

Protocolo de comunicación de decisiones internas

Control de versiones

VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DESARROLLADO POR	APROBADO POR	FECHA DE LA APROBACIÓN
2.0	25 febrero 2025	Proceso de petición de comunicado, urgencia y proceso	Marco T	Jaros R	28 febrero 2025

CONTENIDOS

Protocolo de Comunicación de decisiones internas

1. Objetivo	3
2. Ámbito de aplicación	3
3. Niveles de decisión y canales de comunicación	4
Nivel A:	4
Nivel S:	4
Nivel S+:	5
4. Solicitud de Comunicados	5
4.1 Requisitos para la solicitud de un comunicado	5
4.2 Redacción y aprobación del comunicado	6
4.3 Envío del Comunicado Oficial	6
4.4 Solicitud de emergencia o aplicación Inmediata	7
5. Responsabilidades	8
6. Roles	8
7. Canales de comunicación	9
8. Casos de uso	10
9. Flujo general de comunicación	11
10. Tiempos de comunicación	13
11. Frecuencia de actualización	13
12. Retroalimentación y resolución de dudas	13
13. Observancia y cumplimiento	14

Protocolo de Comunicación de decisiones internas

1. Objetivo

Establecer un flujo claro, eficiente y corporativo para la comunicación de decisiones internas tomadas por los socios y directores de área, garantizando que los colaboradores reciban información relevante y actualizada de manera oportuna y organizada.

Importancia del protocolo

- Asegurar que la información se despliega correctamente y llega a todas las personas que están involucradas en la decisión y/o les afecta directamente.
- Promover la transparencia y confianza entre los equipos.
- Evitar confusiones, malentendidos o rumores innecesarios.
- Garantizar que las decisiones se comuniquen de manera profesional y respetuosa.

2. Ámbito de aplicación

Este protocolo aplica para la comunicación de decisiones relacionadas con cambios de políticas, ajustes de procesos, y la implementación o uso de nuevas plataformas de trabajo.

Los objetivos y plazos relacionados con cada decisión serán previamente aprobados por los **directores de área correspondientes**, asegurando que estén alineados con las necesidades específicas de TON!C y del área impactada.

La Dirección de Recursos Humanos será responsable de emitir el comunicado de forma oficial vía correo electrónico, siguiendo las características definidas en el **Punto 6**. Dicho comunicado deberá incluir toda la información aprobada previamente por los directores de área, como fechas de aplicación, responsables de implementación y verificación, y un enlace a la ODT en Redbooth (si aplica).

3. Niveles de decisión y canales de comunicación

Las decisiones internas se categorizarán en tres niveles, dependiendo de su alcance e impacto en la organización. Cada nivel determinará los canales de comunicación que se utilizarán para garantizar que el mensaje llegue a los destinatarios correspondientes de forma efectiva.

Nivel A:

Descripción: Decisiones de alto impacto que afectan a toda la organización y requieren conocimiento y seguimiento en todas las áreas.

Canales de Comunicación:

- Correo electrónico oficial enviado por la Dirección de Recursos Humanos.
- Registro en una ODT en Redbooth, con actualizaciones constantes.
- Publicación y recordatorio en los grupos internos (WhatsApp).
- Seguimiento en las reuniones semanales con todo el equipo.

Ejemplos: Cambios estratégicos de políticas internas, implementación de nuevas plataformas o procesos que involucren a múltiples áreas.

Nivel S:

Descripción: Decisiones de impacto moderado que afectan a uno o varios equipos específicos, pero no a toda la organización.

Canales de Comunicación:

- Correo electrónico oficial enviado por la dirección que lidere el cambio.
- Recordatorios puntuales en los grupos internos relacionados con las áreas impactadas.
- Registro en una ODT en Redbooth (opcional, dependiendo del alcance de la decisión).

Ejemplos: Ajustes en procesos de un área específica, cambios menores en herramientas de trabajo o ajustes temporales.

Nivel S+:

Descripción: Decisiones de impacto reducido que solo afectan a los socios y directores.

Canales de Comunicación:

- Correo electrónico dirigido exclusivamente a los directores.
- Reuniones privadas o comunicación directa entre los involucrados (si aplica).

