


GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA							
Código:	PR-CO-16	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	1 de 11

1. OBJETIVO

Garantizar el establecimiento de mecanismos para la comunicación interna y externa, participación, consulta y toma de conciencia dentro de COONFIE, con el fin de brindar información suficiente, oportuna y actualizada para ser comunicada a todas las partes interesadas, considerando la eficacia del Sistema Integral de Gestión.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos procesos ejecutados por COONFIE en el desarrollo de su actividad económica, involucrando a todas las partes interesadas.

3. RESPONSABLES


- 3.1. Gerente General
- 3.2. Subgerente Comercial
- 3.3. Oficial de Protección de Datos Personales
- 3.4. Líderes de proceso
- 3.5. Directores de área y oficinas
- 3.6. Analista de Diseño

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Ley 1581 de 2012
- 4.2. Ley 1266 de 2008
- 4.3. ISO 9001:2015
- 4.4. ISO 45001: 2018
- 4.5. Ley 2300 de 2023
- 4.6. Circular 036 de la Superintendencia de Economía Solidaria
- 4.7. Resolución CRC 5050 de 2016

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Auto reporte de condiciones de seguridad y salud:** Comunicación verbal o escrita de prima mano de desviaciones de las condiciones de seguridad y salud en la ejecución de las actividades.
- 5.2. **Canales de comunicación:** Son el soporte mediante el que se transmite un mensaje desde el emisor hasta uno o varios receptores. Dentro de estos se pueden encontrar: Circulares, internet, teléfono, E-mail, SMS, radio, prensa, televisión, entre otros.
- 5.3. **Comunicación:** Es el proceso que permite dar a conocer la información de manera lógica, clara y oportuna entre un emisor y uno o varios receptores, ya sea en forma oral, escrita o cualquier otro medio, con la finalidad de que exista retroalimentación entre las dependencias integrantes del SGI.
- 5.4. **Comunicado:** Son comunicaciones que se realizan para un destinatario determinado.
- 5.5. **Comunicación interna:** Es el proceso verbal, escrito y/o visual que permite dar a conocer la información necesaria a través de diferentes medios y en el momento preciso a los funcionarios.
- 5.6. **Comunicación verbal:** Es aquella que se establece vía telefónica o presencial entre la parte interesada y la persona responsable de recibir y atender la inquietud presentada.
- 5.7. **Comunicación escrita:** Son todos los documentos que se procesan y llegan a recepción de las oficinas, ya sea que se presenten en copia física.
- 5.8. **Comunicación vía e-mail:** Es un sistema de comunicación directo y personal entre las partes interesadas, ejecutado a través de medios electrónicos (correo electrónico).
- 5.9. **Comunicación externa:** Son las provenientes de las partes interesadas como clientes, socios comerciales, comunidades, entidades gubernamentales, asociaciones y organismos de control, entre otras.
- 5.10. **Consulta:** Buscar opiniones antes de tomar una decisión.

GESTIÓN COMERCIAL							
COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA							
Código:	PR-CO-16	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	2 de 11

