

Consejo de Defensa del Niño Administración Central	DOCUMENTO	Código	D-SGC-012
		Página	2 de 6
	DEFINICIONES Y CONCEPTOS DE COMUNICACIONES	Versión	0
		Fecha Rev.	18.JUL.13

1 Objetivo

El objetivo de este documento es estandarizar los conceptos y definiciones utilizados en las acciones de comunicación interna y externa del Consejo Defensa del Niño.

2 Alcance

Aplica a todos los Departamentos y Proyectos de la Fundación.

3 Definiciones

3.1 Comunicación: Fenómeno natural, cotidiano e inherente a las personas que se manifiesta a través de sus conductas (habla, gestos, movimientos, textos, etc.) en su relación con otras personas y que los afecta mutuamente en su comportamiento. Se produce en un contexto físico (momento y lugar) y psicológico (emociones), y dentro de un sistema de interacciones determinado (organización, empresa, etc.).

En el Consejo de Defensa del Niño, la comunicación comprende a todas las actividades, procedimientos, mensajes y medios, a través de los cuales una persona se relaciona con otra(s) y con los grupos de interés. Considera, entre otras, las siguientes funciones:

- **Función Informativa.**

- Posibilita dar a conocer y posicionar a la Fundación en los grupos de interés, transmitiéndoles lo que quiere lograr y lo que hará o está haciendo para ello (difusión, promoción, etc.);
- El interés y la motivación por el trabajo parte de una buena información acerca de éste;
- Evita el sentimiento de anonimato; y
- Evita la pasividad y la desmotivación en las personas.

- **Función Explicativa.**

- Facilita la comprensión de los fundamentos de las decisiones que se toman;
- Permite comunicar por qué se trabaja y hacia donde se dirige la Fundación;
- Permite conocer, en los diferentes niveles, y con el detalle adecuado (pertinencia) los propósitos y objetivos perseguidos, lo que a su vez, facilita su identificación con ellos; y
- Facilita la comprensión por parte de los clientes de los objetivos y fines de la Fundación.

- **Función Interrogativa.**

- Permite la reciprocidad al posibilitar la formulación de preguntas e inquietudes;
- Genera la posibilidad de diálogo y conversación entre los integrantes de la Fundación y con los representantes de los organismos públicos y privados con los que la Institución se relaciona; y
- Constituye un estímulo que fomenta la comunicación entre los Departamentos y Proyectos de la Fundación, como también, entre éstos y los clientes.

3.2 Estrategia de Comunicación: Es un curso de acción establecida de forma anticipada que considera una serie de acciones planificadas para contribuir al logro de los objetivos estratégicos, a la obtención

NOTA: El usuario será el encargado de verificar la fecha de vigencia del documento.

Consejo de Defensa del Niño Administración Central	DOCUMENTO	Código	D-SGC-012
		Página	3 de 6
	DEFINICIONES Y CONCEPTOS DE COMUNICACIONES	Versión	0
		Fecha Rev.	18.JUL.13

de una imagen favorable en los grupos de interés, y fortalecer el sentido de pertenencia e identidad al interior de la Fundación, a través del uso de métodos, técnicas y enfoques de comunicación.

- 3.3 **Medios de Comunicación:** Son las herramientas a través de las cuales se ejecuta el proceso de comunicación entre un emisor-receptor y la(s) audiencia(s) o público(s) objetivo(s). Representan un canal eficaz para transmitir en forma oral, escrita o electrónica, los mensajes de la estrategia de comunicación a todos los grupos de interés para la Fundación.
- 3.4 **Mensaje:** Es la idea central que se requiere transmitir y compartir con las distintas audiencias (grupos de interés). De su adecuada y eficiente divulgación depende, en gran parte, el éxito de una estrategia de comunicación.
- 3.5 **Imagen Institucional:** Percepción positiva o negativa de la Fundación en los grupos de interés, como resultado de su desempeño a través del tiempo.
- 3.6 **Manual de Imagen Institucional:** Documento en el que se establecen los parámetros de imagen gráfica del Consejo de Defensa del Niño, y se definen las normas que regulan el manejo visual de la marca y el logotipo en los diferentes soportes internos y externos de la Fundación.
- 3.7 **Posicionamiento:** Se lo entiende como el “lugar” que ocupa en la mente de las personas y grupos de interés una marca, producto o servicio; en este caso, el Consejo de Defensa del Niño (CODENI), como resultado de sus características distintivas y atributos de calidad de los servicios que proporciona a los niños, niñas y jóvenes en situación de vulneración de sus derechos o en conflicto con la justicia.
- 3.8 **Posicionamiento Institucional:** Conjunto de actividades de comunicación que contribuyen a la construcción y fortalecimiento de la identidad de la marca CODENI en las mentes de los grupos de interés, estableciendo y destacando sus características diferenciadoras respecto del resto de las Instituciones que trabajan con la infancia.
- 3.9 **Crisis:** Es un evento específico que rompe la estabilidad de una organización, pone en riesgo su imagen pública y reputación, y que es necesario enfrentar de manera oportuna con el propósito de minimizar y controlar sus efectos y recuperar la normalidad.
- 3.10 **Manual de Gestión de Crisis:** Es un documento que estandariza y describe el procedimiento, las responsabilidades, y las acciones a realizar por cada uno de los integrantes de la Fundación para enfrentar una situación de crisis.
- 3.11 **Comunicación Externa:** Es el conjunto de acciones a través de las cuales la Fundación transmite se relaciona y comunica con sus diferentes grupos de interés, con el propósito de promover su imagen y prestigio, a partir de sus principios, valores y características distintivas, y de las actividades, servicios, y resultados alcanzados.
- 3.12 **Comunicación Interna:** Es la comunicación que se genera al interior de la Fundación y de los Proyectos con la finalidad de difundir las orientaciones y coordinar las acciones de los diferentes niveles de la Fundación para alcanzar los objetivos y metas propuestos, potenciar la cultura institucional, acrecentar el sentido de pertenencia, y mantener las buenas relaciones entre los integrantes de la Institución, y se clasifica en:
 - **Comunicación Descendente:** Es la comunicación emitida desde la Administración Central hacia los Proyectos, y desde las Direcciones de los Proyectos a sus integrantes, para mantenerlos informados

