Jefe de la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua
Firmado digitalmente por: TITO ASCUE Miguel Armando FAU 20103030791 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 24/11/2026 16:33:50-0500

Jefe de Gestión Humana
Firmado digitalmente por: AGUIRRE CAMPOS Cynthia Vanessa FAU 20103030791 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 24/11/2026 17:25:00-0500

Gerente General(e)
Firmado digitalmente por: AGUILAR ONOFRE DANTE RUC:20103030791
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24/11/2026 17:45:07-0500

Procedimiento de Clima Laboral

Versión	Fecha	Control de Cambios
03	24/11/2026	• Se actualizó la definición de eNPS y se agregó la de engagement, según la guía pictográfica de Gestión de Clima Laboral. • Se incorporó el numeral 5.2.8 para definir la población objetivo y los criterios de inclusión en la evaluación de Clima Laboral. • Se añadió el numeral 5.2.9 para establecer disposiciones sobre el tratamiento confidencial de la información recopilada y el umbral de trabajadores para la presentación de resultados desagregados. • Se actualizó en el numeral VII (Descripción del procedimiento, Etapa A: Planificación y alineamiento) la asignación del Jefe de Gestión Humana en la actividad de coordinar con la Gerencia General la ejecución del Plan de Clima Laboral, y se adecuó la actividad del Especialista de Desarrollo de Personal para coordinar su ejecución con la Jefatura de Gestión Humana.

Áreas responsables	Nombres y cargos
Elaborado y revisado: **Oficina de Gestión Humana**	Vanessa Aguirre Jefe de la Oficina de Gestión Humana
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**	Dante Aguilar Gerente General (e)

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.

Especialista en Calidad y Mejora de Procesos
Firmado digitalmente por: DEYMER FRANK BARTUREN HUAMAN DNI:40658548 RUC:20103030791
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 24/11/2026 16:31:59-0500

ÍNDICE

I. OBJETIVO 3
II. ALCANCE 3
III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 3
IV. VIGENCIA 3
VI. ETAPAS DE EJECUCION 5
VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 6
VIII. ALCANCES FUNCIONALES 6
IX. REGISTROS / ANEXOS 7

I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones para la implementación, seguimiento y evaluación del componente de Gestión del Clima Laboral en Activos Mineros SAC (en adelante AMSAC), con la finalidad de promover un entorno laboral basado en la confianza, colaboración y alineación estratégica con los objetivos institucionales.

II. ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria de todos los trabajadores y donde se ejecuten actividades que contribuyan con los procesos de la gestión del clima laboral.

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía Pictográfica de Gestión del Clima Laboral del Modelo Corporativo de Gestión Humana de FONAFE.

IV. VIGENCIA

Este procedimiento entrará en vigencia a partir del primer día hábil después de la fecha de aprobación derogando su precedente Versión 02, de fecha 30.oct.2025.

V. CONTENIDO

5.1. Definiciones

- **Clima laboral:** Conjunto de percepciones que los trabajadores tienen sobre su entorno de trabajo, las cuales influyen directamente en su motivación, desempeño y comportamiento organizacional.
- **Encuesta de Clima Laboral:** Instrumento de diagnóstico organizacional que permite medir la percepción, opiniones y actitudes de los trabajadores respecto a diversos aspectos del entorno laboral con el fin de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la gestión del talento humano y el ambiente de trabajo.
- **Focus Group:** Técnica cualitativa que reúne a grupos representativos de trabajadores para explorar a profundidad sus percepciones, opiniones y sugerencias sobre aspectos específicos del clima organizacional.
- **eNPS (Employee Net Promoter Score):** Indicador que mide la lealtad de los trabajadores —factor indispensable para el éxito de cualquier empresa— mediante una escala del 0 al 10 que consulta qué tan probable es que recomienden la organización como un buen lugar para trabajar, segmentando los resultados en Detractores (0–6, insatisfechos), Pasivos (7–8, neutros) y Promotores (9–10, altamente comprometidos que la recomendarían).
- **Engagement**: Indicador orientado a medir el compromiso de los trabajadores mediante una o dos preguntas clave elaboradas por cada organización en los términos que resulten más apropiados, utilizando una valoración del 1 al 5 bajo la escala Likert de 5 elementos definida por la Corporación FONAFE.
- **Escala Likert**: Método de medición en encuestas donde los empleados valoran afirmaciones en una escala de 1 a 5 o de "totalmente en desacuerdo" a "totalmente de acuerdo".
- **Plan de Acción**: Estrategia estructurada que define las iniciativas y actividades necesarias para abordar áreas de mejora identificadas en la encuesta de clima laboral.
- **Objetivos Smart:** Criterio para definir objetivos claros, que sean específicos, medibles,

