

POLITICA DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA

1. Introducción

Debemos tener presente que *“Todo comunica”*: Desde los e-mails que mandamos a nuestros clientes, proveedores, compañeros y demás colaboradores, hasta los mensajes que publicamos en las redes sociales. Las cosas que decimos y la forma en que lo hacemos conforman la imagen que tienen los demás acerca de **HEURA**.

2. Definición y objetivos

Esta política determina cómo debemos manejar la comunicación interna y externa de **HEURA**. Su aplicación y cumplimiento es responsabilidad de todos los empleados. Los objetivos de esta política de comunicación son:

- Definir nuestra política de comunicación corporativa, común a todos nuestros empleados.
- Asegurar la coherencia y transparencia en todas nuestras comunicaciones internas y externas.
- Definir nuestra comunicación vía e-mail.
- Determinar nuestro enfoque en los medios sociales* de comunicación.
- Establecer los responsables de la comunicación.

3. Consideraciones

3.1. Transparencia

Toda comunicación acerca de **HEURA** debe ser honesta y transparente, estar basada en información veraz y estar en consonancia con nuestros valores corporativos y nuestra estrategia empresarial.

3.2. Comunicación vía correo electrónico o e-mail

3.2.1. Introducción

El correo electrónico se ha convertido en el principal canal de comunicación interna y externa de las empresas. Por ello, en este apartado definimos cómo debemos usar el correo electrónico de **HEURA** y cómo debemos comunicarnos con nuestros clientes, proveedores, compañeros y demás colaboradores.

3.2.2. Normativa

Esta normativa afecta tanto a las cuentas de correo electrónico con dominio @heura-cet.cat, así como a aquellos mensajes de direcciones de correo electrónico particulares (@gmail.com, @hotmail.com, @yahoo.com, etc.) dirigidos a HEURA o relacionados con **HEURA**.

Como empleado de **HEURA** debes tener en cuenta que:

- Cada cuenta de correo electrónico @heura-cet.cat es de uso estrictamente profesional y está asociada a una persona responsable de la misma. Por lo tanto, no debes usar tu cuenta de correo **HEURA** para enviar, reenviar o recibir e-mails de carácter personal.
- No debes enviar o reenviar mensajes que atenten contra la seguridad e integridad de clientes, proveedores, compañeros y otros colaboradores de **HEURA**. Queda prohibido enviar o reenviar mensajes despectivos, engañosos o falsos, que ataquen o abusen de clientes, proveedores, compañeros u otros colaboradores de **HEURA**.
- No debes difundir información confidencial, ni revelar información que desacredite o pueda perjudicar a **HEURA**.
- No debes enviar, reenviar o recibir mensajes de correo electrónico cuyo tamaño supere los 3MB Incluyendo todos los archivos adjuntos del mensaje). En el caso de incluir archivos adjuntos pesados en el correo electrónico, deberás haberlos comprimido previamente en algún formato conocido (como .zip).
- Debes informar a tu superior de la recepción de correo tipo spam (correo basura), correo no solicitado, correo de dudosa procedencia (de usuarios desconocidos o maliciosos) o correo con virus.
- Debes ser responsable de mantener depurado tu correo electrónico para evitar la saturación de tu buzón, así como guardar la información de tu correo que consideres importante.
- No debes enviar, recibir, bajar, copiar o ejecutar vídeos, música, gráficos, ni otros archivos no relacionados con la actividad de **HEURA**.
- No debes usar el correo electrónico de forma que interfiera en el normal desarrollo de tu trabajo en **HEURA**.

3.3. Medios de comunicación social

3.3.1. Introducción

En **HEURA** somos conscientes que, hoy en día, la comunicación empresarial no puede plantearse sin tener en cuenta los medios sociales*, siempre y cuando sean utilizados correctamente para evitar los potenciales problemas derivados de su mal uso.

En consecuencia, todos los empleados de **HEURA** deben usar el sentido común en sus comunicaciones a través de los medios sociales, teniendo presentes la confidencialidad y la lealtad a la compañía.

A efectos de esta política, entendemos por medios sociales todas las publicaciones y comentarios online en webs, portales, blogs, páginas y grupos en redes sociales como LinkedIn, Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, Flick,

3.3.2. Normativa

Como empleado de **HEURA** NO debes usar los medios sociales para:

- Difundir información corporativa (confidencial o no). Es decir, publicar/compartir datos de **HEURA**, en ningún formato (fotos, textos, vídeos, etc.), sin la autorización previa de la Dirección de Desarrollo Corporativo de **HEURA**.
- Participar en cualquier actividad o revelar información que desacredite o pueda perjudicar a **HEURA**
- Atacar o abusar de clientes, proveedores, compañeros u otros colaboradores de **HEURA**. Los empleados deben comunicarse siempre con educación y respeto, siendo profesionales.
- Publicar comentarios o enviar mensajes despectivos, engañosos o falsos.
- Publicar comentarios o enviar mensajes anónimos o con pseudónimos. Los empleados deben usar siempre su nombre real y identificarse como trabajadores/colaboradores de **HEURA**.
- Crear un grupo, página, blog, etc. que mencione a **HEURA**, sin la aprobación previa de la Dirección de Desarrollo Corporativo de **HEURA**.
 - Usar los medios sociales de forma que interfieran en el normal desarrollo de tu trabajo en **HEURA**

3.3.3. Participación

Como empleado de **HEURA**, formas una parte importante de nuestra comunidad virtual. Por ello, te animamos a participar en nuestro blog, nuestra página y grupo de LinkedIn y nuestro perfil de Twitter: Publicando tus comentarios, expresando tus opiniones profesionales, participando en nuestros debates y concursos, etc.

Además, te invitamos a proponer nuevos contenidos que crees que pueden aportar valor a nuestros clientes y colaboradores, demostrar nuestro *know-how*, y reforzar nuestra marca (por ejemplo, si tienes a un nuevo artículo) para ello debes ponerte en contacto con hola@heura-cee.org para que valoremos tu propuesta.

3.4. Material para los medios de comunicación

Todo aquel material que se elabore para los medios de comunicación (por ejemplo, una nota de prensa) debe realizarse de forma profesional y reflejar los valores de **HEURA**. Dicho material debe:

- Cumplir con todas las políticas y procedimientos de **HEURA**.
- Respetar la imagen corporativa de la compañía.
- Ser revisado y aprobado por el Consejero Director General de **HEURA** antes de su publicación.

4. Responsabilidades

4.1. Responsabilidad del Consejero Director General

Revisar, aprobar y hacer cumplir los objetivos de esta política.

4.2. Responsabilidad del Director de Desarrollo Corporativo

- Administrar esta política en nombre del Consejero Director General.
- Asegurar la distribución, implementación y cumplimiento de esta política
- Asegurar que los empleados conocen sus responsabilidades y reciben una formación adecuada.
- Gestionar cualquier comportamiento inapropiado, derivado de esta política.
-

4.3. Responsabilidad de todos los empleados

- Realizar su trabajo de acuerdo con esta política y los procedimientos de **HEURA**.
- Identificar cualquier incumplimiento de esta política y comunicarlo a su superior.

5. Conclusión

Con la correcta implementación de nuestra política de comunicación corporativa, conseguiremos ser más eficientes y velar por nuestros valores empresariales y nuestra imagen de marca.

Lourdes Moncunill
DIRECTORA DE DESARROLLO CORPORATIVO