NOTA: El usuario será el encargado de verificar la fecha de vigencia del documento.

Consejo de Defensa del Niño Administración Central	DOCUMENTO	Código	D-SGC-012
		Página	4 de 6
	DEFINICIONES Y CONCEPTOS DE COMUNICACIONES	Versión	0
		Fecha Rev.	18.JUL.13

de la situación de la Fundación y sus proyecciones, y consensuar acuerdos que contribuyan al logro de los objetivos y metas de la Institución.

- **Comunicación Ascendente:** Aquella que se realiza desde las personas hacia los Directores de Proyecto y ejecutivos de la Fundación, con la finalidad de informarles sobre la situación de los Proyectos, las oportunidades que se detecten, y los problemas que afecten su funcionamiento y a los servicios que se otorgan a los niños(as) y sus familias. Esta información debe ser detallada, específica y propositiva
- **Comunicación Horizontal:** Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico entre Departamentos y Proyectos al interior de la Fundación. Su finalidad es la integración de actividades y la coordinación de las personas y equipos de trabajo.

3.13 Medios de Comunicación Institucionales: Son los medios de comunicación orales, escritos y electrónicos utilizados por la Fundación, a través de los cuales establece una comunicación y/o transmite una información entre sus integrantes y con los grupos de interés:

- **Sitio WEB:** Lugar virtual que la Fundación posee en Internet que contiene un conjunto de aplicaciones y herramientas, que permiten a los usuarios y grupos de interés interactuar de manera dinámica con la información, intercambiar contenidos, socializar opiniones, aportar en la construcción de aprendizajes colectivos etc., y que ofrece enlaces (hipervínculos o links), para facilitar la navegación entre los contenidos de otros sitios y páginas Web relacionadas con los temas de infancia.
- **Facebook Institucional:** Sitio de la Fundación en la red social creada para facilitar las comunicaciones y el intercambio de contenidos institucionales (textos, videos, fotografías y cualquier otro tipo de archivo digital) con los grupos de interés, líderes de opinión y los usuarios de Internet.
- **Twitter:** Página de la Fundación en la red de microblogging que permite escribir y leer mensajes en Internet que no superen los 140 caracteres que se conocen como tweets que son enviados automáticamente a todos los usuarios, líderes de opinión y grupos de interés que hayan escogido la opción de recibirlos.
- **Intranet:** Red privada de la Fundación que permite compartir impresoras, escáner, conexión a Internet, correo electrónico institucional, foros, chat, videoconferencias, tutorías, boletines informativos, bases de datos, etc., a los que los integrantes de la Institución pueden acceder para guardar y recuperar información desde cualquier equipo conectado a Internet.
- **Boletines Informativos:** Documentos informativos, escritos y/o electrónicos, elaborados y difundidos por el Departamento Imagen Institucional, a través de los cuales se comunican actividades, resultados, experiencias, logros y materias de interés común para todos los integrantes de la Fundación.
- **Memoria Anual:** Informe que por ley la Fundación debe presentar una vez al año al Ministerio de Justicia, en el que se describen las intervenciones realizadas a los niños, jóvenes y familias en las diferentes líneas de atención, las actividades ejecutadas para el logro de los objetivos impuestos, y los estados de la situación financiera de la Institución, pudiendo incluir el dictamen de un auditor externo.

NOTA: El usuario será el encargado de verificar la fecha de vigencia del documento.

