



# Manual de comunicación Interna

***Fundación Trascender***

Manual de comunicación interna para orientar los procesos laborales de la Fundación.





**MANUAL DE COMUNICACIÓN  
FUNDACIÓN TRASCENDER CALI  
COMITÉ DE COMUNICACIÓN: “ComunicArte”**

**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO FUNDACIÓN TRASCENDER**

**¿Quiénes somos?**

**TRASCENDER** es una entidad ABIERTA, sin ánimo de lucro, creada en el año 2.000 con Personería Jurídica. Expedida por la Gobernación del Departamento Valle del Cauca Colombia, Resolución No. 000189 de octubre de 2000.

**Misión:**

- Desarrollo e Innovación a partir, de la creación de un Programa Piloto, que fomenta el liderazgo, los principios de comportamiento y los valores desde la niñez.
- Promovemos la Inclusión, desde la educación inicial hasta la culminación del bachillerato, de estudiantes de escasos recursos al Sistema Educativo Colombiano, a través del Programa de Auxilios Educativos.

**Visión:**

- Llegar a ser reconocidos en Colombia, como entidad líder en procesos educativos integrales e innovadores dirigidos a la infancia, con la consolidación del modelo pedagógico TRASCENDER para que sea aplicado en diferentes ámbitos educativos que incidan en la niñez.
- Y una mayor cobertura a estudiantes de escasos recursos para que ingresen a la educación formal del país.

**Características de la Fundación:**

- Su característica de Entidad **ABIERTA**, permite a las empresas y personas naturales, participar en su dirección ejecutiva.
- La junta directiva es elegida cada 2 años.- está conformada por un voluntariado de empresarios de la Región y personas naturales.
- Su norte estratégico es la Obra **TRASCENDER**, a través de la cual se ha desarrollado el Modelo Pedagógico **TRASCENDER**.





### **Valores Corporativos:**

Los valores corporativos en los cuales se fundamenta la organización y orientan sus actividades cotidiana son:

**LIDERAZGO:** Se promueve en los niños y niñas el desarrollo de sí mismos y de su comunidad.

**COMPROMISO:** Se construye país a partir de acciones de responsabilidad con la familia, la escuela y la sociedad civil.

**SERVICIO:** Los programas desarrollados, son un factor protector para la comunidad, la familia, y los niños beneficiados.

**TRANSPARENCIA:** Rigurosidad ética en el manejo de los recursos y en los procesos que se desarrollan.

**CONFIANZA:** El capital social como recurso fundamental, efecto de la transparencia, efectividad eficacia y calidad de los servicios que se ofrecen.

### **PRESENTACIÓN DEL COMITÉ**

En la actualidad la comunicación se ha posicionado como un elemento estratégico con el cual las organizaciones de cualquier sector- en esta caso la Fundación- deben apoyarse para lograr un clima laboral óptimo en el que las relaciones laborales sean sólidas, encaminarlas hacia la efectividad y el rendimiento y mantenerse sostenibles en el tiempo, por esta razón es fundamental la creación del comité de comunicaciones: "ComunicArte" en la Fundación Trascender, que tiene como función principal el apoyo integral a la comunicación organizacional que se gesta internamente de manera que todo el público interno se apropie de los lineamientos oficiales y tenga sentido de pertenencia por la institución.

Algunas de sus funciones claves serán:

- ✓ Administrar medios y acciones de comunicación dentro de la organización, para que de esta manera el público interno mantenga informado de todos los sucesos relevantes que ocurren en el día a día de la organización.
- ✓ Gestionar los procesos de comunicación y relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa, con el fin de potencializar sus habilidades laborales y humanas, para lograr una mayor productividad.





- ✓ Involucrar a los demás colaboradores dentro del proceso de construcción de contenidos para que se apropien de los medios y acciones de comunicación, pero también, para que se comprometan con la organización y descubran lo necesarios que son para el funcionamiento de la misma.

### **Objetivo General**

Potenciar y fortalecer el desarrollo de las labores diarias de la organización mediante la creación de un espacio formal de comunicación que gestione los procesos laborales entre los colaboradores de la Fundación Trascender.

