

POLÍTICA DE COMUNICACIONES EXTERNAS COORDINADOR ELÉCTRICO NACIONAL

Marzo 2017



1. Introducción

El Coordinador Eléctrico Nacional -como organismo autónomo de derecho público, de alcance nacional, autónomo, técnico e independiente- debe velar por una operación segura y económica del conjunto de instalaciones del sistema eléctrico que operen interconectadas entre sí, permitiendo de esta forma abastecer de energía Chile y sus habitantes.

El Coordinador nace en el marco de una nueva institucionalidad del sector eléctrico y tiene funciones, facultades y responsabilidades más amplias que los organismos previamente existentes, en particular, respecto a las empresas coordinadas, a los usuarios del sistema eléctrico y la sociedad en general.

En este nuevo contexto de continuidad y cambio, es importante que el Coordinador sea capaz de dar a conocer en forma adecuada, su rol, carácter y razón de ser; de modo que exista una valoración positiva de su desempeño y del servicio prestado, en relación al tamaño del organismo y los costos asociados a su funcionamiento.

Para tal efecto, el presente documento describe la Política Comunicacional del Coordinador Eléctrico Nacional, que tiene por objetivo definir un marco de referencia que vincule la estrategia de posicionamiento y relacionamiento institucional con los distintos grupos de interés externos y organismos públicos y privados a nivel nacional, así como también con organismos sectoriales internacionales.

2. Política de Comunicaciones Externas del Coordinador

La Política de Comunicaciones Externas del Coordinador Eléctrico Nacional tiene como propósito alcanzar el posicionamiento institucional deseado en concordancia con sus lineamientos estratégicos, a efecto de apoyar el cumplimiento de su misión y alcanzar su visión de ser un referente internacional en la coordinación de la operación de sistemas eléctricos. De este modo, para la consecución de nuestros objetivos estratégicos:

- Buscamos establecer una comunicación basada en la ética, honestidad y transparencia con los diferentes grupos de interés relevantes para nuestra misión.
- Velamos por la claridad, oportunidad y calidad de la información entregada a todos nuestros stakeholders.
- Privilegiamos la entrega y adecuado acceso a la información requerida por todas las audiencias que conforman y son parte del entorno relevante para la misión de la organización.
- Reconocemos la importancia de las diferentes vías, formas y medios de comunicación que hoy existen para dar a conocer el quehacer de la organización -como vínculo desde y hacia la comunidad- manteniendo y privilegiando canales que permiten un contacto fluido con cada una de sus audiencias.
- Trabajamos por transmitir y validar nuestro rol de organismo autónomo de derecho público sin fines de lucro, técnico e independiente, transmitiendo a su vez una identidad corporativa que refleje nuestros principios y valores.

3. Implementación de la Política

3.1 Identidad Corporativa

La identidad corporativa del Coordinador Eléctrico Nacional tiene su sustento fundamentalmente en la función de servicio público que cumple, así como en los principios institucionales y valores que rigen el quehacer del organismo. Estos son los siguientes:

Principios

- Autonomía
- Independencia
- Imparcialidad
- Transparencia

Valores

- Excelencia
- Integridad
- Respeto
- Identidad
- Innovación

3.2 Nuestras Audiencias

Se define un conjunto de audiencias clave o stakeholders que resultan ser fundamentales para el posicionamiento público del organismo. A través de los planes o estrategias de comunicación definidos anualmente por el Coordinador, dichas audiencias serán abordadas en forma segmentada y activadas de acuerdo al rol y relevancia que tenga para la institución.

El objetivo principal es que se pueda llegar a cada audiencia con mensajes focalizados y de acuerdo a los intereses particulares de cada una de ellas; con base en su perfil y en el rol que desempeñan para el Coordinador.

Las audiencias definidas son las siguientes:

- Empresas Coordinadas (generadores, transmisores, distribuidores y clientes libres).
- Usuarios finales (regulados, libres).
- Organismos públicos y entidades sectoriales (Ministerio de Energía, CNE, SEC y otros relacionados).
- Sociedad Civil (ONG, asociaciones de consumidores, etc.).
- Academia / especialistas.
- Asociaciones gremiales del sector energía.
- Entidades internacionales del sector energía.
- Medios de comunicación de carácter nacional y regional.

