



Proyecto de Práctica

Manual de Procedimientos de Comunicación del Área de Bienestar Social Colombina S.A. Planta 1

Natalia López Duque
Practicante Comunicación Social-Periodismo
Colombina Planta 1

Contenido

• <u>Síntesis</u>	3
• <u>Introducción</u>	4
• <u>1. Objetivos</u>	5
• <u>2. Contextualización</u>	6
• <u>3. Identificación de la Necesidad</u>	12
• <u>4. Referente Teórico</u>	13
• <u>5. Funciones</u>	15
• <u>6. Tips de Protocolo en Colombina Planta 1</u>	31
• <u>Bibliografía</u>	33

SINTESIS

Una de las herramientas o recursos más adecuados en una organización son los manuales de procedimientos, porque ayudan a conocer los procesos de un puesto de trabajo o de procedimientos al interior de la compañía; permitiendo así, tener un control sobre la planeación, elaboración y ejecución de las tareas.

En Colombina Planta 1, se implementará el Manual de Procedimientos de Comunicación en el Área de Bienestar Social, donde se establecen los pasos que se deben llevar a cabo para ejercer el cargo de Practicante de Comunicación Social.

Palabras claves: Manual de procedimientos, Comunicación, Reproceso, Flujos de Comunicación

SUMMARY

One of the most appropriate tools or resources in an organization are procedure manuals, because they help to understand the processes of a job or processes within the company, allowing, to have control over the planning, development and implementation tasks.

In Colombina Planta 1, will be implemented Communication Procedures Manual in the Social Welfare Department, which sets out the steps to take to exercise the position of Social Communication Intern.

Keywords: Procedures Manual, Communication, Reprocessing, Communication Flows

Introducción

Con el fin de contribuir al mejoramiento continuo, se presenta el Manual de Procedimientos de Comunicación del Área de Bienestar Social de Colombina S.A. Planta 1, con el objetivo de no recaer en reproceso cada seis meses cuando hay cambio de practicante.

El Manual de Procedimientos está dirigido exclusivamente a los practicantes de Comunicación que llegan a Planta 1 para que logren retroalimentar los procesos y puedan ser consignados en el Manual; convirtiéndose así, en una guía dinámica y actualizada que facilita el cumplimiento de objetivos del Área de Bienestar Social.

El Manual pretende hacer parte del sistema de calidad como un proceso estandarizado que permita que los procesos sean más claros y efectivos tanto para la actividad que realiza Comunicación y como su relación con las demás áreas de la Planta.

1. Objetivos

Lograr continuidad, claridad y eficacia en los procesos y actividades de Comunicación del Área de Bienestar Social independientemente de los cambios de practicantes realizado cada seis meses.

Objetivos específicos

Explicar los procedimientos, manejos y funciones específicas de los procesos que se desarrollan y que están a cargo de Comunicación del Área de Bienestar Social.

Diseñar el Manual de forma atractiva y en formato multimedia, de tal manera que contribuya al rápido aprendizaje del practicante y a la inducción de su puesto de trabajo.

Retroalimentación continua del Manual de procedimientos de Comunicación



2. CONTEXTUALIZACION

MACROAMBIENTE Y MICROAMBIENTE

Para el 29 de diciembre del año 2010, el cargo del practicante de comunicación social y sus funciones fue presentado en el *Acta del Programa de Comunicación* a directores del Área Administrativa y de Producción; y es así como se da inícia a la labor del comunicador desde la Jefatura de Bienestar Social en el Área de Gestión Humana.

