



GESTIÓN DE CLIENTES

Nuestro compromiso es entregar a nuestros clientes los proyectos antes del plazo y con altos estándares de calidad y seguridad.



GESTIÓN DE CLIENTES



Principales Indicadores

91%

**DE SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE**

en la Línea 1
del Metro de Lima

410

**MILLONES
DE DÓLARES
DE INVERSIÓN**

en la ampliación de la Línea 1
del Metro de Lima



En la Línea 1 del Metro de Lima:

99.45%

DE DISPONIBILIDAD

93%

DE REGULARIDAD

95.66%

DE LIMPIEZA

1,134

**VIVIENDAS DE
INTERÉS SOCIAL**

entregadas por
Viva GyM

1,278

**UNIDADES
DE VIVIENDA**

entregadas



2KM

**DE TÚNEL, EL MÁS
LARGO DE LIMA**

en la obra Línea Amarilla



— Nuestro Sistema de Gestión

En Graña y Montero construimos obras que enorgullecen. Nuestro compromiso es entregar a nuestros clientes los proyectos antes del plazo y con altos estándares de calidad y seguridad, así como desarrollar infraestructuras que aporten calidad de vida a la comunidad.

Estamos dedicados a la satisfacción de los clientes, a través de la resolución oportuna de sus dudas, consultas y reclamos, y de la creación de espacios de comunicación y canales de diálogo permanentes y transparentes.

Con el fin de garantizar que nuestra actividad comercial cumpla con toda la normatividad y se realice con ética y transparencia, incluimos a nuestros clientes y socios comerciales en las evaluaciones de debida diligencia. Ello nos permite conocerlos de manera integral y tomar decisiones acertadas sobre los proyectos en los que participaremos.

Enfoque de gestión

- **Plan de acercamiento a los clientes**
- **Mapeo de oportunidades comerciales**
- **Código de Conducta de Negocios**
- **Política Anticorrupción**
- **Política de Debida Diligencia**

Evaluación y mejora continua

- **Evaluación de debida diligencia a clientes y socios**
- **Encuesta de satisfacción del cliente**
- **Espacios de atención de inconformidades y sugerencias**
- **Estándares internacionales**

Canales de comunicación

- **Reuniones uno a uno**
- **Centros de atención al usuario**
- **Redes sociales**
- **Gremios y cámaras de comercio**
- **Libros de reclamaciones**

En Graña y Montero construimos obras que enorgullecen. Nuestro compromiso es entregar a nuestros clientes los proyectos antes del plazo y con altos estándares de calidad y seguridad, así como desarrollar infraestructuras que aporten calidad de vida a la comunidad.



Principales Avances

- Nuestro esfuerzo por recuperar la confianza de los clientes se refleja en las obras ganadas durante el 2018, entre las que destacan la gestión, construcción y/o ampliación de proyectos como Quellaveco (US\$ 52.5 millones), la Refinería de Talara (US\$ 352.9 millones), Mina Justa (US\$ 85 millones) y Minera Escondida (US\$ 35.7 millones).
- En el sector inmobiliario, dedicamos el año a fortalecer nuestra excelencia operacional con el fin de optimizar el nivel de satisfacción de los clientes; esto estuvo acompañado de un genuino interés por brindar una experiencia de vivienda diferencial, que se refleja en nuestro Programa Ayni y en el lanzamiento de la certificación de Eco Depas.
- Entregamos las obras de la Línea Amarilla en los plazos exigidos por el cliente. La obra incluye el túnel más largo de Lima, de aproximadamente dos km., que pasa por debajo del río Rímac. Asimismo, cuenta con cuatro carriles, además de vías auxiliares de emergencia, un sistema contra incendios y un diseño antisísmico.
- Implementamos la evaluación de debida diligencia a los clientes para determinar si podemos asumir ciertos riesgos que pueden ser mitigados. De igual manera, evaluamos a los socios estratégicos para presentar ofertas competitivas a

nuestros clientes. Hemos realizado la evaluación de 80 % de nuestros clientes y socios².

