



POLITICA DE COMUNICACIÓN

OBJETIVO

La Política de Comunicación de ADAVAS, establece directrices para que, mediante procesos de comunicación en sus diferentes ámbitos, se construyan y gestionen las relaciones internas y externas de la entidad con sus grupos de interés.

DECLARACION COMPROMISO

ADAVAS fundamenta la comunicación en los principios de transparencia, coherencia, efectividad, oportunidad e inmediatez, como parte esencial de su misión y visión.

MARCO ACTUACION

Con el propósito de lograr el cumplimiento del compromiso establecido por la Política de Comunicación, ADAVAS:

- Asegura el desarrollo de una estrategia de comunicación y procedimientos que garanticen la implementación de la presente política, de acuerdo con sus particularidades.
- Interactúa con sus grupos de interés de una forma responsable, en concordancia con el direccionamiento estratégico de comunicación y teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de cada uno de ellos.
- Estimula el diálogo y la participación activa y positiva con personas usuarias, personal laboral, financiadores, plataformas a las que pertenece y demás grupos de interés.
- Asegura que la comunicación sea descendente, ascendente, horizontal, participativa, dialogante, evolutiva y flexible, clara y precisa, inmediata, permanente y coordinada.
- Adopta y promueve el uso de las tecnologías de la información y comunicación, que incentiven la participación.
- Entiende que todas las personas tenemos algo para comunicar por lo que es fundamental que nos consideremos agentes de comunicación y estemos dispuestos a compartir la información.
- Promueve la comunicación interna del equipo como un proceso continuo, no un evento, ni una herramienta
- Gestiona la comunicación externa en base a la selección de canales adecuados (redes sociales, nuevos medios digitales, página web, etc.) con el fin de divulgar ampliamente la información relevante que se produce al interior de la entidad.
- Todos somos fuentes de información, para la comunicación externa, ADAVAS debe contar con portavoces que estén comprometidos con la entidad y que estén con capacidad de compartir el mensaje que se desea transmitir.
- Asegura que se vele por el buen uso de la identidad visual de la organización.

RESPONSABLE DE LA POLITICA

La junta directiva da seguimiento y control de esta política. La implementación de la misma requiere



un esfuerzo concertado con el equipo profesional, que comparten la responsabilidad de aplicar los principios establecidos en esta política y los medios definidos en el Plan de Comunicación.

EVALUACION Y MEJORA DE LA POLITICA

Esta política y cada uno de sus componentes son sujetos a mejora continua. El perfeccionamiento parte de los procesos de autoevaluación.

Es competencia de la responsable de calidad en coordinación con el resto del personal de ADAVAS, el liderar la evaluación permanente de la misma, así como la identificación de oportunidades de mejora.

CONCEPTO APLICABLES

- *Comunicación*: Es el proceso de transmitir ideas o símbolos que tienen el mismo significado para dos o más personas que intervienen en una interacción.
- *Comunicación descendente*: Es la que parte de la Coordinación hacia los demás niveles de la estructura y consiste en toda la información que ayude a las personas empleadas a comprender mejor su propia función y la de sus compañeras/os, además de consensuar estrategias y resolver conflictos.
- *Comunicación ascendente*: Aquella que se realiza hacia la Coordinación con el fin de permitir conocer el clima laboral, facilitar la integración del equipo y contribuir a la creación de un clima adecuado.
- *Comunicación organizacional*: Es el conjunto de acciones de comunicación interna y externa, que la entidad transmite a sus diferentes grupos de interés. La comunicación organizacional debe fundamentarse en una estrategia de comunicación y se caracteriza por ser dinámica, planificada, concreta y sujeta a una retroalimentación constante.
- *Comunicación dialogante*: Corresponde a la comunicación de doble vía, que reconoce a la persona interlocutora y permite la retroalimentación de las ideas que se comparten.
- *Comunicación evolutiva y flexible*: Instrumento de gestión que permite la adaptación a las necesidades de sus públicos de interés así como la permanente actualización en los procesos de la entidad.
- *Comunicación externa*: Dirigida a los grupos de interés externos
- *Comunicación interna*: Es la comunicación que se genera hacia el interior de cada organización y tiene como propósito la difusión del direccionamiento estratégico, cultura y el mantenimiento de las buenas relaciones entre sus colaboradoras/es.
- *Comunicación inmediata*: Transmisión de la información al público de interés de manera rápida y concreta logrando una transferencia efectiva de la información.
- *Comunicación horizontal*: Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico al interior de la Organización. Su razón de ser es la integración de actividades y la coordinación de las personas.
- *Comunicación permanente*: Hace referencia a la alta frecuencia en el flujo de información interna y externa.



- *Difusión*: Alcance al que llega la transmisión de un mensaje.
- *Divulgación*: Ejercicio de poner al alcance de determinadas audiencias un determinado mensaje.
- *Estrategia de comunicación*: Es un curso de acción establecido de forma anticipada con la finalidad de lograr una percepción acorde con los objetivos estratégicos.
- *Reputación organizacional*: Percepción positiva en los grupos de interés que es resultado de la gestión desarrollada a lo largo del tiempo por una organización.

Fdo: Ana Belén Vicente Pérez

Fdo: Sagrario Pérez Astobiza