alcanzables, relevantes y con un tiempo definido.

5.2. Disposiciones Generales

5.2.1. El Jefe de Oficina de Gestión Humana, como dueño del proceso, es responsable de que el proceso de Gestión del Clima Laboral se efectúe cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en los lineamientos de FONAFE y en el presente procedimiento.

5.2.2. La Oficina de Gestión Humana es responsable de la conducción del estudio anual del Clima Laboral y de establecer los factores de evaluación según lo señalado en el componente Gestión del Clima Laboral del Modelo Corporativo de Gestión Humana de FONAFE.

5.2.3. Los gerentes, jefes y responsables de cada área de trabajo, son responsables de identificar las oportunidades de mejora con la finalidad de definir planes de acción para la mejora del clima laboral.

5.2.4. La obtención, el procesamiento de la información y la presentación de resultados obtenidos en las Encuestas de Clima Laboral, será realizado con el soporte de entidades o profesionales externos especializados, con el fin de asegurar la imparcialidad y confidencialidad durante el proceso.

5.2.5. La medición del clima laboral se realiza utilizando la metodología establecida por FONAFE, la cual se basa en 13 factores, desagregados en un máximo de 60 preguntas, considerando la escala de evaluación de Likert. *(Ver Anexo 1).* En caso se requieran evaluar otros factores que no contenga la Guía Pictográfica, queda a potestad de la empresa incluir las preguntas que considere importante para la organización.

5.2.6. Para el análisis y presentación de resultados, se considera el Índice de satisfacción de los trabajadores teniendo en cuenta los intervalos y rangos que se muestra a continuación:

a) Intervalo de fortaleza: resultados ubicados entre 75% a 100% de satisfacción laboral.
b) Intervalo de mejora: resultados ubicados entre 50% a 75% de satisfacción laboral.
c) Intervalo de riesgo: resultados ubicados entre 0 a 50% de satisfacción laboral.

5.2.7. En adición a los factores de medición de Clima Laboral señalados en el numeral 5.2.5 establecidos en la metodología de FONAFE, se puede considerar dentro de la evaluación anual externa preguntas que permitan realizar la medición de la satisfacción, compromiso y fidelidad de los colaboradores respecto de la organización, como la metodología eNPS (Employee Net Promoter Score), que se describe referencialmente en el Anexo N° 2, y/o el engagement.

5.2.8. La población objetivo de la evaluación de clima laboral está conformada por los trabajadores de la empresa que, a la fecha de corte del padrón de participantes, cumplan los siguientes criterios de inclusión, conforme a la Guía Pictográfica de Gestión del Clima Laboral de FONAFE:

a) Mantener vínculo laboral vigente con AMSAC y encontrarse incorporados en planilla de personal bajo las modalidades de contratación a plazo indeterminado (CAP) o a plazo fijo.
b) Contar con antigüedad laboral mínima de 3 meses calendario de permanencia laboral con ejercicio continuo en AMSAC, computados a la fecha de corte del padrón de participantes.

La evaluación comprende a los trabajadores de todos los niveles jerárquicos y unidades organizacionales (gerencias, departamentos, oficinas, áreas u otros), sin distinción de

edad, género, puesto o sede, siempre que cumplan los criterios señalados.

No forman parte de la población objetivo las personas que, a la fecha de corte, carezcan de vínculo laboral vigente con AMSAC o no cumplan la antigüedad mínima establecida.

