Política de *Comunicación*

Productos del Aire

Política de Comunicación

Propósito

La Política de Comunicación tiene el propósito de sentar los lineamientos de la comunicación interna y externa de Productos del Aire con el fin de transmitir mensajes consistentes, adaptados a los públicos institucionales y comerciales con una imagen estandarizada.

La forma de comunicación de la empresa debe ser clara, simple y veraz.

Productos del Aire respeta la legislación y estándares nacionales e internacionales, en materia de comunicación y acceso a la información, adoptados por cada país donde la empresa tenga presencia.

Alcance

Esta Política se aplica a cada colaborador de Productos del Aire de todas las jerarquías o rangos corporativos, así como a proveedores y otros socios comerciales.

Reconocer la aplicación de los lineamientos de comunicación es una responsabilidad de todos aquellos que toman decisiones o ejecutan proyectos que involucren la imagen de Productos del Aire, los cuales deben estar fundamentados en la transparencia, honestidad e integridad.

Esta Política tiene por objeto complementar el Código de Ética y Conducta, así como las otras Políticas Corporativas, como la Política de Manejo de Crisis.

Principios de actuación

- El Departamento de Comunicación es el responsable de velar por la imagen corporativa consistente, la cual está comprendida por: el contenido, a través de los mensajes corporativos, así como por la forma, por medio de imágenes visuales y audiovisuales tales como: diseño gráfico, video, animaciones, entre otros.

- La estrategia de comunicación se realizará basada en los objetivos de negocio de la empresa, para contribuir a que éstos sean alcanzados exitosamente.

- La comunicación estratégica debe realizarse de forma responsable, considerando las particularidades de cada público y situaciones. En consecuencia, los mensajes clave deberán ser adaptados, procurando la fácil comprensión de los receptores.

- La imagen corporativa -aplicada en publicidad, folletos, banners, presentaciones, papelería institucional, videos, etc.- debe ser respetada por todos los colaboradores, especialmente sucursales, agentes vendedores y distribuidores, haciendo uso del logo, formatos, plantillas, colores, tipos y tamaños de letras, de acuerdo con el Manual de Marca.

- Está prohibido que las unidades, departamentos o sucursales creen sus propios logotipos.

- Toda información de la empresa debe ser utilizada responsablemente, respetando la confidencialidad de Productos del Aire.

- Está prohibido que cualquier colaborador no autorizado por la Gerencia General, hable o brinde declaraciones, envíe o entregue información de cualquier forma a los medios de comunicación o periodistas. La relación e intercambio de información se realizará exclusivamente a través del Departamento de Comunicación, quienes serán los responsables de dar el seguimiento correspondiente.

- Las investigaciones o información de carácter técnico y científico de Productos del Aire, utilizados en trabajos académicos de universidades y revistas, deberán citarse como fuente bibliográfica. En el caso de colaboraciones científicas con revistas, u otros medios de comunicación escritos, los textos se adaptarán a los formatos, diagramaciones o diseños gráficos propios de los medios, pero el contenido deberá contar con el aval del investigador de Productos del Aire para verificar que no haya alteraciones en su esencia.

Principios de Comunicación interna

- Busca establecer un diálogo cercano y horizontal con los colaboradores, con el fin de informarlos sobre temas que Productos del Aire considere importantes y que a la vez contribuyan positivamente con el desempeño de sus colaboradores, tales como: laborales, comerciales, sociales, ambientales, de salud, etc. Estos buscan fortalecer el clima laboral y a la vez posicionar el giro de negocio con el público interno.

- Debe ser coordinada y desarrollada en conjunto por los departamentos de Desarrollo Humano, RSE y Comunicación.

- La forma en que Productos del Aire deberá comunicarse con sus colaboradores será clara, oportuna y transparente, con el objetivo de evitar interpretaciones o percepciones incorrectas que dañen la cultura organizacional.

Medios o canales de comunicación interno y sus usos

Carteleras

Las carteleras deben ser utilizadas únicamente para comunicar noticias institucionales autorizadas por las Gerencias de área en coordinación con el Departamento de Desarrollo Humano y/o de Comunicación.

Boletín informativo

El boletín interno es desarrollado por el Departamento de Comunicación con el fin de divulgar actividades relacionadas con Productos del Aire, así como promover información pedagógica y comercial de los productos que se distribuyen.

Correo electrónico

- Todos los mensajes de correo electrónico que sean enviados desde un correo asociado con Productos del Aire deben respetar el formato y la imagen corporativa aprobada por la Gerencia General. Esto implica que la firma y pie de página del correo será creada por el Departamento de Comunicación e instalada por Informática. Cualquier modificación fuera de estos lineamientos está estrictamente prohibida.

- El envío de correos electrónicos masivos para los colaboradores debe ser utilizado para comunicar mensajes cortos institucionales a través de la Jefatura de Informática, conocido como “Administrador del Sistema”. El contenido debe ser previamente autorizado por el Gerente de su área o Jefe inmediato.

Sitio web

- El sitio web de Productos del Aire es administrado de forma conjunta por el Departamento de Comunicación, Gerencia Comercial y la Jefatura de Informática, por lo que cualquier información adicional que se necesite comunicar a través de este canal, debe realizarse en coordinación con los departamentos responsables.

- Se realizará una actualización mensual o conforme sea necesario, para lo cual se requerirá información a Gerencia Comercial, plantas de producción y otros, la cual será autorizada por Gerencia General para su publicación online.

