

 <b>ESTUDIO MUÑIZ</b> <small>MUÑIZ OLAYA HERNÁNDEZ CASTRO CARRERA &amp; HERRERA Abogados</small>	<b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	Código:	FP - 03
		Revisión:	00
		Fecha:	26/07/2019
Control de Cambios			

<b>NOMBRE DEL PROCESO/ SUPROCESO</b>		<b>Gestión de la comunicación</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO PADRE</b>	Cumplimiento	<b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b>	Oficial de Cumplimiento
<b>MISIÓN, OBJETIVOS Y FINALIDAD DEL PROCESO</b>			
<p>Acorde al capítulo 7.4 de la norma <b>ISO 37001:2016</b>, en este proceso se definirán los canales de comunicación internos y externos establecidos por el <b>Estudio Muñiz</b>.</p> <p>Mantenemos al personal interno/externo informado acerca de los asuntos y decisiones relativas al funcionamiento del <b>Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal</b> y recogemos las opiniones acerca del desempeño de nuestro <b>SGCP</b> para obtener así una fuente clave de mejora continua.</p>			
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación</li> <li>2. Establecimiento de los objetivos de comunicación interna</li> <li>3. Identificación de los canales de comunicación interna</li> <li>4. Establecimiento de los objetivos de la comunicación externa</li> <li>5. Identificación de los canales de comunicación externa</li> <li>6. Creación del Plan de comunicación</li> <li>7. Identificación de las acciones formativas</li> <li>8. Seguimiento y medición</li> </ol>			
<b>ENTRADAS</b>		<b>SALIDAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necesidad de establecer mecanismos de comunicación de carácter interno/externo a través de una planificación ordenada y adaptada a la organización y realizar las comunicaciones pertinentes para el Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Canales de comunicación</li> <li>▪ Comunicaciones internas y externas</li> <li>▪ Información transmitida</li> </ul>	
<b>RECURSOS</b>			
<b>Puestos implicados</b>		<b>Recursos e infraestructura</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficial de Cumplimiento</li> <li>▪ Gerente General</li> <li>▪ Gerente de comunicaciones</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ INTEDYA CLOUD</li> <li>▪ Pagina web - Canal de denuncias-</li> <li>▪ Correo electrónico</li> <li>▪ Tablones de anuncios</li> <li>▪ Tiempo de los <b>puestos afectados</b> a la aplicación del proceso de control</li> <li>▪ <b>Recursos económicos</b> necesarios para ejecutarlo</li> </ul>	
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE</b>			
<b>Documentación</b>		<b>Registros</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programa de Cumplimiento</li> <li>▪ Política de Cumplimiento</li> <li>▪ Código de Conducta</li> <li>▪ <b>FP-05-08 INVESTIGACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IRREGULARIDADES</b></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de comunicación</li> <li>▪ Página web</li> <li>▪ Correos electrónicos</li> <li>▪ Intedya Cloud</li> <li>▪ Actas de reunión</li> </ul>	

	<b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	Código:	FP - 03
		Revisión:	00
		Fecha:	26/07/2019
Control de Cambios			

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ FP-04 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</li> <li>▪ FP-05-02 GESTIÓN DE RRHH</li> <li>▪ FP-06 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Redes sociales</li> <li>▪ R-03-01 PLAN DE COMUNICACIÓN</li> <li>▪ R-02-01 CONTROL DE DISTRIBUCIÓN</li> <li>▪ R-05-02-04 PLAN ANUAL DE FORMACIÓN</li> </ul>
<b>Indicadores</b>	<b>Riesgos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de comunicaciones internas gestionadas por la organización</li> <li>▪ Nº de acceso a la Política de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Canales de comunicación ineficientes.</li> <li>▪ Inadecuada ejecución planificación</li> </ul>
<b>SUBPROCESOS</b>	
<b>ORDEN</b>	<b>NOMBRE SUBPROCESO</b>
1	

8

 <b>ESTUDIO MUÑIZ</b> <small>HUGOZ OLAYA PELLERUELO CASTRO TORRES &amp; HERRERA Abogados</small>	<b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	Código:	FP - 03
		Revisión:	00
		Fecha:	26/07/2019
Control de Cambios			

