



# RESOLUCIÓN de GERENCIA GENERAL

N° 001-2019-GG/ZED ILO

Ilo, 2019 Enero 02.

## CONSIDERANDO:

Que, la Zona Especial de Desarrollo Ilo - ZED ILO, es un Organismo Público con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y operativa, en virtud a lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley N° 28569 "Ley que otorga autonomía a los CETICOS", hoy ZED ILO conforme a lo establecido en la Ley N° 30446; adscrita al Gobierno Regional de Moquegua, en virtud a la Ley N° 29014;

Que, mediante Informe N° 033-2018-DPD/ZED ILO de fecha 27 de Diciembre del 2018, el Director (e) de Promoción y Desarrollo de la Entidad indica a la Gerencia General que mediante Resolución de Gerencia General N° 007-2018-GG/ZEDILO se aprueba el Plan de trabajo de Cierre de Brechas del Sistema de Control Interno (SCI) de la Entidad, el cual tiene por objeto establecer la programación de actividades a ejecutar por los órganos y funcionarios de ZED ILO, a fin de fortalecer el SCI existente

Que, el Director (e) de Promoción y Desarrollo remite a la Gerencia General en seis (6) folios la Política Institucional de Comunicaciones de ZED ILO, la misma que tiene por finalidad establecer los lineamientos generales para un adecuado proceso de gestión de comunicaciones internas y externas por parte de la Entidad; asimismo indica que su contenido ha sido consensuado con la Oficina General de Administración.

Por lo que; de conformidad con lo establecido en el Artículo 8 de la Ley N° 28569 "Ley que otorga Autonomía a los CETICOS" y sus modificatorias Ley N° 28854, Ley N° 29479, Ley N° 30446, con el visto bueno de la Oficina General de Administración, la Oficina de Asesoría Legal y Dirección de Promoción y Desarrollo de ZED ILO;



**SE RESUELVE:**

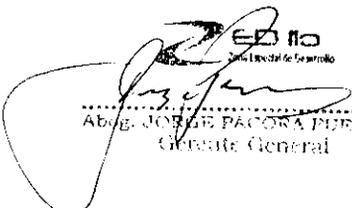


**ARTICULO PRIMERO-** Aprobar la Política Institucional de Comunicaciones de ZED ILO que contiene los lineamientos generales para un adecuado proceso de gestión de comunicaciones internas y externas de la Entidad, la misma que ha sido elaborada por la Dirección de Promoción y Desarrollo, consensuada con la Oficina General de Administración y consta de seis (06) folios.



**ARTICULO SEGUNDO-** Remitir copia de la presente Resolución a la Oficina General de Administración, Oficina de Asesoría Legal, Dirección de Operaciones e Infraestructura, Dirección de Promoción y Desarrollo y Órgano de Control Institucional de ZED ILO.

**REGÍSTRESE, COMUNIQUÉSE Y NOTIFIQUESE.**



**ZED ILO**  
Dirección de Desarrollo

Abg. JORGE PACORA PUENTES  
Gerente General

# POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES

## I. INTRODUCCIÓN

Desde la óptica de la administración pública, la comunicación es una herramienta imprescindible para dar a conocer las acciones, la gestión y los resultados de la administración derivados de la función pública, lo cual se constituye como una necesidad para proyectar una imagen adecuada a los usuarios potenciales (posibles inversores), de cuyo ejercicio dependen la credibilidad y la confianza, valores fundamentales para el éxito de la gestión institucional.



La Zona Especial de Desarrollo de Ilo, se constituye como una herramienta de desarrollo implementada por el Estado para la captación de inversiones y fomento del dinamismo económico en la región, para ello se constituye como un centro logístico de distribución de mercancías, producción y servicios, que ofrece beneficios para los inversores que funcionen como ventajas competitivas y comparativas y que contribuyan a optimizar el posicionamiento logístico, comercial, de prestación de servicios e industrial de las empresas que hagan uso del sistema acogiéndose a su régimen.



En materia de comunicación, para ZED Ilo, se pueden considerar dos ejes principales sobre los cuales se diseñan las estrategias comunicativas. El primer eje está orientado a la comunicación interna, es decir, con el personal de la propia entidad y comunicación externa en materia de transparencia y acceso a la información pública, para cuyos casos la entidad adopta las estrategias y acciones necesarias para su óptimo cumplimiento.



