

	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	GAE01V01 Vigencia: 2019.05.22 Interno Pág. 1 de 7
---	-----------------------------------	--

1. OBJETIVO

Establecer las directrices generales para la elaboración y manejo efectivo de las comunicaciones de carácter interno y/o externo en ALSERTEC, con el propósito de lograr una comunicación oportuna, transparente y veraz, haciendo un uso responsable de los canales de comunicación disponibles.

2. ALCANCE

Esta política aplica a todos los públicos de intereses internos y/o externos que tiene ALSERTEC.

3. DEFINICIONES

3.1. Comunicación:

La palabra deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la **comunicación** es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo, y es por medio de ella que las personas obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

3.2. Comunicación ascendente:

Aquella que se realiza con los directivos o superiores, con el fin de dar a conocer el panorama general que se vive al interior de la organización, especialmente lo que acontece en los sitios de trabajo. Esta información debe ser detallada, específica y propositiva.

3.3. Comunicación descendente: Es la comunicación emitida desde la alta dirección, las Organizaciones No Gubernamentales, accionistas y demás grupos de interés para consensuar acuerdos orientados a la sostenibilidad.

3.4. Comunicación corporativa: Es el conjunto de acciones de comunicación que la organización transmite a sus diferentes grupos de interés. La Comunicación Corporativa debe fundamentarse en una estrategia de comunicación y se caracteriza por ser dinámica, planificada, concreta y sujeta a una realimentación constante.

3.5. Comunicación dialogante: Corresponde a la comunicación de doble vía, que reconoce al interlocutor y permite la realimentación de las ideas que se comparten.

3.6. Comunicación evolutiva y flexible: Instrumento de gestión que permite la adaptación a las necesidades de sus públicos de interés, así como la permanente actualización en los procesos del grupo.

Nota: Toda copia impresa sin sello de documento controlado con tinta negra y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del alcance del SG, será considerado como copia no controlada.



POLÍTICA DE COMUNICACIONES

GAE01V01
Vigencia: 2019.05.22
Interno
Pág. 2 de 7

- 3.7. Comunicación externa:** Es la comunicación dirigida a los grupos de interés externos, cuyo propósito es promover la reputación y el relacionamiento, a partir de las características, actividades, productos, resultados y servicios del Grupo y de cada empresa.
- 3.8. Comunicación inmediata:** Transmisión de la información al público de interés de manera rápida y concreta logrando una transferencia efectiva de la información.
- 3.9. Comunicación interna:** Es la comunicación que se genera al interior de cada organización y tiene como propósito la difusión del direccionamiento estratégico, cultura corporativa y el mantenimiento de las buenas relaciones entre sus colaboradores.
- 3.10. Comunicación horizontal:** Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico al interior de la Organización. Su razón de ser es la integración de actividades y la coordinación del personal.
- 3.11. Comunicación permanente:** Hace referencia a la alta frecuencia en el flujo de información interna y externa.
- 3.12. Coordinación institucional:** Establecimiento, mantenimiento de espacios y mecanismos de comunicación entre las diferentes empresas del grupo, como principio fundamental para una permanente y apropiada relación con los diversos públicos involucrados con su gestión.
- 3.13. Crisis:** Es un evento específico que rompe la estabilidad de una organización, pone en riesgo su reputación, y que es necesario enfrentar de manera oportuna con el propósito de minimizar los efectos y recuperar la normalidad.
- 3.14. Difusión:** Alcance al que llega la transmisión de un mensaje.
- 3.15. Divulgación:** Ejercicio de poner al alcance de determinadas audiencias un determinado mensaje.
- 3.16. Estrategia de comunicación:** Es un curso de acción establecido de forma anticipada con la finalidad de lograr una percepción acorde con los objetivos estratégicos.
- 3.17. Medios de comunicación:** Son una de las herramientas por medio de la cual se ejecuta el proceso comunicativo entre diferentes instancias. Representan un canal eficaz para informar a todos los públicos los mensajes de la estrategia de comunicación.
- 3.18. Mensaje:** Es la idea central que se requiere enviar a las distintas audiencias. De su adecuada y eficiente divulgación depende, en gran parte, el éxito de una estrategia de comunicaciones.

Nota: Toda copia impresa sin sello de documento controlado con tinta negra y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del alcance del SG, será considerado como copia no controlada.



3.19. Posicionamiento: Conjunto de actividades de comunicación que contribuyen a la construcción de la identidad de marca, de tal manera que se establezcan características diferenciadoras frente a sus competidores y sus grupos de interés.

3.20. Reputación corporativa: Percepción positiva en los grupos de interés como resultado de la gestión desarrollada a lo largo del tiempo por una organización.

4. DESCRIPCIÓN DE POLÍTICA

4.1. Consideraciones Generales

4.1.1. Transparencia:

La comunicación de ALSERTEC debe ser transparente y fundamentada en una información veraz; así como, estar alineados con la pirámide estratégica, valores corporativos y mandato organizacional.