5.2.9. La información recopilada durante la evaluación de clima laboral será tratada de manera confidencial. Los resultados se presentarán de forma agregada y desagregada por gerencias, departamentos, oficinas, áreas o grupos de trabajo, siempre que se preserve la confidencialidad de las respuestas, evitando que los resultados se desagreguen en grupos conformados por menos de cuatro (4) trabajadores, conforme a las disposiciones establecidas en la Guía Pictográfica de Gestión del Clima Laboral de FONAFE; en estos casos, los resultados se integrarán en un nivel organizacional superior.

VI. ETAPAS DE EJECUCION

Se deben seguir las etapas definidas en el Componente de Gestión del Clima Laboral:

1) Planificación y alineamiento.
2) Medición diagnóstica.
3) Presentación de resultados
4) Análisis de información y priorización de temas críticos.
5) Diseño de planes de acción.
6) Implementación y seguimiento de planes de acción.

VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Ejecutor	Actividades
A. Etapa: Planificación y alineamiento	
Jefe de Gestión Humana	1. Coordina con la Gerencia General la ejecución del Plan de Clima Laboral.
Especialista de Desarrollo de Personal	2. Coordina con la Jefatura de Gestión Humana la ejecución del Plan de Clima Laboral.
B. Etapa: Medición diagnóstica	
Especialista de Desarrollo de Personal	1. Coordina con la entidad externa especializada el envío de las encuestas por grupo ocupacional de manera virtual.
Jefe de Gestión Humana	2. Informa a la Gerencia Gerencial, Gerentes y Jefes de Área el inicio del proceso de aplicación de la encuesta y focus group.
Especialista de Desarrollo de Personal	3. Diseña la encuesta a aplicar en base a los factores establecidos en la Guía Pictográfica de Gestión del Clima Laboral de FONAFE.
	4. Diseña la campaña de comunicación
	5. Realiza el diseño y despliegue de focus group.
C. Etapa: Presentación de resultados, D. Etapa: Análisis de información y priorización de temas críticos	
Jefe de Gestión Humana	1. Presenta los resultados de la evaluación de clima laboral a la Gerencia General.
Especialista de Desarrollo de Personal	2. Programa sesiones por equipos de trabajo en base a los resultados obtenidos.
Jefe de Gestión Humana	3. Informa los resultados finales (cualitativo y cuantitativo) del estudio por Gerencia.
	4. En coordinación con las gerencias correspondientes, priorizan áreas de intervención según resultados obtenidos y aprueban su intervención.
Especialista de Desarrollo de Personal	5. Organiza sesiones de Focus Group según necesidad.
E. Etapa: Diseño de planes de acción, F. Etapa: Implementación y seguimiento de planes de acción	
Especialista de Desarrollo de Personal	1. Programa sesiones de co-creación para definir los planes de acción por Gerencia.
	2. Coordina con los Gerentes y Jefes de Área el diseño de los Planes de Mejora de Clima Laboral, considerando los resultados obtenidos en el estudio.
Jefe de Gestión Humana	3. Presenta los Planes de Mejora de Clima Laboral a la Gerencia General para su aprobación.
Especialista de Desarrollo de Personal	4. Inicia el proceso de implementación de acciones establecidas en los planes de mejora en coordinación con el Jefe de Gestión Humana y Gerentes o Jefes de Área.
	5. Realiza el seguimiento al cumplimiento de los planes de acción.
	6. Elabora un informe del cumplimiento de prácticas de clima laboral.

VIII. ALCANCES FUNCIONALES

8.1. Gerente General

- Aprobar el presente procedimiento.
- Aprobar los planes de mejora de clima laboral.

8.2. Jefe de Oficina de Gestión Humana

- Conducir el proceso de Clima Laboral de la empresa, cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en los lineamientos de FONAFE y en 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.
- Planificar y asegurar la ejecución del componente de Gestión del Clima Laboral en la empresa.
- Comunicar de manera clara y oportuna las etapas y resultados a todos los trabajadores.
- Identificar, a partir de los resultados de ese proceso, diseñar e implementar iniciativas para mejorar el ambiente laboral.
- Evaluar el componente Gestión del Clima Laboral de modo a introducir mejoras continuas.

