

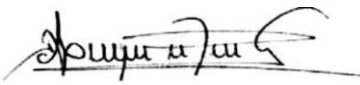


**PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN
TALENTO HUMANO**

CO-PTH-07

REV. 6

11 marzo 2025

ELABORÓ  Nombre: Andrea Ferro Cargo: Coordinador Talento Humano	REVISÓ  Nombre: Angela Gutiérrez Cargo: Gerente Administrativa y Financiera	APROBÓ  Nombre: Jhon Jairo Puerta Cargo: Gerente General
Fecha: 07-03-2025	Fecha: 10-03-2025	Fecha: 11-03- 2025

El presente documento no puede ser copiado ni dado a conocer a terceros, sin autorización expresa del Representante de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión Integral

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		
Código CO-PTH-07	Revisión: 06	Fecha Aprobación: 11 marzo 2025	Páginas: 2 de 12

1. PROCESO DE BIENESTAR

1.1. OBJETIVO

Desarrollar estrategias orientadas a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de todos los colaboradores de KLUANE COLOMBIA S.A.S. que contribuyan a la cultura organizacional.

1.2. ALCANCE

Todos los colaboradores activos de Kluane Colombia.

1.3. RESPONSABLES

- El Gerente Administrativo y Financiero es el responsable de definir los lineamientos del procedimiento.
- El Coordinador de Talento Humano es el responsable de dar cumplimiento a las acciones descritas y evaluar el desempeño de este procedimiento.
- Las personas asociadas al proceso deben guiarse por las disposiciones que se establecen en el mismo.

1.4. DEFINICIONES

Clima Organizacional: Es la percepción que tienen los colaboradores frente a diferentes variables al interior de la compañía y que está relacionada con la motivación.

Comunicación Empresarial: Es la comunicación que proviene de una empresa y se dirige a sus distintos públicos-meta. Éstos pueden ser internos – colaboradores, accionistas, etc. - o externos (clientes, medios de comunicación, gobierno, agrupaciones empresariales, universidades, público en general, etc.).

Riesgo psicosocial: Condiciones laborales que pueden afectar la salud mental de los trabajadores, como el estrés, el acoso o la falta de control sobre las tareas. Su gestión es crucial para promover ambientes laborales saludables.

Salud mental: Estado emocional, psicológico y social de los colaboradores, que permite funcionar y enfrentar los desafíos de la vida de manera equilibrada y satisfactoria.

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		
Código CO-PTH-07	Revisión: 06	Fecha Aprobación: 11 marzo 2025	Páginas: 3 de 12

Estilos de vida saludable: Hábitos que promueven el bienestar físico y mental, como la dieta equilibrada, el ejercicio regular y el manejo del estrés.

Comunicación interna: Intercambio de información dentro de la organización, esencial para alinear objetivos y fortalecer la colaboración entre los miembros del equipo.

Comunicación externa: Interacción de la organización con el público externo para gestionar su imagen y promover sus productos o servicios.

Seguridad vial: Se refiere a las medidas adoptadas para reducir el riesgo de lesiones y muertes causadas por el tránsito.

2. GENERALIDADES:

- 2.1. Al momento de realizar toda actividad enfocada en temas de bienestar, se debe dejar registro de asistencia, en lo posible registro fotográfico.
- 2.2. Toda actividad enfocada en temas de bienestar que se realice fuera de la compañía, o que requiera participación de los familiares de los colaboradores debe ser anunciada mínimo con 5 días de anticipación al evento, en los diferentes medios de comunicación donde se anuncien las condiciones generales de la actividad.
- 2.3. Cualquier evento que se realice fuera de las instalaciones de la empresa debe contar con el visto bueno del área HSEQ, frente a las condiciones físicas e higiénicas del lugar.
- 2.4. Todo evento realizado fuera de las instalaciones de la compañía debe ser notificado un día antes a la ARL, donde conste la fecha, el lugar, el horario, nombres y cédulas de los asistentes.
- 2.5. Los beneficios incluidos en este procedimiento no constituyen acuerdos contractuales con los colaboradores, por lo tanto, podrán ser aumentados, disminuidos o retirados. Dichos beneficios serán avalados por gerencia general.
- 2.6. Los auxilios y programas consagrados se causarán únicamente en el caso de que el colaborador lleve más de tres (3) meses en la empresa o de acuerdo con lo estipulado en cada auxilio y/o programa.
- 2.7. El Cronograma de Bienestar será ajustado anualmente por el Coordinador de Talento Humano. En este se encontrarán detallados los programas establecidos para su cumplimiento, los cuales van dirigidos a personal directo o temporal.
- 2.8. La encuesta de clima organizacional se aplicará de acuerdo con el instructivo de clima organizacional. CO-FTH30.