El segundo eje está orientado a la labor de comunicación hacia el inversor privado, para lo cual, dadas las condiciones operativas y fines particulares de ZED Ilo, se necesitan adoptar ciertas estrategias y acciones para lograr proyectar una imagen a nivel corporativo favorable que permita afianzar la confianza del inversor privado, tanto para los actuales usuarios del sistema como para los posibles inversores.



Estas labores de comunicación se realizan mediante el diseño de estrategias y ejecución de acciones coherentes con la misión y los objetivos de la entidad. Es en este sentido que, ante la necesidad de establecer los lineamientos generales que deba seguir la entidad y como manifestación del compromiso institucional para la promoción corporativa de la comunicación como herramienta de promoción y desarrollo es que se hace necesario contar con una Política Institucional de Comunicaciones que permita definir la dirección de la entidad en materia de comunicaciones y que sirva de pilar para la implementación de herramientas de gestión complementarias como directivas, procesos y procedimientos que regulen en sentido concurrente a los fines de la presente política de comunicaciones.

## II. JUSTIFICACIÓN

La comunicación, en sus distintas manifestaciones, es un ingrediente esencial en la gestión de las organizaciones, en las relaciones entre sus miembros y de éstos con su entorno; en el ámbito interno, una óptima gestión de la comunicación es imprescindible para la consolidación de una cultura y una identidad, mientras que, en el ámbito externo, lo es para la afirmación de una sólida imagen institucional.

Partiendo de estas consideraciones, es necesario que por medio de una Política de Comunicación se establezca el marco de referencia para que los miembros de la Institución gestionen de manera adecuada las prácticas de comunicación.



### III. MARCO JURÍDICO

- 2.1. Constitución Política del Perú.
- 2.2. Ley N° 28569, Ley que Otorga Autonomía a los CETICOS
- 2.3. Ley N° 30446, Ley que establece el Marco Legal Complementario para las Zonas Especiales de Desarrollo, la Zona Franca y la Zona Comercial de Tacna.
- 2.4. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y sus modificatorias.
- 2.5. Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28706, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.
- 2.6. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno, de aplicación a las Entidades del Estado.
- 2.7. Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG, que aprueba la Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado.
- 2.8. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía de las Entidades de la Administración Pública
- 2.9. Ordenanza Regional N° 02-2017-CR/GRM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Zona Especial de Desarrollo de Ilo.
- 2.10. Resolución de Gerencia General N° 007-2018-GG/ZED ILO, que aprueba el Plan de Trabajo para el cierre de brechas del SCI.

### IV. MARCO CONCEPTUAL

#### 4.1. Definiciones

**Calidad de atención:** percepción que se tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

**Canales de comunicación:** medios o puntos de acceso, a través de los cuales, los interesados hacen ejercicio de los medios de comunicación provistos por la entidad. Los medios empleados son físicos, orales y virtuales.

**Componente de información y comunicación:** conjunto de métodos, procesos, canales, medios y acciones que en el marco del Sistema de Control Interno buscan asegurar el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad.

**Comunicación formal:** Aquella cuyo contenido está referido a aspectos laborales y funcionales. Es la comunicación escrita que generan directivos, funcionarios y trabajadores de la entidad. Formaliza acciones y se plasma en documentos tales como informes, memorándums, oficios, cartas, correo electrónico de contenido oficial, entre otros.

**Comunicación informal:** Es aquella cuyo contenido es de aspecto laboral, pero no utiliza canales formales. Suele ser rápida y se manifiesta en conversaciones orales o escritas por medios presenciales, telefónicos o electrónicos.

**Comunicación interna:** proceso por medio del cual se emiten y reciben mensajes desde y hacia el público interno.





**Comunicación externa:** proceso por medio del cual la entidad emite y recibe mensajes desde y hacia el público externo (usuarios del sistema, potenciales usuarios, instituciones públicas y privadas con fines concurrentes a los de la entidad).