Según el Acta, Comunicación del Área Bienestar Social:

“(...) tiene como propósito presentar, publicar y difundir todo tipos de información formal generada al interior de la empresa, el cual contempla actividades e información corporativa como: carteleras, boletín, cumpleaños, ingresos, retiros, grados, promociones, revistas Colombina Sin Fronteras, entrega de distintos elementos informativo (folletos, revista, boletín, audiovisual), y campañas publicitarias. (...) la gestión del Área de Comunicación a cargo de la practicante de Comunicación, no sólo busca mejorar la difusión de la información, sino, la planeación y ejecución de la misma, con el fin de administrar con efectividad los productos comunicacionales para contribuir a la cultura organizacional, trabajo en equipo, canales de comunicación, sentido de pertenecía y compromiso institucional”.
(Funciones Practicante Comunicación. 2010)

Definición de Negocio

Compañía Global e innovadora enfocada a cautivar al consumidor con alimentos prácticos y gratificantes, sustentada en una marca sombrilla fuerte, marcas reconocidas y el desarrollo de alto valor percibido, dirigidos a la base de consumo a través de una comercialización eficaz. Comprometida con un esquema de sostenibilidad que involucra a todos sus Grupos de Interés.

Visión para el Cambio

En Colombina S.A seremos una Compañía de Clase Mundial que fundamenta su crecimiento en el capital humano y la vivencia de nuestros valores, para así ofrecer a clientes y consumidores productos de excelente calidad, bajo costo y *sabor infinito*, fortaleciendo día a día sus principios rectores:

- **Primero nuestra gente**
- **Compromiso con el medio ambiente**
- **Competir con las mejores empresas del mundo**
- **Excelentes productos gratificantes e innovadores**

De esta manera consolidaremos nuestra manufactura como pilar estratégico replicable para toda la Corporación.

Visión de Cambio Planta 1

Seremos la Planta de Confitería reconocida en el mundo por alcanzar y mantener altos estándares de Clase Mundial en calidad, seguridad y productividad medio ambiente; logrando la satisfacción de nuestros clientes, colaboradores, sociedad y accionistas.

Necesidad de Cambio Planta 1

Necesitamos mejorar nuestro desempeño como Planta de Producción en todos los aspectos y apalancar el crecimiento financiero. Vamos a cambiar la manera de hacer las cosas entre todos, balanceando los esfuerzos para lograr la sostenibilidad de la Planta, la competitividad del negocio y mejorar nuestro bienestar.

Objetivos Estratégicos

Se agrupan en cinco perspectivas que se centran en fortalecer la gestión y garantizar el éxito de la misma y se revisan anualmente con la Alta Gerencia.

Perspectiva Financiera

- Crear valor de largo plazo para los Accionistas, mediante un crecimiento constante y de eficiencia económica.

