

# **NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

## **PARA LA GESTIÓN**

### **DEL BIENESTAR SOCIAL**

**SA-NP-025.00**

SA-NP-025.00

**I. OBJETIVO**

Propiciar condiciones para la mejora de calidad de vida de los colaboradores y su desempeño laboral, generando espacios de esparcimiento e integración familiar, a través de proyectos y/o programas que fomenten el desarrollo integral del trabajador.

**II. ALCANCE**

El presente documento alcanza a todas las Gerencias de la Empresa y a los colaboradores que la conforman.

**III. BASE LEGAL**

- Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de Serpost S.A.
- D.S. N° 001-96-TR Reglamento de la Ley de Fomento al Empleo.
- Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728.
- D.S. N° 003-97-TR Ley de Productividad y Competitividad Laboral.
- Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de FONAFE.
- Ley N° 29783 "Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo".
- Reglamento Interno de Trabajo (RIT).
- Normativa Interna.

**IV. DEFINICIÓN**

**Gestión del Bienestar Social:** Es un proceso continuo, el cual se encarga de velar por el Bienestar del colaborador y su familia, orientando, asesorando, organizando, dirigiendo y supervisando las diversas actividades que se desarrollan en beneficio del trabajador, atendiendo las diferentes problemáticas, evaluando y planteando alternativas de solución, buscando siempre la atención inmediata del trabajador y su familia.

**V. NORMAS**

1. El Programa de Gestión del Bienestar Social, tiene como objetivo generar un buen clima organizacional que proporcione en sus colaboradores motivación y calidez humana en la prestación de los servicios al interior de la Empresa, y se refleje en el cumplimiento de la Misión Institucional, aumentando los niveles de satisfacción en la prestación de los servicios ofrecidos a nuestros colaboradores, sus familiares y comunidad.

En ese sentido, el presente procedimiento busca:

- a) Crear condiciones favorables para mejorar la calidad de vida de los colaboradores en el ámbito laboral, para que no afecte la productividad del trabajo y los colaboradores desarrollen sus labores diarias en un ambiente adecuado, lo que permitirá una mayor identificación con la empresa.
- b) Desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio público que haga énfasis en la responsabilidad social y la ética administrativa.
- c) Propiciar que se genere el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad del colaborador con Serpost.
- d) Promover y capacitar a los colaboradores y familia a través de convenios con universidades y/o entidades públicas o privadas, para fomentar habilidades y aptitudes relacionadas a sus funciones.

SA-NP-025.00

- e) Concientizar a los colaboradores del cuidado de su salud, a través de los servicios de prevención, campañas de salud, exámenes médicos ocupacionales, otros.
- f) Aumentar el nivel de satisfacción, fidelización y retención de los colaboradores de Serpost.
- g) Incrementar la eficacia y la eficiencia de la organización.

**2. Objetivo General del Plan Anual de Bienestar Social (PABS):**

Propiciar herramientas físicas, intelectuales, recreativas y culturales, entre otras, para el desarrollo integral de los trabajadores, orientado al mejoramiento del clima organizacional, el desarrollo de la creatividad y la productividad.

**3. Objetivos Específicos del Plan Anual de Bienestar Social (PABS):**

- a. Fortalecer la identidad de los trabajadores de Serpost.
- b. Favorecer condiciones de ambiente laboral que estimulen el desarrollo de la creatividad, la eficiencia y efectividad en su desempeño.
- c. Optimizar canales de comunicación interna.
- d. Generar actitudes a partir de las cuales los colaboradores se sientan comprometidos e identificados con los valores, principios y objetivos de nuestra empresa.
- e. Dignificar y profesionalizar al personal.
- f. Generar en los trabajadores un sentido de pertenencia y cultura de servicio mediante el reconocimiento de sus logros.

Con las actividades del PABS, se pretende intervenir en los ámbitos de orden personal, socio-afectivo, familiar y ocupacional para lograr la coherencia que significará finalmente productividad y bienestar:

- a. **Ámbito Personal:** Comprende aquellas acciones de sentirse bien, en armonía y con tranquilidad. Todos aspiramos a sentirnos a gusto con nosotros mismos y con el mundo que nos rodea, acciones encaminadas a la formación integral del trabajador como persona, que le permitan desenvolverse en su vida personal. Ejemplos:

- Talleres Ocupacionales y/o Artísticos.

- b. **Ámbito Socio-Afectivo:** Garantiza condiciones de seguridad física, emocional y social, permitiendo que el trabajador y su familia desarrollen habilidades, destrezas y comportamientos que permitan su mejor calidad de vida. Ejemplos:

- Programa de Vacaciones Útiles.
- Olimpiadas Deportivas.
- Celebración del Día de la Madre.
- Celebración del Día del Padre.
- Celebración "Festividad Virgen del Carmen".
- Festival Gastronómico Patriótico.
- Celebración del Día del Cartero.
- Aniversario Institucional.
- Celebración de Fiestas de Navidad del Niño de Serpost.



**c. Ámbito Salud Preventiva**

- Campañas médicas de Salud: Odontología, Oftalmología, Despistaje de Cáncer de Cuello Uterino y Mamas, Vacunación, etc.
- Exámenes Médicos Ocupacionales.
- Talleres de risoterapia, nutrición, reflexología, etc.
- Charlas preventivas de salud.