- 5.11. **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo:** “COPASST”, es un organismo de coordinación entre el empleador y sus funcionarios, encargado de promover y vigilar las normas y programas de Seguridad y salud en el trabajo dentro de la empresa.
- 5.12. **Dialogo:** conversación que se desarrolla entre dos o más personas, para tratar asuntos que interesan a las partes.
- 5.13. **Formación:** Proceso de suministrar y desarrollar conocimientos, habilidades y aptitudes para cumplir con los requisitos. Algunos mecanismos de formación pueden ser: Cursos Técnicos específicos, diplomados, talleres, inducciones, pasantías, practicas, actividades de campo.
- 5.14. **Información:** Es la acción de informar, enterar o dar a conocer algún asunto de importancia.
- 5.15. **Mensaje:** Comunicado oficial entre partes interesadas, establecido de manera verbal o a través de medios escritos.
- 5.16. **Parte interesada:** Persona u empresa que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- 5.17. **Participación:** Implicación en la toma de decisiones.
- 5.18. **Participación activa:** Tomar parte en una actividad, evento o situación.
- 5.19. **Toma de conciencia:** Actividades desarrolladas para difundir el Sistema Integrado de Gestión a todo el personal y conciencia al personal sobre la importancia que cada uno desarrolla en la Cooperativa
- 5.20. **Riesgo reputacional:** Es la posibilidad de pérdida en que pueda incurrir Coonfie por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa o por sus prácticas operacionales, que puede causar pérdida o reducción de la confianza de asociados y/o terceros, disminución de ingresos y/o patrimonio o procesos judiciales.
- 5.21. **RNE:** Sigla de la plataforma creada por la Comisión de regulación de comunicaciones (CRC) que traduce “Registro de números excluidos”.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1 La Cooperativa debe comunicar interna y externamente (de ser requerido), la información pertinente al Sistema de Gestión Integral entre los diversos niveles y funciones de la Cooperativa, incluidos los cambios realizados en el sistema.
- **Internamente**, asegurando que las personas que realizan trabajos bajo el control de la Cooperativa contribuyan a la mejora continua.
 - **Externamente**, comunicando la información pertinente al sistema de gestión según lo establecido y a lo exigido en los requisitos legales aplicables.

Tipos de comunicación interna

- **Vertical:** Comunicaciones que se producen entre los actores de las áreas directivas de la empresa y desciende a los actores de las áreas laborales inferiores.
- **Horizontal:** Comunicaciones que se desarrollan entre colaboradores de un mismo nivel organizacional.
- **Voz a Voz:** Comunicación informal que recorre la Cooperativa sin hacer uso de canales oficiales para el soporte.
- **Ascendente:** Comunicación que fluye desde los subordinados y haciende hacia los mandos superiores.
- **Cruzada:** Se refiere al flujo horizontal de información entre funcionarios de niveles iguales o similares, y el flujo diagonal entre personas de diferentes niveles.
- **Descendente:** Información que se comunica desde los niveles más altos de la jerarquía organizacional hacia las personas que ocupan niveles inferiores.
- **Formal:** Comunicación generada y autorizada por la Dirección o gerencia y transmitida a través de canales de comunicación.
- **Informal:** Comunicación que surge de manera espontánea en la Cooperativa, dada la interacción social entre sus miembros.
- **Consulta:** Proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien.

COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

Código:	PR-CO-16	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	3 de 11
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

- **Participación:** Proceso interactivo orientado a la construcción de una idea, decisión, procedimientos, instructivos entre otros, en el cual las personas aportan un valor agregado.

Los medios y mecanismos considerados para transmitir la comunicación, permitir la participación, realizar consultas y la retroalimentación interna de la empresa son:


- **Medios escritos:** Cartelera, fotocopias, acta de reunión, folletos, formatos, encuestas, internet, correos electrónicos, Reporte de Actos, Condiciones Inseguras, PQRSF y Aspectos Ambientales, entre otros.
- **Verbales:** Capacitaciones, o comunicaciones telefónicas o por celular; Reuniones gerenciales, Capacitaciones, transferencia de conocimientos y experiencia.
- **Visuales:** Videos, diapositivas, imágenes.

Los siguientes mecanismos de comunicación y retroalimentación se emplearán para dar información referente al cumplimiento de los procesos y programas del sistema de gestión integrado:

- Coonfinotas
- Memorias (Informe de Gestión Anual)
- Memorandos informativos
- Publicaciones en Cartelera (Oficinas)
- Reuniones Gerenciales, COPASST, CCL.
- Capacitaciones, transferencia de conocimientos y experiencia
- Cartas, informes, buzón de sugerencia y demás.
- Auto reporte de condiciones de seguridad y salud.

Por medio de los canales de comunicación se comunican.

