Política de Comunicación

Índice

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN 3
3. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y COMPROMISOS 4
4. CANALES DE COMUNICACIÓN 5
4.1. Página web 5
4.2. Sede electrónica 6
4.3. Portal de transparencia 6
4.4. Perfil del Contratante 6
4.5. Canal Ético 6
4.6. Buzón de información y teléfono de contacto 6
4.7. Redes sociales y medios de comunicación 6
4.8. Participación en foros, ferias y eventos 7
4.9. Canales de comunicación específicos con la plantilla 7
4.10. Canales de comunicación específicos con clientes 7
5. COORDINACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN 7
6. VISITAS A LAS INSTALACIONES EN LAS QUE CICERO PRESTA SERVICIO 8
7. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN 8
8. PUBLICIDAD Y DIVULGACIÓN 8
9. APROBACIÓN Y VIGENCIA 9

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política de Comunicación tiene por objeto:

- Establecer los principios de actuación y compromisos que rigen la comunicación a nivel interno y externo en la organización, en los que se base la estrategia general de comunicación de CICERO.
- Identificar los canales de comunicación que están a disposición de los grupos de interés y la información disponible en cada uno de ellos.

La presente Política se aplica a todas las personas empleadas de CICERO, que tienen la obligación de conocer, comprender y cumplir con las disposiciones contenidas en la presente Política.

Asimismo, las personas que actúen en nombre y representación de CICERO sin formar parte de su organización se comprometerán a actuar conforme a esta Política cuando en el ejercicio de sus funciones actúen en nombre y representación de la Entidad o por cuenta de CICERO.

2. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y COMPROMISOS

En materia de comunicación, la presente Política se sustenta en los siguientes principios de actuación y compromisos:

- **Garantizar la transparencia, la confidencialidad de la información y la protección de datos**
  - Garantizar la transparencia, veracidad e inmediatez en las comunicaciones, proporcionando información adecuada e íntegra de forma abierta y no discriminatoria.
  - Proteger la confidencialidad de la información de nuestros servicios, actividades, personas e infraestructuras, así como la confidencialidad que sea requerida en nuestra relación con terceros, cumpliendo con la legalidad vigente.
  - Respetar el derecho a la intimidad de las personas en todas sus manifestaciones, y en especial en lo que se refiere al tratamiento de los datos de carácter personal cumpliendo con la legalidad vigente.
- **Proteger la información de seguridad de CICERO**
  - Evitar la divulgación y revelación de cualquier tipo de información que por su naturaleza pueda suponer un riesgo para la protección de las personas, bienes, datos y servicios de CICERO, de acuerdo con la **Política de Seguridad de la Información de CICERO** .
  - Preservar los más altos niveles de confidencialidad en el intercambio de información relevante de Seguridad Operacional siguiendo los procedimientos establecidos en CICERO.
- **Impulsar la imagen de CICERO y preservar su reputación**

- Alinear las comunicaciones con la cultura, los valores, la estrategia y el Código Ético de CICERO.
- Velar por la imagen, reputación y prestigio de CICERO, efectuando los correspondientes análisis del riesgo de daño reputacional.
- Transmitir la imagen fiel de CICERO al servicio del interés general, la relevancia de sus servicios y actividades a nivel nacional y su impacto en la seguridad, en la economía española y en la sociedad
- Promover la participación de CICERO en asociaciones, eventos, comités y canales públicos que impulse su imagen en el sector.

- **Gestionar la comunicación con los grupos de interés de forma planificada y bidireccional**

  - Comunicar a los grupos de interés y a la sociedad en general el firme compromiso de CICERO con la buena gobernanza, el cumplimiento normativo, el comportamiento ético, responsable y sostenible, el respeto a los derechos humanos, la protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático.
  - Se pondrá especial atención en la comunicación con clientes y usuarios de los servicios de CICERO, tales como compañías farmacéuticas.
  - Fomentar las relaciones de confianza con los grupos de interés a través de canales de comunicación efectivos y bidireccionales que ofrezcan información íntegra, trazable y actualizada.

- Garantizar que la información económico-financiera, información de sostenibilidad corporativa y empresarial proporcionada reúne los criterios más exigentes en cuanto a calidad, fiabilidad, claridad e integridad, velando porque se cumplan los requisitos previstos en la legislación aplicable, en las normas internas y compromisos adquiridos, poniendo en valor las mejores prácticas.
- Publicar las condiciones de acceso a los servicios y de sus cambios, así como establecer un proceso de consulta formal a los clientes y usuarios sobre los servicios de forma periódica o según sea necesario para cambios específicos en la prestación de servicios.
- Aplicar los principios de cooperación y transparencia en las relaciones con las autoridades, organismos reguladores, supervisores y administraciones competentes.

