



## Política Comunicacional Empresa Portuaria Austral

La Política Comunicacional busca entregar lineamientos relativos a los procesos de comunicación corporativa, para que sean implementados en la Empresa Portuaria Austral de la Región de Magallanes y Antártica Chilena.

El documento es una guía para que directores/as, ejecutivos/as y encargados/as de comunicaciones tengan un marco para desarrollar una Estrategia de Comunicaciones y el Plan de Trabajo que materialicen esta Política.

Además, expone las líneas comunicacionales que deben conocer todos los trabajadores de la Empresa Portuaria Austral, en un contexto comunicacional dinámico donde se requiere un lenguaje común para las distintas plataformas y públicos.

### 1. OBJETIVO

El objetivo de la Política Comunicacional es transmitir la Misión, Visión y Valores de la Empresa Portuaria Austral (*descritos en Anexo 1*), con información precisa, oportuna y accesible sustentada en las acciones o actos comunicacionales que se ejecuten.

La Política Comunicacional define atributos que son el marco de referencia para la comunicación efectiva en la organización y la transforman en un activo dentro de la Empresa Portuaria Austral alineado con sus objetivos estratégicos.

Además, detalla Principios, Grupos de Interés, Ámbitos de Contribución, Canales de Comunicación, Piezas Comunicacionales, Políticas y Manuales (*Anexo 2*), de la comunicación corporativa de la Empresa, junto con el Alcance, Difusión, Responsabilidades, Revisión y Soporte Organizacional de la Política Comunicacional (*Anexo 3*).

### 2. ATRIBUTOS

Como parte de los lineamientos de la Política Comunicacional, se establecen atributos de la Empresa que deben tenerse presentes al momento de realizar la comunicación.

#### A. **Somos una empresa pública**

- a. Es una empresa autónoma del Estado de Chile y tiene a su cargo la administración, explotación, desarrollo y conservación de los recintos portuarios de uso público de la Región de Magallanes y Antártica Chilena.
- b. Es parte del Sistema de Empresas Públicas (SEP), organismo técnico asesor del Estado de Chile en relación con el control de evaluación de gestión de las empresas del sector estatal y el encargado de maximizar el beneficio para la sociedad.
- c. Sus obligaciones se deben orientar a promover la competencia intraportuaria, procurar tratos no discriminatorios, velar porque no se limite la posibilidad de desarrollo y expansión de los puertos y fortalecer los niveles de productividad, eficiencia y competitividad de su área de influencia.



**EPAUSTRAL**  
CONECTANDO A MAGALLANES

**B. Somos un agente activo del desarrollo**

- a. Lidera el proceso del sistema portuario de la Región de Magallanes, generando instancias donde participen actores del mundo marítimo-portuario.
- b. Mantiene un vínculo permanente con todas las empresas e instituciones que requieren de la infraestructura portuaria de la región, así como con las entidades presentes en la Región de Magallanes y la Antártica Chilena.
- c. Es un motor de las distintas actividades del mundo marítimo portuario, profundizando en el turismo de cruceros, la conectividad con el Territorio Antártico Chileno y el desarrollo económico de industrias actuales y futuras.
- d. Busca de manera permanente generar sinergia intra e interregional con otros puertos, asociaciones y empresas.

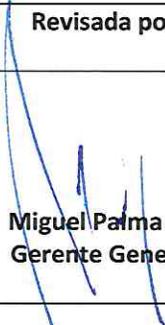
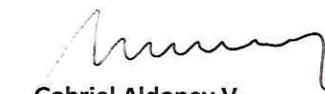
**C. Somos de la Región de Magallanes y la Antártica Chilena**

- a. Está asociada a la historia de la Región de Magallanes, por lo que es un símbolo para todos y todas con quienes se relaciona.
- b. Apoya la conectividad y abastecimiento intra y extrarregional, fundamental para el crecimiento de la región.
- c. Su pertinencia está alineada a la estrategia de desarrollo regional que esté presente.
- d. Tiene un relacionamiento activo con otros actores no económicos de la Región de Magallanes.

