INTRODUCCIÓN.

La presente Política de Comunicación tiene como propósito establecer los lineamientos generales que rigen el ejercicio de la comunicación institucional en ONCE M SAS, con el fin de garantizar procesos comunicativos efectivos, oportunos, transparentes y alineados con los objetivos estratégicos de la organización. Esta política busca fortalecer las relaciones laborales, fomentar la participación activa del talento humano, asegurar una imagen institucional coherente y promover un entorno organizacional saludable, en el marco de los principios legales, éticos y técnicos que rigen la materia

Objetivo

Establecer los lineamientos para la construcción de los procesos comunicativos dentro de la organización, buscando fomentar las buenas relaciones internas y externas que se propician en la organización, así como animarla participación activa de los miembros de la organización en los diferentes escenarios.

MARCO NORMATIVO

Esta política se sustenta en las siguientes normas:

1. Constitución Política de Colombia – Artículos 15 y 20.
2. Ley 1581 de 2012 – Protección de datos personales.
3. Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
4. Ley 1010 de 2006 – Prevención del acoso laboral.
5. Código Sustantivo del Trabajo – Régimen de deberes y derechos del trabajador.
6. Normas del Sistema de Gestión Integrado: ISO 9001:2015 (Calidad), ISO 14001:2015 (Ambiental) y ISO 45001:2018 (Seguridad y Salud en el Trabajo).

Alcance

Esta política aplica a todos los colaboradores, directivos, contratistas y voceros de ONCE M SAS, así como a las comunicaciones generadas hacia los clientes, proveedores, aliados, entidades públicas, comunidad y otros grupos de interés. Incluye, sin limitarse a, comunicaciones escritas, verbales, electrónicas y digitales, así como cada canal formal e informal definido en el documento.

Principios y Condiciones Generales

Teniendo en cuenta los lineamientos del sistema de gestión integrado, (ISO 9001-2015, ISO 14001-2015, ISO45001:2018), se considerarán las siguientes condiciones generales:

1. Toda comunicación, sea interna o externa, debe estar alineada con la misión, visión y valores de ONCE M SAS y contribuir al logro de las metas estratégicas.

2. Cada miembro del equipo de ONCE M SAS. debe conocer y asumir de manera comprometida esta Política de Comunicaciones, garantizando un flujo informativo oportuno, asertivo y efectivo.

3. Tanto voceros oficiales como colaboradores tendrán la responsabilidad de dar un uso correcto a los canales de comunicación internos y externos, evitando divulgar información no autorizada o generar rumores que afecten la transparencia institucional.

4. El Departamento o Área responsable de Comunicaciones tendrá como función:

   - ✓ Recepcionar y validar la información proveniente de las diferentes áreas.
   - ✓ Difundirla a través de los canales oficiales establecidos (correo institucional, intranet, boletines, redes sociales, etc.).
   - ✓ Verificar que los mensajes sean veraces, precisos y oportunos.
   - ✓ Mantener actualizado el Manual de Imagen Corporativa, velando por su correcto uso.

5. Flujo de Información Interdepartamental. Se promoverá la comunicación en las tres direcciones:

   - ✓ Descendente: Información de la alta dirección a colaboradores y mandos medios.
   - ✓ Ascendente: Retroalimentación, sugerencias y reportes provenientes de colaboradores hacia la dirección.
   - ✓ Horizontal: Coordinación, coordinación y coordinación de actividades entre áreas con fines de optimizar procesos y mejorar la eficiencia.

6. Toda información clasificada como confidencial (financiera, estratégica, datos personales, etc.) deberá manejarse bajo el Acuerdo de Confidencialidad suscrito por colaboradores y contratistas. Quien incumpla esta disposición será sujeto a medidas disciplinarias o legales.
7. Cualquier pieza de comunicación (impresa o digital) deberá ajustarse al Manual de Imagen Corporativa: usos de logotipo, tipografías, colores institucionales, formatos y plantillas acordadas.

8. El Gerente General de ONCE M SAS. (o quien éste delegue) es el único vocero autorizado para emitir declaraciones oficiales ante medios de comunicación, entidades gubernamentales, clientes, comunidad u otros públicos externos. Cualquier colaborador que reciba solicitudes de información externa deberá remitirlas al vocero oficial.

Comunicación Organizacional Interna

- ✓ La comunicación interna, integra a los trabajadores de la organización, generando las buenas relaciones y el intercambio de información, constituido por Gerente, Directivos y Trabajadores, con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de sus compromisos y a su

vez consolidar el clima organizacional.

- ✓ La comunicación interna debe permitir el flujo de información entre los trabajadores, ofreciéndoles participación activa en los procesos que se ejecutan de acuerdo a los requerimientos, mediante la información trasparente y eficaz.
- ✓ Los mensajes emitidos deben permitir la creación de espacios en los que participen los empleados directamente, opinen y aporten. Suscitando el fortalecimiento del clima organizacional.

Canales de comunicación:

Las reuniones dentro de la empresa se realizan para informar y para tratar temas de no conformidad, abriendo espacio para la participación de los trabajadores.

- ✓ Emails. La comunicación vía email es el medio diario para gestionar tareas y comunicar procesos.
- ✓ Cartelera informativa: Este medio se utiliza para informar las disposiciones de las diferentes áreas, en las cuales quieran hacer partícipes a los funcionarios de la Entidad.
- ✓ Chat Interno: (WhatsApp- Teams). Es la mensajería instantánea, conformado por el personal operativo y administrativo de la empresa, a través de esta se permite la rapidez de la información.

RESPONSABILIDADES INTERNAS

1. COLABORADORES:

- ✓ Participar activamente en los espacios de retroalimentación.
- ✓ Respetar los canales oficiales y no divulgar información no autorizada.
- ✓ Reportar incidencias, sugerencias o mejoras a través de los medios establecidos.

2. JEFES DE ÁREA Y MANDOS MEDIOS:

- ✓ Mantener a sus equipos informados sobre cambios en procesos, políticas o tareas.
- ✓ Recoger y canalizar inquietudes, ideas y problemas de sus subordinados.

- ✓ Facilitar la participación de sus colaboradores en capacitaciones y reuniones.

3. ÁREA DE COMUNICACIONES:

- ✓ Gestionar, validar y difundir la información interna.
- ✓ Elaborar boletines y mantener actualizados los soportes informativos (intranet, carteleras, boletines).
- ✓ Velar por el cumplimiento de los plazos de publicación y calidad de la información.

Aprobado por: **MARÍA DEL ROSARIO PINZÓN MACIAS**

Cargo: Representante Legal

Fecha de revisión: 01/02/2024

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	**Descripción**	**Fecha**
1	Emisión inicial	18/02/2021
2		01/01/2025