

Diciembre 2021

Política de Redes Sociales

Nuestra estrategia de difusión es multicanal, donde la comunicación digital juega un rol fundamental en el despliegue de contenidos y la generación de vínculo con pasajeros y comunidad, favoreciendo la interacción con nuestros grupos de interés en forma activa y transparente.

Por eso, mantenemos una presencia permanente en las distintas redes sociales y canales digitales, fortaleciendo así la implementación de la estrategia comunicacional de EFE y la cercanía con los diferentes públicos de nuestras empresas, a partir de los principios de proactividad, veracidad, oportunidad y coherencia.

1. EFE en Redes Sociales

En redes sociales buscamos promover un diálogo activo y positivo con nuestros diversos grupos de interés, a partir de un modelo de calidad de servicios que prioriza la información e interacción con nuestros clientes, y la entrega de información respecto del desarrollo y proyecciones de las empresas y del modo ferroviario.

2. Coordinación

Con el objetivo de potenciar la interacción con nuestros distintos grupos de interés y, especialmente, mantener la pertinencia local de las comunicaciones en nuestras zonas de operación, mantenemos cuentas corporativas y cuentas por servicios/empresas, cuya actividad es coordinada en base a la Estrategia Comunicacional corporativa y la Estrategia Comercial.

Mantenemos coordinación periódica entre los equipos de GACS y Pasajeros para asegurar una planificación de los contenidos y seguimiento acorde a los lineamientos corporativos, expectativas de los usuarios y otros grupos de interés.

3. Contenidos y estilos

Reconocemos las particularidades de cada red social y generamos contenidos adecuados a su formato, resguardando que el estilo refleje la identidad de nuestra empresa, sus principios, atributos de marca y objetivos.

Nuestra presencia en las redes sociales se relaciona con cuatro pilares fundamentales:

- Informar en forma oportuna, veraz y permanente sobre la operación de servicios ferroviarios, eventuales contingencias y aspectos comerciales para brindar una atención de calidad a nuestros usuarios;

- Establecer una interacción constructiva, positiva y basada en el respeto mutuo con los diversos grupos de interés y, especialmente, con los usuarios de nuestros servicios.
- Difundir los proyectos de desarrollo y temáticas prioritarias para nuestras empresas, como sostenibilidad, seguridad y perfeccionamiento de su gestión.
- Visibilizar la tradición histórica y el permanente aporte de nuestras empresas y del modo ferroviario al desarrollo del país y sus comunidades.

En ningún caso los contenidos (sean gráficos, textos, videos o de cualquier otro tipo) y las interacciones con los usuarios podrán ser utilizados por los administradores para beneficios personales, de terceros o para la difusión de temáticas ajenas al ámbito de acción de las empresas de EFE.

4. Audiencias

Nuestro público objetivo en las plataformas digitales corresponde a nuestros principales grupos de interés:

- a) Clientes: pasajeros; usuarios de nuestros establecimientos e infraestructura; porteadores de carga; generadores de carga; arrendatarios comerciales y habitacionales.
- b) Comunidad: residentes aledaños a la vía, juntas de vecinos, organizaciones sociales funcionales, establecimientos educativos, agrupaciones de pueblos originarios, etc.
- c) Autoridades y organismos públicos: Presidencia de la República, Ministerio de Transportes, Sistema de Empresas Públicas, Gobiernos Regionales, Seremis, Parlamentarios, Municipios.
- d) Medios de comunicación: digitales, impresos y audiovisuales, tanto nacionales como regionales y locales.
- e) Proveedores y contratistas
- f) Empresas pares: Red, Metro, servicios interurbanos de transporte, puertos.
- g) Colaboradores: Directorios, colaboradores propios, personal externo/transitorio.