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		
Código CO-PTH-07	Revisión: 06	Fecha Aprobación: 11 marzo 2025	Páginas: 4 de 12

2.9. Para la ejecución de las diversas actividades, se tendrá en cuenta la información de la encuesta sociodemográfica que se obtiene en el proceso de contratación.

2.10. El programa de riesgo psicosocial se medirá de forma trimestral y se ajustará de acuerdo con los resultados de las encuestas realizadas, incluyendo la batería de riesgo psicosocial que indica la ley.

3. ACTIVIDADES

3.1. BIENESTAR

PROVEEDOR	INSUMO	PROCESO		PRODUCTO FINAL	CLIENTE
	(Documentos)	RESPONSABLE	ACTIVIDAD		
Coordinador de Talento Humano.	Encuesta de clima organizacional/ Batería de riesgo psicosocial.	Coordinador de Talento Humano.	1. Se aplica la Encuesta de clima organizacional y batería de riesgo psicosocial.	Resultado encuesta de clima organizacional y batería de riesgo psicosocial.	Lideres de proceso / colaboradores
Coordinador de Talento Humano	Encuesta de clima laboral/ Reunión gerencial/ Batería de riesgo psicosocial.	Coordinador de Talento Humano	2. Programa y Cronograma de actividades de Bienestar y riesgo psicosocial. Se presentan las actividades de bienestar propuestas, para la aprobación y asignación de presupuesto correspondiente.	Cronograma de Bienestar	Coordinador de Talento Humano.
Coordinador de Talento Humano	Cronograma de Bienestar y riesgo psicosocial.	Coordinador de Talento Humano/Analista de talento humano/ Asistente de talento Humano.	3. Cronograma de Bienestar y riesgo psicosocial. Se realizan las actividades programadas y aprobadas. 4. Se registran y archivan evidencias tomadas en la actividad ejecutada	Cumplimiento del cronograma establecido y archivo de evidencias de este.	Colaboradores
Coordinador de Talento Humano	Evidencia y cumplimiento de	Coordinador de Talento Humano/Analista	5. Actualización del Cronograma de Bienestar y riesgo	Actualización del cronograma de Bienestar y	Coordinador de Talento Humano

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		
Código CO-PTH-07	Revisión: 06	Fecha Aprobación: 11 marzo 2025	Páginas: 5 de 12

	actividades de bienestar	de talento humano/ Asistente de talento Humano.	psicosocial, esto se realiza mensualmente cuando se ejecuten las actividades y/o cada vez que se requiera hacer un cambio dentro del mismo.	riesgo psicosocial.	
--	--------------------------	---	---	---------------------	--

1. PROCESO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA.

1.1. OBJETIVO

Asegurar una comunicación eficaz a las partes interesadas tanto internas y externas, con el fin de promover la participación, consulta y bienestar laboral para la mejora del sistema de gestión y del Talento Humano.

1.2. ALCANCE

Colaboradores activos, clientes, proveedores y demás partes interesadas.

1.3. RESPONSABLES

- El Gerente Administrativo y Financiero es el responsable de definir los lineamientos del procedimiento.
- El Coordinador de Talento Humano es el responsable de dar cumplimiento a las acciones descritas y evaluar el desempeño de este procedimiento.
- Las personas asociadas al proceso deben guiarse por las disposiciones que se establecen en el mismo.

1.4. DEFINICIONES

Proveedor: Empresas que abastecen a otras con bienes o servicios necesarios para el correcto funcionamiento del negocio.

Visitante: Persona que llega a la empresa por alguna causa o motivo.

Contratista: Persona física o jurídica que se obliga mediante contrato para ejecutar una obra a cambio de un precio pactado en un tiempo determinado.