### **Objetivos Específicos**

- Actualizar y desarrollar contenidos de todos los medios de comunicación.
- Generar acciones comunicativas en los procesos laborales de la Fundación Trascender para integrar todos los colaboradores de la organización.
- Evaluar la efectividad de los medios y acciones de comunicación.
- Gestionar los procesos de comunicación y relaciones interpersonales entre los colaboradores de Trascender
- Generar un clima laboral óptimo para el trabajo cotidiano.

**Perfil del cargo:** ver formato de perfil del cargo y manual de funciones del comité de comunicaciones.





CODIGO RH		VERSION 001
	DOCUMENTO	CONTROL:
CERTIFICADO	<b>PERFIL DEL CARGO Y MANUAL DE FUNCIONES COMITÉ DE COMUNICACIONES</b>	

**NOMBRE DEL CARGO:** Asistente del Comité de Comunicaciones

**PROCESO:** Dirección Ejecutiva y Área Psicosocial

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO:** Directora Ejecutiva

**OBJETIVO DEL CARGO:**

Actualizar, desarrollar y evaluar los procesos de comunicación organizacional de la Fundación Trascender para potencializar sus procesos laborales y las relaciones interpersonales entre los colaboradores y la organización.

**RELACIONES INTERNAS:**

Junta Directiva; Dirección Ejecutiva; Área Psicosocial; Área Pedagógica; Área Contable.

**FUNCIONES DEL CARGO:**

- ✓ Administrar los contenidos y la actualización de medios y acciones de comunicación de la Fundación Trascender.
- ✓ Establecer una comunicación continua entre la dirección y los colaboradores.
- ✓ Generar apropiación en los colaboradores del direccionamiento estratégico de Trascender en los procesos diarios de la organización.
- ✓ Propiciar espacios de integración e interacción entre los colaboradores.
- ✓ Optimizar el clima laboral de la organización para mantener motivados y comprometidos los colaboradores de la misma.





- ✓ Procurar que el público interno sienta que hacen parte fundamental de la Fundación Trascender; que sus opiniones son escuchadas y son tenidas en cuenta para la toma de decisiones.

PERFIL DEL CARGO			
<b>EDUCACIÓN</b>	Capacitación en comunicación organizacional, lectoescritura, comunicación asertiva, géneros periodísticos, entre otros.		
<b>FORMACIÓN</b>	Manejo de programas de office		
<b>HABILIDADES</b>	Ver cuadro de habilidades y requerimientos		
<b>EXPERIENCIA</b>	Llevar mínimo un año en la organización		
<b>HABILIDAD</b>	<b>REQUERIMIENTO</b>	<b>HABILIDAD</b>	<b>REQUERIMIENTO</b>
Aptitud verbal	x	Habilidad para manejar personal	X
Aptitud receptiva	x	Creatividad	x
Aptitud social	x	Dinamismo	x
Aptitud numérica		Discreción	x
Habilidad para toma de decisiones	x	Iniciativa	x
Capacidad de análisis	x	Liderazgo	x
Capacidad para trabajar bajo presión	x	Concentración	x
Memoria	x	Control	x
Honradez	x	Flexibilidad	
Puntualidad	x	Atención	x
Responsabilidad	x	Presentación personal	
Fuerza física		Tolerancia	x

**MISIÓN:** Gestionar los procesos de comunicación y relaciones interpersonales entre los colaboradores de Trascender por medio de la transferencia de información veraz y oportuna a las respectivas áreas de la organización.

**VISIÓN:** Ser un ente indispensable para la Fundación Trascender, caracterizado por la efectividad de sus procesos y transmisión de información veraz y oportuna a las áreas de la organización, a su vez, ser reconocido por servir de puente entre la dirección y los colaboradores.





## OBJETIVOS 2013

- ✓ Posicionar la comunicación como un elemento estratégico que direcciona y da control a todos los procesos de la Fundación.
- ✓ Lograr que el público interno se involucre con los medios y acciones de comunicación llevadas a cabo por el comité de comunicación y tenga credibilidad de los mismos.
- ✓ Equilibrar la comunicación informal con la formal de manera que permita optimizar los procesos diarios de la Fundación.
- ✓ Establecer espacios de interacción e integración como herramientas para la retroalimentación en el público interno de Trascender.