Perspectiva de Procesos Internos

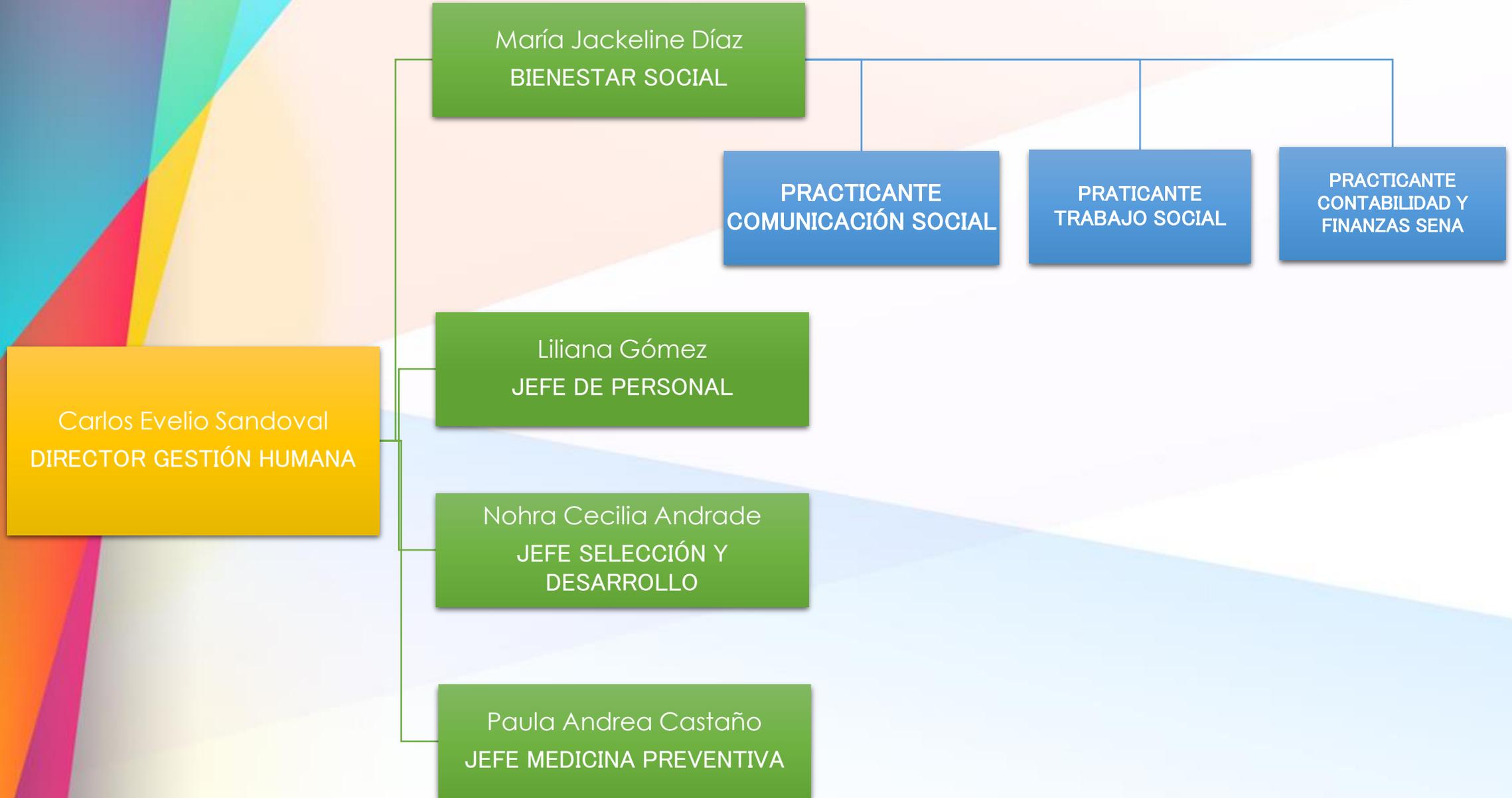
- Enfocados en los procesos operativos, administración del cliente, en la innovación y en el mercado.

