

	POLÍTICA DE LA INFORMACIÓN FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	Código:
		Versión: 1.0
		Mayo del 2019

Por medio del cual se reglamenta bajo el Acuerdo N° 006 el presente...

**MANUAL
POLÍTICA DE LA INFORMACIÓN**

**FONDO DE BENEFICIO COMÚN
DE LOS EMPLEADOS DEL SENA**

	POLÍTICA DE LA INFORMACIÓN FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	Código:
		Versión: 1.0
		Mayo del 2019

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO	3
PROPÓSITO	3
CAPÍTULO I.....	4
ARTÍCULO 1. DEFINICIONES.....	4
ARTÍCULO 2. POLÍTICAS.....	4
ARTÍCULO 3. ALCANCE / APLICABILIDAD	5
ARTÍCULO 4. NIVEL DE CUMPLIMIENTO	5
CAPÍTULO II.....	6
ARTÍCULO 1. CANALES DE COMUNICACIÓN MODERNOS.....	6
ARTÍCULO 2. CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITALES	8
ARTÍCULO 3. CANALES DE COMUNICACIÓN COMO SOPORTE	10
ARTÍCULO 4. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS.....	11
CAPÍTULO III.....	12
ARTÍCULO. COMUNICACIONES ANÓNIMAS.	12
CAPÍTULO IV	13
ARTÍCULO. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD.....	13
CONTROL DE CAMBIOS	14

	POLÍTICA DE LA INFORMACIÓN FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	Código:
		Versión: 1.0
		Mayo del 2019

OBJETIVO

Documentar la política de información -de doble vía- entre en el Fondo de Beneficio Común de los Empleados del SENA y su Público Objetivo en el que están incluidos los Asociados, colaboradores y proveedores.

PROPÓSITO

Todo Asociado, colaborador y proveedor del Fondo de Beneficio Común de los Empleados del SENA tendrá derecho a ser informado y el deber de informarse, mediante los mecanismos adoptados y dispuestos por la entidad para tal fin.

	POLÍTICA DE LA INFORMACIÓN FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	Código:
		Versión: 1.0
		Mayo del 2019

CAPÍTULO I

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES

Medios o canales de comunicación: sistema técnico que sirve para informar a los miembros de una comunidad determinada.

Locutor: es la persona encargada de emitir un mensaje.

Interlocutor: es la persona que recibe un mensaje.

Retroalimentación (o feedback): es un mecanismo que supone el retorno de una parte de los elementos que salen del sistema.

Fuente: es la raíz de donde proviene la información o de donde se ha obtenido.

Valores institucionales:

Respeto
Compromiso
Solidaridad
Transparencia
Oportunidad
Equidad
Honestidad
Responsabilidad

Público Objetivo: es un recorte demográfico, socioeconómico y comportamental de un grupo compuesto por los consumidores del producto o servicio de la empresa.

ARTÍCULO 2. POLÍTICAS

La **Política de la Información** es la declaración general que representa la posición del Fondo de Beneficio Común de los Empleados del SENA con respecto a las garantías de comunicación entre la entidad y su Público Objetivo, los medios (canales) dispuestos para ello y las disposiciones generales normativas, incluida la Ley 1581 del 2012 y el Decreto 1377 del 2013 sobre el Tratamiento y la Protección de los Datos Personales, en aras de soportar el apoyo y la gestión comunicativa/informativa.

	POLÍTICA DE LA INFORMACIÓN FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	Código:
		Versión: 1.0
		Mayo del 2019

El Fondo de Beneficio Común de los Empleados del SENA para el cumplimiento de su misión, visión y plan estratégico y apegado a sus valores institucionales, establece la Política de la Información con el objetivo de:

1. Minimizar las brechas de desinformación con el Público Objetivo
2. Cumplir las estrategias comerciales y administrativas
3. Cumplir las necesidades comunicativas del Público Objetivo
4. Mantener la confianza con los Asociados, colaboradores y proveedores
5. Apoyar la Planeación Estratégica
6. Satisfacer las necesidades de adquirir servicios/productos
7. Humanizar la entidad
8. Fortalecer la cultura de la información/comunicación de los Asociados, colaboradores y proveedores del FBC
9. Garantizar la continuidad del negocio

ARTÍCULO 3. ALCANCE / APLICABILIDAD

Esta política aplica para la entidad con sus Asociados, colaboradores, proveedores y ciudadanía en general.