- Los mecanismos de participación, incluyendo quien(es) es(son) lo(s) representante(s) en asuntos del sistema de gestión integral.
- Políticas y Objetivos del Sistema de Gestión Integrado.
- Requisitos Legales y otros requisitos.
- Responsabilidades, manual de funciones
- Representante del Sistema de Gestión Integrado y sus funciones.
- Peligros identificados en las actividades que desarrolla COONFIE
- Actividades de SST como: Programa de Vigilancia Epidemiológico
- Gestión del COPASST y/o vigía y quiénes lo integran, gestión del CCL.
- Resultados de las investigaciones de los incidentes de trabajo, así como de las enfermedades profesionales; a través de por ejemplo las lecciones aprendidas.
- Plan de Emergencias y los procedimientos operativos normalizados para los tipos de emergencias (personas, ambiente, equipos).
- Resultados de la revisión por la Dirección.
- Rendición de cuentas del sistema de gestión integral.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas del sistema de gestión integrado.
- Resultados de indicadores
- Cambios del sistema de gestión integrado que puedan afectar a ciertas partes interesadas.
- Mejora continua
- Actividades de Responsabilidad Social
- Programas ambientales.
- PQRSF
- Aspectos e impactos ambientales
- Resultados de los estudios de higiene ambiental. Los funcionarios deben ser informados sobre los mecanismos de participación, incluyendo quien(es) es su representante(s) en asuntos SGI. Entre otros.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>	
COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA						
Código:	PR-CO-16	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página: 4 de 11

- Recomendaciones de Seguridad de la información, ciberseguridad e información general sobre el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Los riesgos derivados del uso de los diferentes medios y canales, dirigido a las diferentes partes interesadas de la Cooperativa.

6.2 Comunicaciones, participación y consultas Externas

La comunicación, participación y consulta externa con los proveedores, contratistas y partes interesadas, es vital para la Cooperativa, así como la comunicación interna. Entre las partes interesadas debe existir una alta integración, ambiente de cordialidad y respeto, que permita el cumplimiento de los procesos y programas del sistema de gestión integrado.

COONFIE, se asegura que, cuando sea apropiado, las partes interesadas externas relevantes sean consultadas sobre asuntos del SIG pertinentes. Los medios y mecanismos considerados para transmitir la comunicación a los proveedores, contratistas y demás partes interesadas son:

- **Medios escritos:** Correspondencia Escrita, fotocopias, folletos, formatos, encuestas, internet, correos electrónicos y los contratistas podrán consultar la cartela de la oficina. PQRSF.
- **Verbales:** Capacitaciones o comunicaciones telefónicas o por celular.
- **Visuales:** Videos, diapositivas, Imágenes.


Tipos de comunicación externa

- **Operativa:** Se desarrolla para el funcionamiento diario de las actividades de la Cooperativa y se efectúa con todos los niveles jerárquicos.
- **Estratégica:** Es la evaluación comparativa de la competencia con el fin alcanzar una posición competitiva en el mercado.
- **Notoriedad:** El objetivo de esta comunicación es mostrar una mejor imagen de la Cooperativa a través de estrategias comerciales.
- **Especiales:** Comunicaciones que se refieren a dar respuestas a los requisitos de los diferentes entes de control.
- **Tramites:** Comunicaciones que se refieren a consultas, felicitaciones, inquietudes, peticiones, quejas, reclamos de clientes y demás partes interesadas.

Los siguientes son canales de comunicación Externos:

- Teléfonos fijos y móviles
- Correos electrónicos
- Páginas web
- Cotizaciones
- Correspondencias
- Cartas
- Informes
- Materiales publicitarios y demás
- Redes sociales
- Mensajes de texto (SMS)

6.3 Comunicación, participación y consulta de las partes interesadas (Proveedores, contratistas, y otros) hacia la empresa.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>	
COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA						
Código:	PR-CO-16	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página: 5 de 11

De igual manera es muy importante mantener una retroalimentación de comunicación, participación y consulta de las partes interesadas hacia la empresa, para garantizar el cumplimiento de los procesos y programas del sistema de gestión integrado.

Los medios y mecanismos empleados por las partes interesadas para transmitir sus consultas o inquietudes hacia la empresa son:

Medios escritos: Cartas, memorandos, correo electrónico.

6.3.1 Correspondencia

- **Correspondencia recibida:** Es aquella entregada en la recepción y direccionada al área o funcionario respectivo a través de la firma de recibido.