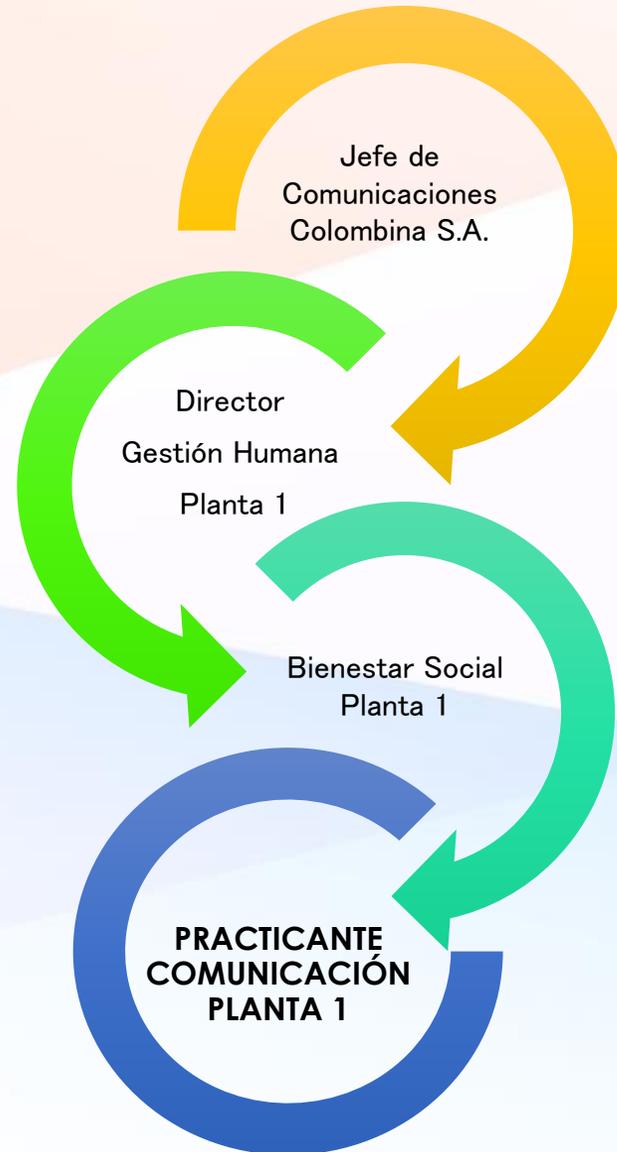
Perspectiva de Mercado

- Cautivar a los Consumidores.
- Construir la fidelidad de los canales ofreciendo alta cobertura y penetración con precios razonables.

Objetivo Estratégico de RSE

- Ser una Compañía Global fundamentada en un modelo sostenible comprometida con el bienestar de nuestro capital humano y el entorno.





3. IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA O SITUACIÓN A INTERVENIR

Dado que la labor del comunicador social practicante en Planta 1 y los procesos comunicativos internos tienden a ser vulnerables a cambios o a reprocesos, se identifica como problemática a intervenir los procedimientos que se llevan a cabo y que se desarrollan a través de los diferentes programas, procesos y áreas de la Planta. Es por esto que se da la creación, diseño y desarrollo del *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN EN EL AREA DE BIENESTAR SOCIAL EN COLOMBINA PLANTA 1*.

Todo esto, debido al crecimiento dinámico de empresa, su ampliación y cambios en las dinámicas culturales y de desempeño, es necesario que el practicante de comunicación se adapte a los nuevos cambios y con ello su trabajo contribuyendo al mejoramiento continuo de la compañía.

4. REFERENTE TEÓRICO

Los flujos de comunicación al darse a través de redes formales e informales en una organización de manera descendente, ascendente, horizontal y diagonal generan todo tipo de cambios que afectan positiva y negativamente a las empresas. Tal y como lo plantea (DAVIS, K), “los sistemas de comunicación formal e informal tienden ambos a ser activos o inactivos”.

Según esto, para el caso de Colombina S.A. Planta 1 se puede identificar una estructura de redes formales sólidas, pero también un gran arraigo de la red informal como el rumor para el flujo de la comunicación en Planta, lo cual está “ligado a los acontecimientos cotidianos, destinado a ser creído, transmitido de una persona a otra, normalmente de boca en boca, sin que existan datos concretos que permitan establecer su exactitud” (Allport y Postman).

Se plantea la teoría de los flujos de comunicación como referente, desde el punto en que hay una ruptura en los flujos al momento de realizar el empalme del cargo entre practicantes, específicamente en los procesos. Esto, debido a que como lo sustenta la Licenciada Chinchillas, “(...) Tradicionalmente se ha hecho énfasis en la comunicación DESCENDENTE pero se cuenta con abundantes evidencias de que si la comunicación sólo fluye hacia abajo, habrá problemas (...)” (CHINCILLAS, D.)

Y de ésta manera, se concluye que tanto las redes formales como informales que se generan por medio de los flujos de comunicación en Planta 1, generan todo tipo de presiones “para cambiar actitudes que equivalen a presiones de influencia. Si entendemos la comunicación como un proceso de influencia, tendríamos que la presión para obtener cambios es una presión para comunicarse” (JOHANSEN, O).