## COMITÉ DE COMUNICACIÓN FUNDACIÓN TRASCENDER

### Organigrama Específico Comité de Comunicaciones



### **Política de Comunicación del Comité**

*Nota:* Esta política será creada o establecida por el comité de comunicación, con el apoyo de un profesional del área, donde se establezca el criterio o postura de la organización en cuanto a comunicación para sus grupos de interés en contenido (lo que se dice y lo que se deja de decir), tono (formal o informal -1ra o 3ra persona-) y forma (formato de comunicación) de cómo se comunica.

Esta postura hace énfasis en los parámetros que deben tener en cuenta las acciones y productos de comunicación de la organización, permitiendo ser identificada por sus colaboradores y demás públicos de interés pero además, diferenciarse de otras organizaciones. Dicha política estará determinada acorde a la filosofía y la estructura organizacional de la Fundación Trascender.





### **Recursos del Comité de Comunicación**

**Financiero:** Dinero para los materiales o insumos para las actividades y productos comunicativos a realizar.

**Físico:**

- Un salón de reunión y sillas.
- Un computador de mesa con acceso a internet de alta navegación y a las bases de datos de la empresa como son: sus colaboradores, beneficiarios, aportantes, medios de comunicación y autoridades.
- Un calendario de actividades de la empresa.
- Utilería de la empresa (papel, lapiceros, etc.).
- Carteles con los próximos eventos a realizar.
- Grabadora de audio, cámara filmadora y fotográfica.

**Humano:** Los integrantes del comité que representan las diferentes áreas de la Fundación, quienes se encargarán de promover, mejorar y fortalecer la comunicación en la organización, específicamente en la parte interna de la misma.

### **Escenarios de Transmisión de Información**

Los escenarios de transmisión de información con los que deberá contar el comité de comunicación: "ComunicArte" de la Fundación Trascender, son los diferentes medios comunicativos con los que cuenta la organización, entre ellos las carteleras; la página web; las circulares, los memorandos y el video institucional. Seguidamente de aquellos que el Comité a futuro cree como intranet, otros videos institucionales, periódico, boletines institucionales y folletos internos. Dichos medios o productos comunicativos le permitirá al Comité de Comunicación transmitir información interesante pero sobre todo relevante de la organización para el público interno.

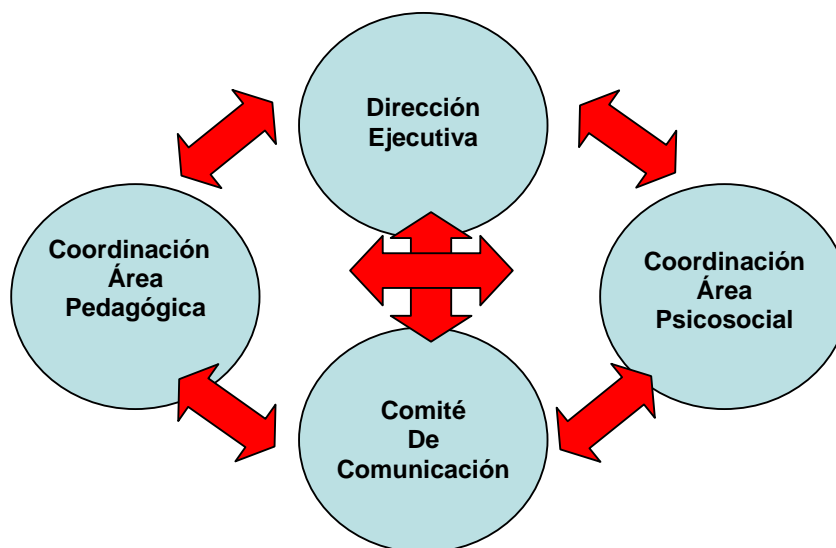
Por otra parte, otro tipo de escenarios de transmisión de información serán las actividades o acciones comunicativas como las jornadas de inducción, re inducción, las capacitaciones, las jornadas de reconocimiento, reuniones laborales, las celebraciones y las jornadas recreativas. Estos escenarios le facilitan el proceso de transferencia de la información y por ende la dinamización de los procesos laborales de la organización.