Ejemplos: *Decisiones estratégicas internas que no requieren la participación de colaboradores, ajustes confidenciales o decisiones operativas internas de las direcciones.*

4. Solicitud de Comunicados

Para garantizar una comunicación interna ordenada y efectiva, todas las solicitudes de comunicados deben realizarse vía **correo electrónico** a la Dirección de Recursos Humanos, con copia a las direcciones involucradas.

4.1 Requisitos para la solicitud de un comunicado

La solicitud debe cumplir con los siguientes criterios antes de ser procesada:

1. Anticipación:

La solicitud debe enviarse con mínimo 3 días hábiles antes de la aplicación de la decisión.

2. Responsable de vigilancia:

Incluir el nombre y posición del responsable que supervisará la correcta aplicación del proceso.

3. Breve descripción:

Resumen conciso de la decisión a comunicar.

4. Explicación detallada:

Incluir justificación, objetivo y contexto de la decisión.

5. Nivel de comunicación:

Clasificar la decisión bajo los siguientes niveles:

- a. **Nivel A:** Comunicación por todos los canales (correo, ODT en Redbooth, grupos internos y reuniones).
- b. **Nivel S:** Comunicación vía correo con recordatorios en grupos internos.

c. **Nivel S+:** Comunicación solo entre directores y socios, vía correo.

6. Departamentos o equipos afectados:

Especificar quiénes recibirán la información y si se requieren reuniones informativas adicionales.

7. Plazo de Aplicación:

Indicar la fecha de inicio y, si aplica, la fecha de finalización.

4.2 Redacción y aprobación del comunicado

La Dirección de Recursos Humanos será la encargada de redactar el comunicado basado en la información proporcionada

Una vez redactado, el comunicado será enviado al director responsable para su revisión y aprobación final, con un plazo de 24 horas.

Se validará que el mensaje:

- Sea claro y alineado con los valores de la agencia.
- Contenga los elementos clave de la decisión.
- Esté ajustado al nivel de comunicación correspondiente.

4.3 Envío del Comunicado Oficial

Una vez aprobado, la Dirección de Recursos Humanos enviará el correo oficial con la información de la decisión. Dependiendo del nivel de comunicación, el flujo será el siguiente:

Nivel A:

- Correo oficial de Recursos Humanos.
- Publicación en Redbooth con una ODT específica para seguimiento.
- Recordatorios enviados por el director del área responsable en grupos internos y reuniones.
- Inclusión del tema en las reuniones mensuales con todo el equipo.

Nivel S:

- Correo oficial de Recursos Humanos.
- Recordatorios en grupos internos enviados por el director responsable.
- Registro en Redbooth si aplica.

Nivel S+:

- Correo confidencial exclusivo para socios y directores.
- No requiere seguimiento en grupos internos ni Redbooth.

La solicitud de comunicado debe cumplir con todos los requisitos antes de ser procesada por Recursos Humanos.

Si la solicitud no se envía con mínimo 3 días hábiles de anticipación, Recursos Humanos podrá rechazarla o solicitar ajustes.

Recursos Humanos y los directores de área son responsables de garantizar que la decisión se comunique de forma efectiva y dentro del plazo establecido.

4.4 Solicitud de emergencia o aplicación Inmediata

En caso de que la decisión requiera una respuesta urgente o aplicación inmediata, se agilizará el proceso de aprobación y comunicación bajo las siguientes condiciones:

La solicitud deberá enviarse con la clasificación de urgencia y el asunto: "Clasificación Alta - [Título breve de la decisión]"

Tiempo de aprobación reducido:

Las direcciones tendrán 1 hora para revisar, aprobar y/o solicitar ajustes al comunicado.

Envío inmediato:

Recursos Humanos enviará el correo oficial en cuanto reciba la aprobación del director responsable.

Canales de comunicación en caso de emergencia:

- **Nivel A:** Correo urgente, actualización inmediata en Redbooth y notificación en grupos internos.
- **Nivel S:** Correo urgente y recordatorio en grupos internos.
- **Nivel S+:** Correo urgente solo para directores y socios.

Seguimiento prioritario:

La implementación será monitoreada por el director del área responsable, asegurando que los colaboradores tomen acción de inmediato.