4.1.2. Oportuno:

Toda comunicación e información que sea divulgada en la compañía debe ser oportuna, con el objetivo de aumentar la credibilidad y la confianza de nuestros grupos de interés.

4.1.3. Valores corporativos:



Nota: Toda copia impresa sin sello de documento controlado con tinta negra y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del alcance del SG, será considerado como copia no controlada.

	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	GAE01V01 Vigencia: 2019.05.22 Interno Pág. 4 de 7
---	-----------------------------------	--

4.2. Medios de comunicación interna

4.2.1. Comunicación interna:

La comunicación interna es toda aquella información que se genera dentro de la compañía y es dirigida a sus clientes internos (colaboradores), con los cuales se interactúa constantemente.

- Todos los comunicados internos se realizan por medio del proceso de comunicaciones a través del soporte que brinda nuestro aliado estratégico SOE 360°.
- Todas las solicitudes de comunicados deben realizarse por el formato **GAF01V01** (Solicitud de comunicado corporativo ALSERTEC) y se crean bajo el procedimiento **GAP01V01** (Comunicaciones Internas y Externas).
- Todos los comunicados deben tener el visto bueno por parte de la Gerencia de ALSERTEC antes de su divulgación.
- Todos los comunicados se rigen bajo el **GAM01V01** (Manual de Imagen Corporativa) establecido por ALSERTEC.
- Los comunicados únicamente tienen como propósito divulgar información enteramente de la compañía, está absolutamente prohibido divulgar información personal de los colaboradores o que atenten en contra de la integridad de los colaboradores de ALSERTEC.
- No difundir información de carácter confidencial, ni revelar información que desacredite o pueda perjudicar a ALSERTEC.

4.2.2. Comunicación vía Correo electrónico o e-mail:

El correo electrónico es la herramienta más utilizada por nuestros colaboradores, por lo tanto, se ha convertido en el principal canal de comunicación interno/externo de ALSERTEC. De manera que, hemos establecido de qué forma se debe utilizar el correo electrónico y cómo nos debemos comunicar con los grupos de interés:

Esta normativa afecta a todas las cuentas de correo electrónico que tengan como dominio @alsertec.com.co, por lo que, debe tener en cuenta que:

- Todas las cuentas que tengan como dominio @alsertec.com.co deben usar el correo electrónico como uso exclusivamente profesional. De forma que, está estrictamente prohibido el uso de este correo para enviar, reenviar y recibir emails de carácter personal.
- No difundir información de carácter confidencial, ni revelar información que desacredite o pueda perjudicar a ALSERTEC.
- Se debe procurar que los mensajes que se envíen por correo electrónico sean cortos, oportunos y claros.
- No se debe enviar o reenviar mensajes que atenten en contra la integridad y seguridad de los grupos de interés de ALSERTEC.

Nota: Toda copia impresa sin sello de documento controlado con tinta negra y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del alcance del SG, será considerado como copia no controlada.

	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	GAE01V01 Vigencia: 2019.05.22 Interno Pág. 5 de 7
---	-----------------------------------	--

- la foto de perfil que esté en tu correo electrónico debe ser una foto corporativa en la que solo aparezca el responsable de la cuenta.
- Está prohibido enviar o reenviar mensajes que sean despectivos, falsos y deshonestos que atenten y abusen contra los grupos de interés de ALSERTEC.

4.2.3. Medios de comunicación social:

En Alsertec somos conscientes que, hoy en día, la comunicación empresarial no puede plantearse sin tener en cuenta los medios sociales, siempre y cuando sean utilizados correctamente para evitar los potenciales problemas derivados de su mal uso. En consecuencia, todos los colaboradores de ALSERTEC deben garantizar el buen uso de la información en sus comunicaciones a través de los medios de comunicación social, teniendo presente la confidencialidad y la lealtad a la compañía. A efectos de esta política, entendemos por medios de comunicación social todas las publicaciones y comentarios online en webs, portales, blogs, páginas y grupos en redes sociales como LinkedIn, Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, etc.

Los colaboradores de ALSERTEC **NO** deben usar los medios de comunicación social para:

- Difundir información corporativa (confidencial o no). Es decir, publicar/compartir datos de ALSERTEC, en ningún formato (fotos, textos, vídeos, etc.), sin la autorización previa de la Gerencia.
- Participar en cualquier actividad o revelar información que desacredite o pueda perjudicar a Alsertec.
- Atacar o abusar a clientes, proveedores, compañeros u otros colaboradores de Alsertec. Los colaboradores deben comunicarse únicamente por los medios establecidos en esta política, con educación y respeto, siendo siempre profesionales.
- Crear un grupo, página, blog, etc. que mencione a ALSERTEC, sin la aprobación previa de la Gerencia de ALSERTEC.

4.2.4. Chat empresarial:

Esta herramienta fue establecida por ALSERTEC para optimizar la comunicación, ya que permite el envío y recepción de información de manera instantánea a través de mensajes escritos, que pueden ser individuales o grupales, los colaboradores pueden comunicarse con sus compañeros de trabajo y nuestros aliados estratégicos de manera inmediata, con el propósito de tener una comunicación interna más efectiva y un ambiente de trabajo más productivo.