## **Flujo de Comunicación**



## **Fijación de Metas del Comité de Comunicación**

- ✓ Fortalecer los vínculos laborales y personales en el público interno de la Fundación Trascender.
- ✓ Impulsar el desarrollo de los procesos Trascender. a nivel interno.
- ✓ Fortalecer la apropiación de los colaboradores por los productos comunicativos de la institución.
- ✓ Crear oportunamente estrategias y canales de comunicación para transmitir y difundir la información de la Fundación Trascender
- ✓ Contribuir al logro de los objetivos corporativos de la organización.
- ✓ Dinamizar los procesos de comunicación al interior de la organización.
- ✓ Equilibrar la comunicación formal y la informal.
- ✓ Generar efectividad en los mensajes que se dan al interior de la organización.





- ✓ Apoyar el posicionamiento de la organización en el público interno de Trascender y por ende en el externo.

## **CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL COMITÉ DE COMUNICACIÓN DE LA FUNDACIÓN TRASCENDER**

El comité de comunicación que funcione o se construya en Trascender debe estar fundamentado en la ética y valores que conserven la buena imagen de la organización inicialmente en el público interno para luego ser proyectada hacia el externo de la misma, de modo que permita fortalecer las relaciones de la organización con todos sus públicos objetivos y genere un posicionamiento de la organización en la mente de dichos públicos, de manera que haya colaboradores apropiados y comprometidos con la organización.

### ***Del profesional***

Los integrantes del comité -entendidos éstos como profesionales de la comunicación por sus habilidades y capacidades- tienen la responsabilidad de crear canales, medios y acciones de comunicación efectiva con el fin de dar a conocer los intereses y opiniones de los diferentes colaboradores que hacen parte de la organización. Deberán tener un comportamiento adecuado con los que trabajan a su lado, para crear lazos de confianza entre los mismos y con esto poder entablar un ambiente de armonía con los intereses de la empresa y con los beneficiarios y aportantes que hacen parte de ella, teniendo relaciones fuertes y duraderas con todos sus públicos, otorgándoles el mismo nivel de importancia a cada uno de ellos.

Deberán velar por las necesidades de los colaboradores, puesto que ello generará el resultado de un buen proyecto que beneficie a la empresa. Los profesionales de este comité deberán ser leales y mostrar eficiencia en los servicios profesionales que ofrecen. De la misma manera tendrán que saber ser colegas y compañeros para mantener la integridad de la empresa, así mismo tienen la obligación de respetar y escuchar las opiniones de los demás, y de esta forma crear un diálogo en las mejores condiciones.

El secreto ético para este comité de comunicación se orienta en aquellos asuntos en los cuales corre riesgo la empresa y/o el bien común. Para ello, los integrantes de este comité estarán presentes como líderes en la realización de proyectos, ya que están encargados de entrelazar las ideas del grupo de trabajo con los contactos que éste tenga, para obtener un excelente resultado, para beneficio de Trascender.





### **Del comportamiento**

Los integrantes del comité de comunicación de esta organización deben ser coherentes con lo que dicen y hacen dentro de la empresa, su labor debe ser constante y persistente ya que de ellos depende el flujo de la comunicación dentro de la organización, no sólo de la información oficial para el posicionamiento de la organización sino de la comunicación que fortalece las relaciones de los colaboradores.

Sus acciones y productos comunicativos deben apuntar a la información veraz y honesta del público interno de Trascender. Además saber actuar en el momento oportuno y adecuado frente a determinada situación, lo cual deben hacerlo con lealtad y compromiso con la organización.