5. Funciones

- Carteleras
- Boletín Planta 1 AlDía
- Clasificados
- Capacitaciones
- Cumpleaños
- Eventos Planta 1
 - Tips de Protocolo en Colombina Planta 1

Boletín **PLANTA 1** *¡Al día!*

Materiales indispensables de trabajo

Plantilla de convocatoria
Fotografías recopiladas en los archivos
Editoriales VIP Jacobo Tovar y ING Carlos Pabón

Con él informamos a los colaboradores **SOLO** sobre los procesos y la gestión que se adelantan en Colombina Planta 1

Área: **Bienestar Social**

Responsable: **Practicante de Comunicación Social**

Periodicidad: **TRIMESTRAL (4 ANUALES)**

ENE, FEB, MAR - ABR, MAYO, JUN - JUL, AGT, SEP - OCT, NOV, DIC

Proveedor: **Grafiartes (0) 224-8185 (Johan)**

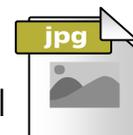
Tus funciones:

Recopilar, editar, revisar, distribuir la información obtenida de cada uno de los responsables de las áreas

Formato

Edición impresa **Papel Earth**

Edición digital



Procedimiento

1

Debes enviar por e-mail la convocatoria, en su respectiva plantilla, a las distintas áreas avisando la fecha de cierre y las especificaciones de cómo deben enviar la info con: min 1 - máx 4 fotografías, formato JPG min a 300ppp y a color.

2

Luego recolectas la información, la organizas en un documento de Word por secciones y haces una carpeta llamada BOLETIN EDICION ## año. Las imágenes las guardas en esa misma carpeta con el nombre cada sección a la que corresponde.

3

Revisa **MUY BIEN** la información recolectada (ortografía redacción, coherencia, cohesión)

***SI ES NECESARIO VUELVE A REDACTALA**

4

Todo el material recopilado en Word y las imágenes, se envía GRAFIARTES para la diagramación y a Belmonte para que quede para la revista *Colombina Sin Fronteras*.

5

Revisar la diagramación (diseño y digitación del contenido). La Jefe de Bienestar revisa y aprueba. Cuando esté aprobado, se le confirma a la litografía vía correo, se ingresa la cotización a SAP y envías a Johan el # Solicitud de Pedido

6

La distribución se hace en cambio de turno (1:20pm – 2pm). Debes guardar 5 para enviar a Belmonte y asegurarte de que cada Jefe y Director obtenga su boletín.



El Boletín debe ir por secciones que equivalen a cada área y debe ir separado por colores

¿Quién proporciona la información?

María Jackeline Díaz
Carlos Sandoval
Carlos Pabón
Lina Botero
Claudia Quintero
Olga Patricia Correa
Luz Elena Osorio
Robert Ortega
Nohra Andrade
Liliana Gómez
Francisco Javier Henao
Paula Castaño

JEFE BIENESTAR SOCIAL
DIR GESTIÓN HUMANA
GERENTE PLANTA 1
ING DEI
ING CALIDAD
ING CALIDAD AMBIENTAL
ING EQUIPOS DE MEJORAMIENTO
PRODUCTIVIDEAS
JEFE SELECCIÓN Y DESARROLLO
JEFE DE PERSONAL
JEFE SEGURIDAD INDUSTRIAL
JEFE MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO

¡RECUERDA!

Envías la convocatoria la última semana finalizando el trimestre y haces cierre una semana después. Las imágenes deben enviarse separadas del texto. La misma información la envías para Colombina Sin Fronteras para cuando lo requieran.



Clasificados

Materiales indispensables de trabajo

- Formato de Clasificado.
- Plantilla de Clasificados ubicada en la carpeta de plantillas

Publicamos los servicios, objetos, y demás para alquilar, vender o comprar

Área: **Bienestar Social**

Responsable: **Practicante de Comunicación Social**

Periodicidad: **Cada que se requiera**

Proveedor: **Colaborador y Ana Cecilia Novoa**

Tus funciones:

Debes recopilar, redactar, imprimir a color y publicar en la cartelera de clasificados el clasificado

Formato

Impreso **Papel tamaño carta**
Digital



Procedimiento

1

Escribes la información para el clasificado que el colaborador te brinda usando el formato de clasificados.

2

Pasas esa información a la Plantilla de Clasificados.

