
	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CODIGO: GC-AU- 2020-005
		FECHA: 27/10/2020
	Página 1 de 6	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	27/10/2020	DOCUMENTO ORIGINAL

CUADRO DE APROBACIONES

	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por	Auditora de Calidad :	ANA KARINA REYES YEPES	27/10/2020
Revisado por	Líder de Calidad	ROY ALBERTO BALLESTAS B.	27/10/2020
Aprobado por	Gerente:	ROY SEBASTIAN BALLESTAS L.	27/10/2020

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CODIGO: GC-AU-2020-005
		FECHA: 27/10/2020
		Página 2 de 6

1. DEFINICION

Este manual, establece una serie de normas, parámetros y procedimientos fundamentales para asegurar la correcta comunicación interna y externa de GASTROCARIBE

2. OBJETIVO

Crear, definir y estandarizar el procedimiento de recepción y distribución de comunicación interna y externa de GASTROCARIBE,

Crear un sentido de pertenencia, por parte de todos los colaboradores sobre los canales de comunicación institucionales y el buen uso de la misma.

3. TÉRMINOLOGIA

TIPOGRAFIA: estilo o referencia de la letra utilizada al escribir oficialmente el nombre de la marca.

COMUNICACIÓN INTERNA: Aquella que se establece cuando tanto emisor como receptor pertenecen a los diferentes procesos de la organización.

COMUNICACIÓN EXTERNA: Por exclusión, aquella que no sea interna. Estas comunicaciones incluyen las quejas, reclamaciones, denuncias, citaciones, circulares, entre otros, lo que tiene interacción con clientes, proveedores, entes de vigilancia y control y aseguradoras, desde la institución hacia el exterior y desde el exterior hacia la institución.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: En este apartado, se presentan los lineamientos generales de comunicación organizacional que se deben cumplir por los procesos correspondientes.

Las áreas de comunicación interna deben propender por la unidad de la imagen y de los mensajes, a fin de que los colaboradores conozcan en detalle, los sientan como suyos, los apliquen y los retransmitan.

La comunicación debe gestionarse de manera institucional, es decir, cumpliendo todos y cada uno de los procesos y procedimientos establecidos en el presente Manual para la elaboración de campañas, productos, piezas comunicacionales y diseño de canales comunicacionales.

4. ALCANCE


Inicia desde la identificación de las necesidades de comunicación hasta la gestión de la información y comunicaciones en la organización.

5. RESPONSABILIDAD

El responsable de la aplicación del manual es el Administrador.

6. PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCION- RECEPCION DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

6.1.COMUNICACIÓN INTERNA

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CODIGO: GC-AU-2020-005
		FECHA: 27/10/2020
		Página 3 de 6

- Comunicación interna descendente: Esta clase de comunicación es utilizada para emitir mensajes desde la parte directiva hasta los colaboradores, tiene como objetivo el indicar instrucciones claras y específicas del trabajo que se debe realizar.
- Comunicación interna ascendente: Está destinada hacia los sectores gerenciales. El personal tiene la posibilidad de expresar y comunicar a los cargos superiores sus opiniones.
- Comunicación horizontal: Es la comunicación entre pares.
- Comunicación vertical: Es la comunicación que se da del jefe a sus colaboradores, recibiendo el nombre de vertical descendente, pues cuando un subordinado se comunica con su jefe, se dice que la comunicación es vertical ascendente.
- Comunicación transversal: Se da no sólo entre los niveles jerárquicos, sino también con las distintas áreas de la institución, las cuales comparten funciones.

Los canales de comunicación existentes en GASTROCARIBE serán los siguientes:

6.1.1. Correos institucionales

- El sistema de correo electrónico institucional de GASTROCARIBE debe ser usado únicamente para propósitos laborales.
- Los usuarios del correo electrónico institucional no deben enviar mensajes personales u ofensivos; injuriosos, cadenas de mensajes o mensajes que se relacionen con actividades ilegales y no éticas, o que atenten contra el buen nombre de la Institución.
- El servicio de correo electrónico de la Institución no debe ser utilizado para enviar correo basura.
- Previo al reenvío de un correo institucional a entes diferentes a los que se encuentran interviniendo en la comunicación, el usuario debe asegurarse de que se ha realizado una validación de pertinencia de dicha acción, manteniéndose así la confidencialidad de la información.
- Los mensajes de correo electrónico deben ser considerados como documentos formales y deben respetar los lineamientos y recomendaciones para estos documentos, como:

Iniciar su correo con un saludo formal

Nombrar al destinatario de correo por su nombre o profesión

Evitar tutear


Evitar el uso de palabras que pueden resultar ofensivas.

Escribir puntualmente, no extenderse.

Agradecer por la atención prestada.

La firma a utilizar para los correos es la siguiente: Tipo de letra Verdana tamaño 10

Nombre
Cargo
Dirección
Teléfono de contacto

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CODIGO: GC-AU-2020-005
		FECHA: 27/10/2020
		Página 4 de 6

Cartagena, Colombia



6.1.2. Circulares internas

Es un documento de uso interno que dirige la gerencia a todos o a parte de los colaboradores simultáneamente para darle a conocer disposiciones o asuntos internos para que se cumplan a cabalidad.

El mensaje que se transmite mediante una Circular es específico y de interés general para todos sus destinatarios. Los asuntos tratados en dicho instrumento serán de carácter oficial para comunicar, solicitar información. Permite, dentro de una institución, un enlace vertical descendente y horizontal.