**3. GRUPOS DE INTERÉS**

La Empresa Portuaria Austral se relaciona con una serie de grupos de interés, con los cuales debe fomentar una cultura de transparencia y colaboración.

Estos actores son los trabajadores internos, la comunidad local y regional, las organizaciones sociales, los medios de comunicación, los clientes y usuarios de sus instalaciones, autoridades y organismos públicos, empresas y socios estratégicos. Su descripción detallada se encuentra en el **Anexo 2** de esta Política Comunicacional.

Elaborada por	Revisada por	Aprobado por Directorio
 <b>Renato Adriaola</b> Asesor Comunicacional	 <b>Miguel Palma M.</b> Gerente General	 <b>Gabriel Aldoney V.</b> Presidente Directorio



**EPAUSTRAL**  
CONECTANDO A MAGALLANES

## ANEXO 1 - POLÍTICA COMUNICACIONAL

### 1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA PORTUARIA AUSTRAL

La Empresa Portuaria Austral es una empresa autónoma del Estado creada por la Ley N° 19.542, con patrimonio propio y duración indefinida, que se relaciona con el Gobierno de Chile a través del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, con el objetivo de administrar la infraestructura portuaria pública de la Región de Magallanes y Antártica Chilena.

El 01 de agosto de 1998, por Decreto Supremo N° 170, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se designa su primer directorio e inicia sus operaciones. La Empresa es controlada por el Sistema de Empresas Públicas (SEP), cuyo Consejo designa a sus directores.

A agosto de 2024 la Empresa administra los Terminales Arturo Prat y José de los Santos Mardones en Punta Arenas, el Terminal Puerto Natales de Puerto Natales y Siete Rampas de Conectividad en la región: Bahía Catalina, Bahía Chilota, Yendegaia, Puerto Williams, Punta Daroch, Costanera y Puerto Edén. Además, y gracias a un convenio con la Armada de Chile, la Empresa administra el Muelle Guardián Brito, de Puerto Williams.

### 2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La **Misión de la Empresa Portuaria Austral** es *explotar, desarrollar y administrar la infraestructura portuaria de la Región de Magallanes en forma eficiente, segura y sustentable, ya sea mediante inversión propia, aporte estatal, concesiones y/o asociatividad de modo tal de facilitar los negocios de nuestros clientes, la integración regional y mejorar continuamente la rentabilidad de la empresa.*

Por su parte, la **Visión de la Empresa** es *ser el mejor, más importante y competitivo sistema portuario de la zona austral sudamericana, comprometido con el desarrollo económico de la empresa y su capital humano, facilitando la logística de la Región de Magallanes y Antártica Chilena y generando valor compartido con la comunidad toda.*

Finalmente, los Valores de la Empresa son *la honestidad como sustrato valórico fundamental de sus directivos, ejecutivos y trabajadores, y la integridad de su actuación empresarial, que garantiza la responsabilidad de la gestión y la obtención de la confianza de los usuarios y comunidad.*

Esta información está disponible en el sitio web de la Empresa Portuaria Austral [www.epaustral.cl](http://www.epaustral.cl), así como en su Memoria Anual, también disponible en el mismo portal corporativo.



**EPAUSTRAL**  
CONECTANDO A MAGALLANES

## ANEXO 2 - POLÍTICA COMUNICACIONAL

### 1. PRINCIPIOS

En directa relación con la Misión, Visión y Valores de la Empresa Portuaria Austral, la Política Comunicacional define los siguientes principios:

**Adaptabilidad:** La comunicación de la Empresa debe ser flexible y capaz de ajustarse según las necesidades y circunstancias cambiantes.

**Accesibilidad:** La información debe estar disponible y ser comprensible para todos los miembros de la organización, independientemente de sus habilidades o conocimientos técnicos.

**Claridad:** La Empresa debe comunicar de manera clara y concisa, buscando que la información sea entendible para los públicos objetivos.

**Convergencia:** La comunicación debe atraer a todas y todos los públicos en torno a la Empresa Portuaria Austral.

**Colaboración:** La comunicación de la Empresa, tanto su desarrollo como su implementación, son de carácter colaborativo y participativo, reflejando el espíritu de trabajo en equipo de toda organización.