ALSERTEC establece como única plataforma para el chat corporativo a Skype Empresarial, al cual se le establece los siguientes parámetros:

- No utilizarlo para conversar sobre temas personales. Este canal de comunicación es exclusivamente laboral.

Nota: Toda copia impresa sin sello de documento controlado con tinta negra y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del alcance del SG, será considerado como copia no controlada.

	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	GAE01V01 Vigencia: 2019.05.22 Interno Pág. 6 de 7
---	-----------------------------------	--

- Ser breve y conciso con los mensajes. De esta manera se logra ser más efectivo en la transmisión de los mensajes o con la información que se necesite corroborar.
- Utilizarlo como última instancia. Si definitivamente no se pudo contactar al colaborador porque no se encuentra en la oficina, pero está conectado, es recomendable acudir a esta herramienta.
- Ideal si el tema requiere privacidad. Si es necesario tratar algún tema que deba mantenerse bajo confidencialidad o que no deba ser conocido por otros colaboradores presentes.
- Compartir datos e información que se requiere con prontitud. Sin embargo, no es recomendable compartir datos sensibles como los financieros.
- No hacer un uso indiscriminado. Por ejemplo, extendiendo demasiado la información compartida y el tiempo que se le dedica, pues, entre otras cosas, esto no es coherente con la naturaleza de la herramienta.
- Cuidar el lenguaje. Este sistema de mensajería, así como el correo electrónico son propiedad de la compañía. Todo lo que quede escrito puede ser leído o supervisado por otra(s) persona(s).
- Nunca olvidar las reglas de cortesía. Saludar, despedirse y saber pedir algo con respeto.
- La foto de perfil de Skype Empresarial debe ser una foto corporativa en la que solo aparezca el responsable de la cuenta.

4.2.5. Reuniones, comités o asambleas:

Garantizar que la información fluya de manera descendente y ascendente. Este canal debe prevalecer para el manejo de información a los empleados, ya que permite la realimentación en tiempo real, enriquece el contenido de la información y permite evaluar de forma inmediata la eficacia de la comunicación y el nivel de aceptación de lo que se está informando.

ALSERTEC establece una plataforma virtual Office 365 para el agendamiento o solicitud para reuniones, comités o asambleas, las cuales se pueden desarrollar: presencial, vía telefónica y por medio de la plataforma virtual Skype, es importante tener en cuenta los siguientes parámetros establecidos por la organización:

- Para efectuar una reunión, comités o asambleas de trabajo se debe informar con anticipación la realización de ésta para ello, es importante que quienes vayan a asistir sean invitados por medio de la plataforma virtual, igualmente verificando la disponibilidad en el calendario de cada uno de ellos, es importante que los temas que se discutan se informen en el agendamiento.
- No acepte reuniones a las cuales no puede asistir ya que esto se considera como una falta de respeto hacia el organizador, informe al organizador las razones por las cuales no puede asistir por medio de un correo electrónico.
- Debe asistir con puntualidad a las reuniones.
- Las reuniones únicamente deben tratar sobre temas específicamente laborales.
- Toda la reunión sea vía videoconferencia, sea presencial o telefónicas, los acuerdos y conclusiones de la reunión, deben registrarse y ser compartidas a través del formato **SGF06V1** (Acta de reuniones) por medio del correo electrónico a las partes interesadas.

Nota: Toda copia impresa sin sello de documento controlado con tinta negra y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del alcance del SG, será considerado como copia no controlada.

	POLÍTICA DE COMUNICACIONES	GAE01V01 Vigencia: 2019.05.22 Interno Pág. 7 de 7
---	-----------------------------------	--

4.3. CANALES DE COMUNICACIÓN:

Alsertec posee diferentes canales de comunicación para divulgar y transmitir la información con distintos niveles de efectividad. La particularidad del uso de cada uno de estos canales se establece en la Matriz de Comunicaciones.

5. CONTROL DE REGISTROS

Identificación		Almacenamiento				Tiempo de Retención	Disposición final
Nombre del Registro	Código	Ubicación	Medio	Forma de Archivo	Responsable		
Formato Solicitud de comunicado corporativo Alsertec	GAF01V01	Archivo Gerencia	Físico / magnético	AZ's, carpeta	Gerente	5 años	Destrucción / Digitalización
Procedimiento Comunicaciones Internas	GAP01V01	Archivo Gerencia	Físico / magnético	AZ's, carpeta	Gerente	5 años	Destrucción / Digitalización
Manual de identidad	GAM01V01	Archivo Gerencia	Físico / magnético	AZ's, carpeta	Gerente	5 años	Destrucción / Digitalización

6. MODIFICACIONES

FECHA DE MODIFICACION	No DE MODIFICACION	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIONES	CARGO	RESPONSABLE POR LA APROBACIÓN DE LA MODIFICACION

Nota: Toda copia impresa sin sello de documento controlado con tinta negra y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del alcance del SG, será considerado como copia no controlada.