	INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE COMUNICACIONES EXTERNAS		
	Código: ISCI-001	Versión: 1/A	Página: 1/7

1. **OBJETIVO:** Establecer la metodología necesaria para el correcto manejo de las comunicaciones externas recibidas en UTEN Colombia.
2. **ALCANCE:** Aplica a cualquiera de las líneas de servicio establecidas por la empresa. Y todas las comunicaciones externas, incluidas las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes recibidas de nuestros clientes y/o usuarios.

3. **CONDICIONES GENERALES:**

Se atiende de acuerdo con la metodología establecida en este instructivo, cualquier situación que genera una comunicación de parte de nuestros clientes, usuarios, proveedores, comunidad y demás partes externas interesadas; la cual puede tener como objeto una solicitud, o expresión de inconformidad.

Para efectos de manejo y control de las no-conformidades, en este procedimiento no se establece una diferencia entre queja y reclamo dejando a consideración de cada responsable de atender la situación, darle la importancia y trascendencia que amerite cada caso en busca de la satisfacción del cliente.

4. **CONTENIDO:**


ATENCIÓN Y TRATAMIENTO

Cuando se recibe una comunicación, verbal o escrita, el primer paso es clasificarlo según el proceso y/o Área de influencia. Si la comunicación es de un cliente o usuario al que se está prestando un servicio se diligencia el formato **ISCI-001-01 Control de Quejas y Reclamos**, si dicha comunicación es de otra parte externa interesada tales como: Proveedores, la comunidad, autoridades locales, regionales, nacionales, etc.; se diligencia el **ISCI-001-03 Control de Comunicaciones Externas**.

Una vez recepcionada y clasificada según el tipo la comunicación se dirige al Responsable del Proceso y/o Área para que proceda a un estudio detallado de la situación o problema con el fin de establecer los méritos para aceptarla.

En el caso especial de no acogerse la comunicación, se informa al (los) remitentes de la misma, soportada con los argumentos del caso.

En caso de ser aceptado el objeto de la comunicación, se definen los responsables de su atención y análisis, se emprende la acción correctiva y/o preventiva requerida, se da respuesta verbal o escrita y se registra en el formato de

	INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE COMUNICACIONES EXTERNAS		
	Código: ISCI-001	Versión: 1/A	Página: 2/7

Control correspondiente. Cuando la acción a tomar lo amerite, se diligencia en el formato **PGMI-004-01 Reporte de Acciones Correctivas y/o Preventivas** de acuerdo a lo definido en el **Procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas PGMI-004**. En todos los casos se informa al cliente o usuario el resultado de la investigación.

Con base en lo manifestado anteriormente, el **Anexo 1 Manejo de Comunicaciones Externas** Diagrama de flujo ilustra paso a paso la metodología a seguir para el manejo de cualquier comunicación externa recibida.

COMUNICACIONES EXTERNAS ESPECIALES:

Otras comunicaciones externas se presentan en el siguiente cuadro, donde:

Qué: lo que se comunica.


Quien: El responsable de la comunicación por parte de UTEN

Con Quien: Parte externa interesada con la que se establece la comunicación.


Como: medio que se utiliza para establecer la comunicación.

Cuando: momento de comunicación.

Registro: evidencia de la comunicación establecida.

	INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE COMUNICACIONES EXTERNAS		
	Código: ISCI-001	Versión: 1/A	Página:3/7