Ningún funcionario está autorizado para firmar comunicaciones u otro documento relacionado con la atención del cliente, comunidades, contratistas y entidades gubernamentales.

- **Correspondencia Enviada:** La correspondencia saliente permite controlar y hacer seguimiento a cada una de las comunicaciones que por funciones propias de la empresa requieren un trámite externo.


Para el envío de la correspondencia se utiliza el nombre del responsable que la emite y el área en la que se origina el documento:

6.3.2 Lista de Contactos

Los contactos para establecer comunicación directa con el cliente, asociados son los siguientes:

Tabla 1. Lista de contactos

AREA	RESPONSABLE	CORREO ELECTRONICO
GERENCIA	Gerente General	gerentegeneral@coonfie.com
FINANCIERA	Subgerente Financiero	Subgfinan@coonfie.com
CONTABILIDAD	Contador General	contador@coonfie.com
TESORERÍA	Tesorero General	Tesorero@coonfie.com
ADMINISTRATIVA	Subgerente Administrativo	subgerencia@coonfie.com
COMERCIAL	Subgerente Comercial	comercial@coonfie.com
CARTERA	Director de Cartera	cartera@coonfie.com
CREDITO	Subgerente de Crédito	credito@coonfie.com
PQRSF (PR-CO-17 Atención de solicitudes)	Analista CRM	Atencion_pqrsf@coonfie.com
PROTECCIÓN DATOS	Coordinador de Protección Datos Personales.	Protecciondatospersonales@coonfie.com
SST	Analista de SST	Analista_sst@coonfie.com
OFICINAS (XX depende del código de la oficina)	Director de Oficina	Director_xx@coonfie.com
	Subdirector de Oficina	subdirector_xx@coonfie.com

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA							
Código:	PR-CO-16	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	6 de 11

6.3.3 Toma de conciencia

La toma de conciencia en el personal se da desde la Gerencia General y a través de los líderes de procesos, quienes, a través de charlas, reuniones, divulgaciones y demás, comunican a todo el personal la importancia de seguir los lineamientos del Sistema de Gestión Integral en cuanto a seguridad, salud y protección al medio ambiente, así como las consecuencias generadas si se incumplen los lineamientos.

Los funcionarios toman conciencia proactivamente mediante el conocimiento de:

- La política y los objetivos de SIG; mediante la inducción y la reinducción (Intranet).
- La identificación de los peligros y las medidas para controlar los riesgos SIG con el registro (MT-GI-04).
- Los acuerdos que proporcionan a los funcionarios la capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que crean que representan un peligro inminente y serio para su vida o su salud, procurando protegerlos de las consecuencias indebidas de hacerlo. Así, como mecanismo para su participación y consulta es usado el formato de auto reporte de condiciones de trabajo y salud (intranet).

Además, los funcionarios toman conciencia de manera reactiva al presentarse incidentes, y al presentarse los resultados de su investigación ya que cuando ocurre un incidente, accidente de trabajo o incidente ambiental se comunican a todo el personal las lecciones aprendidas después del tratamiento, mediante el formato de alerta y aprendizaje que se evidencia mediante la socialización del registro (Intranet).

6.4 La definición, selección y envío de cualquier tipo de información está determinada por el grado de pertinencia e interés que apruebe el líder del proceso involucrado, además, la selección de los canales a utilizar se definirá teniendo en cuenta el impacto, así como la relevancia de la información que desea transmitirse.

6.5 La información que desee transmitirse a través de medios masivos (redes sociales RRSS, prensa, radio, tv, pasacalles, pantallas LED, SMS, Email, entre otros) con los que cuenta la Cooperativa, debe ser revisada y autorizada en primera instancia por el líder del proceso involucrado, el Oficial de Protección de Datos Personales y finalmente por el Subgerente Comercial y/o Gerente General.

La Subgerencia Comercial revisará el guion y la información que el líder de proceso pretende comunicar y realizará las modificaciones que considere necesarias antes de ejecutar la estrategia de difusión.

