






ESTÁNDAR DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN


TALENTO HUMANO



ESTÁNDAR DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN

ELABORADO POR:  Nombre: Violeta Carranza Cargo: Coordinadora Talento Humano	REVISADO POR:  Nombre: Juan Guillermo Zapata Cargo: Gerente General	APROBADO POR:  Nombre: Juan Guillermo Zapata Cargo: Gerente General
Fecha: 25-10-2019	Fecha: 09-11-2020	Fecha: 09-11-2020

TALENTO HUMANO

 KLUANE PERÚ S.A.C.	ESTÁNDAR DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		TALENTO HUMANO
	Código: KP-E-TH-04	Versión: 03	
	Fecha de elaboración: 23/12/2019	Páginas: 2 de 11	

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Actividad Inicial: Resultado encuesta de clima organizacional.

Actividad Final: Aplicación de una nueva encuesta de clima organizacional.

3. REFERENCIAS LEGALES

Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.


D.S N°024-2016-EM y su modificatoria D.S N°023-2017-EM

4. RESPONSABLES

- El Gerente General es el responsable de participar en la creación de los estándares de bienestar y comunicación así como proveer los recursos, incentivar y apoyar en el cumplimiento de los lineamientos definidos en este procedimiento.
- Talento Humano es el responsable de definir los lineamientos de bienestar y comunicación y garantizar la ejecución y cumplimiento de las acciones descritas.
- Las personas asociadas al proceso deben guiarse por las disposiciones que se establecen en el mismo.

5. DEFINICIONES


- a. **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.

 KLUANE PERÚ S.A.C.	ESTÁNDAR DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		TALENTO HUMANO
	Código: KP-E-TH-04	Versión: 03	
	Fecha de elaboración: 23/12/2019	Páginas: 3 de 11	

- b. **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.)

6. POLÍTICAS.


- a. Talento Humano, establecerá un Cronograma de actividades de Bienestar, el mismo que será ajustado anualmente y presentado a la gerencia general en el mes de diciembre, con su respectivo presupuesto. En este se encontrarán detallados los programas establecidos para su cumplimiento, los cuales van dirigidos a personal directo.
- b. La Organización establecerá y promoverá el Programa de prevención de riesgos psicosociales, mediante charlas, capacitación, identificación y evaluación de riesgos psicosociales; así como la atención de casos identificados.
- c. La Organización aplicará el Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial, una vez al año para la identificación de posibles factores de Riesgo Psicosocial que pueden afectar la salud de los colaboradores.
- d. La Organización se asegurará del cumplimiento y promoción de la Política de Derechos Humanos.
- e. Al momento de realizar toda actividad enfocada en temas de bienestar, se debe dejar registro fotográfico.
- f. Toda actividad enfocada en temas de bienestar que se realice fuera de la Organización, 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.
- g. Cualquier evento que se realice fuera de las instalaciones de la Organización debe contar con el visto bueno del área SST, frente a las condiciones físicas, higiénicas y de seguridad del lugar.
- h. Para acceder a los beneficios de los programas de beneficios cuyo público objetivo son los hijos de los empleados, estos deben ser hijos legítimamente reconocidos.
- i. Los beneficios incluidos en este procedimiento no constituyen acuerdos contractuales con los colaboradores, por lo tanto, podrán ser aumentados, disminuidos o retirados.

 KLUANE PERÚ S.A.C.	ESTÁNDAR DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		TALENTO HUMANO
	Código: KP-E-TH-04	Versión: 03	
	Fecha de elaboración: 23/12/2019	Páginas: 4 de 11	

