31/07/2015	La denuncia formulada por la Dirección Regional de Asesoría Jurídica del Gobierno Regional de Cajamarca, respecto a la presunta responsabilidad por la demora incurrida en la entrega de resultados de dosaje de plomo en personas expuestas a fuentes contaminantes en las provincias de Hualgayoc, Chota y Santa Cruz del Departamento de Cajamarca, al no haberse determinado conducta infractora pasible de ser sancionada se archivó el 11 de marzo de 2016. (Se considera como responsable a Censopas).	• Gore Cajamarca. • Censopas.	Gore Cajamarca
13/11/2015	Miguel Inchaustegui confirmó que luego de que el ministerio de salud realizó evaluaciones más detalladas se detectó la contaminación por plomo en la sangre de tres niños en la provincia de Hualgayoc, y sostuvo que a pesar que no es responsabilidad de la empresa, se contribuyó para que los menores afectados inicien tratamientos para su recuperación.	• Miguel Inchaustegui, Gold Fields.	TV Norte Cajamarca
4/06/2016	Paro Provincial de 48 horas: Contaminación del agua y plomo en sangre moviliza a pobladores de Hualgayoc. Culpas de daño a empresa Gold Fields. Población bloqueó ingreso a la mina. Se exige verificar los casos de contaminación y atención a las víctimas.	• Pobladores del distrito de Hualgayoc, Bambamarca y comunidades aledañas.	Diario Nacional: La República
16/09/2016	El Ministerio de Ambiente declaró el 26 de setiembre de 2016, Estado de Emergencia Ambiental en la parte alta de las microcuencas de los ríos Tingo-Maygasbamba, Hualgayoc-Arascorgue y Perlamayo, ubicadas en la provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca, con el objetivo de atender la problemática ambiental existente en la zona.	• Gore Cajamarca. • ANA. • Minam y Minem.	Resolución Ministerial en El Peruano
14/11/2017	Resultados son entregados en 11 establecimientos de Salud de la Provincia de Hualgayoc, del 13 al 27 de noviembre de 2017. De 372 muestras realizadas a inicios de 2017, en los distritos de Hualgayoc, Bambamarca y Chugur, casi el 100% de personas sobrepasan los límites permisibles de metales en sangre.	• Minsa Cajamarca • Unidad Ejecutora de Salud Hualgayoc.	Medio local: Radio Sterio Hualgayoc
27/11/2017	Con el objetivo visibilizar la problemática vinculada a las actividades extractivas y generar soluciones desde un enfoque de salud pública: un centenar de ciudadanos de distintas regiones que resultaron afectados en su salud por la presencia de la actividad minera sostendrán un encuentro en Lima y exigirán una adecuada atención por parte del Estado.	• Delegaciones de: Espinar, Hualgayoc, La Oroya, de San Mateo, Cuninico y las cuencas de Corrientes, Tigre, Maraón y Pastaza, Puno, Callao y Amazonas.	Medio Nacional: La República
5/12/2017	Minsa asumió el compromiso de hacer llegar el documento con la agenda de demandas y propuestas de las comunidades afectadas en salud por la actividad minera y de Hidrocarburos a los demás sectores involucrados: Ministerio del Ambiente, Ministerio de Energía y Minas, Vivienda y saneamiento, Agricultura y Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Se debe visitar las zonas afectadas de Hualgayoc.	• Minsa • Pobladores de la provincia de Hualgayoc • Minem • Minam	Observatorio de Conflictos Mineros de América Latina

Fuente: Elaboración propia de la cobertura mediática del caso: Contaminación de plomo en sangre 2010-2017.

Anexo 2. Entrevista

1. Álvaro Arce Herrera, jefe de Comunicación Externa y Relaciones Institucionales de Gold Fields La Cima S.A.

¿Cómo es su relación con sus proveedores?

Se realizan licitaciones con prioridad en nuestra zona de influencia directa. Tenemos proveedores de nuestra área de influencia directa a más de 70. Pero si estos proveedores no cumplen con las expectativas técnicas, licitamos de manera pública y transparente.

¿Cómo sobrellevó Gold Fields el caso de Plomo en Sangre?

Gold Fields no fue acusada, al ser un problema serio para la población nos preocupamos por dar a conocer que nosotros somos una empresa que procesa cobre y oro, y no procesamos plomo ni utilizamos plomo en ninguno de nuestros procesos metalúrgicos. Por esa parte, fue que desmentimos el ser responsables de la contaminación de los pobladores además de la prueba que se solicitó a Censopas.

¿Qué acciones realizan en un caso de emergencia?

Nosotros tenemos un monitoreo de medios permanente los 365 días del año a través de una parrilla de medios, esta parrilla de medios la definimos nosotros, específicamente los de Comunicación. Nosotros decidimos que medios monitorear, en que horario, en que programas, que periódicos, a nivel nacional, regional y local. Cuando me refiero a medios locales, me refiero a la provincia de Hualgayoc y al distrito de Hualgayoc. Estos avisos los recibimos de inmediato, y cuando vemos que hay algo podría complicarse se lleva al comité de comunicaciones.

