

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>FONDO AMBIENTAL DE EL SALVADOR FONAES UNIDAD DE COMUNICACIONES</p>	<p>Aprobado por Junta Directiva Acta N°: 14/18 Punto: V Fecha: 29/08/2018</p>
--	---	---

Instrumento # 34



POLÍTICA DE COMUNICACIONES 2013

<p>Revisó:</p>  <p> José Alfredo Rodríguez Flamenco Director Ejecutivo 26/09/2019</p>	<p>Autorizó:</p>  <p> Jorge Alejandro Aguilar Zarco Presidente 26/09/2019</p>
---	--

I. INTRODUCCIÓN

La Política de Comunicación del FONAES responde al proceso de desarrollo institucional y presenta un enfoque estratégico de la comunicación, en el sentido de desarrollar coherentemente los procesos de comunicación, con los objetivos y funcionamiento de la institución, para la captación de fondos y el manejo de los diferentes interlocutores que forman parte de su sistema de relaciones.

II. JUSTIFICACIÓN

La creciente complejidad que caracteriza actualmente la gestión medioambiental, en razón de la intensificación en los procesos de globalización y la consecuente diversidad de las interacciones sociales, políticas, económicas y culturales, amerita definir un marco de actuación que permita construir identidad institucional, facilitar los procesos operativos y de comunicación de manera adecuada.

III. OBJETIVOS

La Política de Comunicación del FONAES tiene como objetivos principales:

1. Construir una identidad como institución estatal autónoma del Gobierno de la República de El Salvador dedicada a plantear y manejar respuestas y soluciones ante las amenazas al medio ambiente.
2. Establecer un marco de referencia que facilite la comunicación institucional así como la interacción y relaciones con los diferentes socios estratégicos, aliados, público objetivo, de acuerdo al contexto nacional.
3. Dar a conocer la actividad del FONAES a nivel nacional e internacional y a la vez posicionarlo como un referente ambiental que ofrece soluciones innovadoras.

4. Incrementar la captación de fondos de inversión en los diferentes programas de mejoramiento ambiental, convirtiéndose en un referente a nivel regional.

IV. MARCO DE REFERENCIA CONCEPTUAL

La Política de Comunicación hace uso de los siguientes conceptos:

Interlocutores: Son aquellos grupos o personas con quienes el FONAES sostiene procesos de comunicación, bien sea de carácter interno o externo, ocasional o permanente.

Procesos de comunicación: Acciones encaminadas a permitir el diálogo entre los interlocutores para desarrollar la gestión institucional, tanto a nivel de los procesos internos como de las relaciones con el entorno.

Identidad corporativa: Es la expresión de la personalidad del FONAES, fundada en un marco de referencia y una imagen deseada que se comunica a través de una forma colectiva de ser y de actuar.

Captación de fondos: Se refiere a las estrategias y actividades que logren ser intermediarios y ejecutores de fondos de inversión en programas.

Así mismo, se harán uso de los conceptos básicos para la construcción de cada uno de los esfuerzos de comunicación y de los mensajes, con el fin de lograr un mensaje claro, conciso y que llegue a la mayor cantidad de público receptor determinado, pudiendo de esta manera solicitar o no una retroalimentación.

Los conceptos básicos a utilizarse en cada esfuerzo y pieza de comunicación son:

EMISOR: ¿Quién comunica?

CONTENIDO: ¿Qué comunica? ¿Cuál es el mensaje que desea transmitir?

CANAL: ¿En qué medio se difundirá?

AUDIENCIA O RECEPTOR: ¿A quién comunica?

V. ALCANCE

El FONAES asume la comunicación con un enfoque estratégico orientado a afianzar su identidad institucional, formar opinión pública favorable, facilitar la interacción entre programas, beneficiarios y ejecutores con el entorno, mediante la construcción y fortalecimiento de un sistema múltiple de relaciones con sus diferentes interlocutores que le permita la captación de fondos.

