



# Defensoría del Colaborador

Gerencia de Recursos Humanos



# Objetivos de la Defensoría del Colaborador

## Objetivo general

Fortalecer la relación de Senati con los trabajadores a través de una comunicación efectiva y atención/respuesta a sus pedidos.

**¡Que los trabajadores se sientan escuchados y valorados!**

## Objetivos específicos

### **Crear un Canal de comunicación y atención efectivos**

Construir un canal de comunicación de fácil acceso a los trabajadores en el que puedan presentar sus consultas, pedidos quejas o reclamos e inclusive puedan formular aportes y felicitaciones.

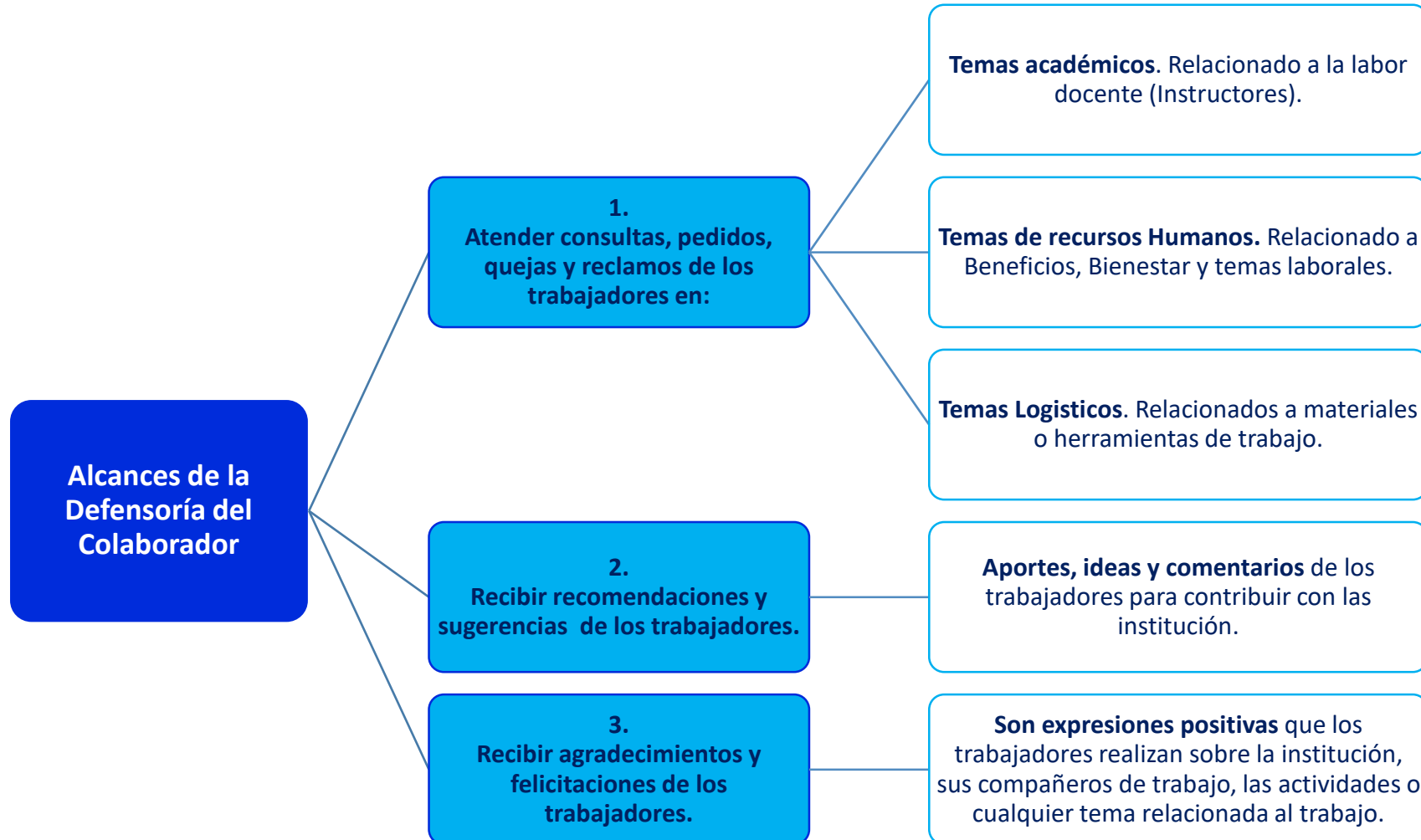
### **Atender a los trabajadores oportunamente**

Atender de manera oportuna (Con plazos definidos) las consultas, pedidos y quejas o reclamos de los trabajadores.