Deben ser personas activas, dinámicas, estratégicas y hábiles para reconocer las necesidades del público interno y poder buscar soluciones alternativas que las satisfagan, además de las necesidades generales de la empresa en materia de comunicación, por lo cual constantemente deberán evaluarla, para conocer su estado y proponer estrategias que la mantengan vigente, comuniquen la razón de ser de la organización y gesten el cambio para el mejoramiento de los procesos, haciendo que la organización sea más efectiva.

Deben hacer uso de sus conocimientos y habilidades para gestar relaciones directas y cercanas con los demás colaboradores y beneficiarios y ser constante con ellos para proporcionarles frecuentemente noticias de interés de la Fundación para que cada vez se sientan más comprometidos con ella.

Además deben ser personas receptivas a las opiniones de los demás y apuntar siempre a mantener un clima laboral adecuado. Su trabajo debe ir de la mano de la Dirección Ejecutiva de la Fundación, por lo cual tienen que ser serios, responsables y propositivos, de modo que su jefe pueda depositar su confianza en ellos.

Finalmente deben ser prudentes para actuar y tomar decisiones, teniendo en cuenta que éstas no afecten a ninguno de los colaboradores y por ende brindarles igual importancia a todos ellos; será de vital importancia que hagan un buen tratamiento de la información, teniendo en cuenta que ésta siempre debe contener datos corporativos, para apuntar al posicionamiento y reconocimiento de la organización.





### ***De las relaciones***

El comité de comunicación de Trascender debe crear, establecer, sostener y visionar sus relaciones en torno a construir lazos duraderos, contribuyendo a la confianza, al buen nombre de la organización y al clima de trabajo óptimo dentro de ella. Debe también trabajar en conjunto con sus colegas, empleando la comunicación como recurso para entablar diálogos y correspondencia con ellos. Es importante que desde el comité de comunicación se construyan relaciones perdurables en el tiempo, las cuales sean sólidas y vayan ligadas a valores de la organización.

Deberá estar atento a escuchar al público interno de la organización: colaboradores y niños beneficiarios de la Obra Trascender, con los cuales debe de lograr una retroalimentación para los retos y las pretensiones que quiere alcanzar la organización para su beneficio y el de los mismos.

Este comité es un puente en la organización, un camino que está dispuesto a unir esas estrechas diferencias que se puedan llegar a dar en la empresa, es el interlocutor interno y debe lograr un equilibrio en este público de la organización para que la comunicación sea más fluida.

Es importante recalcar, que las personas idóneas para este comité de comunicación, deben saber tratar igualitariamente a todos los miembros de la organización, sin hacer ninguna clase de distinción, su trato y relación debe ser respetuosa y receptiva frente a los integrantes de la Fundación en general.

### ***Del discurso***

En su labor diaria los integrantes del comité de comunicación deberán tener criterio para saber qué tipo de información puede transmitir, es por ello que siempre deben decir la verdad, lo cual supone no ocultar aquella información que es esencial y que los implicados o afectados (colaboradores, niños beneficiarios e incluso sus padres ) tienen derecho a conocer.

Pero esto no es una condición impuesta, por lo que les da la opción de tomar camino para saber cuánto pueden decir, pues no están obligados a decirlo todo, sino tan sólo aquello que es relevante; es reconocer donde está el límite entre lo esencial y lo accidental (causa-efecto). En su discurso deben primar la honestidad y transparencia, evitando engaños y palabras exageradas.

Para su discurso deberán tener siempre en cuenta el logo de la organización para que vaya en todo producto que contenga información de la organización.





También podrán convocar acciones comunicativas que potencialicen las relaciones y fomenten el desarrollo integral de sus públicos, como: conferencias, capacitaciones, jornadas de salud y recreación y hacer uso de su creatividad para organizarlas, difundirlas y hacer convocatoria.

### ***¿Qué debe decir? ¿Cuánto decir? ¿Cómo decirlo?***

✓ **¿Qué debe decir?:** El comité de comunicación de Trascender debe tener claro que la ética que maneja está estrechamente ligada con los principios, los cuales deben aplicarse prudentemente en cualquier situación que se presente ya sea un discurso, en momento de crisis e incluso cuando se va a dirigir hacia al público objetivo. Siempre se debe decir la verdad, por lo que es fundamental que dentro de éste se actué de una manera honesta, lo que supone no ocultar la información que es de carácter esencial y que los directamente implicados o afectados como lo son los colaboradores y los beneficiarios tienen derecho a conocer de qué se trata.