VI. CRITERIOS DE APLICACIÓN

- Consistencia: Desarrollar una actuación individual y colectiva interna coherente con el marco de referencia institucional del FONAES.
- Innovación: Apertura permanente a la incorporación de nuevas prácticas y medios de comunicación que permitan actualizar y mejorar los procesos y relaciones entre el FONAES y sus diferentes interlocutores.

VII. MARCO DE ACTUACIÓN

El FONAES definirá los voceros oficiales en cada uno de los niveles de actuación.

Es responsabilidad de la dirección superior definir y establecer los mensajes de alcance institucional.

Cada uno de los programas o de las unidades operativas del FONAES debe informar periódicamente el estado de cumplimiento de los compromisos asumidos con sus

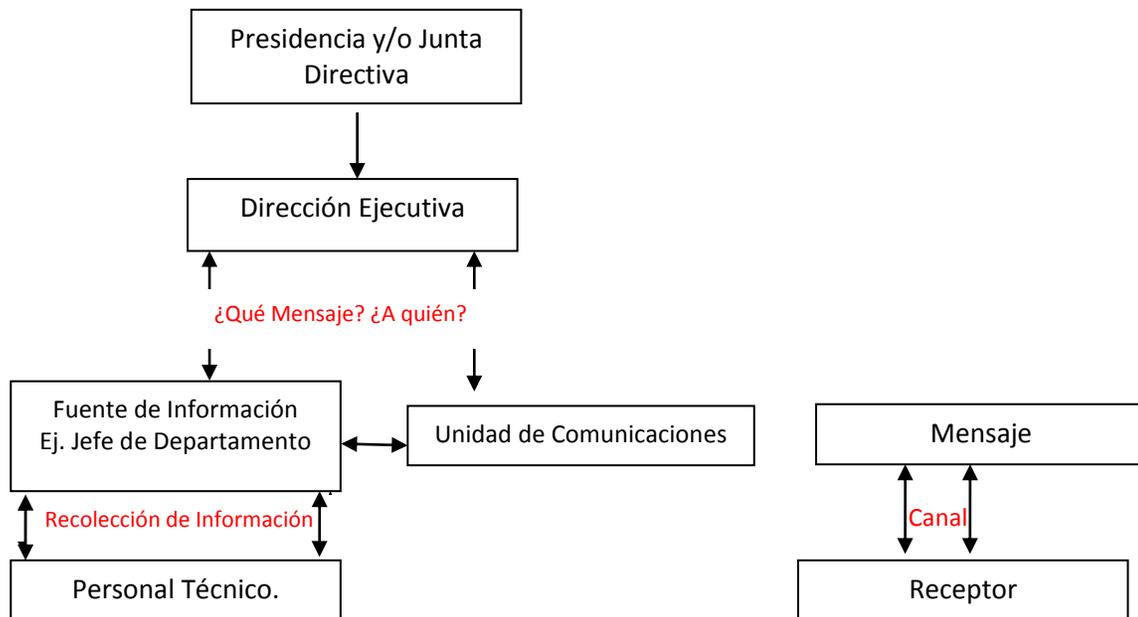
interlocutores, a través de mecanismos que permitan una retroalimentación sistemática, con el fin de utilizar esa información en los procesos de comunicación.

Las actuaciones de las y los colaboradores deberán contribuir a crear y mantener una imagen favorable de la institución, velar por la preservación de la reputación y ser conscientes y responsables de su papel, activo o pasivo, a la hora de comunicar una identidad coherente con el marco de referencia institucional.

La implementación de esta Política contempla actividades concretas, encaminadas a la consecución de los objetivos expuestos y acordados por las autoridades y las metas institucionales; el cual debe abarcar los siguientes públicos:

- A los directores y colaboradores: transmitiéndoles la misión, visión y valores de la institución y a la vez hacerles partícipes de la estrategia institucional.
- A cooperantes, socios y aliados: manteniéndolos informados sobre el uso y destino de sus aportes, conservando su confianza y credibilidad hacia la institución.
- A los beneficiarios: comunicándoles de forma detallada las actividades, productos, servicios y soluciones que la institución les puede ofrecer.
- A los medios de comunicación social: estableciendo relaciones fluidas y basadas en la transparencia, accesibilidad, fiabilidad, rigurosidad y veracidad informativa.
- A la sociedad en general: proyectando el papel de la institución y de todas aquellas actividades de su interés.