**Consistencia:** La Empresa debe mantener un mensaje coherente y uniforme en todos los canales de comunicación para fortalecer su identidad e imagen.

**Confidencialidad:** La Empresa debe proteger la información sensible y asegurarse de que solo las personas autorizadas tengan acceso a ella.

**Estrategia:** La Empresa se comunica de manera estratégica con sus distintos públicos a través de sus canales previamente definidos.

**Empatía:** La comunicación debe considerar las perspectivas y emociones de los destinatarios al comunicar mensajes, especialmente en situaciones sensibles o de cambio.

**Inclusión:** La Empresa debe asegurar que todas las voces dentro de la organización sean escuchadas y valoradas, promoviendo la diversidad, equidad y perspectiva de género en la comunicación.

**Innovación:** La Empresa fomenta la creatividad y la adopción de nuevas tecnologías y métodos para mejorar la comunicación interna y externa.

**Oportunidad:** La Empresa vigila que la comunicación sea oportuna, considerando márgenes de tiempo y canales de comunicación idóneos según sea el caso.



**EPAUSTRAL**  
CONECTANDO A MAGALLANES

**Profesionalismo:** La comunicación sigue estándares de calidad en sus contenidos escritos, gráficos y audiovisuales.

**Relevancia:** La comunicación entregada por la Empresa es relevante para los distintos contextos en los cuales está involucrada.

**Respeto:** La comunicación de la Empresa es respetuosa y libre de discriminación, resguardando la integridad tanto de las personas receptoras de la comunicación como de quienes participen en las iniciativas y actividades de la Empresa.

**Responsabilidad:** La Empresa asume la responsabilidad por la información compartida y sus consecuencias, asegurando que todos los mensajes sean precisos y verificados.

**Sostenibilidad:** Integra prácticas de comunicación que apoyan los objetivos de sostenibilidad de la organización.

**Transparencia:** La Empresa vela porque la comunicación sea transparente y precisa en todo tipo de información.

## **2. GRUPOS DE INTERÉS**

La Empresa Portuaria Austral se relaciona con una serie de grupos de interés, con los cuales debe fomentar una cultura de transparencia y colaboración.

**Trabajadores internos:** Las personas que desempeñan labores para la Empresa Portuaria Austral. Incluye colaboradores EPAUSTRAL, contratistas, consultores y otros similares.

**Comunidad Local, Regional y Nacional:** Incluye a los habitantes de la Región de Magallanes y de la Antártica Chilena y, en ciertos casos, del país.

**Organizaciones sociales:** Este grupo incluye ONGs, asociaciones comunitarias, grupos medioambientales y otras entidades sin fines de lucro.

**Medios de comunicación:** Canales de difusión de noticias de carácter escrito, radial, televisivo y digitales, tanto a nivel local como nacional. Se incluye en este apartado a las redes sociales, a través de los perfiles oficiales de la Empresa

**Clientes y Usuarios:** Compañías navieras, exportadores, importadores, incluyendo sus representantes, y otros usuarios relacionados con el comercio marítimo y el transporte de carga.

**Autoridades y Organismos Públicos:** Entidades gubernamentales y reguladoras de carácter regional y nacional, y municipales de la Región de Magallanes y Antártica Chilena.



**EPAUSTRAL**  
CONECTANDO A MAGALLANES

**Ejecutivos y Empresas:** Organismos privados, y sus representantes, que no necesariamente son parte de la cadena marítimo-portuaria.

### **3. ÁMBITOS DE CONTRIBUCIÓN**

La Empresa Portuaria Austral se involucra en distintos ámbitos públicos y privados. Por aquello, la Política Comunicacional sugiere las siguientes materias en las cuales la Empresa puede contribuir con su punto de vista.

- Industria Marítimo-Portuaria
- Logística Portuaria
- Infraestructura Pública
- Optimización Operacional
- Transformación Digital
- Turismo Nacional e Internacional
- Territorio Chileno Antártico
- Industria del Hidrógeno Verde
- Sustentabilidad
- Energías Renovables
- Buenas Prácticas Laborales
- Prevención de Riesgos
- Prevención del Delito
- Vinculación con el Medio
- Inclusión y Equidad de Género

El anterior listado puede modificarse previa consulta y validación del Asesor Comunicacional/Encargado de Comunicaciones, la Gerencia General y el Directorio.

