



Comunicación Interna Procedimiento

Código: S5.2.1.P1

Versión: 00

Fecha: 18/07/2023

Procedimiento de Comunicación Interna

Versión	Fecha	Control de Cambios
00	18/07/2023	• Versión inicial.

Áreas responsables	Nombres y cargos
Elaborado: Oficina de Gestión Humana	Raquel Mendoza Jefa de Oficina de Gestión Humana
Revisado: Supervisión de Imagen Corporativa	Rocío Barja Supervisora de Imagen Corporativa
Homologado: Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén Especialista de Calidad y Mejora de Procesos Miguel Tito Jefe de Oficina de Planeamiento y Mejora Continua
Aprobado: Gerencia General	Antonio Montenegro Gerente General

Este documento es propiedad de Activos Mineros S.A.C. Queda prohibida su reproducción sin su autorización escrita. Es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico emitido por Activos Mineros S.A.C. Es responsabilidad del usuario asegurarse que corresponde a la versión vigente publicada en la red interna y/o página web institucional.



Comunicación Interna Procedimiento

Código: S5.2.1.P1

Versión: 00

Fecha: 18/07/2023

Contenido

I. OBJETIVO	3
II. ALCANCE	3
III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
IV. VIGENCIA.....	3
V. CONTENIDO.....	3
VI. ALCANCES FUNCIONALES.....	6
VII. REGISTROS / ANEXOS.....	6



Comunicación Interna Procedimiento

Código: S5.2.1.P1

Versión: 00

Fecha: 18/07/2023

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para que la comunicación interna de Activos Mineros SAC (en adelante AMSAC) sea gestionada de manera eficiente, con la finalidad de facilitar la sinergia entre los colaboradores, procesos de cambio y transformación organizacional que permitan fortalecer la cultura y el clima organizacional, así como contribuir al logro de los objetivos institucionales.

II. ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria todos los trabajadores y actividades de AMSAC donde existan procesos de comunicación interna.

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía Pictográfica de Comunicación Interna del Modelo Corporativo de Gestión Humana de FONAFE 2023.
- E3.1.P3 Procedimiento de Comunicación del Sistema Integrado de Gestión.

IV. VIGENCIA

Este procedimiento entrará en vigencia a partir del primer día hábil después de la fecha de aprobación.

V. CONTENIDO

5.1. DEFINICIONES

- **Comunicación Interna:** Es el proceso de comunicación que se da dentro de la empresa, entre empresa-colaboradores, y entre los diversos integrantes de AMSAC.
- **Medios de Comunicación:** Son los canales y herramientas utilizados para transmitir información y mensajes a los colaboradores, dentro de una organización.
- **Espacios de Comunicación:** Son entornos físicos o virtuales donde los colaboradores pueden interactuar, intercambiar información y participar en actividades de comunicación, dentro de una empresa.
- **Líderes:** Se refieren a los miembros clave de la organización que ocupan puestos de liderazgo. Incluyen a gerentes, jefes y supervisores directos, quienes desempeñan un rol crítico en la comunicación interna debido a su influencia y capacidad para establecer el tono y la cultura de comunicación dentro de la empresa, convirtiéndose en referentes que comunican constantemente a través de su lenguaje verbal y no verbal.
- **Dimensiones de la Comunicación:** Son focos de la comunicación establecidos por FONAFE, éstas son:
 - a) **Estrategia:** se comunica todo lo relativo a objetivos, indicadores, misión, visión y propósito.
 - b) **Vínculo:** se comunica todo lo referente a lo que hace la empresa para hacer sentir valorado al colaborador, más allá de su desempeño.
 - c) **Orgullo:** se comunica todo lo relativo al aporte que hace la empresa al país, incluyendo sus acciones de responsabilidad social.
 - d) **Identidad:** se comunica todo lo referente a la identidad de la empresa, la cual está determinada por su cultura (valores).
- **Rol de Comunicación Interna:** La comunicación interna debe ser integradora y motivadora, confiable y transparente, oportuna y precisa, con la finalidad de establecer buenas relaciones a todo nivel, de modo que se puedan reforzar los valores corporativos, así como fortalecer la cultura organizacional.