- Nos hemos acercado a los clientes, mediante reuniones uno a uno, para atender requerimientos, inconformidades y preocupaciones, con el fin de garantizar su confianza.
- Medimos la satisfacción de nuestros clientes a fin de identificar oportunidades de mejora, desarrollar estrategias de relacionamiento más eficaces y mejorar la calidad de nuestro servicio por medio del establecimiento de un Plan de Acercamiento a los Clientes.

Encuestas de Satisfacción

EMPRESA	SUBSIDIARIA	% DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	% DE CLIENTES ENCUESTADOS
Ingeniería y Construcción	Morelco	94%	75%
	GMP	75%	100%
Infraestructura	Concar	86%	-
	Línea 1	91%	0.33%

- Participamos en gremios del sector y en cámaras de comercio, cuyos principios postulan la entrega de información veraz y confiable a los clientes, así como un adecuado servicio postventa.

Nuestro esfuerzo por recuperar la confianza de los clientes se refleja en las obras ganadas durante el 2018.

² Según Política (en términos de cantidad de relaciones).



- Las empresas del Grupo cuentan con estándares internacionales que garantizan el más alto nivel en los proyectos y servicios que brindamos.

Estándares Internacionales

EMPRESA	SUBSIDIARIA	ISO 9001 (CALIDAD)	ISO 14001 (AMBIENTAL)	OHSAS 18001 (SEGURIDAD Y SALUD)	OTRO
Ingeniería y Construcción	GyM ¹	X	X	X	
	GMI ²	X	X	X	
	Morelco	X ³	X ³	X ³	X ⁴
	VyV-DSD ⁵	X	X	X	
Infraestructura	GMP ⁶	X	X	X	
	Ferrovías GyM ⁷	X			
	Concar ⁸	X	X	X	
Inmobiliaria	Viva GyM ⁹			X	

- ISO 9001 en nuestros procesos de control de gestión de proyectos; ISO 14001 y OHSAS 18001 en las actividades de ingeniería, procura y construcción de proyectos de electromecánica, obras civiles y edificaciones.
- Estudio, diseño y desarrollo de proyectos de ingeniería, procura, construcción y supervisión de obras en los sectores de minería, energía, hidrocarburos, abastecimiento de agua, tratamiento de agua, redes de alcantarillado, industria, infraestructura, transporte y edificaciones.
- Diseño, procura, construcción, montaje, operación y mantenimiento en proyectos de infraestructura y obras específicas.
- ASME ESTAMPES U/S NATIONAL BOARD ESTAMPE R.
- Ingeniería, planificación y estudios de proyectos, logística y mantenimiento de equipos, construcción de obras civiles y montajes electromecánicos en plantas de procesos mineros, petroquímicos, energéticos e industriales.
- Procesos de operaciones de producción de petróleo y gas en los Lotes III, IV, I y V; procesamiento de gas en la Planta de Gas Pariñas; procesos de recepción, almacenamiento y despacho de productos derivados de hidrocarburos en los terminales de Pisco, Mollendo, Ilo, Cusco, Juliaca, Eten, Salaverry, Chimbote y Supe.
- Operación y conservación de la infraestructura ferroviaria y material rodante del Sistema Eléctrico de Transporte - Línea 1.
- Mejoramiento, rehabilitación, conservación, operación, gestión de infraestructura vial y producción de emulsión asfáltica.
- Oficina principal y obra Los Parques de Comas.

Desafíos

- Mantener los altos niveles de satisfacción del cliente, así como el cumplimiento de proyectos antes del plazo y la gestión eficiente de los canales de comunicación (presencial y digital).
- Asegurar que el 100% de los reclamos sean atendidos dentro del plazo y disminuir el número de los mismos.
- Difundir las buenas prácticas de administración y convivencia en viviendas y condominios y aumentar el número de viviendas certificadas en Mivivienda Verde.