3

Envías al correo de Ana Cecilia Novoa solicitándole la impresión del clasificado a color

4

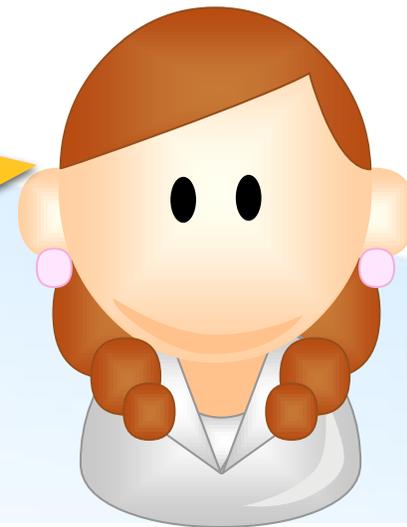
Recoges la impresión donde ella y la publicas en la cartelera de clasificados.

¿Quién proporciona la información?

Colaborador que requiera publicar el Clasificado.

¡RECUERDA!

Deben publicarse en el menor tiempo posible y debes estar pendiente para mantener los clasificados actualizados.



Capacitaciones

Materiales indispensables de trabajo

-Cámara Fotográfica

Cubrir las capacitaciones programas por Capacitación,
Selección y Desarrollo

Área: **Bienestar Social**

Responsable: **Practicante de
Comunicación Social**

Periodicidad: **Cada que se requiera**

Proveedor: **Practicante de comunicación
social - periodismo y Juan Pablo Isaza**

Tus funciones:

Fotografiar, diseñar la
plantilla de la
capacitación y hacer la
presentación en ppt para
publicar por GR Planta 1

Formato

Impreso **Papel tamaño carta**
Digital



Procedimiento

1

Escribes la información para el clasificado que el colaborador te brinda usando el formato de clasificados.

2

Pasas esa información a la Plantilla de Clasificados.

3

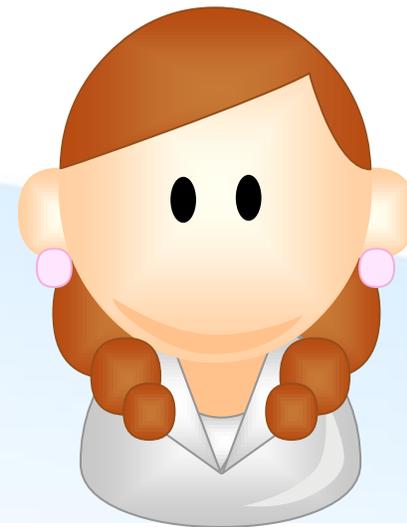
Envías al correo de Ana Cecilia Novoa solicitándole la impresión del clasificado a color

4

Recoges la impresión donde ella y la publicas en la cartelera de clasificados.

¿Quién proporciona la información?

Colaborador que requiera publicar el Clasificado.



Eventos Planta 1

Materiales indispensables de trabajo

-Cámara Fotográfica

Cubrir los eventos programas por Bienestar Social, Gestión Humana y demás eventos importantes de la Planta.

Área: **Bienestar Social**

Responsable: **Practicante de Comunicación Social**

Periodicidad: **Cada que se requiera**

Proveedor: **Practicante de comunicación social - periodismo y Juan Pablo Isaza**

Tus funciones:

Fotografiar, diseñar la plantilla de la capacitación y hacer la presentación en ppt para publicar por GR Planta 1

Formato

Impreso **Papel tamaño carta**
Digital



Procedimiento

1

Se toman las fotografías del evento en el lugar requerido.

2

Se guardan en una carpeta con el nombre del evento.

3

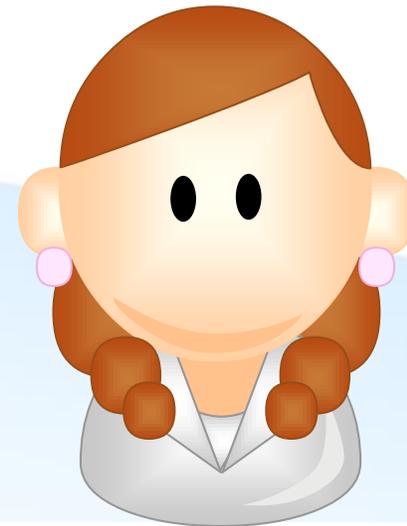
Se diseña la plantilla y se monta la presentación con las fotos y la información.