- j. Los beneficios consagrados se causarán únicamente en el caso de que el colaborador lleve más de tres (3) meses en la organización o de acuerdo con lo estipulado en cada beneficio.
- k. Los beneficios como préstamos económicos serán efectuados para el personal que cumpla como mínimo 3 meses de estar contratado por la empresa.
- l. La compañía determinara un porcentaje de valor para la bolsa de préstamos que serán anualmente ajustados de acuerdo con los indicadores económicos.
- m. En caso de que no haya saldo en el fondo, no se autorizaran préstamos hasta recuperar la cartera financiera.
- n. Todos los préstamos se pagarán en un máximo de 6 meses.
- o. En ningún caso los préstamos superaran el triple la remuneración básica.
- p. La encuesta de clima organizacional será aplicada una vez al año, de acuerdo con el cronograma establecido. Esta herramienta puede ser interna o de un proveedor externo.
- q. 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.
- r. 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.
- s. Las personas que requieran emitir alguna comunicación deberán solicitar a Talento Humano la codificación y consecutivo según corresponda, para emitir la información deseada.
- t. Todas las personas que deseen enviar correspondencia interna o externa a la Organización deben utilizar la plantilla organizacional para dar identidad corporativa.
- u. La organización a través del proceso de talento humano establece los medios necesarios para las comunicaciones internas y externas, a través de matrices que determinen qué, cuándo, a quién y cómo comunicar, y lleguen a las partes interesadas de la organización.
- v. La publicación de comunicados internas o memorandos sólo se pueden realizar con la autorización del equipo directivo, velando por la Cultura Organizacional.
- w. La cartelera de Talento Humano se cambia mensualmente y posee información que hace referencia a artículos de actualidad organizacional, campañas y temas de formación.

Hace parte de las comunicaciones organizacionales:

- Correos internos masivos.

 KLUANE PERÚ S.A.C.	ESTÁNDAR DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		TALENTO HUMANO
	Código: KP-E-TH-04	Versión: 03	
	Fecha de elaboración: 23/12/2019	Páginas: 5 de 11	

- Cartelera organizacional.
- Comunicados Corporativos.
- Boletín bimensual.
- Direccionamiento estratégico.
- Campañas de expectativas alusivas a temas Organizacionales y/o procesos Corporativos.
- Manual del Sistema Integrado de Gestión.
- Reportes flash o investigación de casi incidentes o incidentes, así como las lecciones aprendidas

Cada sede o proyecto contará con un buzón de quejas, reclamos y/o sugerencias, el cual será revisado quincenalmente por el encargado de Talento Humano o quien haga las veces de Talento humano, quien direccionará el tema al área que corresponda con el fin de dar respuesta con un tiempo máximo de 15 días, en caso de que la respuesta requiera la asignación y aprobación de presupuesto, una vez dada la respuesta si es positiva se prosigue a la gestión en otros 15 días y se dará cierre de acuerdo al flujo de caja previa evaluación

- x. Todas las gestiones ante quejas, reclamos y/o sugerencias por las áreas que corresponda deberán enviarse a Talento Humano con el fin de consolidar y verificar el cierre de cada tema.
- y. La atención de las quejas, reclamos o sugerencias será responsabilidad directa del proceso a quien va dirigida y será quien responda ante el cierre o gestión de esta de acuerdo con los procedimientos o políticas de dicho proceso o la Organización.
- z. No se autoriza el ingreso de menores de edad salvo previa autorización de Talento Humano.
- aa. Los colaboradores de Kluane Perú S.A.C son responsables por la seguridad de cada uno de los visitantes.

7. Comunicación, 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 comunicación, participación y consulta en Kluane Perú son entre otros:

- ✚ **Encuesta de Clima Organizacional:** es un medio de consulta que permite medir el grado de satisfacción, necesidades y expectativas de los colaboradores dentro

 KLUANE PERÚ S.A.C.	ESTÁNDAR DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		TALENTO HUMANO
	Código: KP-E-TH-04	Versión: 03	
	Fecha de elaboración: 23/12/2019	Páginas: 6 de 11	

de la organización permitiendo implementar las acciones de mejora correspondientes.