Consejo de Defensa del Niño Administración Central	DOCUMENTO	Código	D-SGC-012
		Página	5 de 6
	DEFINICIONES Y CONCEPTOS DE COMUNICACIONES	Versión	0
		Fecha Rev.	18.JUL.13

- **Comunicados de Prensa:** Comunicaciones oficiales, escritas o grabadas, emitidas por la Fundación para difundirlas a través de los medios de comunicación social al público en general, con la finalidad de que la mayor cantidad de personas tomen conocimiento de aquello que se quiere transmitir.
- **Conferencias de Prensa:** Eventos formales a través de los cuales el Presidente o el Gerente General de la Fundación exponen (con apoyo de presentaciones o video) a los medios de comunicación social un tema de interés público relacionado con el quehacer de la Institución o con las políticas para la infancia.
- **Entrevistas:** Diálogo acordado previamente entre un representante de la Fundación y un entrevistador, normalmente de uno o más medios de comunicación social, para establecer una comunicación indirecta entre el entrevistado y los grupos de interés, sobre un tema o materia que la Institución considera necesario difundir, y respecto del cual aceptan preguntas.
- **Puntos de Prensa:** Eventos informales utilizados por el Presidente y el Gerente General de la Fundación para emitir una declaración pública sobre un tema o materia que la Institución considera necesario difundir, y respecto del cual aceptan preguntas de la prensa.
- **Oficios:** Son documentos de carácter oficial a través de los cuales el Presidente, Gerente General, los Jefes de Departamento y los Directores(as) de Proyecto, comunican las situaciones técnicas, administrativas y financieras de la Fundación, y a través de los cuales, nuestra Institución se relaciona con el Servicio Nacional de Menores, Ministerios y/u otros Servicios Públicos o sus autoridades.
- **Oficios Circulares:** Documentos de carácter interno que se utilizan para comunicar decisiones y/o informar sobre actividades u obligaciones de carácter técnico, administrativo o financiero, que afectan a todos los Proyectos de la Fundación.
- **Cartas:** Documentos que se utilizan para las comunicaciones de carácter personal con autoridades de organizaciones públicas y privadas, o personas vinculadas al quehacer de la Fundación, como es el caso, por ejemplo, de una solicitud de donación a una empresa, los agradecimientos por una gestión o apoyo recibido, un saludo, etc.
- **Resoluciones:** Documentos de la Secretaría General a través de los cuales se oficializan y comunican las decisiones administrativas del Gerente General en relación con las materias técnicas, administrativas y financieras de la Fundación.
- **Memorándum:** Documento de comunicación, breve e informal, que contiene hechos, solicitudes o razonamientos que es necesario considerar para adoptar una resolución o solicitarla. Es una nota informal que se envía por mano o valija de correspondencia al Gerente General, Secretario General, Jefe(s) de Departamento(s), Director(es) de Proyecto(s), o entre personas de la Fundación, para informar un hecho, pedir una determinada gestión, registrar un antecedente, etc.
- **Minuta:** Documento escrito de carácter interno que se utiliza para detallar las intervenciones de los participantes durante una reunión de trabajo, y para informar sobre un tema o materia que debe ser informado al Presidente o el Gerente General de la Fundación.
- **Registro de Actividad y/o Comunicación Interna:** Documento escrito de carácter interno que se utiliza para registrar los objetivos, participantes, temas y acuerdos tomados en una reunión, charla,

NOTA: El usuario será el encargado de verificar la fecha de vigencia del documento.

Consejo de Defensa del Niño <u>Administración Central</u>	DOCUMENTO	Código	D-SGC-012
		Página	6 de 6
	DEFINICIONES Y CONCEPTOS DE COMUNICACIONES	Versión	0
		Fecha Rev.	18.JUL.13

capacitación, taller, u otra actividad, con la finalidad de certificar lo acontecido y dar validez a lo acordado.

- **Mensajes de correo electrónico:** Documentos emitidos y difundidos a través del correo electrónico de la Fundación, por medio de los cuales se transmiten y/o envían, entre los integrantes de la Institución, informaciones, documentos, consultas, coordinaciones y conversaciones, que por su naturaleza, características y consecuencias, no requieren ser comunicados a través de un oficio, carta, memorando o resolución.
- **Reuniones de trabajo:** Actividades periódicas de los integrantes de los Departamentos y Proyectos para tratar materias propias del quehacer técnico, administrativo y financiero de la Fundación, de los servicios proporcionados a los niños, niñas y adolescentes y del sistema de gestión de calidad.
- **Capacitación:** Medio formal que la Fundación utiliza para transmitir y compartir a sus integrantes, conocimientos y experiencias sobre las materias técnicas, administrativas y financieras relacionadas con la calidad del servicio.

COPIA NO CONTROLADA

NOTA: El usuario será el encargado de verificar la fecha de vigencia del documento.