ACTIVIDADES			
ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Inicio	Comunicación	<p>La organización determina los canales de <b>COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA</b> de la misma, teniendo en cuenta el <b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b> y los objetivos establecidos en la <b>POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO PENAL</b> y en el <b>Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal</b>. Además, facilita la ordenación de las tareas y que todas ellas se realicen de una manera coherente y enfocada a objetivos concretos.</p> <p>Tanto las comunicaciones internas como externas se harán en un <b>lenguaje claro y sencillo</b> para que éstas puedan ser comprendidas por todos sus destinatarios. En caso de duda se puede proceder tal y como establece la <b>FP-05-07 PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES E IRREGULARIDADES</b>.</p>	Oficial de Cumplimiento
1	Establecimiento de objetivos de comunicación interna	<p>La comunicación interna es la comunicación dirigida a los miembros de <b>Estudio Muñiz</b>.</p> <p>En este contexto, la comunicación interna permite la introducción, difusión, aceptación e interiorización de los nuevos valores y pautas que acompañan el desarrollo organizacional.</p> <p><b>Objetivos de la comunicación interna:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Llegar a todos los miembros de la organización</li> <li>▪ Implantar nuevos hábitos en <b>Estudio Muñiz</b></li> <li>▪ <b>Generar orden en la organización</b></li> </ul>	Gerente General
2	Identificación de los canales de comunicación interna	<p>El Estudio Muñiz dispone de una herramienta interna llamada <b>INTEDYA CLOUD</b> la cual permite la comunicación interna entre todos y cada uno de los usuarios de la misma, además de la comunicación externa con partes interesadas. Esta herramienta permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Gestionar Noticias de interés para la organización</b>, que estarán accesibles a todos los usuarios de la aplicación, independientemente de su ubicación. Permitiendo la difusión interna de cualquier tipo de comunicado: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Auditoría Interna.</li> <li>○ Auditoría de certificación.</li> <li>○ Lanzamiento de nuevo Procedimiento.</li> <li>○ Eventos internos.</li> <li>○ Novedades de la organización.</li> </ul> </li> <li>▪ <b>INTEDYA CLOUD</b> dispone de un gestor de correo interno que de manera ágil permite el contacto frecuente entre el personal de la organización e incluso con personal externo (permite el envío de e-mails a destinatarios externos), permitiendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Envío de mensajes internos, entre usuarios.</li> <li>○ Envío de mensajes internos masivos, a puestos de trabajo.</li> <li>○ Envío de mensajes externos a correos electrónicos.</li> </ul> </li> <li>▪ La <b>gestión de reuniones</b> entre el personal de la organización dentro de su propia herramienta de comunicación interna integrada en <b>INTEDYA</b></li> </ul>	Oficial de Cumplimiento  Gerente de Comunicaciones

 <b>ESTUDIO MUÑIZ</b> <small>HUGOZ OLAYA PÉREZ CASTRO OCHOA ABOGADOS</small>	<b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b>	Código:	FP - 03
		Revisión:	00
		Fecha:	26/07/2019
Control de Cambios			

		<p><b>CLOUD.</b></p> <p><b>INTEDYA CLOUD</b> permite la gestión de reuniones, enviando correos de confirmación a los asistentes y permitiendo la posibilidad de desarrollar las mismas por medio de Videoconferencias.</p> <p>Además, <b>el Estudio Muñiz</b> tiene habilitados los siguientes canales de comunicación para fomentar la comunicación dentro de la organización, algunos ejemplos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Intranet corporativa</b>, muy utilizado por aquellas organizaciones con varios sites.</li> <li>▪ <b>Software interno</b> que permite la comunicación entre los empleados de la organización.</li> <li>▪ <b>TABLÓN DE ANUNCIOS</b>, con el objeto de comunicar determinada información a un grupo reducido de personas</li> <li>▪ <b>ACTAS DE REUNIÓN O CIRCULARES</b>, para transmitir determinada información a los empleados</li> <li>▪ Reuniones de empleados.</li> <li>▪ <b>Correo electrónico</b> para la comunicación de nuevos proyectos, los períodos vacacionales, nuevas incorporaciones de empleados o cualquier información que considere necesaria comunicar a sus miembros.</li> <li>▪ Manual de integración, dónde consta la <b>POLÍTICA</b> de la empresa y el <b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b> de la organización</li> </ul>	
3	<p><b>Establecimiento de los objetivos de comunicación externa</b></p>	<p>La <b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b> es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes grupos de interés del <b>Estudio Muñiz</b>, así como a proyectar una imagen favorable de la organización o promover actividades, productos y servicios.</p> <p>La comunicación externa es la trasmisión y recepción de datos, pautas e imágenes referidas al Estudio Muñiz y su contexto.</p> <p>La comunicación exterior con los grupos de interés es tan vital para <b>el Estudio Muñiz</b> como la comunicación interna. <b>Entre ellas además debe existir una alta integración.</b></p> <p>Por consiguiente, estamos ante dos sistemas de comunicación (interna y externa) interdependientes y que es necesario gestionar de una manera coordinada.</p> <p><b>Objetivos de la comunicación externa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Crear una imagen corporativa fuerte y asentada.</li> <li>▪ Construir buena reputación empresarial del <b>Estudio Muñiz</b> mediante una comunicación eficiente y transparente</li> <li>▪ Aumentar la visibilidad del <b>Estudio Muñiz</b> en las redes sociales</li> <li>▪ Fomentar la interacción con los seguidores de redes sociales para lograr reconducirlos al <b>Estudio Muñiz</b></li> <li>▪ Acciones informativas y publicitarias.</li> </ul>	<p><b>Gerente General</b></p>
4	<p><b>Identificación de los canales de comunicación externa</b></p>	<p>El <b>Estudio Muñiz</b> determina las comunicaciones externas que debe desarrollar a las partes interesadas pertinentes al <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO PENAL</b>. Así mismo, la organización tiene habilitados los siguientes canales de comunicación para fomentar la comunicación entre la organización y las partes interesadas:</p>	<p><b>Oficial de Cumplimiento</b></p>