	Comunicación Interna Procedimiento	Código: S5.2.1.P1 Versión: 00 Fecha: 18/07/2023
---	--	---

5.2. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.2.1. El Jefe de la Oficina de Gestión Humana, como dueño del proceso, es responsable de que el proceso de Comunicación Interna, se efectúe cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en los lineamientos de FONAFE y el presente procedimiento.
- 5.2.2. El Supervisor de Imagen Corporativa define el Manual de Identidad Corporativa que será difundido como parte de Comunicación Interna. Asimismo, deberá brindar el soporte que la Oficina de Gestión Humana cuando se requiera.
- 5.2.3. Las áreas que requieran comunicar algún tema relevante a los colaboradores de la empresa deben solicitarlo vía correo electrónico dirigido a la Supervisión de Imagen Corporativa, con copia a la Oficina de Gestión Humana, quien brindará soporte con el diseño, difusión y/o impresión de material gráfico, según corresponda.
- 5.2.4. La Oficina de Gestión Humana debe comunicar internamente hacia los diversos niveles y funciones de la organización, información pertinente al despliegue de acciones del Plan de Comunicación Interna y otros encargos que se le designen, según corresponda.
- 5.2.5. AMSAC ha establecido los procesos de comunicación interna, definiendo:
 - Qué comunicar
 - Cuando comunicar
 - A quién comunicar
 - Cómo comunicar
 - Quién comunica

El detalle de las comunicaciones se muestra en la Matriz de Comunicaciones Interna.

- 5.2.6. Los mecanismos para la comunicación interna pueden ser informes, memorandos, correos electrónicos, reuniones (virtuales o presenciales); así como, comunicados, videos informativos, flyer, afiches, página web institucional, WhatsApp corporativo, redes sociales, boletín informativo, noticiero corporativo u otros, con el soporte del área de Imagen Corporativa, de ser necesario. La creación y uso de material gráfico corporativo a nivel interno deberá tomar como base lo dispuesto en el Manual de Identidad Corporativa de AMSAC, diseñado por la Supervisión de Imagen Corporativa.
- 5.2.7. Para el uso de fotos y videos, se deberá contar con el consentimiento informado por escrito y autorizado de parte de los colaboradores que participarán en campañas de comunicación (interna o externa) antes de su ejecución. Dicho consentimiento será emitido vía correo electrónico.
- 5.2.8. Los registros de fotos y videos con imágenes del personal dentro del entorno laboral son de propiedad de AMSAC. La difusión de este material por parte de terceros deberá contar con la autorización de la Oficina de Gestión Humana y la Supervisión de Imagen Corporativa, según corresponda.
- 5.2.9. Para las comunicaciones que se generan sobre el Sistema Integrado de Gestión, se aplica el Procedimiento E3.1.P3 Comunicación del Sistema Integrado de Gestión.

5.3. ETAPAS DE EJECUCION

La Oficina de Gestión Humana define el Plan de Comunicación Interna de AMSAC, con la finalidad de fortalecer la comunicación interna en la empresa, impulsando la identidad de la empresa, la integración, el sentido de pertenencia y el orgullo de los colaboradores, entre otros, en base a la Guía Pictográfica del Componente de Comunicación Interna de FONAFE y el presente procedimiento.



Comunicación Interna Procedimiento

Código: S5.2.1.P1

Versión: 00

Fecha: 18/07/2023

Para implementar el componente de Comunicación Interna, se deben de considerar las siguientes etapas:

- a) Elaboración del Diagnóstico de Comunicación Interna
- b) Sesión de Alineamiento Estratégico
- c) Despliegue del Plan de Comunicación Interna