ARTÍCULO 4. NIVEL DE CUMPLIMIENTO

Todas las personas cubiertas por el alcance y aplicabilidad se espera adhieran en un 100% la política. A continuación se determinan los canales dispuestos y las características de cada uno:

	POLÍTICA DE LA INFORMACIÓN FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	Código:
		Versión: 1.0
		Mayo del 2019

CAPÍTULO II

ARTÍCULO 1. CANALES DE COMUNICACIÓN MODERNOS

Oficina administrativa:

Ubicada en la Calle 49ª # 65-22 sector Suramericana de la ciudad de Medellín. Diríjase en el horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 1:45 a 5:30 p. m.

Oficinas comerciales:

Conózcalas a través de la página web del FBC o mediante el asesor comercial asignado para su regional. Visítelas de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 12:00 m. y de 1:45 a 4:30 p. m.

Teléfono fijo:

La línea dispuesta es el 430-0500 en Medellín, use el indicativo 4 para comunicarse desde otra ciudad. Opera en el horario laboral establecido por el FBC: de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 1:45 a 5:30 p. m. y es administrado por la auxiliar administrativa.

Conmutador telefónico

Desde la Oficina de Comunicaciones se empleará este canal para brindar información que maneje la particularidad de ser longeva y mantenga el carácter de importancia para los públicos de interés.

Línea directa:

Para contacto directo con cualquier funcionario marque el número de teléfono fijo más la extensión.

Teléfono celular:

Ubique en el directorio corporativo disponible en la página web del FBC www.fbcseña.com el nombre de la persona que requiere y contáctela vía celular en el horario laboral de 7:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 1:45 a 5:30 p. m.

Mensajes de texto:

De manera periódica el FBC enviará información al número de celular autorizado en el formato de actualización de datos personales bajo la premisa de informarle o promocionarle sobre un producto/servicio o novedad.

	POLÍTICA DE LA INFORMACIÓN FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	Código:
		Versión: 1.0
		Mayo del 2019

Correo electrónico:

El dominio oficial y establecido por la entidad es el @fbcsena.com. Las PQRSF serán radicadas en el buzón comunicaciones@fbcsena.com o auxadministrativa@fbcsena.com para otras disposiciones. De igual manera el Público de Interés podrá ser contactado desde los demás dominios de correo utilizados por el equipo humano del FBC y el Público Objetivo también podrá usarlos para enviar sus consultas.

Directo:

Todo funcionario del FBC está en la obligación de revisar periódicamente su buzón de correo y dar respuesta a las solicitudes recibidas en un término no superior a 10 días calendario.

Masivo:

Es administrado por la Oficina de Comunicaciones y usado para enviar comunicaciones masivas al Público de Interés. Especial para enviar a más de 50 destinatarios. Es un canal direccional (una sola vía).

Puntos fijos

Son los medios de comunicación fijos utilizados para brindar información.

Carteleras:

Ubicadas en Centros del SENA. Administradas por la Oficina de Comunicaciones y operadas por los asesores comerciales. Información actualizada en papel opalina (impresa) de manera periódica con temas corporativos tales como: administrativos, ahorros, créditos, servicios, beneficios, convenios, entre otros.

Televisores:

Ubicados en las oficinas de la Regional Antioquia y Bogotá. Administradas por la Oficina de Comunicaciones y operadas por los asesores comerciales. Información actualizada (digital) de manera periódica con temas corporativos tales como: administrativos, ahorros, créditos, servicios, beneficios, convenios, entre otros.

Habladores:

Abarca medios como las tarjetas personales, carnets, uniformes, entre otros. Material actualizado según la necesidad. Administrados por la Oficina de Comunicaciones en apoyo de la Dirección Administrativa y operados por los asesores comerciales.

	POLÍTICA DE LA INFORMACIÓN FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	Código:
		Versión: 1.0
		Mayo del 2019

Pendones:

Administrados desde la ciudad de Medellín por la Oficina de Comunicaciones. Cada oficina comercial cuenta con esta herramienta publicitaria/informativa. Serán empleados para las visitas comerciales, eventos y en las oficinas comerciales, para comunicar la presencia del FBC o el respaldo de la marca/empresa.

Papelería impresa

Formatos:

Todo formato constituye un medio de comunicación. A manera de ejemplo se encuentra el de vinculación de Asociado y Proveedores, actualización de datos personales, solicitud de crédito, entre otros.

