



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETO	4
3. FUNCIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN 4-72.....	5
4. TIPOS DE INFORMACIÓN GENERADOS EN 4-72	6
4.1 INFORMACIÓN PRIMARIA	6
4.1.1 Mecanismos de recepción de recomendaciones, sugerencias y solicitudes de la ciudadanía	6
Oficina de Servicio al Cliente en Bogotá y sedes regionales.....	6
4.1.2 Fuentes de información primaria.....	6
4.1.3 Mecanismos de consulta con los diferentes grupos de interés	6
4.1.4 Mecanismos para la obtención de información para la gestión de la entidad.....	7
4.2 INFORMACIÓN SECUNDARIA	7
4.2.1 Mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores.....	7
4.2.2 Tablas de retención documental.....	7
4.2.3 Fuentes internas de información	8
4.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN	8
4.3.1 Manejo organizado de la correspondencia.....	8
4.3.2 Manejo organizado de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos.....	8
4.3.3 Medios tecnológicos o electrónicos disponibles	9
5. CLASIFICACIÓN Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.....	9
5.1. Clasificación de la información confidencial	9
5.2. Manejo de la información confidencial.....	10
6. COMUNICACIÓN EN 4-72	11
6.1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	11



POLÍTICA DE COMUNICACIONES

VERSIÓN: 9

EMISIÓN:
30/Ene/2009

ACTUALIZACIÓN:
03/Oct/2016

6.2 COMUNICACIÓN INFORMATIVA	11
6.2.1 MENSAJES EMI	11
6.2.2 CIRCULARES DE LA OFICINA INTERNACIONAL DE LA UNION POSTAL UNIVERSAL	12
6.3 MEDIOS DE COMUNICACIÓN	13
6.3.1 PÁGINA WEB	13
6.3.2 COMUNICADOS DE PRENSA	16
6.3.3 OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE	17
6.3.4 OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)	17
6.3.5 OFICINA DE CALL CENTER.....	17
7. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	19
7.1 LINEAMIENTOS DE ACTUALIZACIÓN:	19
8. CONTROL DE CAMBIOS	20

Elaboró: María Camila Arévalo G. Cargo: Profesional de Comunicación Interna Fecha: 3 de octubre de 2016	Revisó: Luz Mery Quiroz Cargo: Profesional de Planeación (Rol Coordinador de Calidad) Fecha: 3 de octubre de 2016	Aprobó: Adriana María Barragán López Cargo: Presidenta Fecha: 3 de octubre de 2016
	Revisó: Javier Alberto Ayala Calderón Cargo: Gerente Nacional de Comunicaciones Fecha: 3 de octubre de 2016	



1. INTRODUCCIÓN

Todas las relaciones entre los integrantes de una organización constituyen un proceso comunicacional. A través del mismo se difunde y se consigue información, se transmiten patrones de conducta y se exponen nuevas metodologías de aprendizaje. Una buena comunicación permite conocer las necesidades de los miembros de la empresa y sus clientes.

La comunicación en 4-72 busca direccionar los lineamientos de la Alta Gerencia a la compañía, así como ser un canal de retroalimentación entre ésta y los colaboradores.

En el marco de implementación de la NTC GP 1000:2009 y MECI: 2005, se hace necesario identificar claramente procesos de comunicación interna y con el cliente y garantizar que estos sean eficaces, eficientes y efectivos.



2. OBJETO

Esta política tiene por objeto establecer las directrices para desarrollar el sistema de comunicación en 4-72, a partir de los requisitos de la NTC GP 1000:2009, MECI: 2005 y los requerimientos de los clientes. Con esto se pretende facilitar:

- a) La entrega de información oportuna para los clientes y los procesos/subprocesos de 4-72.
- b) La comunicación con el cliente.
- c) La comunicación entre los colaboradores de 4-72.
- d) La comunicación con las partes interesadas de 4-72.



3. FUNCIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN 4-72

La comunicación en 4-72 se basa en la posibilidad de transmitir mensajes relacionados con las políticas y la información generada al interior de la entidad pública para una clara identificación de los objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y gestión de procesos hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

Comunicar la misión, visión, los valores organizacionales, objetivos estratégicos de 4-72 y demás lineamientos organizacionales que contribuyan al mantenimiento o al cambio de una cultura que cubra a todo el Talento Humano de la empresa y su entorno.

Por otro lado, es necesario definir claramente la información que se emite a los grupos de interés identificados por la empresa, enfocándose en la construcción de lo público y la generación de confianza, mediante la definición de políticas de comunicación y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información.

Para el logro adecuado de estas dos orientaciones, la empresa cuenta con información primaria, secundaria y sistemas de información que permitirán que todos sus integrantes y partes interesadas tengan acceso al marco estratégico institucional para posteriormente entrar en el diálogo, la participación y el reconocimiento.