- ✚ **Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial:** es un medio de consulta que permite evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores con el fin de generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial.
- ✚ **Encuesta de satisfacción al cliente:** mecanismo de consulta para una de las partes interesadas de la organización.
- ✚ **PQRS:** Archivo para el recibimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias por parte de las empresas clientes frente a la prestación de servicios de perforación y sus actividades de apoyo.
- ✚ **Evaluación y Calificación de proveedores:** mecanismo de comunicación para proveedores sobre los requerimientos de la cadena de suministro de la organización.
- ✚ **Comité de seguridad:** A través de la convocatoria para la participación del Comité, la selección de éste, en las reuniones mensuales y gestión de las propuestas de colaboradores.
- ✚ **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.
- ✚ **Buzón de quejas y sugerencias:** herramienta que permite y da la apertura a los colaboradores en depositar de manera confidencial sus tarjetas de reporte, así como los formularios de quejas y sugerencias internas.
- ✚ **Formulario de quejas y sugerencias internas:** medio de participación de los colaboradores de manera libre y voluntaria puede expresar sus quejas y sugerencias en los de mejora de los procesos, procedimientos, políticas, instalaciones, entre otros. La Compañía prohíbe estrictamente toda forma de represalia contra quien emita estas comunicaciones.
- ✚ **IPERC:** son herramientas que ayudan a identificar y controlar los peligros del trabajo mediante el estudio de cualquier tarea o trabajo para desarrollarla de la manera más segura y efectiva.
- ✚ **Tarjeta de reporte:** medio de participación de los colaboradores para reportar actos y condiciones inseguras.
- ✚ **Investigación de accidentes e incidentes de trabajo:** Todos los colaboradores podrán participar en la investigación de accidentes e investigaciones de trabajo con el fin de tomar las acciones preventivas y correctivas del caso.

 KLUANE PERÚ S.A.C.	ESTÁNDAR DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		TALENTO HUMANO
	Código: KP-E-TH-04	Versión: 03	
	Fecha de elaboración: 23/12/2019	Páginas: 7 de 11	

- ✚ **Boletín:** es un medio de comunicación cuyo objetivo es divulgar información relevante acerca de los procesos, los proyectos, resultados de auditorías y temas generales que impactan favorablemente la Cultura Organizacional. Los colaboradores podrán participar de la elaboración de artículos de interés organizacional.
- ✚ **Cartelera:** En la sede principal y centros de trabajo se cuenta con una cartelera para comunicar temas de interés para la Organización.
- ✚ **Sistema documental:** Establece los lineamientos a seguir (estándares, programas, registros, etc.) para el Sistema Integrado de Gestión.
- ✚ **Requerimientos contractuales:** mecanismo de comunicación para necesidades y expectativas de clientes.
- ✚ **Intranet y correo:** Medio de información oportuno para dar a conocer y recibir información de la Organización.
- ✚ **Inspecciones gerenciales y visitas a proyecto:** Por medio de las inspecciones y de las visitas a los proyectos se abren canales de comunicación y de participación de los trabajadores de los proyectos, tanto los responsables del proyecto como el personal en general.
- ✚ **Redes sociales:** mecanismos como WhatsApp, Facebook, LinkedIn, entre otros utilizados para la socialización, publicación y participación de los colaboradores en temas referentes a la organización:
 - El objetivo principal es la comunicación, donde se compartirá mensajes relevantes de interés de la Organización.
 - Estos grupos serán administrados por el Departamento de Talento Humano y los líderes de proceso.
 - Por estos medios se podrá compartir con el alcance a las partes interesadas con autorización de la Alta dirección las políticas, planificación estratégica, misión, visión, procedimientos, protocolos, campañas y circulares de eventos y actividades de bienestar, entre otros documentos o información de interés organizacional.
 - No se permitirá la emisión de mensajes maliciosos en contra de compañeros o de la Organización.

8. Toma de conciencia


La organización establece los procesos y mecanismos implementados para mantener un proceso efectivo de toma de conciencia:

 KLUANE PERÚ S.A.C.	ESTÁNDAR DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		TALENTO HUMANO
	Código: KP-E-TH-04	Versión: 03	
	Fecha de elaboración: 23/12/2019	Páginas: 8 de 11	


- ✚ **Campañas:** se implementan campañas locales y corporativas con el objetivo de promover una cultura en SSTA. Estas campañas son diseñadas e implementadas de acuerdo con las necesidades específicas.
- ✚ **Charlas:** se generan espacios de comunicación verbal informal durante las jornadas de trabajo con el propósito de intercambiar información, expresar ideas, compartir conocimientos o discutir sobre un tema específico.
- ✚ **Sensibilización:** Este proceso busca generar empatía, comprensión y, en algunos casos, motivar a las personas a tomar medidas o cambiar su forma de pensar y de comportarse sobre temas específicos con el objetivo de mejorar la cultura organizacional.
- ✚ **Proceso disciplinario:** La organización asegurará que los colaboradores tomen conciencia sobre las implicaciones de no satisfacer los requisitos del sistema de gestión en seguridad y ambiental, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la organización, a través de campañas, charlas, sensibilizaciones y programas.