El Panal:

Es la revista institucional. Su periodicidad es una vez por año y allí son tratados temas corporativos y concernientes a los resultados de la Asamblea. Los Asociados activos podrán recibirla en las oficinas comerciales o de los coordinadores, los pensionados la recibirán en sus residencias.

Volantes:

El FBC cree en la política de cero papel, por ello no usa mucho el material físico, sin embargo en casos puntuales los volantes serán un mecanismo ideal para informar a los Asociados.

ARTÍCULO 2. CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITALES

Carta de bienvenida

Toda persona que recién adquiera su vínculo de Asociación con la entidad, recibirá comunicación por correo electrónico de bienvenida donde se le informan las condiciones que regirán a partir de ese momento la relación asociativa, incluyendo deberes y derechos adquiridos. La auxiliar administrativa II será la responsable de esta labor.

WhastApp:

Son operados con las líneas de celular de los asesores comerciales. Es un medio de comunicación para resolver dudas cortas o tramitar solicitudes. Funciona en el horario laboral establecido por el FBC: lunes a viernes de 7:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 1:45 a 5:30 p. m. Los tiempos de respuesta variarán según la demanda del

	POLÍTICA DE LA INFORMACIÓN FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	Código:
		Versión: 1.0
		Mayo del 2019

servicio.

Página web:

Está montada en el dominio www.fbcseña.com y es de fácil navegabilidad desde cualquier dispositivo web o móvil. Abierta a la ciudadanía pero con información de interés exclusivamente para el Asociado del FBC. Está administrada por la Oficina de Comunicaciones y su actualización es periódica, de acuerdo al cronograma informativo. Aquí se encontrará información de consulta como: estructura organizacional, noticias, cuerpo colegiado, convenios, entre otros.

Portal del Asociado

Es el portal donde el Asociado puede consultar sus saldos y obligaciones, descargar el certificado de retención en la fuente que lo acredita como Asociado y descargar formatos y reglamentos internos. Es un sitio meramente de consultas. Su acceso es a través de la opción superior derecha dentro del dominio www.fbcseña.com.

Portal del Empleado

Es el sitio web donde el empleado FBC puede visualizar las siguientes ventanas informativas y de consulta. Su actualización está bajo la Dirección Administrativa.

Contrato laboral

Historial de aumentos

Historial de primas

Cesantías

Incapacidades

Resumen de vacaciones y vacaciones causadas

Certificados de autogestión: descarga de las colillas de pago, certificados de retención en la fuente, hojas de vida y cartas laborales.

Buzón contáctenos

Está alojado en www.fbcseña.com y reemplaza lo que antes se conocía como el buzón de sugerencias. Opera las 24 horas y de él puede hacer uso cualquier ciudadano del común. Usualmente

Directorio corporativo

Ubicado fijamente en la página web del FBC www.fbcseña.com, opción superior derecha. El Asociado puede consultar en cualquier momento los teléfonos de contacto del grupo de colaboradores del FBC.

	POLÍTICA DE LA INFORMACIÓN FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	Código:
		Versión: 1.0
		Mayo del 2019

ARTÍCULO 3. CANALES DE COMUNICACIÓN COMO SOPORTE

Comprobantes Contables:

Soporte de desembolso: Automáticamente el sistema enviará por correo electrónico a cada Asociado el comprobante con el que fue contabilizado el desembolso del nuevo crédito, detallando los valores descontados en el momento del cargue del crédito al sistema como: seguros, costos de la gestión documental, intereses, pagaré que recogen, entre otros.

Soporte pago proveedores: Automáticamente el sistema enviará por correo electrónico a cada proveedor el comprobante con el que fue contabilizado el pago realizado.

Soporte pago a Asociados: Automáticamente el sistema enviará por correo electrónico a cada asociado el comprobante con el que fue contabilizado el pago realizado al Asociado por cualquier destino diferente a crédito.

Soporte de contabilización de consignaciones: Automáticamente el sistema enviará por correo electrónico a cada asociado el comprobante con el que fue contabilizado las consignaciones realizadas a través de los diferentes medios de pago que dispone el FBC.

Soporte de liquidación de asociados: Automáticamente el sistema enviará por correo electrónico a cada asociado el comprobante con el que fue contabilizada la liquidación definitiva de él como Asociado.

Plan de pagos

Automáticamente el sistema enviará a cada asociado acreedor de un nuevo crédito, su plan de pagos para la vigencia de la obligación adquirida. Los planes de pagos enviados a los asociados reposan en el sistema de gestión documental como evidencia y soporte del envío. Allí se indican condiciones como el plazo, los seguros descontados y la amortización mes a mes del crédito.

