

3.25 POLÍTICA CORPORATIVA DE COMUNICACIÓN

Asegurar una comunicación transparente, oportuna, clara y coherente entre la organización y sus diferentes públicos de interés.

PRINCIPIOS

- .Acatamos y respetamos la legislación establecida en Colombia para el sector Salud, así como frente a los entes acreditadores que se elijan para dichos procesos.
- .Gestionamos la reputación con el fin degenerar una opinión pública favorable, basada en la confianza y credibilidad de los públicos de interés.
- .Creamos y promovemos canales y flujos de comunicación efectivos que faciliten el relacionamiento con los públicos de interés.
- .Construimos y mantenemos una identidad organizacional coherente con la estrategia corporativa, consistente y diferenciadora que nos permite ser un Laboratorio de referencia en el mercado.
- .Propendemos por una comunicación dinámica y participativa, acorde con la evolución de las comunicaciones.

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN INTERNA

Con el fin de optimizar nuestra comunicación interna y garantizar un ambiente de trabajo organizado y respetuoso, desde el área de comunicaciones se hace una propuesta enfocada en establecer pautas para el uso de los canales de comunicación. La idea es que las solicitudes laborales y comunicaciones oficiales se realicen a través de correo electrónico, reservando WhatsApp solo para situaciones urgentes fuera del horario laboral. Esta medida busca garantizar el respeto por el tiempo personal de cada uno y mejorar la eficiencia en nuestras labores.

1. Objetivo

El objetivo de esta política es establecer pautas claras para el uso de los canales de comunicación dentro del laboratorio, promoviendo la eficiencia, el respeto por los horarios laborales y el cumplimiento de las responsabilidades. Además, se busca garantizar que la comunicación sea clara, profesional y que se utilicen los canales adecuados para cada tipo de mensaje.

2. Canales Oficiales de Comunicación:

A partir de la fecha, los canales de comunicación oficiales del laboratorio son los siguientes:

- Correo Electrónico: Es el medio oficial para la comunicación formal, incluyendo solicitudes, actualizaciones sobre proyectos, informes y demás temas relacionados con el trabajo.
- Reuniones Presenciales o Virtuales: Las reuniones programadas son esenciales para la discusión de temas complejos o tareas que requieren coordinación en equipo.
- Uso de WhatsApp: Si bien WhatsApp es una herramienta útil para la comunicación personal, NO es un canal de comunicación oficial del laboratorio. Se solicita que: no se utilice WhatsApp para solicitudes de trabajo, instrucciones o asuntos relacionados con el funcionamiento del laboratorio, las conversaciones laborales por WhatsApp deben limitarse a comunicaciones urgentes o emergentes, y fuera de los horarios laborales establecidos, los grupos de WhatsApp relacionados con el trabajo deben ser exclusivamente para temas de urgencia y coordinación inmediata, y no para conversaciones informales o fuera del horario laboral.

Horarios de Comunicación: Para garantizar el respeto del tiempo personal de cada empleado, la comunicación laboral debe realizarse dentro de los horarios establecidos, que son de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. Fuera de este horario, las solicitudes y comunicaciones deben enviarse por correo electrónico o plataformas internas y serán atendidas en el siguiente horario laboral.

Respuesta a Correos y Solicitudes: Se espera que todos los empleados respondan a los correos electrónicos y solicitudes dentro de un plazo razonable de 24 horas durante el horario laboral. En caso de urgencias, se podrá hacer uso de WhatsApp, pero solo si se trata de una situación crítica que requiera atención inmediata.

Comportamiento Profesional en la Comunicación: Toda la comunicación, tanto escrita como verbal, debe ser profesional, respetuosa y clara. Se espera que todos los miembros del equipo sigan estos principios:

- . Usar un tono cordial y respetuoso.
- . Evitar el uso de jerga o lenguaje inapropiado.
- . Mantener el enfoque en los objetivos laborales, evitando distracciones innecesarias.

Revisión y Actualización: Esta política será revisada periódicamente para asegurarse de que esté alineada con las necesidades del equipo y los cambios tecnológicos. Cualquier modificación se comunicará oportunamente a todos los empleados.

Fecha: 08/Ene/2019

Version 00: Se revisa y no se modifica.

Fecha: 08/Ene/2020

Version 00: Se revisa y no se modifica.

Fecha: 12/Ene/2021

Versión 00: Se revisa y no se modifica.

Fecha: 05/Ene/2022

Versión 00: Se revisa y no se modifica.

Fecha: 04/Ene/2023

Versión 00: Se revisa y no se modifica.

Fecha: 04/Ene/2024

Versión 00: Se revisa y no se modifica.

Fecha: 20/Ene/2025

Versión 00: Se revisa y no se modifica.

Fecha: 02/Sep/2025

Versión 01: Se adiciona la política de comunicación interna.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Nombre: Yulime Andrea Monsalve Martínez Cargo: Dirección de Calidad Fecha: 01/Sep/2025	Nombre: María Manuela Vasco Cadavid Cargo: Comunicador(a) Fecha: 01/Sep/2025	Nombre: Carlos Gonzalo Robledo Restrepo Cargo: Director General Fecha: 02/Sep/2025



COPIA CONTROGLADA