Además de esto, también se debe actuar de una manera veraz y consciente, para que así la retroalimentación que haya entre los integrantes del Comité y los demás colaboradores se perpetre de una manera eficaz y certera.

✓ **¿Cuánto decir?:** Cabe resaltar que los integrantes del comité no están obligados a decir todo lo que ocurre dentro de la organización, sino solamente aquello que se debe conocer. El problema es que en muchas ocasiones se enfrentan al dilema de no saber hasta dónde llega el límite entre lo esencial y lo accidental. Es aquí donde de nuevo la prudencia y una conciencia profesional por parte de ellos es la que debe primar a la hora de tomar una decisión, de suministrar o difundir alguna información determinada.

✓ **¿Cómo Decirlo?:** Es importante que la información dada, se diga de una manera honesta y transparentemente, sin ambigüedades, sin exagerar lo dicho y sin argumentos que no sean verdaderos que haga que la audiencia quede engañada.

Comunicar las cosas bien y de manera correcta, en el momento oportuno permite al público objetivo reconocer la transparencia, honestidad y el valor de la verdad que tiene la empresa, lo que es de suma importancia para la buena cara que ésta da frente a los demás, pues permite percibir que a la empresa no sólo le preocupa el lucro propio generando grandes ganancias, sino que también se interesa por el bienestar y la satisfacción que sus colaboradores y beneficiarios puedan tener, otorgándole así credibilidad a la empresa y permitiéndole una mejor relación entre ella y su público objetivo.





### ***Agenda de intereses o demanda de favores***

Al comité de comunicación de Trascender le corresponde mantener consigo una lista de contactos, a la cual pueda acudir en cualquier momento que sea necesario, ya que en muchos casos durante la realización de proyectos, actividades o para el cumplimiento de algunos fines propuestos por la organización, su buen resultado no sólo depende del grupo de trabajo sino también de los contactos que tengan, los cuales le puedan ayudar para lograrlo. Pero dichos contactos deben manejarse con distancia profesional y mucho respeto, porque no se debe confundir y pensar que hay que sobrepasar los valores éticos, actuando sin profesionalismo; por el contrario hay que mantener una postura correcta dependiendo de la situación.

Por otro lado, es importante llevar una agenda cronológicamente organizada, la cual contenga las actividades o procesos de intereses que en un determinado tiempo deben cumplirse. De igual manera, los integrantes de dicho comité deberán tener en cuenta lo esencial, que es conocer muchas personas y mantener relaciones profesionales con ellos para un futuro y de la misma manera debe saber cómo cortar una relación con prudencia.

Dicha agenda de intereses deberá tener tanto un formato impreso como un formato virtual para el manejo de los datos en cualquier momento o espacios que se necesite, pero por consiguiente sólo ellos y su superior tendrán acceso a dicha agenda. Todos los contactos deberán mantenerse cercanos a la organización.

### ***El secreto profesional***

Sus acciones y productos comunicativos deben ser sensatos con el público, mostrando la verdad, sin embargo debes ser cauteloso en la magnitud de lo que dicen y hacen para no poner en juego la imagen y reputación de la organización -decir la verdad no implica decirlo todo-.

Ellos mismos deben conocer muy bien el funcionamiento de la organización y reconocer hasta qué punto puede masificar o difundir la información, deben saber regular y filtrar la misma para ofrecer a los públicos objetivos sólo la necesaria para suplir sus dudas e intereses.

Finalmente deben contar con la aprobación de directivos y jefes para la difusión de información muy confidencial.





### ***Manejo de información privilegiada o confidencial***

El comité de comunicación de la Fundación Trascender. está vulnerable a recibir información privilegiada o confidencial con la cuál debe de tener precaución y debe de saber exactamente qué hacer. Es una situación compleja, ya que si dicha información es de su conocimiento, seguramente son considerados personas de confianza. Por lo tanto tienen que ser reservados y prudentes frente a situaciones de confidencialidad, que la empresa le ha dado a conocer o de la cual se puedan enterar incautamente.