9. ACTIVIDADES

a. BIENESTAR

 KLUANE PERÚ S.A.C.	ESTÁNDAR DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		TALENTO HUMANO
	Código: KP-E-TH-04	Versión: 03	
	Fecha de elaboración: 23/12/2019	Páginas: 9 de 11	

PROVEEDOR	INSUMO	PROCESO		PRODUCTO FINAL	CLIENTE
	(Documentos)	RESPONSABLE	ACTIVIDAD		
Talento Humano/ Proveedor	Encuesta de clima organizacional/ Herramienta (interna y/o externa) de clima organizacional	Talento Humano y/o proveedor.	1. Se aplica la Encuesta de clima organizacional.	Resultado Encuesta de clima organizacional	Gerencia General, y Talento Humano
Talento Humano	Reunión de líderes: Gerencia General, y Talento Humano	Talento Humano	2. Programa y Cronograma de actividades de Bienestar. Se presentan las actividades de bienestar propuestas, para la aprobación y asignación de presupuesto correspondiente.	Cronograma de Bienestar	Talento Humano
Talento Humano	Cronograma de Bienestar	Talento Humano	3. Cronograma de Bienestar. 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 del mismo.	Colaboradores
Talento Humano	Evidencia y cumplimiento de actividades de bienestar	Talento Humano	5. Actualización del Cronograma de Bienestar, esto se realiza mensualmente cuando se ejecuten las actividades y/o cada vez que se requiera hacer un cambio dentro del mismo.	Actualización del Cronograma de Bienestar	Talento Humano
Talento Humano / Proveedor	Encuesta de clima organizacional / Herramienta (interna y/o externa) de clima organizacional	Talento Humano y/o proveedor.	6. Se aplica una nueva Encuesta de clima organizacional y/o herramienta externa.	Resultado Encuesta de clima organizacional	Gerencia General, y Talento Humano


 KLUANE PERÚ S.A.C.	ESTÁNDAR DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		TALENTO HUMANO
	Código: KP-E-TH-04	Versión: 03	
	Fecha de elaboración: 23/12/2019	Páginas: 10 de 11	

b. 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).

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

KP-F-TH-03 Cronograma de Bienestar
 KP-F-TH-04 Consecutivo de Correspondencia
 KP-F-TH-06 Matriz de comunicación Interna
 KP-F-TH-07 Matriz de comunicación Externa
 KP-F-TH-09 Quejas y sugerencias internas
 KP-F-TH-10 Acta de reunión
 KP-F-TH-53 Valoración empleado participativo del bimestre y anual.
 KP-F-TH-54 Encuesta Clima Organizacional
 KP-F-TH-62 Registro de buzón de quejas y/o sugerencias internas
 KP-F-SST-84 Control de visitantes
 KP-D-12 Política de Derechos Humanos

 KLUANE PERÚ S.A.C.	ESTÁNDAR DE BIENESTAR Y COMUNICACIÓN		TALENTO HUMANO
	Código: KP-E-TH-04	Versión: 03	
	Fecha de elaboración: 23/12/2019	Páginas: 11 de 11	

11. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Responsable de Aprobación del Cambio	A Quien se le entrega el documento	Fecha Modificación	Rev.
Creación del procedimiento	Nombre: Ing. Juan Guillermo Zapata Cargo: Gerencia General	Mejoramiso	23/diciembre/2019	00
Se incluye los medios que la empresa usa para asegurar la comunicación en diferentes condiciones. Se incluye Reunión de líderes, Buzón de quejas y sugerencias y Boletín para la participación y Consulta de los trabajadores.	Nombre: Ing. Juan Guillermo Zapata Cargo: Gerencia General	Mejoramiso	09/noviembre/2020	01
Revisión de políticas del procedimiento	Nombre: Ing. Carlos Vaca Cargo: Gerencia General	Talento Humano	13/Agosto/2023	02
Revisión y actualización del procedimiento	Nombre: Jeisson Hernandez Cargo: Gerencia General	Talento Humano	14/10/2024	03