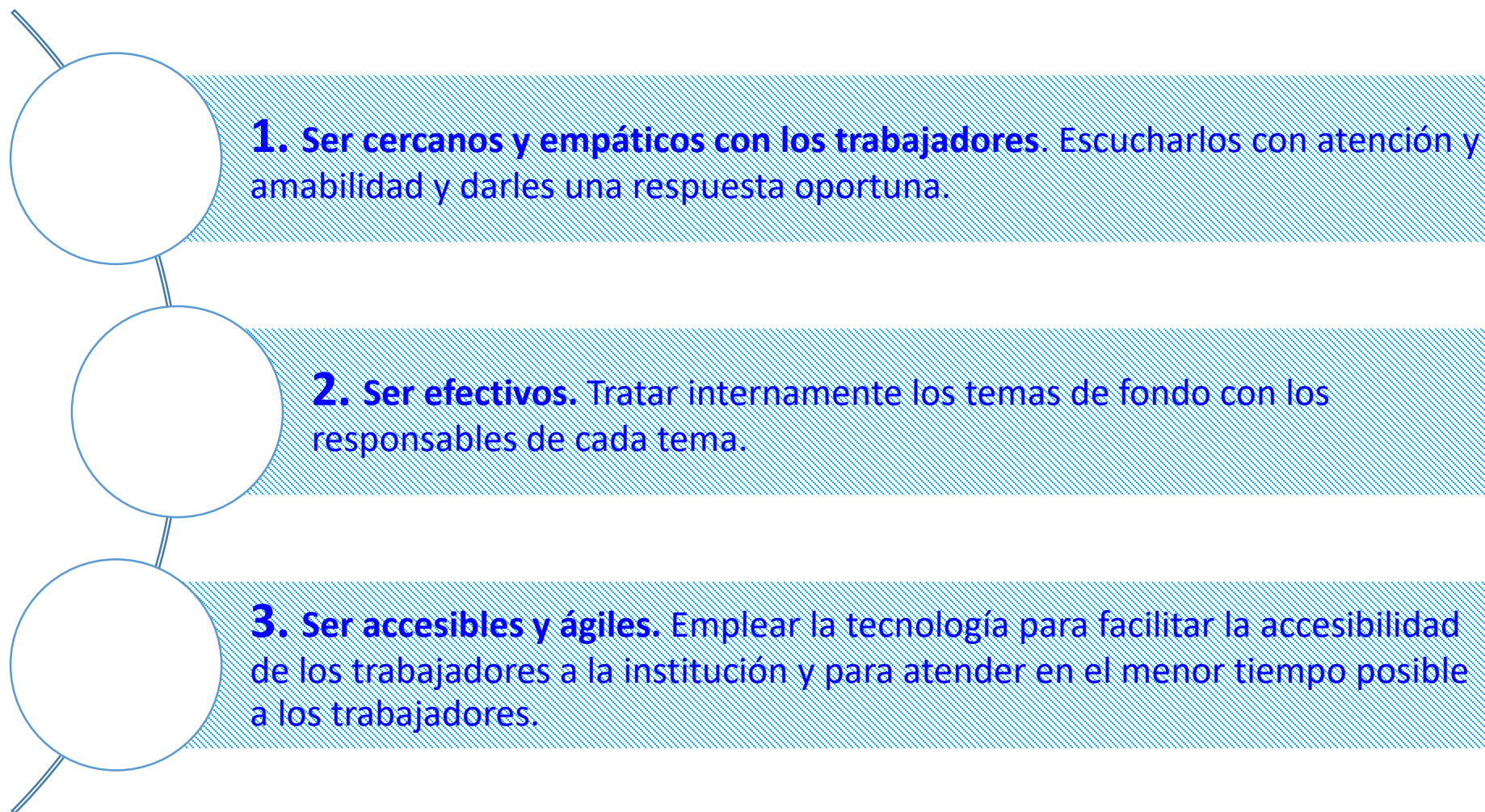
### **Organizarnos para resolver los problemas**

Generar una organización interna integrada por las gerencias que deben atender los pedidos de los trabajadores y un protocolo de atención para garantizar una atención oportuna y que solucione o atienda el fondo de los reclamos.

