

DOCUMENTO GENERAL

**Política de comunicación
Institucional**

Código: GCC-DC-04

Versión: 04

1. INTRODUCCIÓN

La Política de Comunicación Institucional del Grupo Empresarial en Línea S.A., es un manifiesto para adoptar las mejores prácticas en el intercambio de información, relacionamiento y co-creación, que conducen a los Colaboradores a establecer comunicaciones más humanas, reconociendo -desde lo esencial- esta competencia Organizacional como la mejor fórmula para construir en equipo y avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos macro de la Compañía.

A través de esta política, Gelsa asume la responsabilidad de entregar a sus Grupos de Interés mensajes de alto valor, coherentes con la Misión y Visión de negocio, que promueven la transparencia, la apertura, la experiencia efectiva y el trabajo con pasión, como conductas de la comunicación humana que cobran relevancia en las relaciones institucionales de nuestro Grupo Empresarial.

2. PÚBLICOS DE INTERÉS

Para nuestra Organización es fundamental estructurar y coordinar los procesos y requerimientos de comunicación de manera planeada y coherente, de acuerdo con las necesidades de los stakeholders (entendiendo estos como los Grupos de Interés INTERNOS y EXTERNOS en los cuales queremos enfocarnos). Por ende, es de suma importancia conocer quiénes son:





3. DECLARACIÓN DE COMPROMISOS

Los buenos modales, la cortesía, el respeto y la tolerancia son conductas que deben primar en nuestra comunicación diaria, siendo aplicables en todo contexto, incluso, en las formas más impersonales de interacción.

Grupo Gelsa fundamenta su comunicación en los principios de escucha activa, respeto por el valor de la palabra, claridad de la información, oportunidad y retroalimentación, aspectos enmarcados en la interacción formal, ecuánime y multidireccional.

4. MARCO DE ACTUACIÓN

Con el propósito de lograr el cumplimiento de este compromiso frente a la Política de Comunicación Institucional, el Grupo Empresarial en Línea S.A.:

- Establece prácticas de comunicación que dan soporte a los Objetivos Organizacionales y la Estrategia Corporativa.
- Promueve un actuar enfocado en sus atributos culturales, orientados en brindar una experiencia efectiva para clientes, vivir pasión por el negocio, generar compromiso para trabajar por una red integral, ágil y confiable, además de agregar valor a través de la innovación y el aprendizaje continuo.
- Estimula el diálogo y la participación permanente y constructiva con todos sus Grupos de Interés, a través de herramientas y espacios diseñados para incentivar las relaciones de confianza y alineación organizacional.

- Hace uso responsable de la información, respetando los procedimientos o políticas frente al manejo de los datos y las medidas de protección de datos personales de sus Colaboradores y demás Grupos de Interés.
- Fortalece y promueve los diferentes canales y medios de comunicación establecidos para facilitar la implementación y uso de la Política de Comunicación Institucional.
- Permite a los Colaboradores tener una comunicación clara, abierta y formal, de acuerdo con los lineamientos establecidos, generando así mayor confianza y credibilidad con respecto a la información que circula en todos los niveles de la Organización.
- Tiene en cuenta, dentro de su marco de actuación, el Manual de Atención al Usuario, el Manual de Identidad Corporativa, los Protocolos de Crisis Reputacional y demás directrices establecidas por la Compañía, incluyendo el Reglamento Interno de Trabajo.

DERECHOS

- ✓ A tener acceso a la información desde los diferentes medios institucionales.
- ✓ A ser escuchado.
- ✓ A la libre expresión dentro del debido respeto y la sana convivencia.
- ✓ A recibir información y apoyo en caso de tener como falencia la comunicación asertiva.
- ✓ A tener herramientas que le permitan comunicarse.
- ✓ Al buen trato y cordialidad para comunicarse con otras personas.
- ✓ A recibir y brindar retroalimentación de manera respetuosa, en un tono de voz moderado.

DEBERES

- ✓ Mantener la confidencialidad de la información de acuerdo con las Políticas de Seguridad de Información y Tratamiento de Datos Personales.
- ✓ Prestar un adecuado servicio, comunicando siempre una buena actitud de colaboración.
- ✓ Mantenerse actualizado sobre las herramientas y protocolos de comunicación establecidos por la Organización.
- ✓ Hacer buen uso de los medios y herramientas de comunicación puestos a su disposición.