4. TIPOS DE INFORMACIÓN GENERADOS EN 4-72

4.1 INFORMACIÓN PRIMARIA

Es aquella que surge a partir de las necesidades de los clientes y de la comunidad en general. Se recoge a partir de las siguientes herramientas:

4.1.1 Mecanismos de recepción de recomendaciones, sugerencias y solicitudes de la ciudadanía

Oficina de Servicio al Cliente en Bogotá y sedes regionales

- a) Puntos de venta de 4-72, Radicación de Solicitudes
- b) Línea telefónica: Bogotá (57-1) 4722000 y Nacional 018000111210
- c) Página web: www.4-72.com.co
- d) Buzones de sugerencias instalados en los puntos de venta de 4-72
- e) Solicitudes recibidas en las redes sociales (perfiles de Twitter, Facebook e Instagram)
- f) Correo electrónico de Presidencia y de Comunicaciones: presidencia@4-72.com.co y comunicaciones.4-72@4-72.com.co

4.1.2 Fuentes de información primaria

- a) Gobierno: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y demás entidades públicas que generan normatividad y regulan la empresa y lineamientos generales de funcionamiento
- b) Accionistas: generan información relacionada con lineamientos generales de funcionamiento para la empresa.
- c) Proveedores: generan información para la definición de requerimientos básicos de las necesidades de 4-72 y a su vez generan información de la ejecución de contratos y órdenes de servicios suscritos con estos.
- d) Clientes y comunidad en general: generan información de su satisfacción frente a los productos y servicios ofrecidos por 4-72.

4.1.3 Mecanismos de consulta con los diferentes grupos de interés

Para conocer la percepción de los grupos de interés de Servicios Postales Nacionales S.A. acerca de la prestación del servicio, se utilizan diversos mecanismos. Uno de ellos es la encuesta que mide el Nivel de Satisfacción del Usuario -NSU- (Personas Naturales y Personas Jurídicas), con el que se establecen aspectos clave de satisfacción de nuestros clientes, por medio de la evaluación de los diferentes procesos/subprocesos de la empresa y la



satisfacción general del servicio. Esta encuesta es aplicada semestralmente por parte de la Oficina Asesora de Marketing Estratégico y Nuevos Negocios.

Otro mecanismo implementado en la organización para recoger inquietudes de los diferentes grupos de interés es la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, que se realiza anualmente. De manera participativa, se recogen las principales sugerencias, observaciones, inquietudes, quejas y reclamos de la gestión realizada por la organización, que se consolidan en un plan de mejoramiento gestionado por la Oficina Asesora de Control Interno.

4.1.4 Mecanismos para la obtención de información para la gestión de la entidad

La gestión realizada en cada proceso genera información valiosa para gestionar las directrices y lineamientos de la organización para alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. (Ver: Anexo 1 Matriz de Información y comunicación 4-72)

4.2 INFORMACIÓN SECUNDARIA

Para el caso de 4-72, es la que se genera de la ejecución de sus actividades diarias, las cuales están orientadas a transformar positivamente la información de acuerdo a las necesidades de los clientes y de la misma organización.

4.2.1 Mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores

A través de los siguientes mecanismos todos los integrantes de la organización, a nivel nacional, pueden escribir sus sugerencias o recomendaciones al Comité de Presidencia de la empresa:

- La intranet institucional en el enlace "Aportes y sugerencias a la gestión". Correos electrónicos presidencia@4-72.com.co y comunicaciones.4-72@4-72.com.co

4.2.2 Tablas de retención documental

La generación de información queda evidenciada en los registros de cada proceso/subproceso para los cuales se han definido disposiciones en cuanto a ubicación, clasificación, tiempo de retención y disposición que se relacionan en el listado maestro de registros.



4.2.3 Fuentes internas de información

Al interior de la empresa se generan una serie de informes que describen la gestión de cada proceso/subproceso. (Ver: Anexo 2 Matriz Informes 4-72)

4.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Constituyen el conjunto de tecnologías informáticas construidas, mecanismos de control implementados y asignación de personas responsables de la captura, procesamiento, administración y distribución de datos e información tanto primaria como secundaria.

4.3.1 Manejo organizado de la correspondencia

Se cuenta con planillas que permiten realizar la trazabilidad y control de la correspondencia que entra y sale de la organización.

4.3.2 Manejo organizado de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos

Teniendo en cuenta que todos los procesos son usuarios finales de cada uno de los aplicativos tecnológicos, el proceso de Informática y Tecnología debe administrar e interactuar con sus proveedores de acuerdo con su objetivo de *“dotar de herramientas tecnológicas a los diferentes procesos de la empresa para apoyar su correcto desarrollo (...) desde el levantamiento de requisitos e inventarios de hardware y software hasta la apropiación tecnológica”*.

Actualmente cada proceso/subproceso, de acuerdo a los recursos administrados, usa diversos mecanismos para controlar la información que allí se gestiona y almacena:

- a) En el caso de los recursos físicos, estos se organizan en inventarios que son administrados por la Vicepresidencia de Soporte Corporativo.
- b) En cuanto a los recursos humanos, están organizados y sistematizados en la Dirección de Gestión Humana, usando como herramienta de almacenamiento los diversos programas de Office y el software Aurora.
- c) Para los recursos financieros se usan también programas de Office y



el software Helisa GW. En este último caso la Dirección Nacional de IT realiza ésta función de soporte técnico y la Jefatura Nacional de Contabilidad, como proceso usuario.

d) Para los recursos tecnológicos se cuenta con un inventario de los equipos y software que actualmente tiene la empresa, los cuales son administrados y gestionados por la Dirección Nacional de Informática y Tecnología.