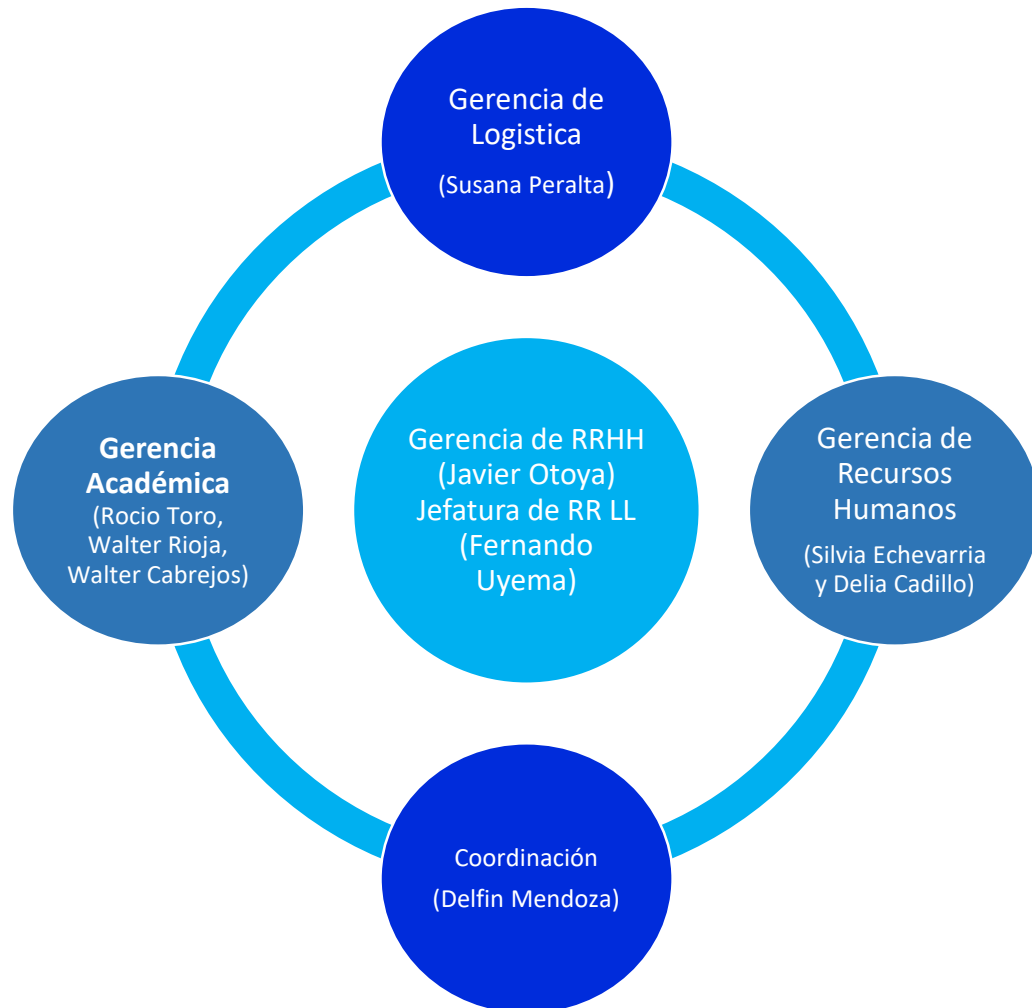
# Alcances de la Defensoría del Colaborador



# Lineamientos de la Defensoría del Colaborador

- 
- 1. Ser cercanos y empáticos con los trabajadores.** Escucharlos con atención y amabilidad y darles una respuesta oportuna.
  - 2. Ser efectivos.** Tratar internamente los temas de fondo con los responsables de cada tema.
  - 3. Ser accesibles y ágiles.** Emplear la tecnología para facilitar la accesibilidad de los trabajadores a la institución y para atender en el menor tiempo posible a los trabajadores.