Esquema de Comunicación Externos



- A. La persona encargada de dar la línea de comunicación hará la solicitud formal (por medio de memorándum) o informal (por medio de correo electrónico) al área poseedora de la información y al área de comunicaciones, dando líneas claras del mensaje que se quiere comunicar y quien será el receptor o receptores.
- B. El área poseedora de la información debe de entregarle a comunicaciones la información necesaria para llevar a cabo la pieza final de comunicación.
- C. La pieza de comunicación será presentada a la unidad/persona que la haya solicitado para su revisión y aprobación.
- D. La pieza de comunicación será distribuida a través del o los canales acordados de distribución, estos serán determinados por la unidad/persona solicitante y el área de comunicaciones. Ya sean estos ocasionales o recurrentes.

Canales de comunicación externa

La comunicación con medios de comunicación, partes interesadas se realizará a través de los siguientes espacios, aunque no se limita el uso de nuevos canales y no es necesario el uso de todos los sugeridos:

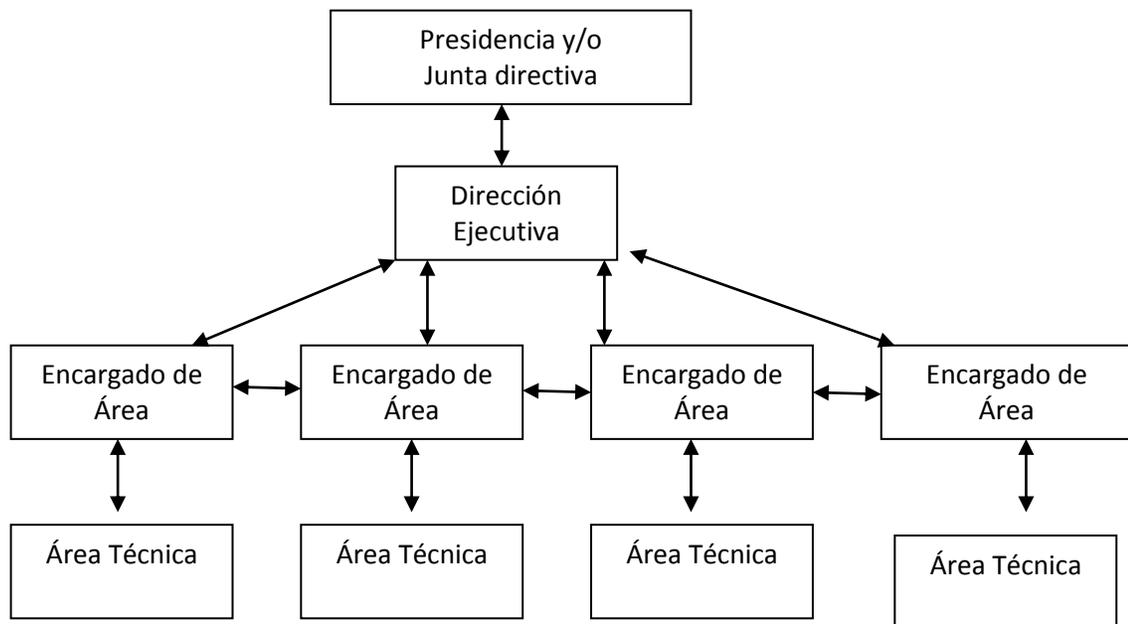
- Boletín de Prensa: Instrumento de información dirigido a medios de comunicación en el que se facilita la divulgación de la gestión y demás actividades relacionadas con el qué hacer del FONAES y sus programas.
- Artículos Especiales: Instrumento de información dirigido a medios de comunicación y demás en el que se facilita la divulgación de la gestión y demás actividades relacionadas con el qué hacer del FONAES, generalmente publicado en periódicos y revistas nacionales o bien de forma individual para ser distribuido en eventos del FONAES.
- Cuñas de Radio y Notas de TV: Breve espacio de información dedicado a anuncios relacionados con las actividades Misionales de la entidad. Las declaraciones para radio y televisión las realizará el Director Ejecutivo o el personal que este designe. Estas serán coordinadas por el área de comunicaciones.
- Rueda o Conferencia de Prensa: Acto informativo en donde, previa convocatoria a los medios de comunicación, el Director Ejecutivo o la persona que este designe, divulga a la opinión pública en general una situación o versión de un hecho institucional o administrativo de relevancia local, nacional o Internacional. Coordinado por el Área de Comunicaciones y apoyado por los demás encargados de área.