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		
Código CO-PTH-07	Revisión: 06	Fecha Aprobación: 11 marzo 2025	Páginas: 6 de 12

Clientes internos: Quien tiene una relación directa con la empresa, bien sea que consuma o no las soluciones de la compañía.

Clientes externos: Quienes no son parte de una empresa de manera directa, pero pueden negociar o comercializar con los clientes internos.

Comité legal: Órgano encargado de representar a los trabajadores y se compone por los colaboradores de la compañía.

Share point: Información en la nube donde solo tiene acceso el colaborador que tiene correo corporativo.

Toma de conciencia: Las personas que realizan un trabajo según el control de la empresa deben ser conscientes de la política de calidad, los objetivos de calidad que persigue la organización también son relevantes, la forma en la que constituyen a la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y las implicaciones de no mantener los requisitos de dicho sistema.

1.5. GENERALIDADES:

- 1.5.1. La comunicación debe ser completa, clara, verás y oportuna para la efectiva recepción de información de las partes interesadas.
- 1.5.2. Talento humano asegura que todas las personas tomen conciencia sobre el sistema de gestión de la calidad (7.3 Toma de Conciencia).
- 1.5.3. Las personas responsables para la publicación de correos masivos serán los Directivos, esto con el objetivo de generar un emisor central de la Comunicación Organizacional.
- 1.5.4. El área de Talento Humano establece una matriz de comunicaciones internas y externas, buscando dar cumplimiento a las campañas y necesidades de la organización y a su vez diseñando la mejor metodología para la transmisión de la información alineadas con la cultura organizacional.
- 1.5.5. Todo comunicado escrito deberá llevar una codificación, la cual será suministrada por Talento Humano. CO-FTH-41.
- 1.5.6. Toda información que se deba publicar de forma interna y externa debe estar alineada con el manual de identidad corporativa y validada por el proceso de comunicación.
- 1.5.7. Toda la indumentaria que tiene identidad corporativa (Logos corporativos y de campañas) debe estar autorizado por Talento Humano para su uso.
- 1.5.8. La cartelera de Talento Humano se cambia mensualmente y posee información que hace referencia a artículos de actualidad organizacional, campañas y temas de formación.
- 1.5.9. Como apoyo al programa de formación vial, Talento Humano comunica mediante los debidos canales de comunicación, datos pertinentes y actualizados de medio ambiente y seguridad vial (interna, externa).
- 1.5.10. Hace parte de las comunicaciones organizacionales:

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		
Código CO-PTH-07	Revisión: 06	Fecha Aprobación: 11 marzo 2025	Páginas: 7 de 12

- Correos internos masivos.
- Carteleras de Talento Humano.
- Circulares Corporativas.
- Boletín Bimensual.
- Direccionamiento Estratégico.
- Manual del Sistema Integrado de Gestión.
- Campañas de expectativas alusivas a temas Organizacionales y/o procesos Corporativos.
- Piezas gráficas (Infografías, comunicados).
- Mensajería WhatsApp.
- Página web.
- Plataforma Mejoramiso.
- Share point.

1.5.11. Todas las gestiones deberán ser tramitadas por medio del buzón digital de sugerencias. Talento Humano será el encargado de gestionar y tramitar la respuesta según corresponda.

1.5.12. La organización asegura que los medios de comunicación tengan alcance para las personas que estén en condición de diversidad de género, idioma, cultura, alfabetización y discapacidad.

1.5.13. La organización garantiza el acompañamiento por medio de un delegado con la competencia requerida para las personas que no hablen el idioma local o que estén en condiciones de analfabetismo, asegurando su comunicación.

1.5.14. Participación y Consulta. Todos los canales definidos, buscan la concientización de los beneficios del trabajo seguro y de las consecuencias de la No Seguridad, los medios de participan y consulta en Kluane Colombia S.A.S. son entre otros:

• **Brigadistas:** la empresa cuenta con brigadistas distribuidos en diferentes áreas, a quienes se les puede informar situaciones con potencial de generar una emergencia. Son los encargados de divulgar los procedimientos de respuesta.

• **KD te escucha:** Medio de comunicación de los colaboradores de manera libre y voluntaria puede expresar sus quejas y sugerencias en pos de mejora de los procesos, procedimientos, políticas, instalaciones, etc., La Compañía prohíbe estrictamente toda forma de represalia contra quien emita estas.