**d. Ámbito Ocupacional:** Garantiza que los trabajadores afiancen su compromiso e identidad institucional y brinden un trabajo eficiente, asimismo puedan desempeñar su labor bajo las mejores condiciones físicas, ambientales, emocionales y realizar un trabajo productivo. Ejemplos:

- Plan Anual de Capacitación.
- Plan de Inducción.
- Alineamiento Cultural.
- Evaluación de Desempeño.
- Medición del Clima Laboral.

El proceso de gestión del bienestar se inicia con el primer evento programado en el Plan Anual de Bienestar Social y culmina con la obtención del índice de resultado final de medición del Clima Laboral.

Cada evento se ejecuta desde la validación de las fechas de eventos programados en el Plan Anual de Bienestar Social, hasta la emisión de la conformidad de bienes y servicios en caso se requiera para el pago de los servicios contratados para la realización de cada evento.

**VI. PROCEDIMIENTO**

**A. Elaboración de Plan Anual de Bienestar Social**

1. El Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal elaborará el Plan Anual de Bienestar Social (PABS), teniendo como referencia el Informe de Medición de Clima Laboral del periodo anterior, proporcionado por la Subgerencia de Recursos Humanos.
2. El Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal diseñará el concepto y objetivos de cada evento, teniendo como base las acciones de mejora del clima laboral.
3. El Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal elaborará el Plan Anual de Bienestar Social, acción que estará bajo la responsabilidad del personal del Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal.

El Plan Anual de Bienestar Social debe contener:

- a) Concepto de cada evento.
  - b) Fecha tentativa para su realización.
  - c) Precisar las contrataciones de bienes y servicios que se requerirán para cada evento.
  - d) Presupuesto de cada evento.
4. La Subgerencia de Recursos Humanos revisará el Plan Anual de Bienestar Social.



5. La Gerencia de Administración de Recursos aprobará el Plan Anual de Bienestar Social.

**B. Ejecución de Eventos del Plan Anual de Bienestar Social**

1. El Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal coordinará con el Dpto. de Abastecimiento las acciones previas y necesarias para la ejecución de cada evento, de acuerdo al Plan Anual de Bienestar Social.
2. El Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal y el Dpto. de Abastecimiento, de ser necesario, elaborarán los términos de referencia para la contratación de bienes y servicios que se requerirán para cada evento, con el V°B° de la Subgerencia de Recursos Humanos y del Gerente de Administración de Recursos.
3. El Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal, coordinará con la Subgerencia de Marketing la elaboración del comunicado de difusión del evento.
4. La Subgerencia de Recursos Humanos gestionará la aprobación del comunicado del evento y su difusión al personal vía correo "Comunicándonos"
5. El Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal orientará y motivará al personal propiciando su participación al evento, coordinando con cada Gerencia, Jefatura y Administraciones Postales de Lima, Callao y Provincias.
6. El Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal coordinará la ejecución de cada evento contemplado en el Plan Anual de Bienestar Social.

De ser necesario, elaborará la conformidad de bienes y servicios contratados para cada evento, con el V°B° del Jefe de Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal, para el trámite de pago respectivo.

7. El Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal emitirá un Informe de cumplimiento y evaluación de cada evento, dirigido a la Subgerencia de Recursos Humanos.

El informe de cumplimiento debe describir:

- a) Objetivo del evento.
- b) Desarrollo del evento.
- c) Participantes del evento en forma general.
- d) Encuesta de satisfacción entre los participantes y sugerencias recibidas.
- e) Fortalezas y debilidades durante su ejecución y medidas correctivas aplicadas.

**C. Evaluación del Plan Anual de Bienestar Social**

1. El Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal emitirá un Informe de Evaluación Trimestral del Plan Anual de Bienestar Social, dirigido a la Subgerencia de Recursos Humanos.

El Informe de Evaluación Trimestral del Plan Anual de Bienestar Social deberá describir:

- a) Número y Porcentaje de actividades realizadas, respecto a las programadas.
- b) Número de participantes al evento.



SA-NP-025.00

- c) Resultados de encuestas de satisfacción a los eventos ejecutados en el periodo.
  - d) Principales fortalezas y debilidades durante su ejecución y medidas correctivas aplicadas.
2. La Subgerencia de Recursos Humanos revisará el Informe Trimestral de Evaluación del Plan Anual de Bienestar Social elaborado por el Jefe del Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal y lo eleva a la Gerencia de Administración de Recursos.


### VII. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

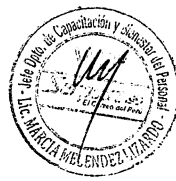
El presente documento es de estricto cumplimiento de los colaboradores de la Empresa, ante su inobservancia se aplicará la medida disciplinaria de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).

### VIII. AUTORIZACIÓN

El presente documento queda debidamente aprobado por Gerencia General y entra en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima, 27 DIC. 2019

  
CARLOS UGARTE MAUNY  
Gerente General (e)  
**Serpost**  
El Correo del Perú



FLUJOGRAMA