5. Responsabilidades

La responsabilidad para la vigilancia y ejecución de las decisiones estará asignada con base en el director de área que tenga mayor impacto en la decisión, dependiendo del tema. Este responsable será el encargado de supervisar que la decisión se implemente correctamente dentro del período establecido, según las siguientes categorías:

Desarrollo (Diseño, Programación o Visual):

Responsable de Vigilancia: El director del área de desarrollo asegurará que la implementación técnica y operativa esté completa en tiempo y forma.

Tareas:

- Supervisar las actividades y/o entregable alineación con los cambios decididos.
- Verificar y monitorear que los colaboradores comprendan y ejecuten los ajustes.

Estrategia (RRSS, Mailing, Estrategia Digital o Mercadotecnia):

Responsable de Vigilancia: El director del área de estrategia será el encargado de garantizar que los cambios o decisiones estratégicas sean implementados de forma correcta y dentro de los plazos acordados.

Tareas:

- Supervisar las actividades y/o entregable alineación con los cambios decididos.
- Verificar y monitorear que los colaboradores comprendan y ejecuten los ajustes.

6. Roles

Dirección general:

- Es responsable de avisar a socios.
- Es responsable de avisar a directores.

Dirección de estrategia:

- Es responsable de avisar a su equipo.
- Es responsable de avisar al resto de directores cuando está involucrada de manera principal en el tema y sea relevante para su posición.

Dirección de desarrollo:

- Es responsable de avisar a su equipo.
- Es responsable de avisar al resto de directores cuando está involucrada de manera principal en el tema y sea relevante para su posición.

Dirección de RH

- Es responsable de generar los memorándums cuando el mensaje atañe a toda la compañía.
- Es responsable de avisar al resto de directores cuando está involucrada de manera principal en el tema y sea relevante para su posición.

Dirección de Administración

- Es responsable de avisar a Dirección General
- Es responsable de avisar a los colaboradores que aplique cuando se haya recibido esa instrucción por Dirección General o Dirección de RH o cuando el tema tenga que ver con cuestiones administrativas del flujo diario de operación.
- Es responsable de avisar al resto de directores cuando está involucrada de manera principal en el tema y sea relevante para su posición.

7. Canales de comunicación

Correo electrónico:

- Medio oficial para comunicar decisiones.
- Cada correo deberá contener un enlace directo a la Orden de Trabajo (ODT) correspondiente en Redbooth.

Redbooth:

- Todas las decisiones serán registradas como una ODT en Redbooth, con detalles sobre la implementación, responsables y plazos.

Grupos de WhatsApp internos:

- Uso exclusivo para actualizaciones breves o recordatorios.
- Las decisiones importantes no deben comunicarse exclusivamente por este medio.
- Información sensible que no puede estar por correo por temas sensibles o de privacidad.

8. Casos de uso

A continuación, se enlistan situaciones que requieren comunicación interna siguiendo este protocolo:

Cambios organizacionales:

- Nivel S
- Reestructuración de áreas o equipos.
- Incorporación o salida de colaboradores clave.

Actualización de políticas internas:

- Nivel A
- Cambios en horarios, trabajo remoto, vacaciones o beneficios.

Cambios en procesos de trabajo:

- Nivel A
- Introducción de nuevas herramientas o metodologías.

Metas corporativas o cambios estratégicos:

- Nivel S+
- Nuevos objetivos trimestrales o anuales.

Crisis internas o externas que afecten a la empresa:

- Nivel A
- Fallos técnicos, imprevistos operativos o decisiones difíciles.
- Ajustes operacionales
- Entradas y salidas de clientes
- Paros de proyectos por temas administrativos

9. Flujo general de comunicación

El flujo de comunicación sigue un proceso estructurado para garantizar que todos los colaboradores reciban la información correcta, según el nivel de impacto de la decisión.

Paso 1: Toma de decisión

- El equipo directivo define la decisión a comunicar y determina su nivel de impacto:
 - **Nivel A:** Afecta a toda la organización, se comunica por todos los canales.
 - **Nivel S:** Afecta a equipos o áreas específicas, se comunica por correo y recordatorios internos.
 - **Nivel S+:** Afecta solo a directores y socios, se comunica de manera confidencial por correo.
- Se define qué dirección será responsable de la vigilancia y seguimiento:
 - En el caso de decisiones de impacto general (Nivel A), los socios designan a una dirección responsable.
 - En decisiones de impacto parcial (Nivel S), el director del área más involucrada será el responsable.
 - En decisiones limitadas (Nivel S+), el seguimiento queda bajo la dirección general y/o dirección directamente implicada.