### **4. CANALES DE COMUNICACIÓN**

La Política Comunicacional define los siguientes canales de comunicación para la Empresa Portuaria Austral, que son conocidos por las y los trabajadores y difunden sus mensajes.

**Correo electrónico:** Medio de comunicación digital que envía mensajes y documentos de manera rápida y eficiente entre empleados y externos.

**Comunicados internos:** Informaciones oficiales distribuidas dentro de la organización para mantener a los empleados informados sobre políticas, cambios y eventos importantes.

**Reuniones internas periódicas:** Encuentros regulares entre equipos o departamentos para discutir avances, resolver problemas y planificar actividades futuras. Puede incluir presentaciones.



**EPAUSTRAL**  
CONECTANDO A MAGALLANES

**Reuniones externas:** Reuniones con actores públicos y/o privados que permiten entregar los mensajes relacionados a la estrategia vigente de la Empresa. Esto incluye las reuniones de carácter protocolar y puede contener presentaciones.

**Intranet:** Red privada interna de la organización que facilita el acceso a recursos, documentos y herramientas de comunicación para los empleados.

**Vocería:** Instancia en la cual el Directorio, la Gerencia General o un/una representante de la Empresa previamente definido y coordinado con el Asesor Comunicacional/Encargado de Comunicaciones entrega un mensaje a los medios de comunicación.

**Comunicados externos:** Informaciones oficiales dirigidas a públicos externos, como clientes, proveedores y medios de comunicación, para mantenerlos informados sobre novedades y eventos de la Empresa.

**Redes sociales:** Plataformas digitales utilizadas para interactuar con el público, compartir noticias y fortalecer la imagen de la Empresa.

**Sitio web oficial:** Página web de la Empresa que proporciona información detallada sobre sus servicios, noticias y contacto, sirviendo como una fuente confiable de información para el público.

**Mailing:** Envío masivo de correos electrónicos a una lista de contactos con el objetivo de informar, promocionar o mantener relaciones con el público interno, clientes y otros interesados, a través de gráficas digitales específicas.

**Papelografía:** Documentación impresa utilizada para la comunicación interna y externa, incluyendo informes, folletos, manuales y otros materiales impresos.

Para todos los efectos, se entiende que la información aparecida en los canales de comunicación de carácter interno es de uso exclusivo de las y los trabajadores de la Empresa Portuaria Austral, la cual puede ser compartida a otros públicos previa autorización de la jefatura directa, el Asesor Comunicacional/Encargado de Comunicaciones, la Gerencia General y/o el presidente del Directorio.

Además, se evaluará la posibilidad de generar nuevos medios y/o canales de comunicación digitales o físicos ausentes, ya sea de carácter interno o externo, previa validación con el Directorio, la Gerencia General y el Asesor Jurídico.

## **5. PIEZAS COMUNICACIONALES**

La comunicación a través de los canales antes mencionados se realiza a través de piezas comunicacionales impresas, digitales, audiovisuales y/o escritas, definidas por el Asesor Comunicacional/Encargado de Comunicaciones.



**EPAUSTRAL**  
CONECTANDO A MAGALLANES

## **6. POLÍTICAS Y MANUALES**

Como derivados de la Política Comunicacional se ha definido la existencia de las siguientes políticas y manuales.

**Política de Comunicación Interna:** Este documento entrega los lineamientos sobre los cuales se basa la comunicación interna en la empresa. Busca establecer canales de comunicación claros y efectivos, definir protocolos de comunicación y piezas comunicacionales para diferentes situaciones y contextos y fomentar el diálogo abierto y la retroalimentación constante.

**Política de Comunicación Externa:** El documento dicta normas en torno a la comunicación externa de la empresa, estableciendo protocolos, plataformas y piezas comunicacionales con las partes interesadas, incluyendo medios de comunicación, instituciones públicas y privadas, clientes, proveedores y otras entidades vinculadas de manera externa con la Empresa. En este apartado además se incluyen las normas en torno al sitio web de la Empresa y sus redes sociales.