Cartas de notificación de mora

Automáticamente el sistema envía mensualmente a cada asociado que se encuentre con obligaciones pendientes de pago sea en aportes, ahorros, servicios o créditos, una comunicación notificando el concepto que tiene en mora, el valor en mora, los días en mora y cuáles son los medios a los que puede acceder para efectuar el pago de los saldos pendientes. Esta comunicación también es remitida a los deudores solidarios, en caso de ser necesario.

	POLÍTICA DE LA INFORMACIÓN FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	Código:
		Versión: 1.0
		Mayo del 2019

CDAT

Automáticamente el sistema envía a cada copia del título al Asociado que dé apertura de un CDAT.

Estos procesos, como se indican arriba, son automáticos y están a cargo de un proveedor externo. Desde la Dirección Financiera se interactúa con el tercero en caso de que estos fallen o requieran ajuste.

Notificación de compromisos primas semestrales

En los meses de mayo y noviembre de cada año, se envía carta digital a los asociados que tomaron créditos comprometiendo las primas de junio y diciembre, bien sea descuento por nómina o pago por taquilla, con el fin de recordarles el compromiso pactado y a su vez informarles que si este descuento no se realiza debe acercarse a las oficinas del FBC o utilizar algunos de los medios de pago establecidos por la entidad para cancelar los valores y cumplir con estas obligaciones. Este es un proceso que se consigue a través la Gerencia Virtual. La comunicación enviada luego es llevada al sistema de gestión documental donde queda la evidencia del envío.

ARTÍCULO 4. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS.

CONTRATO DE TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES. Es el documento legal que lee y firma todo nuevo proveedor o aliado comercial.

CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD. Es el soporte legal que da voto de silencio y deber secreto que lee y firma todo colaborador del FBC.

CARTA REPORTE AUSENCIA DE DOCUMENTOS SOPORTE. Comunicación formal a los asociados que no envíen la información necesaria cuando realizan consignaciones iguales o superiores a \$10.000.000.

Desde la Dirección de Riesgos son liderados los tres canales.

	POLÍTICA DE LA INFORMACIÓN FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	Código:
		Versión: 1.0
		Mayo del 2019

CAPÍTULO III

ARTÍCULO. COMUNICACIONES ANÓNIMAS.

Respuesta a remitentes sin vínculo legítimo bajo el anonimato. La entidad se abstendrá de dar respuesta a comunicaciones recibidas de remitentes sin vínculo legítimo con la entidad (Asociado, proveedor, colaborador). Esto será verificado mediante datos como nombre de quien envía el mensaje, su cédula o correo electrónico. En ninguno de los casos representará obligación para la entidad establecer contacto con el anónimo.

Respuesta a remitentes con vínculo legítimo bajo el anonimato. La entidad podrá investigar, usando todos los recursos disponibles, quien ha enviado una comunicación bajo el anonimato y que fuese comprobable mediante cualquier mecanismo, que sostiene o sostuvo un vínculo legítimo con la organización. Ante estas situaciones, el FBC se abstendrá de brindar respuesta y por el contrario, tomará las acciones pertinentes en favor de mantener y preservar la buena imagen de la entidad.

	POLÍTICA DE LA INFORMACIÓN FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	Código:
		Versión: 1.0
		Mayo del 2019

CAPÍTULO IV

ARTÍCULO. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

El Asociado podrá informarse y ser informado mediante cualquier colaborador del FBC acercándose a las oficinas de la entidad o a través de los otros medios de comunicación dispuestos para ello. Así mismo, esta Política de la Información contempla que todo Asociado estará en el derecho de ser informado y así mismo, contrae el deber de informarse mediante cualquier de los medios de comunican dispuestos para ello.

La presente Política de la Información fue aprobada por la Junta Directiva en la reunión del 21 de junio de 2019 como consta en el Acta N° 007 de la misma fecha.

En constancia de lo anterior firman:

(Original firmado)
José León Moreno Pérez
Presidente Junta Directiva

(Original firmado)
Jairo Alberto Romero Rodríguez
Secretario Junta Directiva

	POLÍTICA DE LA INFORMACIÓN FONDO DE BENEFICIO COMÚN DE LOS EMPLEADOS DEL SENA	Código:
		Versión: 1.0
		Mayo del 2019

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
22/04/2019	Creación de la política.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
DSCCL	CYVB, MTTR, LMCV, MBC	CYVB