**Comunicación horizontal:** sentido de la comunicación que se produce entre funcionarios y trabajadores de un mismo nivel jerárquico y permite coordinar actividades de distintos órganos o trabajadores, facilitando la toma de decisiones en las que intervengan varias dependencias.

**Comunicación vertical ascendente:** sentido de la comunicación que parte de los subordinados y se dirige a superiores jerárquicos.

**Comunicación vertical descendente:** sentido de la comunicación que parte de los superiores jerárquicos y se dirige hacia los subordinados.

**Información electrónica:** Aquella que se genera a través del correo electrónico o archivos y redes locales en la comunicación interna (entre directivos, funcionarios y trabajadores) y externa (usuarios, potenciales inversores, instituciones con fines concurrentes), siendo válida para todos los efectos legales y administrativos.

**Información gerencial:** Aquella que se presenta a la Gerencia General y Junta de Administración en forma periódica o eventual para la toma de decisiones.

**Información tecnológica:** Aquella que se brinda por los sistemas informáticos, a través del portal institucional de la entidad, portal de transparencia, sistemas internos de gestión administrativa y de gestión operativa.

**Medios de comunicación físicos:** Aquellos que son transferidos por medios materiales, entre ellos, informes, memorándums, oficios, cartas, etc.

**Medios de comunicación orales:** Aquellos que son transferidos de modo verbal, entre ellos, conversaciones personales de modo presencial o telefónico, reuniones de coordinación, declaraciones en medios radiales o audiovisuales, etc.

**Medios de comunicación virtuales:** Aquellos que son transferidos por medios tecnológicos, entre ellos, correos electrónicos, información proveída al portal web institucional y portal de transparencia, información proveída en los archivos y redes locales, etc.

**Público externo:** conjunto de personas naturales y jurídicas que interactúan con la organización, pero no pertenecen a ella.

**Público interno:** conjunto de individuos que integran el organigrama de la entidad o son afines esta (funcionarios, trabajadores, miembros de la junta de administración).

**Sistema de Control Interno:** conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado; cuya estructura, componentes, elementos y objetivos se





regulan por la Ley N° 28716 y la normativa técnica que emite la Contraloría sobre la materia

#### 4.2. Principios de la Política

**Veracidad:** La información deberá ser comunicada con veracidad, objetividad, transparencia y pertinencia.

**Oportunidad:** La información deberá ser brindada con oportunidad, promoviendo una comunicación proactiva a través de la generación de un clima de confianza a todos los miembros de la organización.

**Mejora continua:** Los procesos de comunicación deberán ser monitoreados y evaluados incentivando canales de retroalimentación a efectos de generar una comunicación cada vez más efectiva.



### V. DESARROLLO DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES DE LA ENTIDAD

#### 5.1. Ámbito de Aplicación

Todas las unidades orgánicas de ZED ILO.

#### 5.2. Objetivo

Definir la dirección de la entidad en materia de comunicaciones para la implementación de herramientas de gestión complementarias como marco normativo y de soporte a la gestión de la comunicación de la entidad, con el fin de contribuir en la mejora de la comunicación interna y externa de la Institución.

#### 5.3. Enfoque de control en la gestión de la comunicación

La gestión de la comunicación y por ende la presente política e instrumentos normativos complementarios deben estar enfocados en el logro de mayores grados de madurez en el Sistema de Control Interno de ZED ILO para el componente de Información y Comunicación, para ello debe procurarse que los instrumentos normen también sobre la materia de la calidad y oportunidad de la información como base de la comunicación, ya que de ella dependen que las estrategias comunicativas sean efectivas y logren cumplir las expectativas del público con el que la entidad interactúa. La información que la entidad y sus funcionarios manejen debe contar con las características de integridad, oportunidad, actualización, exactitud, accesibilidad, certidumbre, racionalidad, y objetividad. Para dichos fines se deberán determinar responsabilidades, mecanismos que propendan a la consecución de información con características de calidad, suficiencia y flexibilidad al cambio.