8.3. Especialista de Desarrollo de Personal

- Coordinar la ejecución de las actividades de la medición de clima laboral, cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en los lineamientos de FONAFE y en el presente procedimiento.
- Identificar oportunidades de actualización del procedimiento.

8.4. 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 Clima Laboral.
- Diseñar los planes de mejora de clima laboral, en coordinación con la Jefe de Oficina de Gestión Humana.

8.5. Colaboradores

- Participar de manera activa de las acciones programadas como parte del despliegue del componente de Clima Laboral.

IX. REGISTROS / ANEXOS

- Anexo N° 1: Factores a evaluar en Encuesta de Clima Laboral.
- Anexo Nº 2: Indicador de eNPS (Employee Net Promoter Score).

Anexo N° 1: Factores a evaluar en la Encuesta de Clima Laboral

F1 - Formación: referido a la manera en que la empresa incentiva y promueve el desarrollo de los empleados, brindando capacitación y entrenamiento.

F2 - Compensación: recoge impresiones acerca de los beneficios que recibe el personal y como éstas se relacionan con la satisfacción de cada persona.

F3 - Equidad: referido a las condiciones de favoritismo que pudieran surgir dentro de la organización y los parámetros establecidos en torno a los niveles de rendimiento.

F4 - Identidad y compromiso: refiere al sentimiento de pertenencia hacia la empresa y equipo de trabajo.

F5 - Comunicación organizacional: recoge información sobre la manera en que los canales de comunicación son aprovechados para lograr los objetivos de la empresa.

F6 - Condiciones de trabajo: refiere a aspectos del ambiente de trabajo como las facilidades de inmobiliario, equipos, instalaciones y seguridad para el desarrollo de las actividades asignadas para el personal.

F7 - Cultura organizacional: refiere a la percepción de los empleados con la cultura y hábitos de la empresa y su identificación con la misma.

F8 - Liderazgo: recoge impresiones acerca de la manera como los jefes de área y el gerente estimulan a su equipo para el logro de objetivos, buscando la armonía y dándole la importancia que motiva.

F9 - Organización del trabajo: refiere a la posibilidad que tienen las personas de conocer claramente las funciones, responsabilidades y tareas que deben realizar en su puesto y en cada una de las áreas.

F10 - Reconocimiento: recoge impresiones acerca de los reconocimientos que recibe el personal y como éstas se relacionan con la satisfacción de cada persona.

F11 - Relaciones interpersonales: refiere a la manera de interactuar y el apoyo que existe entre el personal de la empresa para lograr sus objetivos. Es uno de los esfuerzos sociales más importantes del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo.

F12 - Trabajo en equipo: refiere a la manera como los colaboradores de las distintas áreas se involucran y colaboran entre sí para el logro de los objetivos.

F13 - Servicio: refiere a la percepción de las personas respecto a la calidad del servicio y trato que se ofrece a Clientes internos y externos.

Anexo 2: Indicador de eNPS (Employee Net Promoter Score)

1. **Objetivo**:

   Medir la lealtad de los trabajadores son indispensables para el éxito de cualquier empresa.

2. **Pregunta:**

   La pregunta estándar es: “En una escala del 0 al 10, ¿qué tan probable es que recomiendes esta empresa como un buen lugar para trabajar?”

3. **Escala**

   Se debe considerar la Escala Likert de 10 elementos de calificación, cuyas categorías se definen de la siguiente manera:

   - **Promotores**: Sienten orgullo y compromiso con la empresa.
   - **Pasivos**: No están insatisfechos, pero tampoco son entusiastas. Los neutros no deben ser ignorados. Son el grupo "convencible" que puede elevar el clima y el eNPS con una gestión proactiva.
   - **Detractores:** Tienen una percepción negativa y podrían afectar la reputación de la empresa.

4. **Interpretación de Resultados:**

   - 0 - 6 Detractores: Empleados insatisfechos que pueden hablar negativamente de la empresa.
   - 7 - 8 Pasivos: Empleados neutros, sin una opinión fuerte a favor o en contra.
   - 9 - 10 Promotores: Empleados altamente comprometidos que recomendarían la empresa.

5. **Fórmula:** eNPS: % Promotores - % Detractores