

Diciembre 2021

Política de Comunicaciones

EFE Trenes de Chile es una empresa pública con un profundo sentido social, donde nos orientamos a entregar una mejor calidad de vida a las personas y más y mejores herramientas para el desarrollo económico y productivo del país, a través del aporte a la cadena logística. En este contexto, la reputación es un activo clave para EFE, por cuanto refleja nuestra capacidad de hacer las cosas bien y dar cuenta en forma cotidiana del aporte que implica nuestra actividad para el país.

Por ello, estamos comprometidos con el desarrollo de una activa labor de comunicación con nuestros distintos grupos de interés, con la finalidad de establecer un diálogo permanente, abierto y transparente con los usuarios, comunidades vinculadas, autoridades y, en general, con la sociedad en su conjunto. Con este objetivo buscamos asegurar procesos de toma de decisiones y gestión comunicacional alineados con los objetivos estratégicos de EFE y velamos por la coherencia de la gestión comunicacional de nuestras empresas con el fin de fortalecer la imagen y la reputación corporativa.

1. Principios

Nuestra actividad se rige por los principios de proactividad, anticipándonos en la búsqueda y generación de oportunidades comunicacionales; veracidad, trabajando con rigurosidad en la búsqueda y entrega de información; oportunidad, ofreciendo información en el momento adecuado; y coherencia, alineando todas nuestras acciones comunicacionales –externas, internas, digitales- con la estrategia corporativa y principios de la empresa.

2. Coordinación para la implementación

Para garantizar la adecuada implementación de la estrategia comunicacional, en EFE generamos instancias de planificación, coordinación y ejecución, en base a los lineamientos corporativos:

- La Gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad (GACS) es responsable de la implementación de la Política de Comunicaciones. De esta forma, diseña y valida con el Directorio de la empresa los planes en esta materia y los implementa bajo la supervisión del Gerente General de EFE.
- El Comité de Comunicaciones es una instancia de coordinación periódica entre la GACS, los Gerentes de las empresas que conforman la organización y ejecutivos de áreas corporativas.

De igual manera, la GACS cumple el rol de detectar amenazas que afecten la imagen del grupo o de alguna de sus empresas, junto con alinear mensajes e identificar oportunidades comunicacionales. Asimismo, tiene a cargo implementar la Política de Vocerías de la empresa, cuya validación es responsabilidad del Comité de Comunicaciones y se desarrolla bajo la supervisión del Gerente General.

3. Ejes de Trabajo

Nuestra estrategia comunicacional aborda diversos públicos y utiliza múltiples canales para su desarrollo. La GACS y el Comité de Comunicaciones velarán para que los contenidos estén alineados y sean coherentes, en fondo y forma, con la estrategia comunicacional de la empresa.

a. Comunicación Externa

Difundimos y promovemos los ejes estratégicos de la compañía, posicionándolos entre los distintos grupos de interés a través de un Plan de Comunicaciones.

Asimismo, proveemos periódicamente de información a líderes de opinión, instituciones, mercado, comunidad y medios de comunicación.

i. Relación con los medios de comunicación

- Nos relacionamos con todos los medios de comunicación, sin excepción, y todo requerimiento tendrá respuesta.
- Todas nuestras actividades comunicacionales son coordinadas con GACS.

ii. Vocerías

- Nos regimos por la definición de vocerías establecidas por la GACS en acuerdo con el Comité de Comunicaciones.
- Nuestros trabajadores y contratistas no están autorizados para realizar declaraciones, salvo expresa autorización de GACS.

iii. Contingencias

- Contamos con manuales y procedimientos para la gestión comunicacional de contingencias, coherentes con las definiciones expresadas en el “Manual de Contingencias de EFE”.

b. Comunicación Interna

- La comunicación interna es fundamental para la transmisión de la cultura corporativa. Nuestros trabajadores son un público prioritario en la estrategia comunicacional, con el fin de que estén informados respecto a lineamientos, metas y proyectos de la empresa.
- La ejecución de la estrategia de Comunicación Interna es responsabilidad de la Gerencia de Personas, la que establecerá sus lineamientos en coordinación con la GACS.

c. Comunicación Digital

- Nuestra estrategia de difusión es multicanal, donde la comunicación digital juega un rol fundamental en el despliegue de contenidos, generación de vínculo con pasajeros y comunidad, además de favorecer la interacción con medios e instituciones.
- Contamos con medios digitales para la interacción con nuestros grupos de interés, lo que funcionarán de acuerdo con la Política de Redes Sociales.

d. Relacionamiento con Grupos de Interés

Contamos con planes de relacionamiento con nuestros principales grupos de interés. En el caso de las comunidades, se basan en la Política de Comunidades.

- A través de la GACS mantenemos coordinación con autoridades nacionales y locales en el ámbito comunicacional.
- Atendemos todas las solicitudes (estudiantes, organizaciones sociales, productoras audiovisuales, etc.) que quieran registrar o visitar algún recinto de la empresa, evaluando su pertinencia y posibilidad de realización, considerando la seguridad como un aspecto principal.

4. Presencia de la marca

Nuestra marca es un sello que nos identifica y nos une.

- El uso de la marca estará definido por las directrices del Brandbook Corporativo.
- Toda alianza o patrocinio que implique presencia de nuestra marca será evaluado por GACS, asegurando pertinencia en función de la estrategia comunicacional de la compañía.
- Las campañas publicitarias externas instaladas o desarrolladas en instalaciones de EFE deben considerar los lineamientos estratégicos de la empresa y no contravenir nuestros principios corporativos.