4

Se envía a Jackeline Díaz para que la revise (ella hará correcciones, te la devuelve para que las hagas y la enviarás por GR Planta 1).

¿Quién proporciona la información?

Tu tienes la información y los datos adicionales los proporciona Jackeline Díaz.



Cumpleaños

Materiales indispensables de trabajo

Listado de cumpleaños del mes, presentación con todos los cumpleaños, afiche con foto de los administrativos que cumplen en el mes, bombas, animador, refrigerios, bolsas de dulces, anchetas, tarjetas de invitación y de felicitaciones

Felicitar e informar a todos los cumpleaños del mes y todos los colaboradores sobre la fecha de celebración y hacer públicas las fechas.

Área: **Bienestar Social**

Responsable: **Practicante de Comunicación Social**

Periodicidad: **Mensual**

Proveedor: **Practicante de comunicación social – periodismo, Practicante de comunicación social Belmonte ext. 2174, Nómina Planta 1.**

Tus funciones:

Publicar los cumpleaños del mes en carteleras, repartir las tarjetas todos los jueves en cambio de turno, coordinar y celebrarlos el último viernes de cada mes.

Formato

Impreso **Papel tamaño carta**
Digital



Procedimiento 1

¡RECUERDA!
Al escanear verifica que esté formato JPG y no en PDF

1

Desde Belmonte solicitan para X fecha el listado del personal administrativo Colombina con foto, nombre y día en que cumple. La especificación del formato lo envían con la notificación mensual.

2

Según el listado que te envía Nómina, lo filtras por cargo y cuando tienes al personal administrativo, las practicantes de Sandra te facilitan las carpetas del archivo.

3

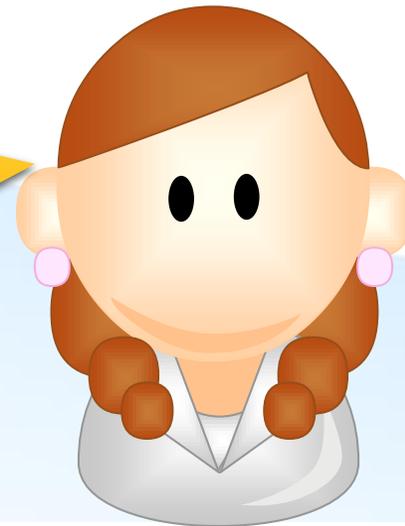
Escaneas las fotos de cada una de las carpetas que solicitas y armas el documento para enviar a Belmonte.

¿Quién proporciona la información?

Archivo Gestión Humana
Nómina

¡RECUERDA!

Sólo el personal administrativo es el se debe publicar en el afiche de cumpleaños del mes con fotografía.



Procedimiento 2

1

Con la plantilla que te envían desde Belmonte, haces la presentación de los cumpleaños. Pones uno o dos días por frame. Los nombres de los cumpleaños los pones en **NOMBRE(s) APELLIDOS**

2

La mandas a imprimir y la publicas en la cartelera principal y en la administrativa. Diariamente publicas los días de cumpleaños en CONFITV por contenido EXPRESS.

Procedimiento 3

1

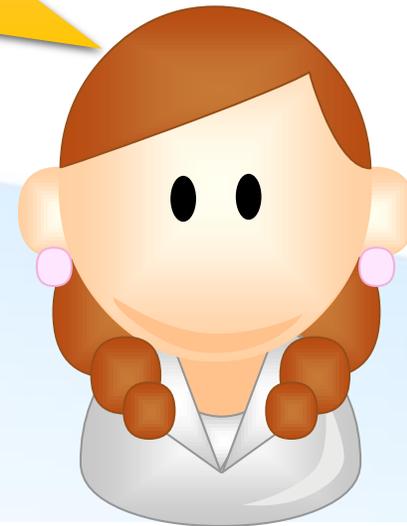
Una semana antes de la celebración pides a Don Alberto Henao la cantidad de bolsas de dulce necesarias (generalmente 200) y 35 anchetas. Pides mas o menos 200 refrigerios a Sandra y las gaseosas a Doña Socorro.