- **Contribuir activamente a la transformación y consolidación de la cultura de CICERO**

  - Impulsar una comunicación interna que contribuya a la transformación, divulgación y consolidación de la cultura de CICERO y que potencie el orgullo de pertenencia a la organización en base a sus valores para lograr un proyecto en común.
  - Instaurar un modelo de comunicación interna basado en la confianza, que sea bidireccional e interactivo, propiciando la obtención de feedback de las personas trabajadoras de CICERO, la cohesión y el reconocimiento mutuo.
  - En cuanto a los sistemas internos de información, garantizar la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado, así como del tratamiento de la información y su investigación, la protección de los informantes, la presunción de inocencia y derecho de defensa.

- **Asegurar la mejora continua de la comunicación y de sus canales**

  - Establecer un modelo de comunicación que permita la evaluación de su eficacia y la mejora continua.
  - Aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías potenciando la digitalización y otras técnicas y metodologías para afrontar los nuevos retos de la comunicación.

3. CANALES DE COMUNICACIÓN

3.1. Página web

La página web de CICERO (www.cicerocomunicacion.es) es uno de los principales canales de comunicación de la Entidad con todos sus grupos de interés y con la sociedad.

La página web contiene, entre otros:

- información de carácter general sobre CICERO
- información sobre servicios
- una sección específica de Comunicación (blog)

3.2. Portal de transparencia

A través del buzón de CICERO se pueden presentar todas las comunicaciones.

3.3. Canal Ético

CICERO, en su compromiso con la transparencia y la ética empresarial, tiene en funcionamiento un Canal Ético como medio de comunicación permanente de posibles conductas irregulares, contrarias a la legalidad, a las políticas y procedimientos de nuestra organización o a los compromisos de actuación contemplados en el Código Ético.

3.4. Buzón de información y teléfono de contacto

Cualquier ciudadano/a, entidad jurídica o grupo de interés puede hacer llegar sus consultas y comunicaciones por correo electrónico a CICERO a través del buzón: info@cicerocomunicacion.es o del siguiente teléfono de contacto: +34 917500640.

3.5. Redes sociales y medios de comunicación.

A través de nuestros canales de redes sociales (X antes Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram, TikTok y YouTube) CICERO ofrece de forma rápida y en tiempo real información de relevancia e interés para la opinión pública, nuestros seguidores digitales y grupos de interés, además de fotografías e infografías, vídeos y aspectos profesionales, entre otros.

Así mismo se realizarán comunicados de prensa, entrevistas, videos, etc. con los medios de comunicación de prensa escrita, digital o audiovisual.

3.6. Participación en foros y eventos

CICERO es una empresa con una fuerte presencia nacional, por lo que tiene una participación en foros, congresos y eventos.

3.7. Canales de comunicación específicos con la plantilla

- **Jornadas y eventos (Jornada de navidad, Bolos y Away Day)**
- **WhatsApp, aplicación dispositivo**
- **Slack**
- **Reuniones de café en la cocina.**
- **Intranet Nube**
- **Correo electrónico**

-

3.8. Canales de comunicación específicos con clientes

- **Jornadas y eventos (Bolos)**
- **Eventos específicos de RRSS**
- **Whatsap, aplicación dispositivo**
- **Reuniones mensuales.**
- **Correo electrónico**

4. COORDINACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- **Jornadas y eventos (Bolos)**
- **Eventos específicos de RRSS**
- **Whatsap, aplicación dispositivo**
- **Reuniones esporádicas.**
- **Correo electrónico**

5. VISITAS A LAS INSTALACIONES EN LAS QUE CICERO PRESTA SERVICIO

CICERO con el fin de difundir e impulsar su imagen reputacional y su vocación de servicio público, mostrar y evidenciar los altos estándares de seguridad y de calidad en la prestación de sus servicios, y estrechar lazos con sus grupos de interés, recibe y atiende visitas a las instalaciones en las que opera, de manera ordenada y planificada.

Los medios de comunicación tienen disponible el correo electrónico: info@cicerocomunicacion.es
Además de tener el correo personal de algunas personas de los equipos

6. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN

El órgano encargado de supervisar el funcionamiento y el cumplimiento de esta política es el órgano de cumplimiento normativo.

7. PUBLICIDAD Y DIVULGACIÓN

En cumplimiento con los requisitos de las Normas internacionales y prácticas de transparencia, esta Política estará a disposición de todas las partes interesadas en la web de CICERO, para su información y consulta.

Igualmente, se realizará la comunicación oportuna de difusión mediante las herramientas existentes, para su comprensión y aplicación por todas las personas que actúan en nombre de CICERO.

8. APROBACIÓN Y VIGENCIA

Tras su presentación la dirección de CICERO de 17 de junio de 2025, y permanecerá vigente en tanto no se produzca ninguna modificación en la misma, la cual será comunicada adecuadamente.

Senior Office Manager. Administrativa Contable. Responsable de PRL, Calidad, MA, Seguridad de la Información, RSC