4.3.3 Medios tecnológicos o electrónicos disponibles

El inventario de sistemas de información de 4-72 está definido por el proceso de Informática y Tecnología. (Ver: Anexo 4 Matriz Inventario de Sistemas de Información 4-72)

5. CLASIFICACIÓN Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

5.1. Clasificación de la información confidencial

Como se indica en la versión 1 del Manual de Políticas de Seguridad de la Información, Servicios Postales Nacionales S.A. clasifica la información de acuerdo con su confidencialidad, integridad y disponibilidad, así:

ETIQUETADO	CLASIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN
Restringido	<u>Restringido</u> : Información que sólo puede ser conocida y utilizada por un grupo reducido de empleados, generalmente de la Alta Dirección de Servicios Postales Nacionales S.A., y cuya divulgación o uso no autorizados podría ocasionar pérdidas graves al mismo. Ej.: estrategias de negocio, estados financieros.
Confidencial	<u>Confidencial</u> : Información que solo puede ser conocida y utilizada por un grupo de empleados, que la necesiten para realizar su trabajo y cuya divulgación o uso no autorizados podría ocasionar pérdidas significativas a la entidad. Ej.: propuestas de negocio, información de proyectos, código fuente.
Interno	<u>Uso Interno</u> : Información que puede ser conocida y utilizada por todos los empleados de la entidad y cuya divulgación o uso no autorizados podría ocasionar riesgos o pérdidas leves para la entidad. Ej.: Políticas, procedimientos.
Página web	<u>Público</u> : Información que puede ser conocida y utilizada sin autorización por cualquier persona, sea o no sea empleado de la entidad. Ej.: Página Web, comunicados de presa. Página Web.



5.2. Manejo de la información confidencial

- Los colaboradores deben acatar los lineamientos guía de clasificación de la Información para el acceso, divulgación, almacenamiento, copia, transmisión, etiquetado y eliminación de la información contenida en los recursos tecnológicos, así como de la información física de la Entidad.
- La información física y digital de la Entidad debe tener un periodo de almacenamiento que puede ser dictaminado por requerimientos legales o misionales; este periodo debe ser indicado en las tablas de retención documental y cuando se cumpla el periodo de expiración, toda la información debe ser eliminada adecuadamente.
- Los colaboradores deben tener en cuenta estas consideraciones cuando impriman, escaneen, saquen copias y envíen faxes: verificar las áreas adyacentes a impresoras, escáneres, fotocopiadoras y máquinas de fax para asegurarse que no quedaron documentos relacionados o adicionales; asimismo, recoger de las impresoras, escáneres, fotocopiadoras y máquinas de fax, inmediatamente los documentos confidenciales para evitar su divulgación no autorizada.
- Tanto los funcionarios como el personal provisto por terceras partes deben asegurarse que en el momento de ausentarse de su puesto de trabajo, sus escritorios se encuentren libres de documentos y medios de almacenamiento, utilizados para el desempeño de sus labores; estos deben contar con las protecciones de seguridad necesarias de acuerdo con su nivel de clasificación.
- La información que se encuentra en documentos físicos debe ser protegida, a través de controles de acceso físico y las condiciones adecuadas de almacenamiento y resguardo.

Sumadas a las anteriores consideraciones, se deberán tener en cuenta los lineamientos establecidos en el Manual de Políticas de Seguridad de la Información de 4-72.



6. COMUNICACIÓN EN 4-72

6.1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de 4-72, para una clara identificación de los objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y gestión de la organización, hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

En 4-72 se debe difundir el sistema de gestión, que está conformado así:

- a. Sistema de Gestión Estratégica, el cual usa la metodología del BSC - Balanced Scorecard para el diseño, medición, seguimiento y mejora de los objetivos estratégicos de la organización.
- b. Sistema Integrado de Gestión (NTC GP 1000:2009, MECI:2005 y Medio Ambiente).

Para divulgar la comunicación organizacional al interior de 4-72, la empresa cuenta con un plan de comunicación organizacional que determina las estrategias y acciones concretas que se emprenden para la difusión de los lineamientos organizacionales y los resultados del seguimiento. Este plan asegura que el personal de la empresa conozca los lineamientos, tanto a nivel corporativo como por procesos, al igual que los resultados periódicos de seguimiento al cumplimiento de los logros establecidos. Dicho plan está a cargo de la Oficina de Comunicaciones.

Adicionalmente, existen directrices administrativas y legales que deben ser remitidas directamente por la Dirección Nacional de Gestión Humana a todo el personal y que están relacionadas con el correcto cumplimiento de funciones y el reglamento interno de trabajo, así como otras comunicaciones de carácter legal.

6.2 COMUNICACIÓN INFORMATIVA

Garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés.

6.2.1 MENSAJES EMI

Responsable de su administración: Jefe Nacional de Consejería y Asuntos Internacionales.



Contenido: La información comunicada a través de estos mensajes de alerta, da a conocer todas las situaciones de emergencia que se presentan en el desarrollo de la actividad postal en los 193 países miembros de la Unión Postal Universal (UPU). Posterior a un mensaje EMI, la UPU se encarga de informar nuevamente el estado de superación de las eventualidades que se hayan podido generar.

Una vez recibido el mensaje en el área de Consejería Internacional, inmediatamente se envía al Jefe de Logística Internacional, Profesional de Logística internacional, Jefe Nacional de PQR, Jefe Nacional de Call Center, Jefe Nacional de Servicio al Cliente, Jefe Nacional de Puntos de Venta, Profesional Puntos de Venta, Jefe Oficina de Comunicaciones y Profesional Marketing Estratégico; quienes serán los encargados de informar y generar las acciones necesarias para no afectar la operación en el país.

Frecuencia de actualización: Cada vez que se reciba un mensaje

6.2.2 CIRCULARES DE LA OFICINA INTERNACIONAL DE LA UNION POSTAL UNIVERSAL

Responsable de su administración: Profesional Jr. de Consejería internacional

Estas circulares contienen información relacionada con el desarrollo del sector postal, actividades de la Unión Postal Universal (UPU), servicios, o cualquier otra información que sea importante, relevante y de interés para el desarrollo de la actividad postal.

Por lo general son remitidas por la UPU en idioma francés o inglés. Las circulares en español son remitidas por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).

Dependiendo de la información contenida en cada circular, el área de Consejería Internacional remite el documento o mensaje digital original inmediatamente al área correspondiente para que ésta tome las acciones y medidas según la información contenida.

Frecuencia de actualización: Cada vez que se reciba una circular

6.3 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Conjunto de procedimientos, documentos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la empresa, para asegurar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

4-72 cuenta con los siguientes medios de comunicación:

6.3.1 PÁGINA WEB

Responsable de su administración: Profesional de Comunicaciones, contando con el soporte técnico del Director de Informática y Tecnología.

Contenido: La información contenida en la página web está encaminada a lograr la prestación de un servicio más ágil y eficiente para el ciudadano, de acuerdo con los lineamientos descritos por el Manual 3.0 para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea.

Dentro de los contenidos de la página web, se encuentran:

- **Información General de la empresa:** misión, visión, objetivos, organigrama.
- **Datos de contacto:** teléfonos y líneas gratuitas, correos electrónicos de contacto, horarios de atención de nuestros puntos de venta, sucursales y regionales, entre otros;
- **Servicios de Información:** preguntas y respuestas frecuentes, glosario, noticias, entre otros.
- **Normatividad:** leyes, acuerdos u ordenanzas, decretos, resoluciones, circulares, entre otros.
- **Información Financiera y Contable:** estados financieros, entre otros.
- **Planeación, Gestión y Control:** plan estratégico vigente, plan de acción, informes de gestión, entre otros.
- **Contratación:** plan de compras.
- **Trámites y Servicios:** listado de trámites que actualmente están registrados en SUIT.
- **Recurso Humano:** manuales de funciones, datos de contacto, ofertas de empleo.
- **Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos electrónico:** permite al cliente ingresar cualquier tipo de solicitud referente a la empresa.



La información debe ser actualizada con la periodicidad que cada uno de los procesos/subprocesos de la empresa así lo considere. La revisión y los ajustes de estas solicitudes son responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones, es por esto que cada uno de los procesos/subprocesos debe estar al tanto de la información que le corresponde dentro de la página web de la empresa y hacer las respectivas solicitudes a la Oficina de Comunicaciones.

Frecuencia de actualización: Toda la información deberá remitirse a la Oficina de Comunicaciones por lo menos los primeros cinco (5) días de cada mes o cada vez que se presente un cambio o novedad.

6.3.1.1 Política Editorial de 4-72 para medios electrónicos

Es fundamental establecer criterios claros para divulgar los contenidos con el objetivo de no lastimar, irrespetar o desinformar a los usuarios que acceden a los medios electrónicos de la Entidad.

Dada la diversidad de receptores, los contenidos deben ser agradables, entendibles y de fácil uso, además de vigentes, relevantes, verificables y completos. Así mismo deben velar por la privacidad, los derechos de autor y la propiedad intelectual.

De acuerdo a lo anterior, se establece la Política Editorial para Medios electrónicos de 4- 72 de la siguiente manera:

- Los contenidos que se publiquen en los medios electrónicos del portal de 4-72 deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo. No deben dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir. Se debe tener en cuenta que serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación, regiones del país, inclusive con algún tipo de discapacidad física.
- No se deben usar abreviaturas. Si se necesita utilizar abreviaturas o siglas, éstas deben ir referenciadas después de que son utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia.
- No se deben usar tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizarlos, se debe explicar el significado del mismo inmediatamente después de que es utilizado por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis.
- No se deben utilizar términos en idiomas extranjeros. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben presentarse de forma que se diferencien del resto (escribiendo el término en caracteres itálicos) y deben



ser explicados inmediatamente después de la primera vez que son utilizados.

- En las fechas, no se deben utilizar abreviaturas para el nombre del mes.
- Se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española.
- Los contenidos que 4-72 ofrezca por medios electrónicos deben ser vigentes, relevantes, verificables, completos, que generen un beneficio adicional a los usuarios y que no den lugar a interpretaciones erradas. De igual forma, se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información que va a ser publicada en medios electrónicos.
- 4-72 debe ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos. En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a La Entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados.
- Cuando se publique información en forma de artículos, ésta debe provenir de fuentes totalmente confiables. De lo contrario, la información debe ser corroborada al menos con tres (3) fuentes adicionales, identificándolas al final del artículo.
- Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización.
- Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), se debe indicar claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original.
- Antes de ofrecer contenidos, se debe validar la vigencia y calidad de los mismos.
- Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios.
- Los contenidos provistos por medios electrónicos de 4-72 de ninguna forma pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, en la medida en que éstos atentan contra derechos fundamentales de los particulares. En todo momento se debe tener presente que se trata de la imagen de la Entidad y por ende del Estado.



POLÍTICA DE COMUNICACIONES

VERSIÓN: 9

EMISIÓN:
30/Ene/2009

ACTUALIZACIÓN:
03/Oct/2016

- Los contenidos que se provean no deben reflejar los intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia de sectores en particular. Igualmente, no deben reflejar posiciones políticas, religiosas, económicas ni de ninguna otra índole, que puedan indicar preferencias con grupos específicos.
- No se deben utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas.
- Los contenidos deben mantener la privacidad.
- No se deben ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a La Entidad.
- La publicación de los contenidos en medios electrónicos será responsabilidad de 4-72, una vez sean generados y entregados por cada una de las dependencias al responsable de la publicación en la web.
- Los contenidos y noticias en medios electrónicos serán actualizados cada vez que sea necesario o cuando los datos pierdan vigencia.
- Los contenidos e información publicados en los medios electrónicos deben cumplir con los lineamientos y metodologías de usabilidad y accesibilidad para Gobierno en Línea.

6.3.2 COMUNICADOS DE PRENSA

Responsable de su emisión: Oficina de Comunicaciones

Contenido: La información que se publique a través de comunicados de prensa será la que defina el Presidente o la Presidenta de acuerdo con los requerimientos de la empresa. (Ver: PR-SC-021 Comunicación Interna y Externa)

Frecuencia de actualización: Cada vez que se requiera.



6.3.3 OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE

Responsable de su manejo: Jefe Nacional de Servicio al Cliente

Contenido de la información: El contenido de la información está relacionado con inquietudes, sugerencias y dudas que tenga el cliente externo. La comunicación que ofrece la empresa en este caso es directa y personalizada, a través de la oficina de servicio al cliente, la cual se encarga de definir los lineamientos de atención y a su vez, propende por mantener satisfecho al cliente que a ella se acerca. (Ver: **PR-SC-0021 Gestión en Puntos de Atención al Cliente** y **MN-SC-001 Manual de Servicio al Cliente**)

Frecuencia: Cada vez que un cliente solicite información

6.3.4 OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Responsable de su manejo: Jefe Nacional de PQR

Contenido de la información: La información que se genera a través de esta oficina está relacionada con la respuesta que se da al cliente, a nivel nacional e internacional, sobre las peticiones, quejas y reclamos que surjan. Esta oficina se encarga de gestionar la solicitud del cliente y dar una respuesta oportuna de acuerdo con los tiempos definidos para cada caso. (Ver: **PR-SC-020 Gestión de Peticiones, Quejas y Recursos** y **PR-SC-011 Trámite Solicitudes de Indemnizaciones envíos Nacionales e Internacionales, caso Duplicata y Clientes Corporativos**)

Frecuencia: Cada vez que un cliente solicite la información

6.3.5 OFICINA DE CALL CENTER

Responsable de su manejo: Jefe Nacional de Call Center

Contenido de la información: Por este medio, los clientes se pueden comunicar a través

de la línea telefónica en Bogotá (57-1) 472 - 2000 y Nacional 018000111210, a través de la cual se da trámite a todas las inquietudes y sugerencias entregadas por el cliente. El encargado de la oficina tramita las solicitudes al área PQR, la cual gestiona una respuesta oportuna. (Ver: **PR-SC-001 Procedimiento de Trámite General de PQR Call Center**)

Frecuencia: Cada vez que un cliente solicite la información



6.3.6 INFORMES DE CONTROL

Responsable de su manejo: Jefe Oficina Asesora de Control interno, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Secretaría General.

Contenido de la información: La información que se genera para los entes de control y regulación.

Frecuencia: de acuerdo a su requerimiento (Ver: Anexo 2 Matriz Informes 4-72)

6.3.7 ASAMBLEA, JUNTA, EQUIPOS, COMITÉS INTERNOS Y EXTERNOS

Responsable de su manejo: Todos los procesos o personas designadas de acuerdo con su competencia.

Contenido de la información: La asamblea, junta, equipos y comités tienen un propósito diferente y específico. Normalmente participan representantes de los diversos procesos implicados en el tema de discusión, con el fin de unificar criterios y tomar las decisiones pertinentes que le atribuye su alcance. (Ver: Anexo 3 Matriz de Comités 4-72).

Frecuencia: Cada comité tiene un tiempo estipulado de encuentro (Ver: **Anexo 3 Matriz de Comités 4-72**)



7. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Política de Comunicaciones está enfocada en la posibilidad de recopilar, organizar y transmitir la información generada al interior y a los grupos de interés identificados por la organización. Por lo tanto, 4-72 deberá transmitir información real, exacta, oportuna y actualizada.

La información se podrá:

- **Adicionar:** si la información es nueva, justificada y no se ha considerado en ningún documento anterior;
- **Modificar:** si la información tiene la misma finalidad pero su contenido ha cambiado.
- **Suprimir:** si la información ya no justifica la necesidad de estar contenida en el documento.

Se deberá actualizar cada año, al finalizar el primer semestre del año. Cada responsable del manejo de información deberá notificar los cambios a realizar en el documento y los anexos.

7.1 LINEAMIENTOS DE ACTUALIZACIÓN:

- a) Obtener el documento de ISOLución con la última versión actualizada incluyendo cambios efectuados y registrados en el año inmediatamente anterior
- b) Actualización general del documento: Se debe revisar el documento en general y determinar las adiciones, modificaciones o eliminaciones de la información general que está contenida en el documento.
- c) Actualización específica del documento: Este tipo de información se considera más susceptible de generar cambios de un año inmediatamente anterior:
 - Anexo 1 Matriz de Información y comunicación en 4-2
 - Anexo 2 Matriz Informes 4-72
 - Anexo 3 Matriz Comités 4-72
 - Anexo 4 Matriz Inventario de Sistemas de información 4-72
- d) Publicación del documento actualizado en ISOLución con la nueva versión.



8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	FECHA APROBACIÓN	CAMBIO GENERADO
1	Junio 2010	<p>La actualización de los Informes Generados en 4-72 (Anexo 2)</p> <p>La actualización del Inventario de sistemas de información (Anexo 4).</p> <p>La actualización de los comités de 4-72 (Anexo 3).</p> <p>Se incluyó la Matriz de seguimiento de Asambleas, Juntas, Comités internos y Externos (Anexo 5).</p> <p>Se incluyó la Matriz de seguimiento a Informes Generados en 4-72 (Anexo 6)</p>
2	Septiembre 2010	<p>Se actualizó el Anexo 3 - Matriz de Comités de 4-72</p>
3	Diciembre de 2011	<p>Se actualizó la introducción de la Política y Tabla de Contenido.</p> <p>Se incluyó el numeral 6. Actualización de la Información y 6.1 Lineamientos de actualización</p> <p>Se eliminó el anexo 5. Seguimiento a Matriz de Informes y anexo 6. Seguimiento a Matriz de Comités.</p> <p>Se incluyó en el numeral 5.1 de Comunicación Organizacional la información que puede comunicar directamente la Dirección Nacional de Gestión Humana.</p>
4	Marzo de 2012	<p>Se actualizó el contenido del numeral 5.2 Comunicación informativa.</p> <p>Se actualizó el anexo 3. Matriz de comités en cuanto a:</p>



POLÍTICA DE COMUNICACIONES

VERSIÓN: 9

EMISIÓN:
30/Ene/2009

ACTUALIZACIÓN:
03/Oct/2016

		<p>Comité de Control Interno: se modifica la secretaría técnica responsable y normatividad.</p> <p>Comité de inventarios: Se actualiza frecuencia según circular 005 de Presidencia</p> <p>Comité del Sistema Integrado de Gestión - SIG: Se adiciona a los integrantes el Gerente Gestor de Riesgos y Oficial de Cumplimiento.</p> <p>Se elimina el equipo ambiental según 001 de Presidencia de enero 2012.</p> <p>Comité PIDA: se modifica la normatividad y se agrega que puede sesionarse de forma virtual.</p> <p>Se actualizó el anexo 2 Matriz Informes 4-72:</p> <p>Modificación de informe PIDA según resolución 54 de 20 de diciembre de 2007 y Decreto 3622 de 2005 conforme a lo establecido en al acta No 19 de Comité PIDA del 5 de marzo de 2012.</p> <p>Modificación de Informe de Gestión Anual con responsabilidad de elaboración de la Oficina de Comunicaciones.</p>
5	Junio 2012	<p>Se actualizó el contenido del numeral 5.3.1 Pagina Web conforme a lo establecido por el Manual 3.0 de Gobierno en Línea y las sugerencias dadas por la Oficina de Marketing y Nuevos Negocios.</p> <p>Se agrega el numeral 5.3.1.1 Política Editorial de 4-72 para medios electrónicos la cual define las ediciones y actualizaciones sobre los contenidos del sitio web de la entidad.</p> <p>Anexo 1 Matriz de Información y Comunicación</p> <p>Al informe: Resultados sobre el desarrollo de las Auditorías Internas de Calidad se actualiza la frecuencia de la actividad semestralmente según procedimiento PR-EC-002, numeral 4.3.1.2.</p> <p>Al informe: Reporte del estado de hallazgo de las regionales y de sede principal se actualiza su frecuencia de esta actividad trimestralmente según</p>



instructivo IN-EC-001, actividad número 5.

Al informe: Informe de Austeridad del gasto se actualiza al Representante Legal de Servicios Postales Nacionales S.A. como la persona a quien se debe dirigir el informe.

Se anexan los siguientes informes:

- Informe Ejecutivo Anual, sobre el avance del Sistema de Control Interno de cada vigencia
- Seguimiento Derechos de Autor Software

Anexo 2 Matriz de Informes 4-72

Se anexan los siguientes informes:

- Informe Financiero, Operativo y de Gestión del SPU
- Indicadores SPI - Operativo y de Gestión del SPU
- Informe Ambiental de la UPU
- Informe de estadísticas de la Cooperativa EMS.
- Informe pormenorizado del estado del control interno
- Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos
- Informe Ejecutivo Anual, sobre el avance del Sistema de Control Interno de cada vigencia.
- Seguimiento Derechos de Autor Software.

Se actualiza el Informe Anual Consolidado de la Rendición de la Cuenta con la información correspondiente a las áreas que suministran y elaboran la información las cuales son: Secretaría General, Vicepresidencia Comercial, Vicepresidencia de Soporte Corporativo y la Oficina Asesora de Planeación.

Se elimina el informe de Cumplimiento de los planes de mejoramiento dirigido a la Contraloría General de la República y Grupos de interés de acuerdo a Resolución



		<p>Orgánica 6445 del 2012.</p> <p>Anexo 3 Matriz de Comités 4-72</p> <p>Se actualizan las Reformas Estatutarias de la Asamblea General de Accionistas.</p> <p>Se adhiere a la normatividad del Comité Nacional de Compras y Contratación la Resolución No. 71 de 29 de diciembre del 2008 y se precisa según la Resolución No 9 del 10 de febrero de 2012 la posibilidad de hacer el comité virtualmente.</p> <p>Se actualiza el Comité de Gobierno en Línea bajo la Resolución No 11 del 17 de febrero del 2012, indicando la nueva conformación, funciones y periodicidad.</p> <p>El Comité técnico de Salud Ocupacional COPASO está en proceso de nuevas elecciones de representantes por parte de la empresa se estima para el segundo semestre del 2012 hacer el acta de constitución donde se relacionen los nuevos principales y suplentes por parte de la empresa y los trabajadores.</p> <p>Se adhiere el Comité de Certimail conforme a la Circular No 002 del 20 de febrero del 2012.</p> <p>Se actualiza el Consejo Filatélico de acuerdo al Decreto 091 de 2010 (artículo 19 numeral 5) el cual designa la Secretaría Técnica a la Subdirección de Asuntos Postales del MinTIC.</p>
6	Octubre 2013	<p>Se actualizó el numeral 4.1.1 Mecanismos de recepción de recomendaciones, sugerencias y solicitudes de la ciudadanía y el 4.1.3 Mecanismos de consulta con los diferentes grupos de interés.</p> <p>Se agregó el correo comunicaciones.4-72@4-72.com.co al numeral 4.2.1 Mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores.</p> <p>En el numeral 5.1 Comunicación Organizacional, reemplazó a la Oficina Asesora de Planeación por la Oficina de Comunicaciones como responsable del Plan de Comunicaciones.</p> <p>Se actualizó la información de los numerales 5.2 Comunicación informativa y 5.3 Medios de Comunicación.</p>



		<p>Anexo 1 Matriz de Información y Comunicación</p> <p>Se actualizaron los campos relacionados con la J.N. de Tesorería, las Oficinas Asesoras de Control Interno y Marketing y Nuevos Negocios; Regionales, la Jefatura Nacional de Puntos de Venta y la Vicepresidencia Comercial.</p> <p>Anexo 2 Matriz de Informes 4-72</p> <p>Se eliminaron los informes: Evaluación PIDA y Seguimiento PIDA debido a que fueron derogados mediante artículo 9 del Decreto No. 2482 del 3 de diciembre de 2012 del Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Se eliminó el informe Cumplimiento de los planes de mejoramiento, dado a que por Gobierno en Línea, este informe se deriva del que se reporta a la CGR.</p> <p>Se actualizó el área que suministra o desarrolla el informe Movimiento Cuentas de Correo Social.</p> <p>Se cambió el responsable de los informes: Movimiento de Cuentas de Correo Social, Portafolio de Inversiones, Depósitos en Moneda Extranjera.</p> <p>Anexo 3 Matriz de Comités 4-72</p> <p>A partir de la expedición de la Resolución 11 de 2013, el Comité de Presidencia desarrolla las funciones de los comités de Sistema Integrado de Gestión, Desarrollo Administrativo, Gobierno en Línea, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional y Sistema de Gestión de Control y Seguridad.</p> <p>Igualmente, mediante circular de Presidencia No 02 de 2013, se eliminaron los Comités de Servicio al Cliente y de Certimail.</p> <p>Se incluyó el Comité de Comunicaciones y de Responsabilidad Social Corporativa Resolución N° 05 del 4 de marzo 2013.</p>
7	21 de agosto de 2014	<p>Anexo 3 Matriz de Comités</p> <p>A partir de la expedición de la Resolución 10 de 2013 se modificó el artículo 2 de la resolución No. 5 (Creación del Comité de Coordinación de Control Interno) del 24 de enero de 2007, en su artículo No.2 en los siguientes términos:</p>



		<p>✓ Integrantes: Se adiciona la Vicepresidencia de Servicio al Cliente.</p> <p>✓ Podrán participar en Calidad de invitados: las personas que los miembros del comité consideren convenientes.</p> <p>✓ Sesiones Virtuales: Se podrán realizar comités virtuales, en los eventos que no sea posible, contar con la presencia física de todos los miembros del comité, para lo cual se levantara la respectiva acta, con los soportes de votación.</p> <p>Anexo 4 Matriz Sistemas de Información</p> <p>Se incluyeron 16 nuevos sistemas de información.</p>
8	3 de octubre de 2016	<p>Se actualizó el numeral 4.1.1 Mecanismos de recepción de recomendaciones, sugerencias y solicitudes de la ciudadanía en el literal e) en el que se agregó la red social Instagram.</p> <p>Se agregó el numeral 5. Clasificación y manejo de la información confidencial.</p> <p>Se agregó el procedimiento PR-SC-021 Comunicación Interna y Externa en el numeral 6.3.2.</p> <p>Se actualizaron los numerales 6.3.3, 6.3.4 y 6.3.5 con los nuevos manuales y procedimientos de Servicio al Cliente.</p> <p>Anexo 1 Matriz de Información y Comunicación</p> <p>Se actualizaron los campos relacionados con la J.N. de Almacén, Especies y Franqueadoras, Dirección Nacional de IT, Jefatura Nacional de Consejería y Asuntos Internacionales, y la Jefatura Nacional de PQR.</p> <p>Anexo 2 Matriz de Informes 4-72</p> <p>Se agregaron los informes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe Banco de la República• SISMEG• Informe Estadística Giros• Informe Transacciones Cumplimiento• Reportes Incidencias Operativas• Informe Diario MINTIC• Reporte Mensual• Ingresos por Servicios Postales de Pago• Envíos por servicios postales de pago y servicios financieros.• Informe Contabilidad Separada

Anexo 3 Matriz de Comités

Se agrega en la normatividad del Comité de Presidencia la Resolución 020 del 21 de septiembre de 2015 se modifica la resolución 11 del 9 de mayo de 2013, “por la cual se adopta el Sistema de Gestión Integrado SIG y se reglamenta el Comité de Presidencia de Servicios Postales Nacionales S.A.” así:

- Se modifica el artículo 1, considerando el Sistema Integrado de Gestión conformado únicamente por: Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Sistema de Gestión Ambiental (SGA), y el Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS), los cuales se regirán bajo las normas NTC ISO 9001, NTC GP 100, NTC ISO 14001, Norma BASC y Estándares de Seguridad Operador Logístico.
- Se modificó el artículo tercero referente a las FUNCIONES del Comité de Presidencia y Frente al Sistema Integrado de Gestión con respecto a las normas.
- Se agregaron las Funciones del Representante de la Alta Dirección para el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

El Comité de Cartera Nacional, Regional y de Cuentas Internacionales fue modificado por la resolución 04 del 5 de febrero de 2016 en los siguientes términos:

- **Integrantes a nivel nacional:**
Vicepresidente de Soporte Corporativo, quien lo presidirá.
Secretario General.
Vicepresidente Comercial.
Vicepresidente de Servicio al Cliente.
Directo Nacional Financiero.
Jefe Nacional de Facturación y Cartera.
Jefe Nacional de Cuentas Internacionales.
Jefe Nacional de Contabilidad e Impuestos.
- **Integrantes a nivel regional:**
Gerente regional, quien lo presidirá.
Profesional Administrativo y Financiero Regional.
Profesional de Mercado Corporativo Regional.



POLÍTICA DE
COMUNICACIONES

VERSIÓN: 9

EMISIÓN:
30/Ene/2009

ACTUALIZACIÓN:
03/Oct/2016

Jurídico de la Regional.

- Igualmente, se unificaron las disposiciones establecidas en las resoluciones N° 013 de 13 de mayo de 2013 y 015 de 26 de mayo de 2014, las cuales modificaron la Resolución 021 de 2001.

Se agrega a la normatividad del Comité de Comunicaciones y de Responsabilidad Social Corporativa la Resolución N° 06 del 29 de febrero de 2016, la cual modifica el artículo cuarto de la Resolución 05 del 4 de marzo de 2013, indicando la frecuencia mínima de 2 veces al año para la realización de dicho comité y habilitando la posibilidad de desarrollar comités virtuales cuando no se pueda contar con la presencia física de todos los miembros del Comité.

Se incluye el nuevo Comité de Riesgos, creado bajo la resolución 07 del 29 de abril de 2015.

Anexo 4 Matriz Inventario de Sistemas de información 4-72 Se incluyeron 35 nuevos sistemas de información y se eliminaron 27.