

1. ALCANCE

El procedimiento aplica a Todos los procesos de Shareppy.

2. INTRODUCCIÓN

La comunicación es la esencia de la actividad organizativa y es imprescindible para su buen funcionamiento. Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su adaptación a los cambios del entorno, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, compromiso, responsabilidad, implicación y participación de sus integrantes y un buen clima integrador de trabajo.

3. CANALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Shareppy cuenta con los siguientes canales para la comunicación:

- Circulares.
- Correo Electrónico.
- Página Web Institucional.
- Reuniones.
- Telefonía fija y móvil.
- Video conferencia
- Redes Sociales

3.1 Circulares:

Deben ser redactadas en forma concreta y sencilla. Para todas las cartas o circulares emitidas por Shareppy en formato impreso o en medio electrónico, debe utilizarse el modelo establecido.

3.2 Correo electrónico:

Es responsabilidad de cada funcionario utilizar el correo electrónico institucional asignado. Así mismo será responsabilidad de cada funcionario revisar diariamente durante la jornada laboral, su correo institucional para verificar la recepción de información.

3.3 Página Web Institucional:

Es administrada por la Gerencia General. En ésta se presentará información que pueda ser consultada por la comunidad en general, tal como: Directrices Institucionales, Horarios de Atención, Fechas Especiales, Cronograma Institucional, entre otra.

3.4 Reuniones:

Deben responder a un cronograma establecido, con el fin de administrar eficientemente el tiempo de los colaboradores y clientes. Se dejará evidencia de las reuniones en el formato acta de reunión.

3.6 Teléfonos y correo de contacto:

A cada dependencia ha sido asignada una extensión telefónica para recibir y emitir comunicaciones. Los horarios de atención son los siguientes:

Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm

3.7 Redes sociales:

Las redes Sociales son administradas por la Gerencia General cumpliendo con los siguientes requisitos:

Los administradores de cuentas tendrán las siguientes obligaciones:

- Publicar en las cuentas bajo su responsabilidad la información que los responsables deseen difundir por este medio o, en su caso, realizar la solicitud pertinente ante la Gerencia general.
- Verificar que la generación de los contenidos que desean publicar se apegue a estos Criterios, así como el carácter público de la información a proporcionar, debiendo proteger aquella que se encuadre en los criterios de reserva y confidencialidad.
- Determinar la ubicación de los contenidos publicados en las cuentas bajo su resguardo.
- Verificar la vigencia de los contenidos y realizar las actualizaciones pertinentes.
- Responder y dar seguimiento a las dudas y comentarios expresados por los usuarios de las redes en las páginas o cuentas de las que son responsables.
- Informar a sus superiores o a las instancias competentes sobre los asuntos y temas relevantes que sean tratados a través de las Redes Sociales.
- Generar la contraseña de la cuenta respectiva atendiendo las mejores prácticas de generación de contraseñas seguras, respecto a la longitud de caracteres y composición de la misma mediante la combinación de letras, números y caracteres especiales.

Elaborado por:	Aprobado por:
Asistente Adminsitrativa	Gerente General

CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO				
Fecha de Modificación			Versión Modificada	Descripción de la Modificación
DD	MM	AA		
05	10	2017	00	Creación de documentos