- ✓ Utilizar los medios, canales, protocolos y plantillas autorizadas por la Organización para comunicarse.
- ✓ Comunicar y responder la información que concierne a su rol.
- ✓ Brindar información clara y oportuna cuando esta afecte el desarrollo de la labor de Colaboradores o pares.
- ✓ Verificar la información antes de compartirla, siendo claro, conciso y preciso para evitar malas interpretaciones.
- ✓ Valorar y dar importancia a la palabra del otro.
- ✓ Velar por la buena imagen y reputación de la Compañía a nivel interno y externo

5. ALCANCE

Transversal

6. CANALES

Dentro de la Organización existen diferentes formas de comunicación e interacción (verbal, escrita y gestual), así como canales (a través de los que se comparte la información), los cuales están regidos por los valores que fundamentan esta Política.

Nuestra apuesta es recuperar el valor de la palabra, en ese sentido, la comunicación personal (cara a cara) se considera el canal más importante, pues, además de estimular el diálogo, fomenta un ambiente abierto y de confianza.

Sin embargo, a disposición de los Colaboradores y Procesos, existen otros medios masivos, formales e informales, para compartir información rápida y efectiva a nuestros públicos (Grupos de Interés) de manera constante, a saber:

- ❖ Correo electrónico
- ❖ Comunicados Internos
- ❖ Comunicados de Prensa (**externos**)
- ❖ WhatsApp (**grupos, listas de difusión y chats privados**)
- ❖ Llamadas telefónicas o por celular
- ❖ Llamadas programadas
- ❖ Mensajes de texto programados
- ❖ Cartelería digital
- ❖ Grupo cerrado de Facebook (**Grupo Empresarial en Línea S.A.**)
- ❖ Canal de YouTube corporativo (**Grupo Empresarial en Línea S.A.**)
- ❖ Perfil de LinkedIn (Grupo Empresarial en Línea S.A. – Gelsa) Perfil de Instagram (@grupogelsa)
- ❖ Perfil de Facebook (@grupogelsa)
- ❖ Volantes u otro material informativo estilo POP
- ❖ Extranet corporativa (<https://www.extranet.gelsa.com.co/>)

- ❖ Página web corporativa (www.gelsa.com.co)
- ❖ Página web de la marca (www.pagatodo.com.co)
- ❖ Redes sociales externas ([a nombre de Paga Todo](#))

PARA TENER EN CUENTA

Los procesos de la Compañía deben informar y consultar con la Oficina de Comunicaciones Corporativas las necesidades o acciones de comunicación cuya información impacte a toda la Organización, o a nuestros Colaboradores (directos o indirectos) o que pueda comprometer la imagen corporativa de la misma.

También deben consultar la disponibilidad de los medios de comunicación internos y externos para hacer parte de ellos y recibir el acompañamiento a que haya lugar.

ÁREAS RESPONSABLES DE LA POLÍTICA

La Dirección de Comunicaciones y Asuntos Corporativos y la Coordinación de Cultura y Bienestar son responsables de la implementación de estrategias que promuevan y fomenten la comunicación asertiva dentro de la Organización. Asimismo, desde el Proceso de Comunicaciones Corporativas se ejecutarán acciones para la consolidación y proyección de la Imagen Corporativa a nivel externo. Las dos áreas velarán por el cumplimiento de las normativas que se desprendan de esta Política.

Sin embargo, al ser la comunicación una competencia transversal, la responsabilidad de comunicar de manera oportuna, veraz, adecuada, pertinente y eficaz es compartida por cada uno de los miembros de la Organización.

ANEXOS

Son parte integral de esta Política los siguientes documentos y lineamientos:

Definición competencia de comunicación:

Es la capacidad de crear y mantener mecanismos de comunicación formal y continua, teniendo la facultad de escuchar y expresar conceptos, directrices e ideas de manera oral y escrita en forma eficaz, verificando su comprensión, emitiendo opiniones de forma asertiva frente a los Grupos de Interés.

GRADO A

- Comunica de manera efectiva los lineamientos y demás directrices para cumplir los Objetivos Organizacionales.

- Adapta su habilidad de comunicación a las características de la audiencia, generando credibilidad y manejo de grupo.
- Genera estrategias que permiten fortalecer la comunicación organizacional, alineado al logro de objetivos.

GRADO B

- Escucha y verifica la información garantizando la comprensión del mensaje.
- Emite mensajes claros y concretos a las personas de su entorno.
- Se comunica de manera asertiva frente a otros siguiendo los lineamientos establecidos.

GRADO C

- Comprende la importancia de la información recibida y la transfiere efectiva y formalmente.
- Analiza, clasifica y transmite información relevante para el logro de los objetivos.
- Se comunica asertivamente frente a grupos de interés, generando seguridad y confianza.

Gelsa★
Grupo Empresarial en Línea S.A.

CENTRO EMPRESARIAL ARRECIFE
Av - El Dorado No. 69D - 91 Piso 7
PBX 3 78 8888 [www. pagatodo.com.co](http://www.pagatodo.com.co)