Las personas por su formación han recibido una educación y tienen unos valores inculcados, los cuales le han permitido convertirse en integrantes del comité de comunicación y asumir el cargo de asistentes de comunicación de Trascender, porque se torna importante trabajar con personas confiables las cuales contribuyan al mejoramiento de la organización y sean fieles a la empresa.

### ***Relaciones con el jefe***

Se debe tener presente que esta área es muy sensible y compleja, por ende presenta una serie de aspectos éticos de suma importancia que siempre dentro del comité de comunicación de esta empresa tendrán que tener presente. Pues una de las situaciones más frecuentes tiene que ver en cómo se le sustenta o se le niega algo al jefe o a una autoridad de la empresa.

Es debido a esto que los integrantes del mismo siempre tienen que estar con una buena disposición frente a cualquier pedido que se les haga por parte de los superiores pues si bien es cierto hay casos en donde al no acceder a ciertas demandas termina en el despido de cualquiera de los integrantes. Es por esto que ellos de una manera muy amable y pacífica deben hacer respetar sus derechos si en algún momento se ven violados por parte de las autoridades superiores, otra característica que tienen que tener para las relaciones con los jefes o demás autoridades, es el poder persuasivo, pues si logra tener una buena comunicación y relación con ellos terminará por ser valorado y escuchado.

Esto es de suma importancia para las directivas, pues al decir lo que piensan, brinda gran seguridad, honestidad y confianza ante ellos, pues encuentran en ellos unas personas que se valoran a sí mismas y con un gran potencial competitivo. Es por esta razón que el comité de comunicación deberá tener presente que lo que buscan los jefes y directivos de la organización son trabajadores confiables, responsables y competentes y no empleados poco





éticos y desmotivados que lo único que hacen es brindar una mala imagen de la empresa.

Será necesario para los integrantes del comité de comunicaciones entender las necesidades y requerimientos de sus superiores para llevar a cabo su labor, de modo que tengan un trato cercano a sus jefes y puedan ser propositivos. En dicho caso deberán tener en cuenta que la confianza se gana, por tanto sus modos de actuar deberán ser acordes a lineamientos éticos y morales.

### ***Relaciones con los colegas***

Los integrantes del Comité tendrán que tener presente que su labor está comprometida con relacionarse humana y duraderamente con el público interno de la empresa, los cuales ayudan a cumplir las metas de los procesos ejecutados.

Por lo tanto el comité de comunicación tendrá como lineamiento y parámetro de acción el trato cordial y respetuoso con su público interno y deberá fomentar mediante productos y acciones esta condición de trabajo, para que el clima organizacional sea óptimo y ameno y todos los procesos sean más eficaces.

### ***Gestión de crisis***

El comité de comunicación de Trascender deberá estar preparado para asumir cualquier situación de riesgo o crisis que afecte el nombre de la organización, por lo cual deberá ser estratégico para saber llegar a sus públicos y controlar lo más que se pueda la opinión pública.

Sin embargo, es evidente que resulta complicado mantener al margen las situaciones dentro de la empresa en este ámbito debido a que en la mayoría de las ocasiones las crisis llegan sin ser esperadas y son las que despiertan el interés del público y de los medios. Aquí es fundamental mantener firmes los principios éticos, para tratar de manejar el impacto, porque en este punto se deben realizar y desarrollar una serie de acciones, las cuales traten de mermar, controlar y evitar que la situación se agrave. Para ello se debe identificar el problema y también a quienes han resultado afectados y/o impactados por la situación, para buscar la manera de llegar a ellos cautelosamente. Cuando se trata de un error corporativo es ético y humano reconocer el error, los posibles culpables, analizar las causas del problema y la magnitud de sus consecuencias.