Nota: En caso de que la información a transmitir sea de interés general, no represente vulneración de los derechos de los titulares de la información (asociados y clientes) y no ponga en juego la imagen de la cooperativa, NO deberá llevar la autorización del Oficial de protección de datos personales. **Ejemplo:** horarios de atención, canales disponibles de recaudo, productos y servicios de la cooperativa, entre otros.

6.6 La Subgerencia Comercial es la única área autorizada para enviar comunicaciones relacionadas con promoción, divulgación y publicidad. Ninguna otra área y/o funcionario se encuentra autorizado para realizarlo por su cuenta. En caso de requerirlo, se deberá acatar lo establecido en la disposición general 6.5.

6.7 Las comunicaciones que deben contar con la autorización del Gerente General son aquellas que puedan generar un riesgo reputacional (verse afectada la imagen institucional de la cooperativa) al momento de ser divulgadas. **Por ejemplo:** la comunicación de políticas, direccionamiento estratégico, planeación y/o resultados de gestión de la cooperativa.

COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

Código:	PR-CO-16	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	7 de 11
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

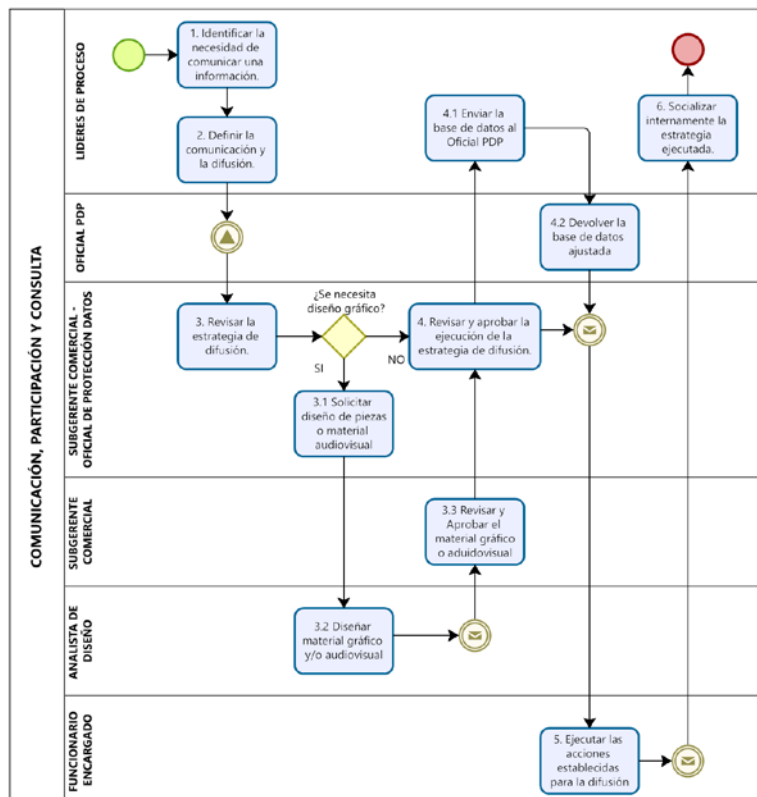
6.8 Todas las autorizaciones y/o visto bueno otorgados, deberán quedar registrados a través del correo electrónico corporativo. Ninguna comunicación masiva que requiera autorización deberá realizarse si no cuenta con las aprobaciones respectivas, pero, en caso de que esto suceda, el funcionario será sancionado de acuerdo con la escala de faltas y sanciones disciplinarias establecida en el Capítulo XIII del Reglamento Interno de trabajo.

6.9 La matriz de comunicaciones **MT-CO-01** Comunicaciones Internas y Externas estará disponible para todos los líderes de proceso a través de carpeta en el OneDrive (compartida desde el correo del Subgerente Comercial a modo de consulta), y será actualizada como mínimo semestralmente en conjunto entre ellos y la Subgerencia Comercial. Sin embargo; en caso de que los líderes de proceso identifiquen alguna novedad y requieran modificarla o adicionarle información de manera extemporánea, deben notificarlo al correo subgerenciacomercial@coonfie.com con el fin de que sea la Subgerencia Comercial quien adicione lo pertinente en la matriz.