6.1.3. Encuestas

Las encuestas permiten recabar la opinión de los empleados sobre algún aspecto de la gestión de la empresa o de sus actividades o procesos e, igualmente, recibir sugerencias de éstos, se utilizará dentro del proceso Identificación de necesidades y expectativas del cliente dentro del macro proceso de gestión de calidad, así mismo para el proceso de desarrollo del talento humano y tiene las siguientes características:

- Es una de las formas de obtener información de abajo a arriba.
- Permite el anonimato en las respuestas, si así se desea
- Las preguntas pueden estar bien pensadas y estructuradas
- Permite cuantificar las respuestas y hacer seguimientos y comparaciones.
- Permite que los colaboradores manifiesten cuestiones que no harían en otro caso, bien por no tener oportunidad de hacerlo o bien por su carácter escrito y anónimo.

6.1.4. Teléfonos, celulares institucionales


- Teléfonos: Es un servicio de atención al cliente, que se brinda a **través de teléfono fijo de la institución - 6794119**
- Celulares institucionales: Los responsables del uso de esta herramienta de comunicación serán:

Recepcionista - Un (1) celular asignado - 3164561517

Administrador – Un (1) celular asignado - 3003177162

Se asignarán equipos de telefonía celular a los colaboradores que requieran de este servicio, por resultar estrictamente necesario para el adecuado desempeño de sus funciones.

- El Gerente, podrá autorizar la asignación, renovación o retiro de un equipo de telefonía celular a los colaboradores mencionados anteriormente.

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CODIGO: GC-AU-2020-005
		FECHA: 27/10/2020
		Página 5 de 6

- Los colaboradores sólo utilizarán el teléfono celular para fines laborales, realizando un uso adecuado y responsable del mismo tal como se hizo en la entrega formal del equipo.
- Los equipos y líneas son intransferibles a personal ajeno a la institución.
- En caso de disfrutar de su periodo de vacaciones, licencias, incapacidad o permisos, el celular deberá ser entregado de manera oficial a su reemplazo o jefe inmediato o a quien delegue para ello.
- En caso de robo, el usuario deberá repórtalo de inmediato para la suspensión temporal de la línea del servicio de comunicación móvil, y realizar la respectiva denuncia.
- En caso de extravió, el equipo de comunicación móvil, no será reemplazado, será obligación del usuario cubrir el costo total del equipo asignado, para la sustitución de un equipo idéntico o similar al que se le extravió.
- Los teléfonos celulares, así como sus respectivos accesorios (baterías, cargadores, estuches), serán entregados única y exclusivamente al responsable directo, completando el formulario de entrega, en el cual contara una descripción detallada del bien y sus accesorios, así como su estado al momento de la entrega, lo cual quedara constancia en las responsabilidades de su cargo.

6.1.5. Carnet

Documento de identificación que los colaboradores de GASTROCARIBE deben portar en las instalaciones, eventos que realice la Entidad y en los eventos externos que les sean designados o comisionados. Al portar permanentemente el carnet logramos una clara identificación por parte de los usuarios o visitantes.

6.1.6. Página Web

El portal web institucional tiene como objetivo general, proveer a usuarios externos e internos el acceso a la información de GASTROCARIBE, referente a sus áreas institucionales, infraestructura, trámites, servicios y demás información que desee ser divulgada. Es un medio para la promoción y divulgación de los derechos y deberes de los usuarios como también los mecanismos de participación aplicados en la organización.

6.1.7. Videos institucionales


El video institucional es una forma de consolidar la imagen de la institución, podrán ser presentados a usuarios y su familia, colaboradores, y potenciales clientes, con información oficial, que pueda ser conocida por personal externo.

7. COMUNICACIONES EXTERNAS

7.1. Atención al cliente

El buzón de sugerencia físico y correo electrónico, tiene la finalidad de recabar las opiniones o reclamos del cliente y serán revisados por el área de SIAU semanalmente el día **Martes**, para darle la respectiva respuesta, seguimiento y solución.

7.2. MATERIALES IMPRESOS Y ADAPTACIONES DIGITALES

	MANUAL DE COMUNICACIÓN	CODIGO: GC-AU- 2020-005
		FECHA: 27/10/2020 Página 6 de 6

Todo material impreso deberá cumplir con las indicaciones, en cuanto a las normativas gráficas, tamaño de letra, fuente, etc.

Los diseños impresos o digitales no deberán utilizar imágenes que pertenezcan a otras instituciones (web, fotografías, dibujos, entre otros).

7.3. MULTIMEDIA Y PRENSA

La información difundida por la Página Web de GASTROCARIBE, solo será manejada y actualizada por el Administrador, bajo aprobación de la Gerencia.

Toda entrevista o participación en medio de comunicación masivo, deberá ser realizada única y exclusivamente por la Gerencia, o a quien este delegue.

8. RECEPCION DE COMUNICACIONES INTERNAS

Hace referencia al recibir, registrar, radicar todas las comunicaciones oficiales internas, que se reciban o envíen entre cualquiera de sus procesos.

Toda comunicación escrita que llegue a GASTROCARIBE debe ser radicada en la recepción del primer piso y posteriormente relacionada en el libro de registro de correspondencia que reposa en dicha área.

9. ELABORACION DE CARTAS

Las cartas son documentos que permiten planear, establecer y proporcionar información entre personas vinculadas directamente con GASTROCARIBE o con personas naturales o jurídicas externas. Algunas veces también se le conoce como "Oficio". "La CARTA u OFICIO es una comunicación escrita, que tiene como objetivo principal dar un mensaje. Se emplea para comunicar y coordinar acciones, invitar, pedir, contestar o suministrar información, remitir documentos, agradecer o tratar asuntos diversos de trabajos administrativos. Podrá ser dirigida a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso"