 <b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ</b>	<b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ E.I.C.E –NLB</b>	<b>CÓDIGO: DE-SG-G-01</b>
	<b>GUÍA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>POLÍTICAS DE COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 24/02/2022</b>

## 0. Control de Cambios


VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	RAZÓN DE ACTUALIZACIÓN
0	04/06/2021	César Augusto Acosta Sierra Profesional Especializado Planeación	La presente Guía inicia en versión 0 teniendo en cuenta el Sistema de Gestión de Calidad de la NLB bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015
01	24/02/2022	Diana García Técnico de Servicios Administrativos	La guía cambia a su versión 01, por actualización y ajustes de acuerdo a lo establecido en las Tablas de Retención Documental de la NLB

## 1. Políticas de Comunicaciones

Dando cumplimiento al requisito frente a la necesidad que se presenta en la empresa de establecer un flujo de comunicación interna entre los diferentes procesos de gestión, facilitando la correcta comunicación, la ejecución y obtención de la información para desarrollar todas las actividades y frente al Sistema de Gestión de Calidad-SGC en la Nueva Licorera de Boyacá-NLB, se ha determinado realizar la gestión de las comunicaciones provenientes de usuarios internos del Sistema; por intermedio del Procedimiento de información documentada **DE-SG-PR-02**, donde los registros de los formatos se consideran parte importante y una herramienta oficial para tal efecto, lo cual se establece en dicho procedimiento, adicionalmente en el listado maestro de documentos y registros, toda la información recibida y enviada en el ejercicio de sus funciones.

### 1.1. Comunicación Externa

Esta comunicación se encuentra relacionada en la Matriz de partes interesadas, donde a cada una de ellas se le identificó qué comunica, a quién, cuándo y quien es el responsable dentro de la NLB de

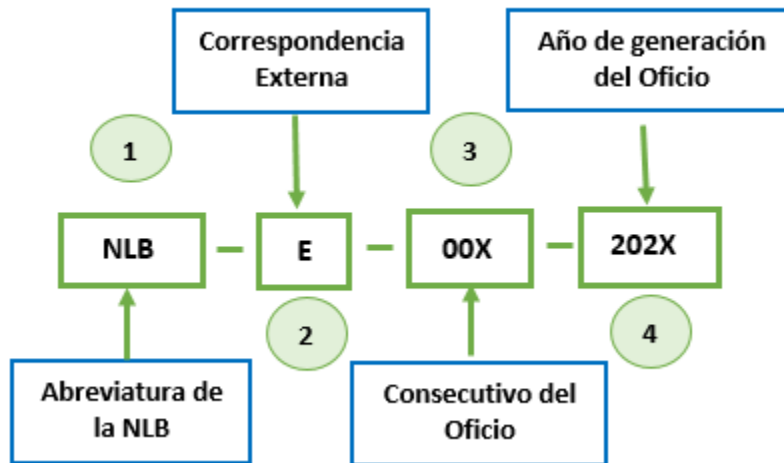
 <b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ</b>	<b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ E.I.C.E –NLB</b>	<b>CÓDIGO: DE-SG-G-01</b>
	<b>GUÍA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>POLÍTICAS DE COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 24/02/2022</b>

comunicar y se puede presentar a través de los diferentes canales de comunicación que ofrece la NLB a sus partes Interesadas.

Para la asignación de consecutivo a estas comunicaciones externas, este debe ser solicitado al Técnico Administrativo responsable de llevar el control de las comunicaciones de la empresa; así mismo el oficio generado con su respectivo soporte de entrega y/o envío debe ser entregado al Técnico Administrativo en un plazo **no mayor a 3 días hábiles a la asignación del consecutivo.**

**Figura 2.**


*Estructura codificación de Correspondencia Externa en la NLB*



**1.2. Comunicación Interna**

Para las comunicaciones escritas que se dan internamente en la empresa entre los diferentes líderes de proceso y su personal a cargo, cada dependencia o funcionario de la NLB deberá solicitar el número de consecutivo al Técnico Administrativo responsable de llevar el control de las comunicaciones de la empresa.

Dichas comunicaciones deben ser entregadas en medio físico al Técnico Administrativo para su respectiva custodia, acatando lo contemplado en las Tablas de Retención Documental, teniendo en

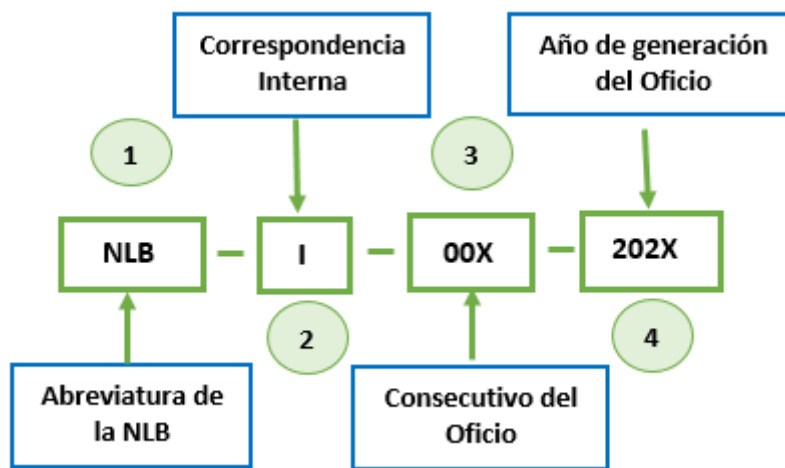
 <b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ</b>	<b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ E.I.C.E –NLB</b>	<b>CÓDIGO: DE-SG-G-01</b>
	<b>GUÍA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>POLÍTICAS DE COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 24/02/2022</b>

cuenta que según lo estipulado en las mismas el medio de soporte o formato contemplado es “Papel”.

Dicho documento debe ser entregado en un plazo **no mayor a 3 días hábiles a la generación del consecutivo.**

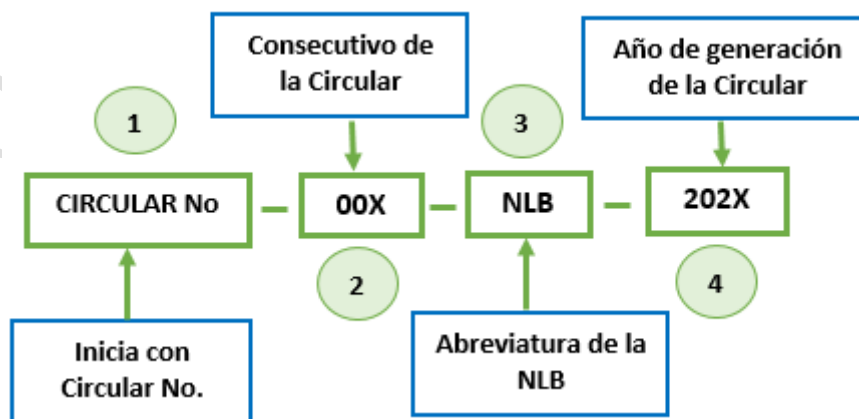
**Figura 2.**


*Estructura codificación de Correspondencia Interna en la NLB*



**Figura 3.**

*Estructura codificación de Circulares en la NLB*



 <b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ</b>	<b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ E.I.C.E –NLB</b>	<b>CÓDIGO: DE-SG-G-01</b>
	<b>GUÍA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>POLÍTICAS DE COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 24/02/2022</b>

La comunicación en la NLB se da al personal siguiendo el orden jerárquico con su jefe inmediato.


A continuación, se relacionan los correos electrónicos empresariales que se manejan en las diferentes dependencias, para ser tenidas en cuenta en las comunicaciones internas con el fin de, facilitar, estandarizar, controlar el envío y recepción de información entre los funcionarios de la empresa, garantizando una comunicación oportuna, veraz y eficaz. Todos los usuarios del correo deben contar con una firma estandarizada por la entidad (Imagen), de igual forma se cuenta con la herramienta de ventanilla única para el manejo de las comunicaciones asociadas a PQRS de la NLB.

### **Tabla 1.**

#### *Correos Empresariales de la NLB*

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CORREO EMPRESARIAL</b>
Gerencia General	<a href="mailto:gerencia@nlb.com.co">gerencia@nlb.com.co</a>
Apoyo Gerencia	<a href="mailto:secretaria.gerencia@nlb.com.co">secretaria.gerencia@nlb.com.co</a>
Oficina Asesora Jurídica	<a href="mailto:juridica@nlb.com.co">juridica@nlb.com.co</a>
Subgerencia Técnica de Producción	<a href="mailto:dir.tecnica@nlb.com.co">dir.tecnica@nlb.com.co</a>
Laboratorio	<a href="mailto:laboratorio@nlb.com.co">laboratorio@nlb.com.co</a>
Subgerencia Administrativa y Financiera	<a href="mailto:dir.administrativa@nlb.com.co">dir.administrativa@nlb.com.co</a>
Talento Humano	<a href="mailto:talentohumano@nlb.com.co">talentohumano@nlb.com.co</a>
Contabilidad	<a href="mailto:contabilidad@nlb.com.co">contabilidad@nlb.com.co</a>
Tesorería	<a href="mailto:tesoreria@nlb.com.co">tesoreria@nlb.com.co</a>
Facturación	<a href="mailto:facturacion@nlb.com.co">facturacion@nlb.com.co</a>
Almacén	<a href="mailto:almacen@nlb.com.co">almacen@nlb.com.co</a>
Subgerencia de Mercadeo y Comercialización	<a href="mailto:dir.mercadeo@nlb.com.co">dir.mercadeo@nlb.com.co</a>
Ventas	<a href="mailto:secretaria.ventas@nlb.com.co">secretaria.ventas@nlb.com.co</a> – <a href="mailto:ventas@nlb.com.co">ventas@nlb.com.co</a>
Mercadeo	<a href="mailto:profesional.mercadeo@nlb.com.co">profesional.mercadeo@nlb.com.co</a>
Oficina de Planeación	<a href="mailto:planeacion@nlb.com.co">planeacion@nlb.com.co</a>
Control Interno	<a href="mailto:controlinterno@nlb.com.co">controlinterno@nlb.com.co</a>
Servicios Administrativos	<a href="mailto:Servicios.administrativos@nlb.com.co">Servicios.administrativos@nlb.com.co</a>
Atención a PQRS	<a href="mailto:atencion.pqrsd@nlb.com.co">atencion.pqrsd@nlb.com.co</a>
Sistemas	<a href="mailto:sistemas@nlb.com.co">sistemas@nlb.com.co</a>
Archivo	<a href="mailto:archivo@nlb.com.co">archivo@nlb.com.co</a>

Las solicitudes formales en la Nueva Licorera de Boyacá se realizan a través de las “**Plantilla con membrete de la NLB**”; como Información formal se determina toda aquella relacionada con el

 <b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ</b>	<b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ E.I.C.E –NLB</b>	<b>CÓDIGO: DE-SG-G-01</b>
	<b>GUÍA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>POLÍTICAS DE COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 24/02/2022</b>

desarrollo de las actividades propias de la ejecución de labores y funciones en el contexto de la NLB (ejemplo: Memorandos, circulares, oficios, informes, etc) usados para llevar a cabo la comunicación.


En las diferentes oficinas y dependencias de la Nueva Licorera de Boyacá se cuenta con un teléfono fijo y su respectiva extensión telefónica asignada, facilitando la comunicación directa espontánea y rápida entre las dependencias, optimizando el proceso de solicitud y recepción de la información, lo cual permite agilizar trámites y en ocasiones permite tener información adicional y de primera mano.

**Tabla 2.**

*Extensiones Telefónicas en la NLB.*

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>EXTENSIÓN TELEFÓNICA</b>
Gerencia General	101
Portería	102
Contabilidad	103
Talento Humano	104
Tesorería	105
Planeación	106
Control Interno de Gestión	107
Sugerencia Mercadeo y Comercialización	108
Secretaria – Mercadeo	109
Almacén Insumos	110
Almacén Producto Terminado	111
Sistemas	112
Oficina Asesora Jurídica	113
Recepción	114
Subgerencia Administrativa y Financiera	115
Subgerencia Técnica de Producción	116
Secretaria de Gerencia	117

La comunicación interna del Sistema, nace como respuesta a las necesidades de la NLB para socializar con los Líderes de procesos y su personal a cargo los lineamientos, políticas, proyectos, programas y actividades a desarrollar, con el objetivo de que los funcionarios estén informados y puedan aportar información a la empresa y ayuden al cumplimiento de la misión de la misma.

 <b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ</b>	<b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ E.I.C.E –NLB</b>	<b>CÓDIGO: DE-SG-G-01</b>
	<b>GUÍA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>POLÍTICAS DE COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 24/02/2022</b>

Toda forma de comunicación producida por todos los funcionarios de la NLB, debe ser clara y precisa evitando que los mensajes o la información den lugar a una mala interpretación.

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad – SGC la responsabilidad de comunicar se encuentra liderada por la Oficina de Planeación y el profesional especializado de planeación quien debe realizar la comunicación y estar comprometido con la divulgación oportuna de cada una de las actividades, temas e información relacionados con las actividades del SGC de la empresa.


### **1.3. Canales de Comunicación Interna**

La Nueva Licorera de Boyacá-NLB establece y desarrolla diferentes canales de comunicación interna para los diferentes flujos de información descendente, ascendente y/o horizontal que se pueden presentar en la empresa, con el objetivo de obtener, capturar, procesar e informar datos de fuentes tanto internas como externas, convirtiéndolos en información importante para definir y comunicar los requisitos del sistema.

La información del SGC, debe ser acorde teniendo en cuenta que la información que se va a comunicar cumpla con las siguientes características:

- Ser Apropiada.
- Ser Accesible.
- Actual.
- Valida.
- Verificable.
- Oportuna y este,
- Conservada.

La comunicación interna de la Nueva Licorera de Boyacá se realiza a través de los siguientes canales:

 <b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ</b>	<b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ E.I.C.E –NLB</b>	<b>CÓDIGO: DE-SG-G-01</b>
	<b>GUÍA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>POLÍTICAS DE COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 24/02/2022</b>

### **1.3.1. Página Web de la Empresa**

La Nueva Licorera de Boyacá cuenta con una Pagina web <https://nlb.com.co/> , en la cual se encuentra información documentada y disponible para cualquier parte interesada (Interna o externa a la Organización) que desee conocer sobre la NLB, los servicios y productos que ofrece, la estructura de la empresa como entidad pública, el compromiso social con el departamento, la misión, visión y metas que desea lograr, de igual forma se publica toda la información oportuna a las partes interesadas, además de la transparencia y rendición de cuentas de lo ejecutado en la empresa.

### **1.3.2. Intranet de la NLB**


La Nueva Licorera de Boyacá cuenta con una intranet <https://intranet.nlb.com.co/wp/> a la cual todos los funcionarios de la NLB, tienen acceso a la información documentada (Procedimientos, Formatos, Manuales, Guías. Etc) de todos los procesos, en esta plataforma se puede encontrar información de interés general de la NLB, facilitando el acceso y consulta a la misma.

### **1.3.3. Carteleras Corporativas**

Son un medio de Comunicación Interno ya que son estructuras ubicadas en las paredes de las instalaciones de la Nueva Licorera de Boyacá-NLB, por donde se presenta mayor circulación de personas, la información que se publica en la cartelera debe estar a disposición y que todos los trabajadores la conozcan. En dichas carteleras se publica o comunica información relacionada con temas de interés general de la empresa.

### **1.3.4. Reuniones / Capacitaciones y/o Charlas**

Otro mecanismo de comunicación fundamental en la gestión e implementación y comunicación del Sistema Integrado de Gestión son las reuniones, charlas o capacitaciones, porque a través de estas se crea una conexión de los trabajadores con la dirección de la empresa, estableciendo una comunicación

 <b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ</b>	<b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ E.I.C.E –NLB</b>	<b>CÓDIGO: DE-SG-G-01</b>
	<b>GUÍA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>POLÍTICAS DE COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 24/02/2022</b>

de reciprocidad entre los dos y siendo efectiva en el compromiso de todos los miembros de la empresa en pro de establecer el correcto funcionamiento del sistema aprovechando sus múltiples beneficios.

### **1.3.5. Otros Mecanismos de Comunicación Interna**

**1.3.5.1. Permisos:** Se solicita al jefe inmediato de acuerdo a los lineamientos establecidos en el reglamento interno de trabajo, y son allegados a la oficina de talento humano.

**1.3.5.2. Llamado de Atención:** debe ser emitido por el jefe inmediato.

**1.3.5.3. Para invitación a actividades:** a capacitaciones, información sobre actividades ejecutadas en la empresa respecto al tema laboral de los trabajadores, actividades de bienestar y del SG-SST se realiza por medio de circular informativa, y es enviada por correo electrónico y/o whatsapp.

Para cualquier solicitud que este dentro de las situaciones administras se realiza mediante el jefe inmediato, la oficina de talento humano y el gerente.

Para la atención de casos especiales por parte de los trabajadores sobre temas de gestión de talento humano, estas inicialmente son recibidas por el jefe de la oficina de talento humano quien a su vez remite según el caso re direcciona de acuerdo a la competencia la comunicación o información recibida (COPASST, comité de convivencia laboral, SG- SST, jurídico, etc.)

### **1.4. Normatividad Aplicable**

Ley 594 de 14 de Julio de 2000

Ley 734 de 2002 Artículo 34. Deberes. Son deberes de todo servidor público. **CAPÍTULO SEGUNDO**


NTC ISO 9001:2015

#### **1.4.1. Notificaciones y comunicaciones**

Ley 1581 de 2012 Seguridad de datos personales.

La Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional



 <b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ</b>	<b>NUEVA LICORERA DE BOYACÁ E.I.C.E –NLB</b>	<b>CÓDIGO: DE-SG-G-01</b>
	<b>GUÍA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>POLÍTICAS DE COMUNICACIONES</b>	<b>FECHA: 24/02/2022</b>

## 2. Control del Documento

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Nombre:</b> Diana García <b>Cargo:</b> Tecnico de Servicios Administrativos <b>Fecha:</b> 22/02/2022	<b>Nombre:</b> Subgerente Administrativa y Financiera <b>Cargo:</b> Directivo Grado - 06 <b>Fecha:</b> 23/02/2022	<b>Nombre:</b> Coordinador MIPG <b>Cargo:</b> Profesional Especializado Grado 06 <b>Fecha:</b> 24/02/2022

DOCUMENTO CONTROLADO