- Publicaciones, Campañas, Actividades o Avisos de Prensa: Medio por el cual se transmite una información de interés para el conocimiento de la opinión pública en general o específica. Coordinado por el Área de Comunicaciones.

- Página web: Este portal ofrece de manera detallada a usuarios y demás ciudadanos información acerca de las diferentes acciones que desarrolla cada una de las áreas que componen el FONAES y sus programas La administración de la diferente información es responsabilidad del área a la cual pertenezca y la misma debe hacerla llegar de manera clara y oportuna al Área de Comunicaciones para su publicación en la página web .

El Área de Sistemas apoya la administración de forma y diseño de la página WEB.

Esquema de Comunicación Interna



A. Para transmitir líneas de trabajo y/o requerimientos a cada una de las áreas se comunicará los requerimientos al área respectiva por medio de Memorándum o Correo Electrónico. Ambos canales son válidos y deben de responderse en un tiempo oportuno o según sea solicitado.

B. Si se necesita en involucramiento de dos o más áreas, estas deben de comunicarse entre sí y brindar prioridad a la información requerida o solicitada para cumplir con los tiempos requeridos.

Los canales de comunicación Interna que pueden utilizarse, sin que esto limite el uso de un canal nuevo o más eficiente y pueden ser utilizados o no dependiendo del contexto en que será difundida la comunicación son:

Comité Institucional: presidido por el Director Ejecutivo. Participan Especialistas, encargados y asesores técnicos de cada área y cualquier otro elemento que en su momento sea oportuno incluir, El objetivo es analizar y definir objetivos y líneas de comunicación o el mismo mensaje a ser difundido. La periodicidad de las reuniones de este comité quedan a discreción del Director Ejecutivo

- Circulares: el Director Ejecutivo emitirá según sea requerido a los Responsable de áreas circulares informativas, a través de las cuales le dará instrucciones y orientación para la atención de los diferentes temas administrativos y técnicos.

- Cartelera: la cartelera pretende ser un punto común de información para todo el personal relacionada con los siguientes temas:

Noticias de prensa: se publican las diferentes notas de prensa que los medios de comunicación transmiten acerca de las gestiones del FONAES o relativas a este. Administrado por la Unidad de Comunicaciones.

Noticias sobre el personal: hacen referencia a políticas de nivel administrativo, programas de capacitación y bienestar, noticias sociales del personal, eventos y demás información de interés general para funcionarios

Administrado por Recursos Humanos.

- Correo electrónico interno: Este medio facilita el envío y recepción de información entre el personal, garantizando una comunicación ágil y eficaz.
- Intranet (SOFTROS): es una red interna corporativa de carácter informal para efectos de comunicación Horizontal, que permite divulgar con efectividad información al personal interno
- Memorándum: es el canal más formal para notificar o comunicar cualquier solicitud a un miembro del personal.
- Correo Electrónico: un medio válido para notificación formal o informal.
- Campañas de Comunicación Interna: que combinen estas u otras herramientas junto a actividades innovadoras que ayuden a difundir y comunicar efectivamente entre el personal.

Control de edición y revisión			
Número de Instrumento	Referencia de documento a actualizar.	Edición	Fecha de actualización
34	Acta N° PUNTO Fecha: 2013	01	2013