2

El último viernes de cada mes decoras el kiosko entre 11:30 am y 12:00pm. Recibes a los invitados con tarjeta en mano a la 1:30 pm

¡RECUERDA!

Cuadra el cronograma de fiesta con Alexander Restrepo, el animador. Él es de Chocolatería.



Carteleras

Materiales indispensables de trabajo

- Información para publicar
- Imanes

Informar a todos los colaboradores de la Planta

Área: **Bienestar Social**

Responsable: **Practicante de Comunicación Social**

Periodicidad: **Cada que se requiera**

Tus funciones:

Publicar en las carteleras y mantenerlas organizadas de tal manera que los colaboradores siempre estén actualizados.

Formato

Impreso **Papel tamaño carta**
Digital



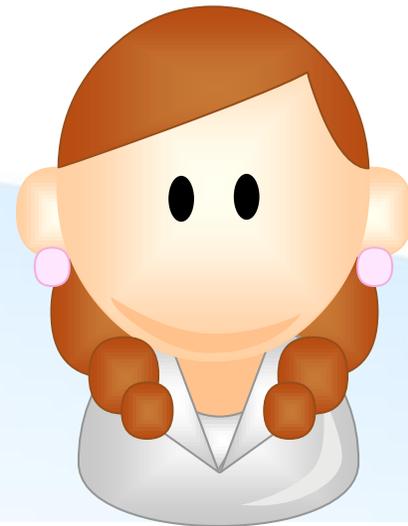
Procedimiento 1

1

Revisas que hay para publicar o para actualizar y haces el recorrido por planta.

Ubicación Carteleras

1. Administrativa – Junto a Doña Socorro
2. Principal – Hall Principal
3. Chocolatería – Al bajar a producción
4. Dulcería – Junto a la entrada a Cocimiento
5. Chicles – Frente a al cabina de Supervisores
6. Makat I – En Gomas
7. Makat II – Frente a Chocmelos
8. Cendist – Ingresando al Cendist



6. Tips de Protocolo en Colombina Planta 1



- ✓ Recuerda que hay un trato jerárquico (Ingeniero, Jefe)
- ✓ Cumplir con las Buenas Prácticas de Manufactura (Desmaquillarse, no usar loción si se va a bajar a piso, usar siempre toda la indumentaria necesaria para bajar, en caso de tener uñas pintadas usar guantes – incluyendo transparente-).
- ✓ Debes vestir de forma cómoda, sin estar mal presentado.
- ✓ Tienes 20 min para almorzar, máximo 30 min.
- ✓ No debes tener exceso de confianza con nadie, sé amable sin excederte.
- ✓ Si tienes las uñas maquilladas, deben ser colores discretos y sin decorados.
- ✓ La puntualidad es fundamental.
- ✓ Tener los himnos y videos institucionales a la mano.

Bibliografía

- Chinchillas Ochoa, D. (s.f.). *Biblioteca ITSO*. Obtenido de http://biblioteca.itson.mx/oa/ciencias_administrativa/oa19/comunicacion_direccion_naturaliza_proyecto/index.htm
- Goldhaber, G. (2000). *Comunicación Organizacional*. La Habana. Editorial Pablo de la Torriente Brau
- Andrade, N. C. (2010). *Acta Comunicación . Funciones Practicante Comunicación Social .*
- N/A. (s.f.). *Periodismo UChile*. Obtenido de https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&ved=0CEUQFjAF&url=http%3A%2F%2Fwww.periodismo.uchile.cl%2Ftalleres%2Forganizacional%2Fcom_organizacional.ppt&ei=9ueeUaaZJbKz4AO5uoGQBw&usg=AFQjCNGqnuqXhoWaE0QJMOZA-d9vLg1z4g&sig2=nfBqMw0jd