Paso 2: Definición del mensaje clave

- El director asignado redacta un mensaje claro, conciso y consistente que explique:
 - Qué se decidió.
 - Por qué se tomó la decisión.
 - Cómo afecta a los colaboradores.
 - Próximos pasos o acciones requeridas.
- El mensaje debe adaptarse al nivel de comunicación definido:
 - **Nivel A:** Mensaje detallado, con enlaces a ODT (si aplica) y seguimiento.
 - **Nivel S:** Mensaje específico para las áreas afectadas, incluyendo recordatorios internos.
 - **Nivel S+:** Mensaje breve y enfocado en los directores.

Paso 3: Identificación del público objetivo

Determinar quiénes serán los destinatarios del mensaje:

1. Toda la organización.
2. Equipos específicos o áreas afectadas.
3. Socios y directores únicamente.

Paso 4: Validación del mensaje

El mensaje es revisado y aprobado por los directores de área involucrados, asegurando:

- Alineación con los valores de TON!C y el protocolo establecido.
- Ajustes según las necesidades de los colaboradores y los canales utilizados.

Paso 5: Comunicación hacia Líderes de proyecto (Si aplica)

En los niveles A y S, los líderes de proyecto serán informados para garantizar:

- Consistencia en la difusión del mensaje.
- Resolución de dudas antes de la comunicación al resto del equipo.

Paso 6: Comunicación hacia colaboradores

1. **Correos oficiales:** Serán enviados por la **Dirección de Recursos Humanos**, garantizando un formato estandarizado y alineado con el protocolo.
2. **Seguimientos y recordatorios:** Serán realizados por el director de área responsable, utilizando los canales definidos (grupos internos, reuniones, Redbooth).
3. **Canales de comunicación según el nivel:**
 - a. **Nivel A:** Correo oficial, registro en Redbooth (ODT), recordatorios en grupos internos, y seguimiento en reuniones semanales.
 - b. **Nivel S:** Correo oficial, recordatorios puntuales en grupos internos, y, opcionalmente, registro en Redbooth.
 - c. **Nivel S+:** Correo confidencial dirigido únicamente a los socios y directores, sin involucrar otros canales.

Paso 7: Definición de vigilancia y seguimiento

- La dirección responsable de vigilancia y seguimiento será definida al momento de clasificar el nivel de impacto de la decisión:
 - En decisiones de Nivel A y S, el director de área directamente afectado será el responsable de:
 - Monitorear que las acciones sean ejecutadas en los tiempos establecidos.
 - Vigilar que los líderes de proyecto y/o colaboradores actualicen el progreso en la ODT de Redbooth.
 - Informar sobre cualquier desvío o problema a los socios.
 - En decisiones de Nivel S, los directores involucrados serán los encargados de garantizar el seguimiento privado.

10. Tiempos de comunicación

Clasificación por urgencia

- **Alta** (Mismo día):

Decisiones relacionadas con crisis o eventos imprevistos que afectan directamente a los colaboradores.

Ejemplo: Fallo técnico que afecte el trabajo remoto.

- **Mediana** (1-3 días):

Cambios organizacionales o actualizaciones relevantes que no requieren acción inmediata.

Ejemplo: Ajustes en horarios laborales.

- **Baja** (5-7 días):

Información anticipada sobre proyectos, cambios estratégicos o procesos internos.

Ejemplo: Presentación de metas trimestrales.

Cadencia Recomendada

1. Comunicación inmediata a líderes clave.
2. Mensaje al equipo completo con suficiente tiempo para aclaraciones o ajustes.

11. Frecuencia de actualización

Las decisiones deberán actualizarse constantemente en Redbooth, con un correo de seguimiento al menos cada dos semanas, hasta que el proceso sea completado.

12. Retroalimentación y resolución de dudas

Las dudas deben plantearse:

- En los comentarios de la ODT correspondiente en Redbooth.
- Vía correo electrónico dirigido al responsable designado.

13. Observancia y cumplimiento

El cumplimiento de este protocolo es obligatorio para todos los niveles jerárquicos de la agencia. Su correcta implementación asegurará una comunicación eficiente, unificada y trazable