

## POLÍTICA DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS

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.

### Objetivos:

- 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.
- Proveer información precisa y oportuna a todas las partes interesadas.
- Asegurar que todas las comunicaciones refuercen la identidad y la reputación de SERACIS LTDA como líder en el sector de vigilancia y seguridad privada.
- 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 desarrollo humano.
- 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 COMUNICACIONES CORPORATIVAS

### Alcance:

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

### 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.

### Principios de la comunicación



Transparencia



Oportunidad



Veracidad



Relevancia



Impacto



Inclusión



Planeación



Confidencialidad

## POLÍTICA DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS

### Directrices generales

#### Claridad y coherencia

- ✓ Todas las comunicaciones deben ser claras, coherentes y reflejar los valores y la misión de SERACIS LTDA.
- ✓ El lenguaje debe ser profesional, accesible y adecuado para la audiencia objetivo.

#### Aprobación y supervisión

- ✓ Todo material de comunicación externa debe ser aprobado por el área de comunicaciones o la gerencia antes de su publicación.
- ✓ Las comunicaciones sensibles o de alta relevancia deben ser revisadas y aprobadas por la alta dirección.
- ✓ Todos los contenidos a publicar en las redes sociales corporativas deben ser aprobados por el área de Desarrollo de Negocios, Comunicaciones y Mercadeo.

#### Confidencialidad y seguridad:

- ✓ Se debe proteger la información confidencial y sensible. No se debe divulgar información que pueda comprometer la seguridad de SERACIS LTDA, sus empleados o clientes.
- ✓ La información personal y datos de clientes deben manejarse conforme a las normativas de privacidad y protección de datos vigentes

#### Comunicación Interna:

- ✓ Fomentar un flujo de información bidireccional entre la gerencia y los empleados.
- ✓ Utilizar canales internos como intranet, boletines internos y reuniones para mantener a los empleados informados y comprometidos.

#### Comunicación externa:

- ✓ Los comunicados de prensa y publicaciones en redes sociales deben ser coherentes con la imagen corporativa de SERACIS LTDA.
- ✓ Mantener relaciones positivas y transparentes con los medios de comunicación.

#### Crisis y manejo de situaciones de emergencia:

- ✓ Tener un plan de comunicación de crisis para abordar y gestionar eficazmente situaciones imprevistas.
- ✓ Divulgar portavoces oficiales para hablar en nombre de SERACIS LTDA en situaciones de crisis, según el Manual de crisis de la organización.

#### Roles y responsabilidades:

- ✓ **Área de Comunicaciones:** Es responsable de desarrollar, implementar y supervisar las estrategias de comunicación.
- ✓ **Gerencia:** Aprobar las comunicaciones críticas y garantizar el cumplimiento de la política.

### POLÍTICA DE USO ADECUADO DE PLATAFORMAS CORPORATIVAS DE SERACIS

SERACIS LTDA reconoce la importancia de las plataformas de comunicación digital para mejorar la eficiencia y la colaboración. Esta política establece las directrices para el uso adecuado de redes sociales, Microsoft Teams, correo electrónico, celulares corporativos y WhatsApp para asegurar que se utilicen de manera profesional y segura.

#### Objetivos:

1. Garantizar la seguridad: Proteger la información confidencial y sensible.
2. Mantener la profesionalidad: Asegurar que todas las comunicaciones reflejen la imagen corporativa de SERACIS LTDA.
3. Promover la eficiencia: Fomentar el uso eficiente y efectivo de las plataformas corporativas.

## POLÍTICA DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS

### Directrices generales

#### REDES SOCIALES

- ✓ Ningún empleado, cliente, proveedor, tercero o persona vinculada de manera directa con la organización debe crear perfiles, cuentas, canales y páginas web a nombre de SERACIS LTDA.
- ✓ Las redes sociales serán administradas únicamente por el área de Comunicaciones y Mercadeo de la organización.
- ✓ Jamás se deben tomar posiciones políticas, de raza o religión o que sean negativas, ni tampoco tomar partido en iniciativas populares, ya que la reputación de la organización y su posición frente a X o Y tema debe ser imparcial.
- ✓ El lenguaje que se debe aplicar en la comunicación digital debe ser sencillo, concreto y verídico, además debe evitar incluir tecnicismos.
- ✓ Mantener la privacidad y seguridad de las cuentas de redes sociales corporativas.