**Política de Vinculación con el Medio:** El documento da a conocer las líneas de trabajo sobre las cuales se desarrolla el relacionamiento de la Empresa con sus distintas comunidades y grupos de interés, buscando una interacción bidireccional.

**Política de Marketing:** Este documento tiene las directrices sobre las cuales se realiza la comunicación vía marketing, entendiendo esto como la difusión comunicacional pagada a través de distintos medios físicos y/o digitales.

**Manual de Normas Gráficas:** Este documento entrega los principales lineamientos gráficos de la Empresa Portuaria Austral, incluyendo paleta de colores, logotipos y propuestas de implementación. Actualmente disponible de forma interna.

**Manual de Gestión de Crisis:** El documento define procedimientos para la gestión de crisis y la comunicación en aquellos casos, junto con determinar roles y responsabilidades para la gestión de crisis.

Previa solicitud del Directorio y la Gerencia General, el Asesor Comunicacional/Encargado de Comunicaciones será el responsable de la creación de las mencionadas Políticas y Manuales.



### ANEXO 3 - POLÍTICA COMUNICACIONAL

#### 1. ALCANCE

La Política Comunicacional aplica a todas y todos los trabajadores de la Empresa Portuaria Austral, sin excepción. Esto incluye a directores, ejecutivos, jefes de área, analistas, contratistas, consultores y partes interesadas.

La Política cubre todas las formas de comunicación, incluyendo la comunicación verbal, escrita, digital, audiovisual y telefónica.

#### 2. DIFUSIÓN

Para una correcta implementación y perpetuidad de la Política Comunicacional, este documento y sus anexos serán remitidos a todas y todos los trabajadores de la Empresa Portuaria Austral a través de correo electrónico y subido para su consulta a las plataformas de difusión disponibles.

#### 3. RESPONSABILIDADES

Con el objetivo de respetar y aplicar la Política Comunicacional, se define que las y los empleados de la Empresa Portuaria Austral son responsables de:

- **Seguir la Política Comunicacional** una vez sea aprobada y difundida interna y externamente.
- **Comunicarse siguiendo los principios** detallados en el *Anexo 2* de la Política Comunicacional.
- **Informar a su jefatura directa y/o al Asesor Comunicacional/Encargado de Comunicaciones** sobre cualquier problema o inquietud en torno al documento y/o su aplicación.
- **Proporcionar información precisa y oportuna** que sea de interés para las y los trabajadores y el público externo, según sea cada caso.

Por su parte, el Directorio y los Ejecutivos de la Empresa Portuaria Austral serán responsables de:

- **Revisar y Aprobar** la Política Comunicacional y sus anexos, previo intercambio de información con el Asesor Comunicacional/Encargado de Comunicaciones.
- **Seguir y Promover la Política Comunicacional** una vez sea aprobada y difundida interna y externamente.
- **Comunicarse siguiendo los principios** detallados en *Anexo 2* de la Política Comunicacional.



**EPAUSTRAL**  
CONECTANDO A MAGALLANES

- **Proporcionar información precisa y oportuna** que sea de interés para las y los trabajadores y el público externo, según sea cada caso.

Finalmente, además de las responsabilidades indicadas, el Asesor Comunicacional/Encargado de Comunicaciones vigilará la aplicación de la Política Comunicacional y sus instrumentos derivados.

#### **4. REVISIÓN**

Previa coordinación con el Asesor Comunicacional/Encargado de Comunicaciones, esta Política Comunicacional y sus anexos se revisará y actualizará anualmente o según lo determine el Directorio de la Empresa Portuaria Austral, para asegurar que sea relevante, efectiva y acorde a los objetivos estratégicos.

#### **5. SOPORTE ORGANIZACIONAL**

Para todos los efectos, la Política Comunicacional expresa que el Asesor Comunicacional/Encargado de Comunicaciones tiene una comunicación fluida y directa con el Directorio, Ejecutivos y Jefes de Área de la Empresa, para que apoyen las labores de aplicación de la Política.