5.4. PROCEDIMIENTO

Ejecutor	Actividades
A. Diagnóstico de la Comunicación Interna	
Especialista de Desarrollo o quien haga sus veces	1. Aplica la encuesta para conocer el estado de la Comunicación Interna, a nivel cuantitativo.
	2. Organiza entrevistas en profundidad y/o sesiones de indagación apreciativa o focus groups para profundizar en los hallazgos, a nivel cualitativo.
	3. Consolida la información cuantitativa y cualitativa y elabora el Informe de Diagnóstico de la Comunicación Interna.
Jefe de Oficina de Gestión Humana	4. Revisa los resultados y valida el Diagnóstico de la Comunicación Interna.
	5. Informa la Gerencia Gerencial y Comité de Comunicaciones los resultados obtenidos en el diagnóstico de la comunicación interna.
B. Alineamiento y Plan de Comunicación Interna	
Jefe de Oficina de Gestión Humana	1. Define la priorización de las dimensiones de comunicación interna a trabajar, considerando aspectos de estrategia, vínculo, orgullo e identidad, según lo establecido en la Guía Pictográfica Corporativa de Comunicación Interna.
	2. Define mensajes clave y emociones a reforzar por dimensión.
	3. Diseña el Plan de Comunicación Interna considerando: <ul style="list-style-type: none">▪ Objetivos de Comunicación▪ Públicos Objetivos▪ Mensajes Clave▪ Emisores y Medios de Comunicación▪ Indicadores
Gerencia General	4. Aprueba el Plan de Comunicación Interna.
C. Implementación del Plan de Comunicación Interna	
Jefe de Oficina de Gestión Humana	1. Coordina el desarrollo de las actividades y campañas de comunicación del Plan de Comunicación Interna.
Especialista de Desarrollo o quien haga sus veces	2. Ejecuta las actividades y campañas de comunicación del Plan de Comunicación Interna.
	3. Coordina con todos los colaboradores según corresponda.
Jefe Oficina de Gestión Humana	4. Mide la satisfacción sobre las acciones de Comunicación Interna realizadas, a través de encuestas aplicadas al final de cada actividad o campaña.
	5. Elabora un informe que muestre el avance en los indicadores.
Gerente General	6. Toma conocimiento del Informe de Resultados.



Comunicación Interna Procedimiento

Código: S5.2.1.P1

Versión: 00

Fecha: 18/07/2023

VI. ALCANCES FUNCIONALES

5.1. Gerente General

- Aprobar el Procedimiento de Comunicación Interna.
- Aprobar el Plan de Comunicación Interna.

5.2. Jefe de Oficina de Gestión Humana

- Conducir el proceso de Comunicación Interna de la empresa, cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en los lineamientos de FONAFE y el presente procedimiento.
- Velar por el cumplimiento del presente procedimiento.
- Velar porque el procedimiento se mantenga vigente, siendo responsable de realizar revisiones y actualizaciones periódicas, así como de la difusión y conocimiento del mismo por parte del equipo de trabajo y áreas vinculadas.
- Realizar el diagnóstico de Comunicación Interna, a nivel cualitativo y cuantitativo.
- Diseñar e implementar el Plan de comunicación interna e informar los avances y resultados.

5.3. Supervisor de Imagen Corporativa

- Definir las normas de material gráfico y que será difundido como parte de Comunicación Interna; así como, brindar el soporte que la Oficina de Gestión Humana y las demás áreas requieran.

5.4. Especialista de Desarrollo de Personal

- Ejecutar el proceso de Comunicación Interna, cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en los lineamientos de FONAFE y el presente procedimiento.
- Coordinar la ejecución de las actividades que contribuyan con la ejecución del diagnóstico de Comunicación Interna, cualitativo y cuantitativo.

5.5. Asistente de Gestión Humana

- Realizar las actividades que contribuyan con la ejecución del diagnóstico de Comunicación Interna.

5.6. Gerente y Jefes de Área

- Liderar y participar de manera activa de las acciones que requiera la empresa como parte del despliegue del componente de Comunicación Interna.

5.7. Colaboradores

- Participar de manera activa de las acciones programadas como parte del despliegue del componente de Comunicación Interna.

VII. REGISTROS / ANEXOS

- Formato S5.2.1.F1 Matriz de Comunicaciones Interna.