Además de reconocer el error hay que ponerse frente a la situación y designar un vocero, el cual no dé la espalda en ningún momento, ni a los medios de







comunicación, ni al público involucrado, ya que esto afectaría aún más la imagen corporativa. En gran medida debe tratarse de solucionar los problemas ocasionados, ya que esto le generaría a la organización una imagen de responsabilidad e interés frente al público involucrado y a la comunidad en general.

## **Medios de comunicación**

### **Página Web**

La compañía cuenta con la página Web [www.funtrascendercolombia.org](http://www.funtrascendercolombia.org) en donde ofrecen información de la empresa, sus productos, servicios, etc. pero será labor del Comité, mantenerla actualizada y hacerla cada día más atractiva y dinámica de modo que se posicione y sea más visitada, además deberá completar información de la organización que está poco estructurada.

### **Folletos**

Deberán realizar folletos informativos con la periodicidad que sea necesaria, con información pertinente para el público interno. Por ejemplo debe hacer folletos para las actividades que se vayan a realizar dentro de la organización, además también folletos que sean de motivación y desarrollo personal.

### **Carteleros**

Deberán usar el sistema de carteleros, porque aunque ya cuentan con ellas, es necesario fortalecer este medio y tener una periodicidad en la rotación de la información, teniendo en cuenta que este es uno de los medios más usados y más vistos por todo el personal de la organización. En ellas deberán difundir información pertinente de la organización y sus colaboradores como: Misión, visión, reconocimientos a los mejores empleados, noticias y mensajes de superación personal y motivación, además deberán hacerlas más atractivas y llamativas.

### **Circulares**

Es necesario fomentar la comunicación formal dentro de la organización, por lo tanto deberán notificar y hacer tangible la comunicación por medio de circulares donde se plasme la información necesaria para el área. o persona que se requiera.





### **Videos institucionales**

Con el apoyo que consideren necesario deberán producir o plantear la producción de videos institucionales de buena calidad de la organización que muestre todo el quehacer de la misma y que sirva de carta de presentación.

*Nota: Los integrantes del Comité deberán proponer y/o gestionar la creación de nuevos medios de comunicación propuestos en el PEC.*

### **Acciones de Comunicación**

#### **Jornadas de capacitación**

La organización cuenta con jornadas de capacitación con el fin de preparar a los colaboradores en diferentes temas que aporten a su desarrollo profesional e intelectual, pero que a su vez, sean de gran utilidad en el desempeño de la labor que este realice en la organización. El comité de comunicación deberá velar porque estas capacitaciones se realicen periódicamente y que sus temáticas respondan a las necesidades personales y profesionales de los colaboradores.

Otra de las funciones del comité es apoyar en todo lo relacionado a logística y montaje de las jornadas de capacitación.

#### **Reuniones de trabajo**

La labor del comité será mantener a los colaboradores informados sobre el cuándo, cómo y dónde se llevarán a cabo dichas reuniones, para que estas tengan un nivel de asistencia cada vez mayor y en ellas se potencialicen las capacidades de los diferentes grupos de trabajo.

#### **Jornadas de Inducción y Reinducción**

Orientada a la aprendizaje de los colaboradores sobre la organización. Deben ser jornadas permanentes en las actividades de la empresa, con una constancia (jornadas de reinducción) mínimo semestral. Pero al mismo tiempo, debe enfatizar en el direccionamiento estratégico de la compañía y equilibrarlo con los objetivos propios de cada uno de los colaboradores. En dichas jornadas, debe evidenciarse el estado actual de la organización para generar un ambiente cálido y compromiso ente los colaboradores para con la empresa.





### **Celebraciones**

La organización debe establecer unas fechas u ocasiones especiales que hagan relación directa o indirecta a las actividades diarias, los colaboradores, las creencias, mitos o rituales que de alguna manera formen parte de la organización (cumpleaños, día del trabajo –secretarías-, festividades de fin de año, amor y amistad, día del niño, etc.). Dichas celebraciones deben tener un espacio en el cronograma anual de la organización, por ende deben ser constantes en realización y propósito.

*Nota: Los integrantes del Comité deberán proponer y/o gestionar la creación de nuevas acciones de comunicación propuestas en el PEC.*