#### 5.4 Implementación de la Política

La Alta Dirección debe asegurarse que la Política Institucional de Comunicación se comunique a todos los miembros de la organización y se tome conciencia de la necesidad de cumplir con los lineamientos establecidos en esta. El Director de Promoción y Desarrollo, por delegación, es el responsable de monitorear los procesos y la gestión de las comunicaciones externas, mientras que la Oficina General de Administración, hará lo propio para el caso de las comunicaciones internas. Para ello incorpora dos grandes ámbitos de su desarrollo, de acuerdo con las siguientes estrategias:





### Comunicación interna:

Dentro de este ámbito, la entidad se asegura que todos sus miembros, entre directivos, funcionarios y trabajadores, estén seguros de la misión y objetivos estratégicos institucionales, y de cómo cada uno contribuye a sus logros. Adicionalmente a esto, los mensajes deben ser claros y eficaces y deben de servir de control, motivación y expresión de sus miembros. La comunicación interna debe ser multidireccional, de funcionarios de mayor a menor jerarquía y viceversa, así como horizontal. En este sentido, se debe estimular y fortalecer la comunicación ascendente como mecanismo de retroalimentación y dentro de una cultura de organizacional asertiva y un ambiente laboral de mutua confianza, para ello se deberán apoyar en los instrumentos normativos y herramientas técnicas que resulten convenientes. La comunicación interna, dentro del marco funcional, se manifiesta por medios formales e informales, en donde, para el caso de la comunicación formal, esta se expresará por medios físicos o escritos y medios virtuales. Las herramientas de comunicación interna para ambos casos deben contar con un criterio de estandarización y uso racional de los recursos.

### Comunicación externa:

Dentro de este ámbito, la entidad se asegura que las relaciones con las organizaciones vinculadas a la entidad se lleven a cabo en condiciones positivas, a través de la transmisión de mensajes seguros, correctos y oportunos a fin de generar confianza y una imagen positiva de la entidad. Para esto, la Alta Dirección adoptará estrategias de control para mejorar la comunicación externa, entre ellas, el establecimiento de mecanismos para la detección de necesidades de comunicación, apoyado en los instrumentos normativos y herramientas técnicas que resulten convenientes.

## VI. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

- ✓ Propiciar y garantizar la inclusión de la perspectiva de gestión de las comunicaciones en todos los ámbitos del quehacer Institucional, con el objetivo de garantizar espacios de participación de los miembros de las distintas áreas de la Institución.
- ✓ Formular y aprobar una Directiva de Comunicación Interna y Externa que norme alcances no comprendidos en la presente política y establezca disposiciones generales, específicas y complementarias en materia de gestión de las comunicaciones.
- ✓ Evaluar, conforme a la implementación de la gestión por procesos, la incorporación del o los procesos de comunicaciones de la entidad.
- ✓ Incorporar en los planes estratégicos y/u operativos institucionales objetivos, metas y/o acciones que permitan medir avances y/o mejoras en la comunicación interna y externa institucional, en coordinación con el Órgano de Planeamiento o la que haga sus veces.
- ✓ Evaluar la actualización de manual del procedimiento de inducción de personal, a propuesta del Área de Recursos Humanos de la Oficina General de Administración.
- ✓ Evaluar la actualización de la Directiva para el estudio de satisfacción de los usuarios; implementarla; informar de los resultados y sugerir medidas de mejora.
- ✓ Formular y aprobar una Directiva de registro y administración de la documentación e implementarla a efectos de contar con un manejo documentario que asegure las condiciones de claridad y oportunidad de la información.





## VII. SISTEMA DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para asegurar el cumplimiento de la Política, es necesaria la implementación de mecanismos, instrumentos y procedimientos que midan y/o verifiquen las líneas estratégicas y las líneas de acción en el marco institucional, a través de acciones de monitoreo, seguimiento y evaluación. La vigilancia para el cumplimiento de la política será realizada por la Dirección de Promoción y Desarrollo y la Oficina General de Administración, de acuerdo a su competencia.

## VIII. ACTUALIZACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Esta política será revisada y actualizada de acuerdo a lo que determine la Gerencia General, de manera conjunta con la Dirección de Promoción y Desarrollo y la Oficina General de Administración, siendo aprobada mediante Resolución de Gerencia General.

## IX. VIGENCIA

La presente Política de Comunicaciones entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación mediante Resolución de Gerencia General.