Primero, analizamos bien la noticia, que es lo que se está diciendo de la empresa. Luego, nosotros convocamos al comité de comunicaciones para evaluar la manera más pertinente de contestar o no, muchas veces no contestamos porque la noticia no está relacionada a Gold Fields o porque consideramos que nosotros mismos podríamos levantar el tema, creemos que cuando sales a contestar se entra en una discusión con la otra persona que te está acusando y lo único que se hace es darle más atribución y eso no le conviene a la empresa. Si analizamos y que creemos conveniente que es mejor no responder a los medios, seguimos monitoreando y vemos el curso que va tomando; sin embargo, si tomamos acción de comunicarle a la comunidad, las familias donde el conflicto sucedió y les informamos cuál es la verdadera situación. Y si es una persona, primero se conversa con él, con su entorno y se le explica el tema y se le da la información necesaria.

Si nos interesa salir a los medios, el comité de comunicaciones con el área técnica correspondiente a la situación que se presente, si es una acusación de contaminación de agua, o de cualquier otro tema. Luego se prepara ideas fuerza, es decir mensajes clave para refutar lo que se haya dicho en medios de comunicación. Luego de eso elegimos salir en el mismo medio de comunicación donde se nos mencionó. Si es prensa, en el mismo medio y en la misma página y tamaño; si es radios, ahí se desmiente lo dicho. Después de eso, se monitorea el tema, ante esto si es necesario volver a responder lo hacemos, pero si no es necesario se evalúa si es más conveniente sacar un comunicado aclarando el tema. Esto esto es evaluado de acuerdo a cada situación en particular.

Paralelo a esto, mantenemos informadas a las autoridades competentes respecto al tema del que se nos acusa. Por ejemplo, si son temas de contaminación del agua, nos reunimos con el ANA, con el prefecto, con la Contraloría del Pueblo para dar nuestra versión, es decir que se tenga la versión de Gold Fields. Sin embargo, también tenemos un plan agresivo, de mantener informada a la comunidad. Cuando llega una versión, ellos nos dan el derecho a la duda y nos preguntan sobre los diferentes temas.

- Medios principales de comunicación local: Radio Stereo Hualgayoc o Medios Bambamarca.
- Medios principales de comunicación regional: Radio RPP o radio Campesina.
- Medios principales de comunicación nacional: RPP, y depende donde haya salido la nota; normalmente, La República.

10. APÉNDICE

i. **Presentación**

PERFIL:

Comunicadora con experiencia en relaciones públicas, imagen institucional, marketing y periodismo. Con interés en estrategias de comunicación social. Natural de Cajamarca, Perú. 25 años.

EXPERIENCIA:

WUNDERMAN THOMPSON (Actual)

Ejecutiva de Cuentas

- Responsable de la Planificación y Ejecución de los proyectos de comunicación de Movistar Play para Movistar Perú.
- Gestión de Contenidos, campañas, nuevos productos.
- Estrategias de gestión de contenido y comportamiento del consumidor.

SHARKMOTIONS: AGENCIA PUBLICITARIA

Project Manager

- Responsable de la Planificación y Ejecución de los proyectos publicitarios, ATL.
- Coordinación de los requerimientos solicitados por los clientes: verificar la calidad y la entrega del producto.
- Supervisión de personal del área de producción

ASOCIACIÓN CIVIL TRANSPARENCIA

Asistente de Proyectos

Proyecto de Movilización y Educación Ciudadana de la Campaña Nacional de Plan 32.

- Monitoreo de la recolección de firmas a nivel nacional para Plan 32, propuestas para mejorar la Democracia en el Perú.
- Elaboración de piezas gráficas para la campaña de Plan 32.
- Elaboración del Observatorio del Legislativo.
- Responsable de coordinación de la Comisión Presidencial de Integridad en Arequipa, entrega de informe de los alcances del evento.

ASOCIACIÓN CIVIL TRANSPARENCIA
Asistente de Prensa y Comunicación

- Monitoreo de Medios a nivel nacional.
- Organización de eventos.
- Elaboración de piezas gráficas.
- Redacción de documentos oficiales y para medios de prensa.

SHARKMOTIONS: AGENCIA DE PUBLICIDAD
Ejecutiva de Cuentas

- Manejo de cuentas: PRIMAX, GNEX, SGS, DEFENDI Y SOCOPUR.
- Seguimiento de los requerimientos de cada cliente.
- Colaborar en la ejecución de los proyectos en producción.
- Ventas y atención al cliente.

ii. Desarrollo Profesional

En el campo de la comunicación, a nivel profesional, mi experiencia laboral inicia en la Agencia de Publicidad Sharkmotions. Esta agencia está conformada por un grupo de profesionales entre diseñadores, ingenieros, publicistas, diseñadores de interiores, marketeros, fotógrafos, etc. Su principal fortaleza es el diseño, producción y venta de stands modulares para eventos a nivel nacional e internacional. Brindar en líneas generales, un servicio 360. Inicié como asistente de cuentas, en enero del 2016 hasta julio del mismo año, mis actividades giraron en torno al manejo de clientes y a la supervisión de cada una de las cuentas de la agencia: la producción de sus requerimientos en ATL y BTL.