• **Boletín:** Su objetivo es divulgar información relevante acerca de los procesos, los proyectos y temas generales que impactan favorablemente la Cultura Organizacional y la comunicación interna.

• **Comité de convivencia:** Existen un grupo de colaboradores para la recepción y solución de los temas de acoso laboral que se puedan presentar en la organización.

• **Comité Ambiental:** Organismo que se encarga de planificar y ejecutar programas de prácticas ambientales que favorecen a la comunidad y compañía.

• **Comité Copasst:** Es el organismo que se encarga de la promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo dentro de la empresa a través de actividades de promoción, información y divulgación.

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		
Código CO-PTH-07	Revisión: 06	Fecha Aprobación: 11 marzo 2025	Páginas: 8 de 12

- **Comité de Seguridad Vial:** Tiene como objetivo planear, diseñar, implementar y medir las acciones que permitan generar conciencia entre el personal y lograr objetivos en favor de la seguridad vial en la empresa y en la vida cotidiana de sus integrantes.
- **Tarjeta de reporte:** Medio de comunicación de los colaboradores y contratista para reportar actos y condiciones inseguras.
- **Cartelera:** En la sede principal y centros de trabajo se cuenta con una cartelera para comunicar temas de HSEQ
- **Representantes de HSEQ:** Son un canal de comunicación y retroalimentación de los colaboradores y contratistas en lo relacionado con el Sistema de Gestión en HSEQ
- **Sistema documental:** Establecen los lineamientos a seguir (manuales, procedimientos, programas, registros, etc.) para el sistema de gestión en HSEQ.
- **Correo:** Medio de información oportuno para dar a conocer y recibir información de la organización.
- **Redes sociales corporativas:**
 - **WhatsApp:** Canal de comunicación de mensajería instantánea, allí se comparte y difunde información de actividades, campañas, formación y temas pertinentes a la compañía.
- **Página web:** Medio de consulta de información sobre la organización.

1.6. ACTIVIDADES:

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Cabe aclarar que las actividades del proceso de comunicaciones se desarrollan e interrelacionan de manera dinámica y no siempre se realizan siguiendo estrictamente la secuencia que aquí se plantea (puede cambiar el orden de ejecución de estas, de acuerdo con la especificidad del proceso).

PROVEEDOR	INSUMO	PROCESO		PRODUCTO FINAL	CLIENTE
		RESPONSABLE	ACTIVIDAD		
Líder de proceso.	Matriz de comunicaciones Internas o externas. Correo electrónico. Reuniones Gerenciales.	Coordinador de Talento Humano	Necesidad de comunicar: se recepciona la información a comunicar y se valida su forma y pertinencia.	Diseño de Comunicados. Codificación de documentos. (cuando aplique).	Líder de proceso
Líder de proceso.	Información.	Coordinador de Talento Humano	1.Diseños de comunicados gráficos internos y externos.	Piezas gráficas.	Líder de área o de proceso.

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		
Código CO-PTH-07	Revisión: 06	Fecha Aprobación: 11 marzo 2025	Páginas: 9 de 12

Talento Humano / HSEQ	Información para publicar.	Asistente de Talento Humano/ Coordinador de Talento Humano	2. Cartelera. Tiene por objetivo divulgar información relevante de los procesos que hacen parte del sistema integrado de Gestión y temas que impacten favorablemente la cultura organizacional. La distribución de la cartelera es la siguiente: Boletín del bimestre, Listado de cumpleaños del mes, Listado de fechas célebres. mensajes motivacionales, carteles comité de convivencia, Mensajes HSEQ.		Colaboradores
Todas las áreas	Información, fotografías.	Asistente de Talento Humano/ Coordinador de Talento Humano	3. Publicación y diseño de boletín: Este se publica con una periodicidad Bimensual y su contenido es el siguiente: Empleado participativo, artículo área encargada, artículo HSEQ, novedades del mes, normatividad actual y cumpleaños del mes.	Boletín informativo.	Talento Humano.
Líder de proceso.	Información.	Coordinador de Talento Humano	4.Redacción de noticias en la página WEB: El contenido comprende la objetividad y descripción del evento o	Noticias.	Área de tecnología.

