

## POLÍTICA DE EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN

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.



Asegurar canales de comunicación internos y externos



Posicionar marca con base a la orientación Estratégica



Contribuir a la mejora del clima organizacional



Comunicar con valores y principios



Participar en la construcción de conocimiento



Respetar la opinión



Buenas prácticas en el manejo de la información



Fortalecer la comunicación y educación virtual



Identificar las necesidades de capacitación



Solucionar las barreras de comunicación

## POLÍTICA DE EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN

### 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.
- ✓ **Planeación:** El impacto de cualquier proceso comunicativo resultan más claros si se han identificado las necesidades puntuales de comunicación, se han establecido objetivos y se tiene claridad en lo que se quiere comunicar y en cómo hacerlo. Por tal motivo, diseñar un plan de acción, saber cuáles son los medios adecuados, definir las audiencias, es fundamental para el diseño de una estrategia de comunicación adecuada, idónea y efectiva.
- ✓ **Confidencialidad:** respetar la confidencialidad y la privacidad de todos los temas que lo requieran, en especial en lo referente a los datos de terceros.
- ✓ **Rigor:** El proceso de Comunicaciones de SERACIS LTDA estará administrado por la más estricta profesionalidad, con el propósito de minimizar acciones de comunicación que puedan suponer un incremento de su riesgo reputacional.

### Definición de trabajo integrado de comunicación entre las áreas

**Sobre el Plan Estratégico de Comunicación:** Para contar con una adecuada alineación entre la política, planes y programas de la organización con la estrategia de comunicaciones, se requiere formular un Plan Estratégico de Comunicación, que será construido por parte del líder de Comunicaciones y la participación de las áreas que tienen entre sus responsabilidades divulgar sus actividades y/o programas. El Plan estratégico será revisado y actualizado periódicamente. El líder realizará el plan de comunicación de manera anual.

**Sobre la administración de Medios de Comunicación corporativos:** SERACIS LTDA dispone de medios de comunicación de carácter corporativo que permiten el flujo e intercambio de mensajes con los grupos de interés. El líder de comunicación es el responsable de la administración de los medios de comunicación corporativos. La creación de medios y formas de comunicación con los públicos internos y externos deberá ser aprobada y acompañada por el líder de comunicaciones y Directivas de la organización.

**Sobre Manejo de la Manual Imagen Corporativa:** El proceso de Comunicaciones es el responsable de monitorear el cumplimiento y buen uso de la identidad visual de SERACIS LTDA en cada pieza gráfica y medios de promoción, publicidad con impacto al público de interés. Para la toma de decisiones específicas sobre el uso de imágenes, piezas gráficas y medios, los colaboradores y/o proveedores deberán ceñirse al Manual de imagen corporativa.

### Principios de la comunicación



Transparencia



Oportunidad



Veracidad



Relevancia



Impacto



Inclusión



Planeación



Confidencialidad

Fecha de revisión:  
11 de diciembre de 2023



APRUEBA

SANTIAGO GUTIERREZ  
Representante Legal Suplente.