En enero del 2017 hasta agosto del mismo año, regresé a la agencia como jefa de proyectos. Por consiguiente, todo el trabajo que se realizaba en producción pasó a ser supervisado por mí y por mi jefe inmediato. En esta línea estuve a cargo del taller de producción, que manejaba 8 personas fijas durante todo el año y, más de 15 cuando asistíamos a eventos que requerían de un trabajo de producción más elaborado y comprometido. Asimismo, asumí el manejo de los presupuestos e inventario de cada cuenta y proyecto requerido por los clientes, al mismo tiempo, la responsabilidad de justificar la compra de los materiales. Ese año se implementó un redireccionamiento en el taller de producción, se cambió y mejoró las prestaciones para los trabajadores, así como la locación y manejo de cada producto. Fue una experiencia enriquecedora, llena de eventualidades impredecibles que me ayudó a mejorar en el campo profesional y personal.

Mi experiencia toma un giro en otra dirección cuando me incorporé en la Asociación Civil Transparencia en julio de 2016, allí inicié como asistente de prensa y comunicación, a los dos meses se abrió una vacante para que el

componente de Movilización Ciudadana, colaborando con el desarrollo de Plan 32 que buscaba a través de la incidencia política poner en agenda la reforma electoral principalmente. Un mes después, este proyecto colaboraría con la Comisión Presidencial de Integridad en su misión por recolectar la mayor información de los casos de corrupción que se experimenta en provincia. Es ahí como dentro de las colaboradoras del proyecto, se me encargó el departamento de Arequipa, Moquegua, Tacna y Cusco. En este ámbito aprendí como como se realiza incidencia política y como se puede influir en la agenda política nacional.

iii. Reflexiones Finales

En mi experiencia profesional he aprendido que las acciones de comunicación deben estar alineadas con los objetivos generales de cada organización, es por eso que como comunicador considero que no puede existir una acción, ya sea en el ámbito político o empresarial cuyo valor no sea relevante.

He llegado a esta reflexión, ya que al haber estado en contacto con el mundo político y el empresarial, he podido percatarme de que, si a alguna acción no se le puede medir el retorno de inversión, es preferible no hacerla. En adición a esto, el diplomado de comunicación corporativa y desarrollo sostenible brinda esta visión holística del campo de la comunicación y la responsabilidad que asumen las organizaciones frente a su ámbito de influencia.

iv. Certificación



Belén 389 - San Isidro Lima 27 Perú
Telf.: 441 3234 - 208 4120
Fax: 221 7265
contactenos@transparencia.org.pe
www.transparencia.org.pe

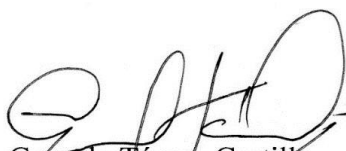
CONSTANCIA

Conste por la presente, que Ruth Lizeth Vásquez Castillo, identificado con DNI N° 70207813, ha prestado servicios de forma independiente en apoyo a las actividades de nuestra Institución, percibiendo ingresos bajo la modalidad de 4ta. Categoría desde julio a diciembre del 2016.

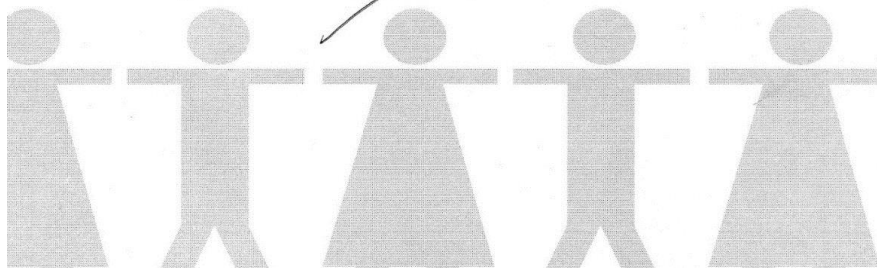
Durante este tiempo Ruth Lizeth Vásquez Castillo, se desempeñó con eficiencia, iniciativa y sentido de responsabilidad.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

San Isidro, 21 de Diciembre de 2016.



Gerardo Távora Castillo
Secretario General



CONSTANCIA

Conste por la presente que Ruth Lizeth Vásquez Castillo, identificada con el DNI N° 70207813, ha prestado servicios de forma independiente a favor de nuestra empresa, percibiendo ingresos bajo la modalidad de 4ta. Categoría desde enero a julio del 2016.

Durante este tiempo Ruth Lizeth Vásquez Castillo, se desempeñó con eficacia y sentido de responsabilidad.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

La Molina, 11 de Julio de 2016.



Jorge Wilfredo Galindo Gálvez
Gerente General