La definición de las formas de vinculación con cada uno de los estamentos de la Empresa, incluyendo el soporte que a su vez el Asesor Comunicacional/Encargado de Comunicaciones entrega a las distintas áreas, será indicada por el Asesor Comunicacional/Encargado de Comunicaciones y los instrumentos que este defina.

## ANEXO 4 - POLÍTICA COMUNICACIONAL

### 1. ANTECEDENTES

Según el documento “Política Comunicacional Empresa Portuaria Austral (V.2)”, que data del 17 de febrero de 2022, los lineamientos comunicacionales de la empresa fueron creados a fines de 2018, con una actualización realizada en la primera fecha antes indicada.

Dicho documento da cuenta de una Política Comunicacional y un Plan de Comunicación Estratégica orientados a difundir las acciones y responsabilidades de la empresa con un enfoque comunicacional proactivo, con objetivos estratégicos, atributos comunicacionales y acciones y planes de trabajo, relacionados directamente con su Misión y Visión.

Por otro lado, el Código del Sistema de Empresas Públicas (SEP), cuya versión 2021 está disponible en su sitio web, indica en su Capítulo 1 sobre “Directorio y presidente del Directorio”, Punto XV referente a “Información a medios de comunicación”, que “es importante que el Directorio establezca una política comunicacional, en la que conste el o los responsables de informar a los medios y definir qué materias serán difundidas”.

Además, el mismo Punto XV señala que respecto a la difusión de asuntos sustanciales y relevantes de la empresa, “estas materias deberán ser informadas y armonizadas con el SEP antes de su divulgación oficial a través de los medios de comunicación”, con el fin de apuntar a una correcta difusión.

### 2. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Durante 2024 se revisaron los siguientes documentos de carácter interno: “Política Comunicacional Empresa Portuaria Austral (V.2, 2022)”, “Manual de Normas Gráficas EPAUSTRAL” (2013), “Visión y Proyectos Estratégicos EPAUSTRAL (2024)”, este último entregado por la actual Gerencia General, y la “Memoria Anual 2023” de la Empresa, revisado a través del sitio web de la Empresa.

Además, se hizo una lectura del “Código del Sistema de Empresas Públicas (SEP)” en su versión 2021, disponible en su sitio web, que entrega los lineamientos a aplicar en todas las empresas públicas del Estado.

### 3. REFERENCIA NORMATIVA

La Política Comunicacional y todos sus anexos estarán alineados con los siguientes instrumentos:

**Marco Normativo:** Conjunto de Leyes, Decretos con Fuerza de Ley y Decretos Supremos que dan un marco a la actividad de la Empresa Portuaria Austral y que están disponibles en el sitio





**EPAUSTRAL**  
CONECTANDO A MAGALLANES

web de la Empresa en el siguiente enlace: <https://www.epaustral.cl/informacion/ley-de-transparencia/marco-normativo/>

**Código del Sistema de Empresas Públicas:** El documento emitido por el Sistema de Empresas Públicas (SEP) es un material que reúne los principios éticos y de buenas prácticas de gobierno corporativo, normativas y políticas de gestión emanadas del SEP y otras entidades. Disponible en el sitio web de la entidad: <https://www.sepchile.cl/wp-content/uploads/2023/02/Codigo-Sep-v.2021.pdf>

**Modelo de organización, administración y supervisión para prevenir la comisión de los delitos:** Derivado de la Ley 20.393, contiene políticas y procedimientos para prevenir y detectar una serie de delitos, entre ellos lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho. Los detalles de este modelo se encuentran publicados en el sitio web de la Empresa Portuaria Austral: <https://www.epaustral.cl/informacion/ley-de-transparencia/prevencion-de-delitos-ley-20-393/>

**Política de Equidad, Inclusión y Diversidad:** Este documento reúne los lineamientos para avanzar hacia un modelo cada vez más inclusivo y respetuoso por todos quienes se vinculan al ámbito de acción de la Empresa Portuaria Austral. Disponible en: <https://www.epaustral.cl/informacion/ley-de-transparencia/politica-de-no-discriminacion/>