

	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	CÓDIGO	COM-PR-01
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	13/10/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	27/08/2025
		PÁGINA	1 de 3
1. OBJETIVO:	Establecer una metodología y estandarizar la forma como se realiza el proceso de comunicación interna y externa en la compañía, con el fin de fortalecer la comunicación entre colaboradores y construir reputación para la compañía		
2. ALCANCE:	Este procedimiento en comunicación interna aplica para todos los colaboradores y en externa abarca los diferentes públicos de interés que ameriten recibir algún tipo de comunicación por parte de la misma (Opinión pública, comunidades, usuarios, entes públicos, proveedores entre otros)		
3. RESPONSABLES:	Comunicador Agencia de comunicaciones		
4. DEFINICIONES:	Comunicación interna: Aquella que se establezca cuando tanto emisor como receptor pertenezcan a los procesos de la compañía. Canal de comunicación: Un canal es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información entre emisor y receptor, que emite a un referente. Normalmente el canal es el aire en la transmisión oral y el papel en la escrita. Es frecuente identificarlo también como canal de datos. Comunicación vertical descendente: si la información fluye hacia abajo (desde la dirección o mandos intermedios hasta los empleados de niveles inferiores). Ejemplos: Circulares, tablones de anuncios, folletos de bienvenida, manuales de empresa, entrevistas, conferencias, etc. Comunicación Horizontal: Es la que se da entre los miembros de un mismo nivel jerárquico de una organización o de un mismo proceso Ente externo: Cualquier público de interés que tenga relación con la operación desarrollada por SER AMBIENTAL S.A.S. ESP Canal de comunicación: Un canal es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información entre emisor y receptor, que emite a un referente. Normalmente el canal es el aire en la transmisión oral y el papel en la escrita. Es frecuente identificarlo también como canal de datos. Brief: Es un documento informativo que contiene la información imprescindible para poder empezar a planificar o ejecutar un proyecto. Se trata de un documento muy habitual en el mundo de la publicidad y la comunicación, aunque también se ve en otro tipo de sectores, en el que el cliente, a través de este documento, describe sus necesidades y deseos para la realización de un proyecto a una agencia o proveedor		

	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	CÓDIGO	COM-PR-01
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	13/10/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	27/08/2025
		PÁGINA	2 de 3

5. CONTENIDO ESPECIFICO

Comunicación Interna

ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
Solicitud de diseño de comunicación interna	COM-FO-01 Brief	Líder de proceso
Realizar revisión y análisis del formato y su contenido con el fin de establecer su completitud y aplicabilidad	COM-FO-01 Brief	Comunicador
Si la información esta completa y requiere diseño gráfico se envía al diseñador, en caso contrario se devuelve al solicitante para realizar los ajustes correspondientes	Correo electrónico – WhatsApp corporativo	Comunicador
Revisar el diseño y enviar al solicitante para aprobación	Correo electrónico – WhatsApp corporativo	Comunicador
Si el diseño se aprueba, se procede a su publicación en el medio solicitado	Pieza publicada	Comunicador

Comunicación externa

ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
Solicitud de asesoría para comunicación externa	Correo electrónico, WhatsApp corporativo personal, redes sociales	Líder de proceso/ usuarios
Establecer mensajes clave	Borrador de comunicado	Comunicador
Preparar a vocero de comunicación (Si aplica)	Borrador de comunicado	Comunicador
Preparar pieza de comunicación (Si aplica)	Pieza de comunicación	Comunicador
Realizar divulgación en medios, redes o canales de comunicación	Pieza de comunicación	Comunicador

5. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

COM-FO-01 Brief

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	CÓDIGO	COM-PR-01
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	13/10/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	27/08/2025
		PÁGINA	3 de 3

HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN NO.	FECHA	ELABORADO/MODIFICADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	13/10/2022	Angelica Valdés – Comunicador	Creación del documento
2	14/11/2024	Katherine Cruz Polania	Cambio de imagen institucional (logo)
3	27/08/2025	Katherine Cruz Polania	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social

Elaboró: Comunicador	Revisó: Coordinador de Sistema de Gestión
Aprobó: Gerente General	

COPIA CONTROLADA	SI	☒	NO
------------------	----	-------------------------------------	----