

POLÍTICA DE EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN GQ63

24/01/2020

Versión: 03

Esta política ofrece los lineamientos para qué, se construyan y gestionen procesos de educación y relaciones internas y externas de SERACIS LTDA, en donde se cuenta con la estrategia de mantener competente al personal y fomentar la gestión del conocimiento con las diferentes partes involucradas, brindando la comunicación pertinente y apropiada para fortalecer el desarrollo sostenible.

Esta política es transversal y estratégica a todas las sedes y operación a nivel nacional, por lo que se establecen las siguientes directrices:

- Asegurar canales de comunicación internos y externos para que los diferentes grupos de interés estén al tanto de los procesos organizacionales de interés, del Sistema Integrado de Gestión y las decisiones y acciones que parten de los órganos de gobierno y de esta manera contribuir al fortalecimiento de las relaciones, identificando las diferentes fuentes de información internas y externas y desarrollando los medios apropiados de educación y comunicación para cada grupo de interés.
- Generar posicionamiento de marca con base en la orientación estratégica de servicios de seguridad integral en equilibrio de los resultados financieros, sociales y ambientales, con el fin de estar en la mente de nuestro grupo objetivo.
- Contribuir a la mejora del clima organizacional y fortalecimiento de la cultura organizacional a través de procesos de educación y comunicación asertiva.
- Cuidar y fortalecer la identidad e imagen y el uso apropiado de la Imagen Visual Organizacional de SERACIS LTDA.
- Incentivar la participación y construcción del conocimiento, promoviendo el respeto por las opiniones planteadas y garantizando buenas prácticas en el manejo de la información, donde cada comunicado interno es revisado y aprobado por la Dirección solicitante y los comunicados externos por la Gerencia General y según sea el caso por los socios.
- Fortalecer la formación de los servicios en zonas remotas a través de la educación y comunicación virtual.
- Identificar las necesidades de entrenamiento y capacitación desde el empleado, el jefe directo o por las direcciones, acorde con los insumos establecidos en el proceso de gestión humana.
- Identificar las barreras, para establecer canales directos y lograr una comunicación eficiente.
- Orientar la comunicación con valores y principios basados en el respeto y protección de las personas y el medio ambiente, fortaleciendo la educación y comunicación en salud, gestión del riesgo, y medio ambiente.

Principios:

- **Transparencia:** comunicación y educación coherente con las características y formas de actuar de SERACIS LTDA, de tal manera que las audiencias generen credibilidad y sepan que cuando se emiten mensajes estos se fundamentan en la identidad organizacional.
- **Oportunidad:** La comunicación debe llegar en el momento preciso, cuando la gente necesite información o cuente con el tiempo para leerla. Sin este principio el proceso de comunicación, debilitada la posibilidad de generar sentido.
- **Veracidad:** Partimos de una comunicación sencilla, real y fundamentada donde primará siempre el decir la verdad, el ser honestos.
- **Relevancia:** Se seleccionan mensajes claves, que sean relevantes para cada grupo de audiencia de tal forma que no se sature a las personas con información que no le resulte de interés o que no esté adecuada para su nivel de interpretación.
- **Impacto:** Cada uno de los mensajes transmitidos entre, desde y para las partes interesadas debe ser claro, vinculante y motivacional. La respuesta esperada de alguien que reciba estos mensajes debe ser sinérgica.
- **Inclusión:** El proceso de comunicación integra e incluye a todas las áreas, sedes, y operaciones a nivel nacional, y grupos de interés.

Fecha de revisión: 16 de junio del 2020

ELABORA

SILVIA M. BETANCOURT

Coordinadora de Procesos y M. A.

REVISAR

SARA HENAO CADAVID

Directora de Proyectos y Calidad

APRUEBA

LUIS FERNANDO CARVAJAL

Representante Legal