# Equipo de la Defensoría del Colaborador y Protocolo

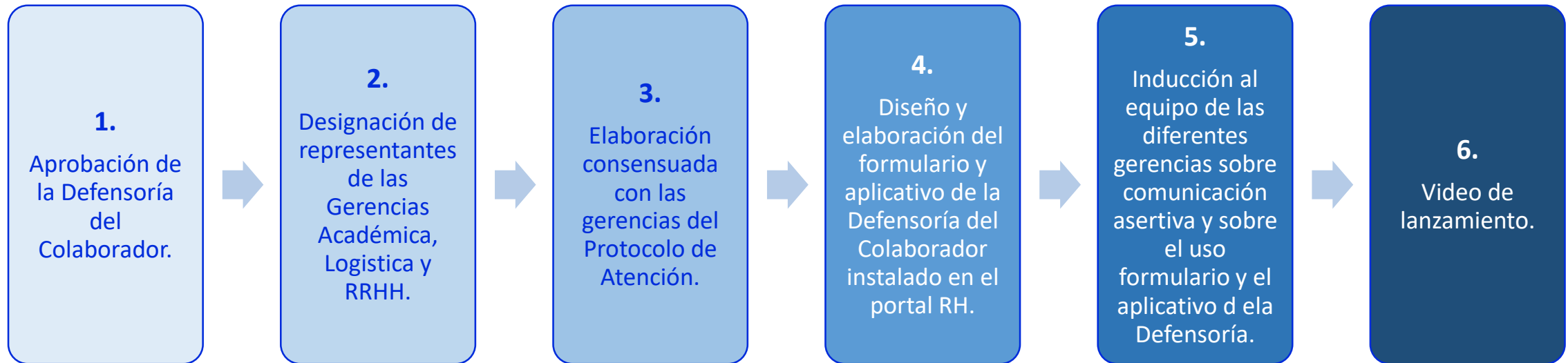


## Protocolo de atención

La Gerencia Académica, Logística y de RRHH han nombrado a sus representantes para atender los pedidos que ingresen a la Defensoría.

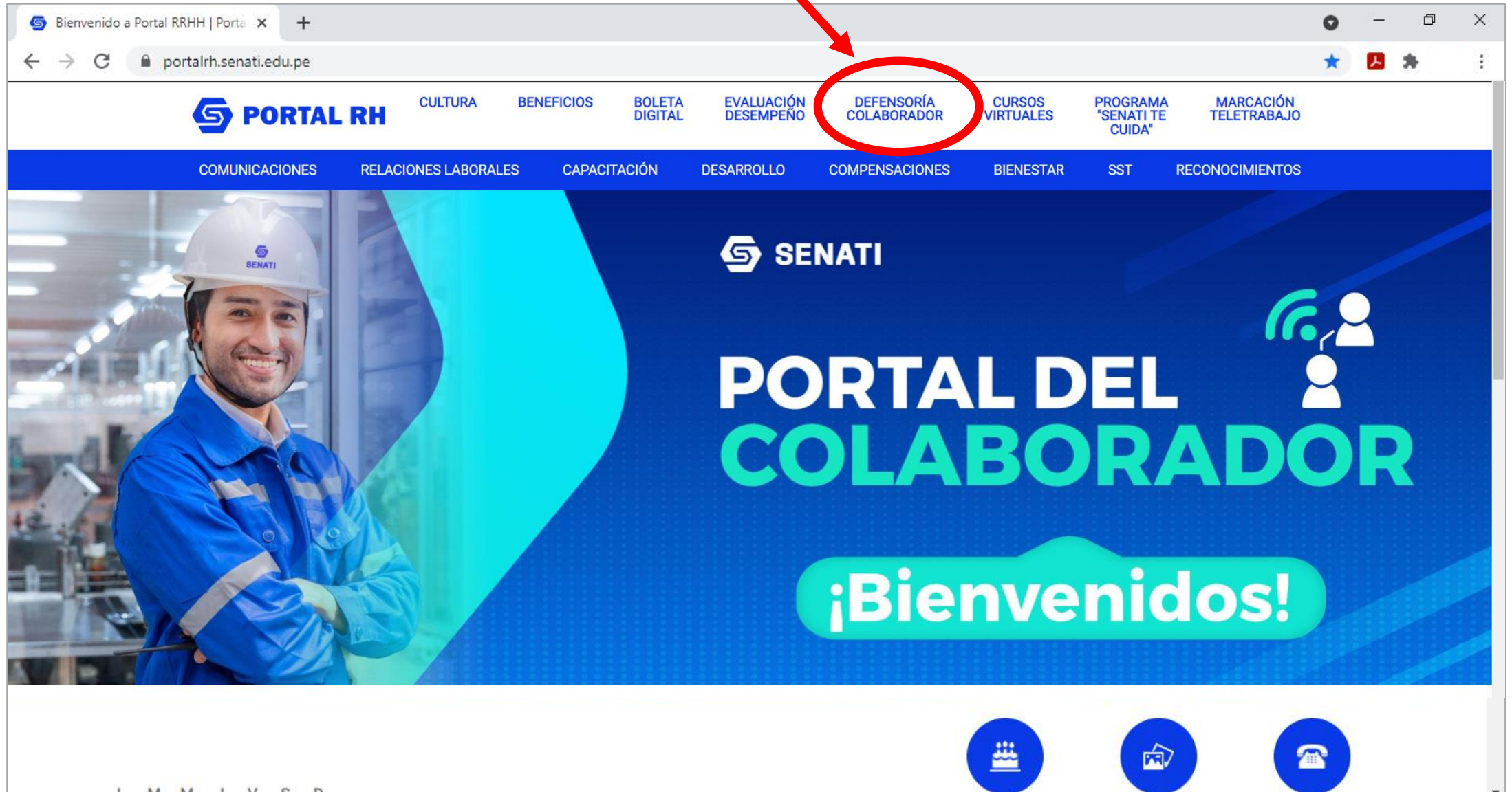
Con ellos se ha elaborado un Protocolo de Atención, definiendo los procedimientos y comprometiendo plazos para la atención.

# Defensoría: Pasos seguidos





Haz clic en la sección “Defensoría del Colaborador”



The image shows a screenshot of a web browser displaying the SENATI Portal RH. The browser's address bar shows the URL [portalrh.senati.edu.pe](http://portalrh.senati.edu.pe). The website's navigation menu is located at the top, featuring several items: PORTAL RH, CULTURA, BENEFICIOS, BOLETA DIGITAL, EVALUACIÓN DESEMPEÑO, DEFENSORÍA COLABORADOR, CURSOS VIRTUALES, PROGRAMA "SENATI TE CUIDA", and MARCACIÓN TELETRABAJO. The 'DEFENSORÍA COLABORADOR' item is circled in red, and a red arrow points to it from the text above. Below the navigation menu, there is a secondary menu with items: COMUNICACIONES, RELACIONES LABORALES, CAPACITACIÓN, DESARROLLO, COMPENSACIONES, BIENESTAR, SST, and RECONOCIMIENTOS. The main content area features a large banner with a smiling worker in a blue uniform and white hard hat on the left. On the right, the SENATI logo is displayed above the text 'PORTAL DEL COLABORADOR' in large, bold letters, with '¡Bienvenidos!' in a teal speech bubble below it. At the bottom of the page, there are three circular icons: a group of people, a document with a checkmark, and a telephone handset.

Dale clic al cajón “Ingresa Aquí”

The image shows a web browser window displaying the SENATI HR Portal. The browser's address bar shows the URL `portalrh.senati.edu.pe/471/defensoria-del-colaborador`. The website's header features the 'PORTAL RH' logo and a navigation menu with items: CULTURA, BENEFICIOS, BOLETA DIGITAL, EVALUACIÓN DESEMPEÑO, DEFENSORÍA DEL COLABORADOR, CURSOS VIRTUALES, and PROGRAMA "SENATI TE CUIDA". A secondary blue navigation bar contains: COMUNICACIONES, RELACIONES LABORALES, PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN, PROGRAMAS DE DESARROLLO, COMPENSACIONES, and BIENESTAR. The main content area has a dark blue background with the text 'INICIO' and 'Defensoría del Colaborador | SENATI' over an image of hands stacked together. Below this, there is a white section with a blue vertical bar on the left. The text in this section reads: '¡Bienvenid@!' followed by 'La Defensoría del Colaborador nace del interés de nuestra institución de **escucharte con atención y ponernos en contacto contigo** y con todos nuestros colaboradores.' To the right of this text is a rounded rectangular button with a red border, containing the text 'INGRESA AQUÍ DALE CLIC' and a hand cursor icon pointing to the text. A red arrow from the top text points to this button.



# ¡Has ingresado al Formulario!



**SENATI**

## Defensoría del Colaborador

¡Bienvenid@!

La Defensoría del Colaborador nace del interés de nuestra institución de escucharte con atención y dar respuestas pertinentes a tus consultas respecto a temas académicos, recursos humanos, logístico, entre otros.

**En los casos de Solicitudes/Consultas**, en un plazo no mayor a 7 días útiles nos contactaremos contigo para darte una respuesta.

**En los casos de las Recomendaciones/Sugerencias y Agradecimientos/Felicitaciones** trasladaremos tus comentarios y aportes a las personas que correspondan.

**¡Cuenta con nosotros!**

[CONOCE MÁS ?](#)

## Formulario de Defensoría del Colaborador

De preferencia realizarlo a través de Google Chrome

DNI \*

Nombres \*

Apellidos \*

Nro. Celular \*

Correo de contacto \*

¿Que acción vas a realizar? \*

Solicitud / Consulta  Recomendaciones / Sugerencias  Agradecimientos / Felicitaciones

Selecciona el tipo de consulta o pedido: \*

? Selecciona una opción

Explica brevemente tu consulta o pedido:\*

# Defensoría del Colaborador

Te Asiste  
Te Ayuda  
Te Asesora