3.3. Métricas y Evaluaciones

La aplicación de la Política de Comunicaciones Externas requiere tener una forma de evaluar el desempeño comunicacional y reputacional del Coordinador, así como medir periódicamente su posicionamiento, valoración e imagen (o algunos aspectos de ella) en determinados públicos de interés, o bien, en la opinión pública. Para ello, se utilizarán diversas herramientas metodológicas, de carácter cuantitativo y/o cualitativo, dependiendo de la circunstancia o tipo de estudio:

- Encuestas de Opinión (de diversa índole y alcance)
- Estudios de Reputación Corporativa (índice global)
- Análisis de posicionamiento en medios de comunicación (favorabilidad)
- Evaluación respecto a atributos de identidad (principios y valores).

3.4. Nuestros Compromisos Corporativos

El Coordinador Eléctrico Nacional se compromete a mantener relaciones con los diferentes grupos de interés relevantes a su misión, basadas en la ética, honestidad y transparencia, transmitiendo información en forma clara y precisa.

En este sentido, la comunicación deberá cumplir los criterios de oportunidad, suficiencia, claridad, sinceridad, coherencia y consistencia.

El Coordinador Eléctrico Nacional invertirá en actividades, herramientas y canales comunicacionales necesarios para asegurar el cumplimiento de estos compromisos.

3.5. Vocerías

El Consejo Directivo del Coordinador Eléctrico Nacional ha definido, mediante un acuerdo, que el vocero habilitado para realizar las comunicaciones externas y relacionamiento con los medios de prensa (periódicos, radio, televisión, redes sociales, etc.) es el Presidente del Consejo o su Vicepresidente(a) en caso de ausencia de éste.

El Consejo Directivo podrá, para casos específicos, delegar la función de vocería en algún Consejero o en el Director Ejecutivo.

3.6. Medios de Comunicación y Temas Sensibles

Todas y cada una de las solicitudes que reciba el Coordinador Eléctrico Nacional por parte de los medios de comunicación social, deben ser canalizadas, coordinadas y gestionadas por el área de Comunicaciones Externas, según los parámetros establecidos para el efecto.

Cualquier tema, actividad, decisión, evento o información que pueda afectar la imagen corporativa del Coordinador Eléctrico Nacional o la confianza del público respecto al funcionamiento del sistema eléctrico, debe ser comunicada al área de Comunicaciones Externas y por su intermedio al Presidente del Consejo y/o al Director Ejecutivo, para que la institución pueda prepararse y actuar apropiadamente.

El (los) vocero (s) sólo podrán declarar respecto a estos temas después que el Consejo acuerde la posición y postura institucional al respecto.

3.7. Comunicación en caso de crisis

Dada la naturaleza de sus funciones, extensión geográfica e importancia estratégica de las actividades que realiza el Coordinador Eléctrico Nacional, está expuesto a situaciones de crisis, generadas principalmente por eventos o contingencias operacionales que pueden repercutir a nivel local, nacional e incluso internacional.

Debido a lo anterior, el organismo deberá contar con un Manual de Comunicaciones para Enfrentar Situaciones de Crisis y un Comité de Crisis ad-hoc definido y acordado por el Consejo Directivo que permita la correcta gestión comunicacional en caso de enfrentar situaciones de esta naturaleza.

Dicho documento, además de disponer los recursos humanos y materiales a movilizar para enfrentar dicha situación, considera los niveles y la coordinación de las decisiones, los reportes, las vocerías, los mensajes clave, así como las comunicaciones con el personal interno del Coordinador Eléctrico Nacional, la opinión pública y demás grupos de interés.

3.8. Responsabilidades en la Actualización y Gestión de la Política Comunicacional

El Consejo Directivo del Coordinador Eléctrico Nacional es la instancia responsable de mantener actualizada esta Política de Comunicaciones Externas.

Todos quienes integran el Coordinador Eléctrico Nacional deberán conocer y actuar conforme esta política, en el contexto de su rol y funciones. Este documento y su contenido se darán a conocer a los trabajadores a través de los diversos canales de información que dispone el organismo (reuniones de equipo, sitio web, intranet, etc.).

El Jefe de Comunicaciones Externas y Relaciones Institucionales del Coordinador Eléctrico Nacional reporta al Consejo y es responsable de planificar las actividades comunicacionales externas de la institución y de ejecutarlas, conforme a las directrices que le entregue el Consejo Directivo.

Para el cumplimiento de sus objetivos comunicacionales, el Coordinador Eléctrico Nacional podrá utilizar como herramientas de comunicación los comunicados de prensa, newsletter, publicaciones y estudios, redes sociales, conferencias de prensa, eventos o seminarios, entrevistas y declaraciones que concede el (los) vocero(s) del Coordinador. Respecto de los contenidos y material de las comunicaciones externas éstas deberán proporcionadas o revisadas por el Consejo Directivo del Coordinador, y cuando este lo disponga, con el Director Ejecutivo.