QUÉ	QUIÉN	CON QUIÉN	CÓMO	CUÁNDO	REGISTRO
Decisiones contractuales (acuerdos, modificaciones o adiciones contractuales)	Representante Legal	Cliente	Correo electrónico. Reuniones.	Legalización y/o modificación del contrato.	Actas de acuerdo. Otrosí. Contrato Firmado.
Aspectos ambientales significativos (Cuando el cliente lo requiera)	Coordinador SIG/ Coordinador Ambiental.	Cliente	Por escrito en la oferta	Presentación de oferta (Cuando el cliente lo requiera)	Oferta técnica
Recibo de información, ordenes de trabajo, materiales y demás suministros acordados	Coordinador de Proceso (o quien se designe)	Cliente	Internet Comunicación directa	Según cronograma	Archivos magnéticos. Actas.
Entrega de información, ordenes de trabajo, materiales y demás suministros acordados	Coordinador de Proceso (o quien se designe)	Cliente	Internet Comunicación directa	Según cronograma	Archivos magnéticos. Actas.
Reuniones de seguimiento	Gerente General	Cliente	Comunicación directa	Según se acuerde con el cliente.	Acta de reunión Informes
Grado de satisfacción del cliente	Director de Proyecto/ Gerente General	Cliente	Encuesta Satisfacción Cliente	Semestralmente	Encuesta de satisfacción ISCI-001-02 diligenciada.
Medidas de seguridad y que hacer en una emergencia	Coordinador S&SO	Visitantes de las oficinas	Folleto publicado en cartelera	Al ingresar a las instalaciones	
		Revisor Fiscal	Charla, reunión	Inicio de la actividad	Acta de reunión
Medidas de seguridad en el sitio de trabajo	Supervisor	Visitantes de terreno	Comunicación directa. Señalización	Al visitar labores de terreno	Acta de reunión
	Coordinador S&SO	Revisor Fiscal	Charla, reunión	Inicio de la actividad	
Aspectos ambientales significativos	Coordinador Ambiental	Revisor Fiscal	Charla, reunión	Inicio de la actividad	Acta de reunión
Difusión de la información veraz sobre los hechos ocurridos en el evento de una emergencia	Coordinador de Comunicaciones	Medios de comunicación, Comunidad y Cliente	Comunicación directa Reuniones Por escrito	Después de una emergencia	Fotografía Acta de reunión
Solicitud de apoyo al momento de una emergencia	Coordinador S&SO	Organismos externos, Cruz roja, Bomberos, Policía y Defensa civil	Comunicación telefónica	Al inicio de una emergencia	

	INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE COMUNICACIONES EXTERNAS		
	Código: ISCI-001	Versión: 1/A	Página: 4/7


Las comunicaciones con los proveedores y contratistas se realizan según lo estipulado en el **Instructivo de Evaluación de Proveedores / Contratistas IGLI-001**.

INSTRUMENTOS PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y/O EXTERNA

Al definirse como instrumento de comunicación interna al soporte físico del mensaje que desea transmitir el emisor al receptor; y se los clasifica en instrumentos de carácter escrito o electrónico.

Instrumentos de carácter escrito:

- ✓ **Circulares internas:** Cada nota sólo trata un asunto de forma clara y concisa, temas que pueden ir desde órdenes de trabajo hasta la convocatoria de reuniones, pasando por todo tipo de asuntos importantes y/o urgentes. Entre las ventajas de este soporte cabe destacar su fiabilidad, pues aporta la constancia de la comunicación por escrito; además, facilita su control posterior y permite la asignación de responsabilidades.
- ✓ **Carteleras internas:** Se ubican en un lugar de tránsito seguro del personal. Pueden contener información general, normativas institucionales e informaciones que intercambia el personal. Es necesario que su contenido este ordenado para que visualmente sea de rápida lectura y notorio el cambio periódico de su información. Es necesario, para evitar malos entendidos, consignar en cada mensaje los remitentes y su fecha.
- ✓ **Afiches:** Se usan especialmente para concientizar al personal en torno a un aspecto de importancia estratégica para la organización (calidad, seguridad e higiene, sugerencias).
- ✓ **Boletín / periódico / publicación / revista institucional:** Un instrumento interno y/o externo que informa, motiva y cohesiona al personal y a la comunidad en general. Su importancia es que en ella confluye información de diferentes áreas. Así, se produce la identificación de los integrantes con su contenido, lo que conlleva, por un lado, a la valoración como persona y por otro, a despertar un sentimiento de pertenencia.
- ✓ **Buzones y programas de sugerencias:** Permiten que las ideas y conocimientos de los trabajadores, avalados por su experiencia directa en el puesto, lleguen a la dirección. El encargado de evaluarlas suele ser un comité de sugerencias, que con voluntad podrá hacerlas verdaderamente operativas.

	INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE COMUNICACIONES EXTERNAS		
	Código: ISCI-001	Versión: 1/A	Página: 5/7

- ✓ **Informes:** Sirven para comunicar ideas e información, influir en la toma de decisiones, iniciar una acción determinada y/o persuadir respecto de un tema concreto.
- ✓ **Folletos:** Sobre temas particulares, se deben diseñar sencillos y prácticos en el contexto de campañas de concientización interna.

Instrumentos de carácter electrónico:

- ✓ **Boletín Digital UTEN:** En el que se publica información de interés para los socios de la organización como reconocimientos, eventos, actividades y logros institucionales, entre otros. El medio busca que los colaboradores lo sientan cercano y se puedan identificar con él, ya que es el medio exclusivo para su comunicación interna. Se difunde a través de correo electrónico corporativo.
- ✓ **Página web Institucional:** Fuente de información institucional de consulta masiva y libre, en donde se presentan la misión, visión, políticas de la UTEN, los servicios de la organización, y se divulgan actividades, proyectos y acciones organizacionales sobre el entorno. La web está dirigida a directivos socios y comunidad en general.
- ✓ **Redes Sociales:** La UTEN complementa su comunicación a través del uso de redes sociales como Facebook, Twitter, LinkedIn, entre otras. En ese sentido los mensajes que se publiquen en estos espacios serán claros y sencillos. El discurso será institucional, se utilizará un lenguaje formal y se publicará información oportuna y noticiosa, que se enlazará a la página Web de la Institución para ser ampliada.


INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INTERNA Y/O EXTERNA

Descripción de sus partes

- **Fecha:** Se colocan el día, el mes y el año.
- **Para:** Se anotan los datos del Destinatario.

Nombre completo y cargo, este último separado por coma. También puede utilizarse sólo el nombre de la Dependencia.

- **De:** Se escriben los datos del Remitente, de igual manera que en el encabezamiento anterior.

	INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE COMUNICACIONES EXTERNAS		
	Código: ISCI-001	Versión: 1/A	Página: 6/7

- **Asunto:** se anota de manera breve y concisa el resumen del mensaje.
- **Observaciones:** Es el texto, el cuerpo del mensaje. Se debe indicar el detalle de la información que debe ser difundida.
- **Firma:** la firma se coloca contra el margen derecho. Debe anotarse el nombre del remitente sino se incluyó en el encabezado del Comunicaciones.

Ejemplo Comunicación Interna


Popayán, Lunes 12 de Junio de 2012

PARA: Coordinación de Comunicaciones y RSS

DE: Coordinación de HSE

ASUNTO: Jornada de Vacunación.

La EPS Comfenalco nos ha informado, que el próximo 18 de Junio de 8 am a 12 del medio día, se llevará a cabo en las instalaciones de la sede Administrativa de la UTEN, una jornada de vacunación contra la Influenza, dirigida a exclusivamente a sus afiliados.

	INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE COMUNICACIONES EXTERNAS		
	Código: ISCI-001	Versión: 1/A	Página: 7/7

5. RESPONSABLE: Los responsables de velar por la aplicación y hacer modificaciones a este procedimiento son los Directores de área, y/o Coordinadores Proceso

6. REGISTROS

[ISCI-001-01 Control de Quejas y Reclamos](#)

[ISCI-001-02 Encuesta de Satisfacción del Cliente](#)

[ISCI-001-03 Control de Comunicaciones Externas](#)

7. ANEXOS:

[ANEXO 1: Manejo de Comunicaciones externas \(Diagrama de flujo\).](#)

[ANEXO 2: Folleto Informativo para los Visitantes de las Oficinas.](#)

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas PGMI-004
- Instructivo de Evaluación de Proveedores / Contratistas IGLI-001

CONTROL DE CAMBIOS

No. MODIFICACIÓN	NATURALEZA DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR	RIGE A PARTIR DE	VERSIÓN

NUMAR ARLEY CANO R

Elaboro: Documento original firmado

Equipo Implementación SIG.

ADOLFO FUENTES GUEVARA

Aprobó: Documento original firmado

Gerencia General

Rige a partir de: 17 AGO. 2012