Redes sociales

- El Departamento de Comunicación es el responsable de la administración, desarrollo de contenidos y estrategia para redes sociales. Está facultado para solicitar información a los departamentos involucrados, la cual contribuya para la correcta gestión.

- Está prohibido utilizar las redes sociales personales para difundir información de la empresa, sea confidencial o no, en cualquier formato: fotos, texto o video. La única información que se permite compartir es la publicada en el sitio web o la página de Facebook de Productos del Aire.

- No se deben utilizar las redes sociales para revelar información que podría perjudicar la imagen de Productos del Aire, clientes, proveedores y otros colaboradores de la empresa.

- En el uso de WhatsApp, como canales de comunicación en dispositivos propiedad de Productos del Aire, debe ser cuidadoso con la imagen que se proyecte de la empresa y utilizar únicamente aquel material gráfico desarrollado o aprobado por el Departamento de Comunicación. Está prohibido compartir información, fotografías, videos o cualquier otro material personal a través de dispositivos móviles provistos por la empresa.

- Se prohíbe crear perfiles en redes sociales, sitios web o blogs que mencionen o utilicen la imagen de Productos del Aire, sin previa aprobación de Gerencia General o el Departamento de Comunicación.

Redes sociales

- El Departamento de Comunicación es el responsable de la administración, desarrollo de contenidos y estrategia para redes sociales. Está facultado para solicitar información a los departamentos involucrados, la cual contribuya para la correcta gestión.

- Está prohibido utilizar las redes sociales personales para difundir información de la empresa, sea confidencial o no, en cualquier formato: fotos, texto o video. La única información que se permite compartir es la publicada en el sitio web o la página de Facebook de Productos del Aire.

- No se deben utilizar las redes sociales para revelar información que podría perjudicar la imagen de Productos del Aire, clientes, proveedores y otros colaboradores de la empresa.

- En el uso de WhatsApp, como canales de comunicación en dispositivos propiedad de Productos del Aire, debe ser cuidadoso con la imagen que se proyecte de la empresa y utilizar únicamente aquel material gráfico desarrollado o aprobado por el Departamento de Comunicación. Está prohibido compartir información, fotografías, videos o cualquier otro material personal a través de dispositivos móviles provistos por la empresa.

- Se prohíbe crear perfiles en redes sociales, sitios web o blogs que mencionen o utilicen la imagen de Productos del Aire, sin previa aprobación de Gerencia General o el Departamento de Comunicación.

Procedimiento para solicitudes de material de comunicación

- El procedimiento de solicitudes de los diferentes materiales de comunicación interna o externa debe realizarse con el fin de mantener una imagen corporativa consistente y estandarizada. Éste detalla la forma cómo los diferentes departamentos o unidades de la empresa pueden hacer sus solicitudes para la producción de materiales que involucren diseño gráfico o producción audiovisual, así como orientación y apoyo en el uso correcto de los mensajes corporativos.

- El Departamento de Comunicación atenderá y programará únicamente aquellas solicitudes que se realicen a través del formato llamado “brief de comunicación”, con el fin de hacerlo de forma ordenada y efectiva.

- Algunos ejemplos de materiales de comunicación pueden ser: anuncios digitales, boletines internos, esquelas, ecards, señalización en tienda, banners, folletos, revistas, videos, rótulos, material promocional y publicitario, etc.

El procedimiento de solicitudes de los materiales de comunicación es:

- **Brief de comunicación:** el solicitante llenará el formato o brief, donde proporcionará toda la información necesaria sobre los objetivos, requerimientos y resultados esperados del proyecto. Luego lo enviará al Departamento de Comunicación por lo menos con 8 días de anticipación, en el caso de algún diseño creativo, y de 3 a 4 semanas, en el caso de una producción audiovisual.

- **Preparación de propuesta:** El equipo de comunicación realizará una propuesta del trabajo, se enviará al solicitante, quien dará la retroalimentación y cambios de acuerdo con los objetivos planteados.

- **Aprobación de propuesta:** De ser necesario, se realizarán los cambios y el solicitante aprobará los materiales de diseño gráfico o producción audiovisual.

- **Entrega de proyecto:** Se entregarán los artes finales según el formato requerido. El solicitante será el responsable de la reproducción y distribución del material. Finalmente, entregará una copia del material producido al Departamento de Comunicación para archivos y referencia.

Penalidades

Todo trabajador que esté implicado en una práctica inadecuada en cuanto a los lineamientos de comunicación queda sujeto al régimen disciplinario de Productos del Aire y podría ser sancionado con una llamada de atención registrada en su expediente, o en su extremo llegar al cese de la relación laboral.

Denuncias

Se insta a los colaboradores que informen cualquier sospecha de conducta incorrecta sobre la imagen o canales de comunicación de Productos del Aire a través de:

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO

etica@productosdelaire.com

TELÉFONO PARA REPORTAR VIOLACIONES

2421.0400

LLAMADAS INTERNAS A EXTENSIÓN

219 y 282

DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA

41 calle, 6-27, zona 8, Departamento de Comunicación

BUZÓN DE SUGERENCIAS

***La denuncia puede ser anónima o con el* nombre del colaborador.**

SU COMUNICACIÓN SE MANEJARÁ DE MANERA ***CONFIDENCIAL.***

Comunicación

La Política de Comunicación será distribuida a todas las personas que interactúan con Productos del Aire, tanto interna como externamente, a través de una campaña de socialización, para asegurar que comprendan adecuadamente su contenido.

Guatemala, 30 de noviembre de 2020.

¡Esperamos de todos un firme compromiso!

Productos del Aire

www.productosdelaire.com