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		
Código CO-PTH-07	Revisión: 06	Fecha Aprobación: 11 marzo 2025	Páginas: 10 de 12

			actividad realizada.		
Talento Humano	Información, manual de identidad.	Coordinador de Talento Humano	5.Diseño de logos para campañas internas: Se rige bajo lineamientos gráficos corporativos (Tipografía, colores, tamaños).	Diseño de Logos.	Talento Humano.

2. GENERALIDADES PROCESO DE RECEPCION Y VISITANTES:

- 2.1. La correspondencia externa que ingresa a la empresa es relacionada en un registro de correspondencia y entregada a las dependencias remitentes todos los días en horas de la tarde, incluidas las remisiones.
- 2.2. No se autoriza el ingreso de menores de edad salvo previa autorización de Talento Humano.
- 2.3. Los colaboradores de Kluane Colombia S.A.S. son responsables por la seguridad de cada uno de los visitantes.
- 2.4. Todas las personas que deseen enviar correspondencia interna o externa a la compañía deben utilizar la plantilla organizacional para dar identidad corporativa.
- 2.5. No se autoriza que desde recepción se reciba dinero, se realicen pagos o se gestionen legalizaciones de otros procesos.
- 2.6. La recepción es responsable de la gestión del ingreso del personal al parque empresarial.
- 2.7. Es responsable de asegurar el proceso de alcoholimetría y hacer el reporte según lo estipulado.
- 2.8. Es responsable de entregar los vales para los almuerzos, según lo autorizado por el Coordinador de Talento Humano.
- 2.9. Asegurar que todas las personas que ingresen a las instalaciones de la empresa deberán marcar su ingreso en las planillas establecidas.
- 2.10. Monitorear las cámaras de seguridad y reportar anomalías o inconsistencias que se puedan presentar.
- 2.11. Realizar procesos de seguridad (inspecciones de salida, Monitoreo de cámaras y vehículos de la compañía).

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		
Código CO-PTH-07	Revisión: 06	Fecha Aprobación: 11 marzo 2025	Páginas: 11 de 12

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CO-FTH-29 Valoración Empleados
 CO-ITH- 01 Instructivo Clima Organizacional.
 CO-FTH-30 Encuesta Clima Organizacional
 CO-FTH-31 Cronograma de Bienestar
 CO-PGTH- 08 PVE factores de riesgo psicosocial.
 CO-FTH-60 Plan de trabajo PVE riesgo psicosocial.
 CO-FTH-41 Consecutivo de Correspondencia
 CO-FTH-43 Matriz de Comunicaciones Internas.
 CO-FTH-44 Matriz de Comunicaciones Externas
 CO-FTH-46 Formulario de Quejas y Sugerencias Internas.
 CO-FTH-42 Control de Visitantes
 CO-FTH-48 Acta de Reunión
 CO-FTH-50 Acta de Conformación de Comités
 CO-FTH-55 Guía de inducción de visitantes.
 Documento externo: Manual de identidad.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Responsable de Aprobación del Cambio	A Quien se le entrega el documento	Fecha Modificación	Rev.
Documento Original	Jeisson Hernández	Intranet	30/09/2014	0
Se incluye la conformación de los comités dentro de los canales de comunicación	Jeisson Hernández	Intranet	28/02/2015	1
Se modifica actividad 6 y 9 por eliminación de cargo y premiación.	Jeisson Hernández	Intranet	05/06/2016	2
Se integra el procedimiento de bienestar junto al de comunicación.	Natalia Organista	Intranet	01/09/2018	3
Se ajusta procedimiento a nivel corporativo y se modifica codificación a TH	Natalia Organista	Intranet	15/02/2021	4

 KLUANE COLOMBIA S.A.S.	TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		
Código CO-PTH-07	Revisión: 06	Fecha Aprobación: 11 marzo 2025	Páginas: 12 de 12

Se adhiere proceso de generalidades del proceso de recepción. Se modifican formatos CO-FTH30, CO-FTH43, CO-FTH44, CO-FTH46. Se incluye información importante de seguridad vial y toma de conciencia.	Andrea Ferro	Rhomb	25/06/2024	5
Se cambia el termino buzón de sugerencia por el KD te escucha como lineamiento corporativo.	Andrea Ferro	Rhomb	11/03/2025	6