Nota: Cada líder de proceso es el responsable de identificar las necesidades de comunicación de sus áreas y de ajustarlas de acuerdo con lo que requieran. Así mismo, son los encargados de verificar que aquellas comunicaciones establecidas se realicen de acuerdo a lo establecido en la matriz

6.10 Antes de ejecutar cualquier estrategia de comunicación, el líder de proceso respectivo deberá realizar el filtro en la base de datos para identificar el canal autorizado por los asociados para ser contactados con el fin de remitir la comunicación específicamente al canal indicado por ellos, cumpliendo así con lo establecido en la Ley 2300 de 2023.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

Código:

PR-CO-16

Versión:

4

Vigencia:

15 de julio de 2024

Página:

8 de 11

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Identificar la necesidad de comunicar una información	<p>Identificar el tipo de comunicación a transmitir en la Matriz de Comunicaciones Internas y Externas. Verificar la fuente o la parte interesada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por parte de la Gerencia. • Líderes de procesos. • Clientes, asociados y demás partes interesadas • Otros <p>Determinar el tema que debe ser divulgado considerando su relevancia, así como el impacto que genera sobre las partes interesadas con las que cuenta la cooperativa.</p> <p>Ver disposición general 6.9</p>	<p>Líderes de proceso y/o áreas involucradas</p> <p>Subgerencia Comercial</p>	<p>MT-CO-01 Comunicaciones Internas y Externas</p>
2	Definir la comunicación y la difusión	<p>Definir el qué, cuando, quien, a quien, y cómo se divulgará la información, así como las acciones a implementar de acuerdo con la necesidad identificada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construir y redactar el contenido que se pretende divulgar. • Definir las estrategias de publicación (en caso de que la divulgación se realice de manera digital o en prensa). • Seleccionar el canal de comunicación a través del cual se transmitirá la información. <p>Registrar en la matriz de comunicaciones Internas y Externas la nueva necesidad de comunicación, el cómo y el tiempo para comunicarse.</p> <p>Ver disposición general 6.8</p>	<p>Líderes de proceso y/o áreas involucradas</p> <p>Subgerencia Comercial</p>	<p>MT-CO-01 Comunicaciones Internas y Externas</p>
3	Revisar la estrategia de difusión	<p>Enviar la estrategia de difusión definida a través del correo electrónico tanto al Líder Del Proceso Involucrado como al Oficial De Protección De Datos Personales (si</p>	<p>Líderes de proceso</p>	<p>Correo electrónico</p>

COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

Código:

PR-CO-16

Versión:

4

Vigencia:

15 de julio de 2024

Página:

9 de 11

		<p>aplica), Subgerente Comercial y/o Gerente General con el fin de que la revisen y posteriormente emitan el visto bueno, así como las recomendaciones u observaciones que consideren pertinentes.</p> <p>Ver disposición general 6.5, 6.6 y 6.7</p>	<p>Subgerente Comercial</p> <p>Oficial P. Datos Personales</p> <p>Gerente General</p>	
3.1	Solicitar diseño de piezas o material audiovisual	Solicitar al Analista de Diseño y al área comercial a través del correo electrónico el material gráfico y/o audiovisual, en caso de ser requerido.	Líderes de proceso y/o áreas involucradas	Correo electrónico
3.2	Diseñar material gráfico y/o audiovisual	<p>Realizar el diseño de las piezas o material audiovisual según las especificaciones presentadas.</p> <p>Una vez éstas se encuentren listas, deben ser enviadas a través del correo electrónico al líder del proceso o área involucrada solicitante.</p>	Analista de Diseño	<p>Material gráfico o audiovisual</p> <p>Correo electrónico</p>
3.3	Revisar y aprobar el material gráfico o audiovisual	Verificar que las piezas diseñadas cuenten con las especificaciones enviadas. Aprobar a través del correo electrónico o reportar las modificaciones faltantes.	Subgerente comercial	Correo electrónico
4	Revisar y aprobar la ejecución de la estrategia de difusión	<p>Realizar la solicitud de ejecución de la estrategia de difusión. Dependiendo del canal a través del cual se transmitirá la información, los entes de aprobación serán los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SMS- Correos electrónicos masivos, página web y redes sociales de la Cooperativa: Subgerente comercial. • Relacionamiento con medios (comunicados físicos, prensa, radio, entrevistas u otros): Subgerente Comercial y/o Gerente General. <p>Ver disposiciones generales 6.5, 6.6 y 6.7</p>	Subgerente Comercial y/o Gerente General	Correo electrónico
4.1	Enviar la base de datos a Oficial de Protección de datos	Si la comunicación se realizará a través de SMS o correo electrónico, el líder de proceso deberá enviar la base de datos al Oficial de protección de datos personales quien realizará su verificación para excluir de ésta a aquellas personas que tienen inscrito el	Líder de proceso	Correo electrónico

COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

Código: PR-CO-16

Versión: 4

Vigencia: 15 de julio de 2024

Página: 10 de 11

		número de celular o correo electrónico en la plataforma RNE.		
4.2	Devolver la base de datos ajustada	Una vez validada la información de la base de datos en la plataforma RNE y habiendo sacado los registros respectivos, se debe devolver la base de datos ajustada al líder del proceso solicitante.	Oficial de protección de datos	Correo electrónico
5	Ejecutar las acciones establecidas para la difusión	<p>Ejecutar las estrategias de difusión establecidas. Entre ellas se pueden encontrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Envío de SMS y/o correos electrónicos de manera masiva. Divulgación digital: Publicación de contenido: piezas gráficas y/o audiovisuales en página web y/o redes sociales. Relacionamiento con medios: Envío de comunicados, rodaje de cuñas radiales, publicación de noticias en prensa, realización de entrevistas u otros. Envío de correspondencia física a las partes interesadas 	<p>Funcionario encargado</p> <p>Empresa Externa</p>	<p>Reporte de envío de mensajes de texto</p> <p>Publicaciones</p> <p>Rodaje de entrevistas y cuñas</p> <p>Comunicados</p> <p>Guías de envío</p> <p>Soporte de recibido de correspondencia</p>
6	Socializar internamente la estrategia ejecutada	<p>Socializar vía correo electrónico con los funcionarios implicados en la estrategia implementada, con el objetivo de que tengan conocimiento acerca del proceso ejecutado y/o acciones adelantadas.</p> <p>De esta manera podrán atender oportunamente los requerimientos de nuestros asociados y clientes.</p>	Líder del proceso	Correo electrónico


9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

MT-CO-01 Comunicaciones Internas y Externas

MA-RI-01 Manual políticas protección de datos personales

MI-GI-06 Modelo de Comunicación Interna

PR-CO-17 Atención de solicitudes (PQRSF)

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA							
Código:	PR-CO-16	Versión:	4	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	11 de 11

10. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
4	Se agregan los numerales 4.5, 4.7 y 5.21. En la disposición 6.2 se agregan los canales "redes sociales" y "SMS". En la disposición 6.3.2 se agrega el responsable y el correo electrónico atención_pgrsf@coonfie.com y en la disposición 6.5 se establece que la Subgerencia Comercial debe revisar la información que se comunicará dependiendo del medio a utilizar. En la actividad 2 se elimina como responsable al Subgerente Comercial, en la actividad 3 se agrega al Gerente General, en la actividad 3.1 se cambia el responsable, en la actividad 3.3 se eliminan como responsables los líderes de proceso, en la actividad 5 se elimina como responsable a la Analista Social Media dejando "funcionario encargado" y como soporte se agregan las "guías de envío" y "soporte de recibido de correspondencia". Se agregan las disposiciones generales 6.6, 6.9 y 6.10. , así como las actividades 4.1 y 4.2. Se agrega dentro de los documentos relacionados el PR-CO-17.	10 de julio de 2024
Elaborado Por:		Revisado Por:
HUMBERTO CASTAÑO GALLEGO Cargo: Subgerente Comercial		SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG
		Aprobado Por:
		NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General