#### MICROSOFT TEAMS

##### Uso apropiado:

- ✓ Utilizar Microsoft Teams para comunicaciones y colaboraciones relacionadas con el trabajo.
- ✓ Mantener las conversaciones y documentos dentro de los equipos relevantes.

##### Comportamiento profesional:

- ✓ Mantener un lenguaje profesional en todas las interacciones.
- ✓ Respetar el tiempo y la disponibilidad de los colegas.

##### Seguridad de la información:

- ✓ No compartir información confidencial en canales públicos o sin cifrado.
- ✓ Asegurar que todos los documentos compartidos sean relevantes y seguros.

##### General:

- ✓ Cuando inicie una reunión con personas que no conoce, encienda su cámara y preséntese formalmente.
- ✓ Solicite permiso y/o notifique a los miembros de la reunión, para iniciar grabación de la reunión.
- ✓ Mantenga su micrófono cerrado cuando otra persona esté interviniendo, el ruido de fondo no permite una buena escucha.
- ✓ Levante la mano por medio de la herramienta para solicitar intervención.
- ✓ Llega puntual a las reuniones virtuales y si tienes algún inconveniente de fuerza mayor que te impida asistir o llegar puntual, avisa o informa oportunamente.

#### CORREO ELECTRÓNICO

##### Uso responsable:

- ✓ Utilizar el correo electrónico corporativo para fines laborales exclusivamente.
- ✓ Evitar el uso de correos personales para asuntos de trabajo.

##### Protocolo de comunicación:

- ✓ Utilizar un lenguaje profesional y claro.
- ✓ Responder a los correos electrónicos de manera oportuna.

##### Seguridad y confidencialidad:

- ✓ No abrir enlaces o archivos adjuntos de fuentes desconocidas.
- ✓ Utilizar cifrado para correos que contengan información sensible.

#### USO DE CELULAR CORPORATIVO:

- ✓ **Responder llamadas:** Es obligatorio contestar todas las llamadas recibidas en el teléfono corporativo. Los empleados deben estar siempre atentos a posibles novedades y emergencias.
- ✓ **Disponibilidad:** Se espera que los empleados tengan el teléfono corporativo disponible y accesible durante el horario laboral.



## POLÍTICA DE COMUNICACIONES CORPORATIVAS

### ✓ **Uso adecuado:**

- Los celulares corporativos deben usarse principalmente para actividades relacionadas con el trabajo.
- Proteger el dispositivo con contraseñas seguras y no compartirlas.
- Reportar cualquier pérdida o robo del dispositivo inmediatamente.
- No compartir información sensible o confidencial a través de WhatsApp sin las medidas de seguridad adecuadas.

### **WHATSAPP**

- ✓ Utilizar WhatsApp para comunicaciones rápidas y necesarias relacionadas con el trabajo.
- ✓ Evitar el uso de WhatsApp para discusiones largas o información detallada.
- ✓ Mantener los grupos de WhatsApp organizados y relacionados con proyectos específicos.
- ✓ Evitar la creación de grupos innecesarios.
- ✓ No compartir información sensible o confidencial a través de WhatsApp sin las medidas de seguridad adecuadas.

### **ROLES Y RESPONSABILIDADES**

- **Empleados:** Seguir las directrices establecidas en esta política y reportar cualquier incumplimiento.
- **Gerencias:** Supervisar el uso adecuado de las plataformas y garantizar el cumplimiento de la política.
- **Área de TI:** Proveer soporte técnico y asegurar la seguridad de las plataformas corporativas.

### **EVALUACIÓN Y REVISIÓN**

Esta política será revisada anualmente y actualizada según sea necesario para adaptarse a cambios en el entorno, regulaciones y mejores prácticas.



**APRUEBA**

SANTIAGO GUTIERREZ  
Representante Legal