

PLAN DE COMUNICACIONES 2022-2024

Elaborado por	Revisado Por	Aprobado Por
Carolina Duque Suárez Contratista – Área de comunicaciones		

¿Quiénes somos?

Somos la empresa que los guarneños han acogido, una empresa humana que se preocupa por el bienestar de la comunidad, manteniendo siempre altos estándares de calidad en el servicio, comprometidos con nuestros funcionarios para prestar no solo servicio profesional sino también humano.

En la Empresa de Servicios Públicos del municipio de Guarne cumplimos 24 años al servicio de la comunidad, con el compromiso y la responsabilidad que siempre nos ha diferenciado. Hoy prestamos servicios públicos domiciliarios de aseo, acueducto y alcantarillado con una cobertura en el área urbana y rural, visualizándonos a llegar a cubrir mucho más, no solo nos limitamos a ofrecer un servicio básico, sino que además promovemos el desarrollo social con la comunidad ofreciendo programas y campañas educativas y participativas.

Creemos fielmente en el cambio climático, por eso trabajamos arduamente creando estrategias para combatir y para crear conciencia en el municipio, fomentando el uso adecuado de los residuos sólidos, la protección y cuidado del recurso hídrico y los bosques.

De acuerdo con lo establecido en plan de acción, se requiere elaborar un plan de comunicaciones para dar cumplimiento a las estrategias implementadas dentro del plan.

Introducción

El éxito y el impacto de este plan de comunicaciones dependen, en gran medida, de las actividades de comunicación y difusión. Estas actividades fortalecerán el desarrollo de la imagen y de los objetivos misionales de la Empresa de Servicios Públicos de Guarne, permitiendo así una coordinación y articulación entre las dependencias que la componen y sus proyectos, para difundir, amplificar y gestionar la información con los actores relevantes durante las diferentes fases.

Este plan se ajusta al objetivo de cada área: **“contribuir a la capacidad adaptativa del municipio y consolidar los componentes de cada programa complementando la base de información y análisis del plan de acción propuesto para la vigencia”**. Además, se ajusta a lo expresado en los proyectos de cada área (acueducto, alcantarillado, aseo, control interno, financiera y comercial) enunciados desde el plan de desarrollo y el plan de acción de Empresa de Servicios Públicos de Guarne.

Informar, es el elemento estratégico para el desarrollo del plan y que adicional, facilita el logro de su misión, visión y objetivos corporativos, Se busca promover el manejo positivo de la imagen institucional que ayuda a consolidar las relaciones entre usuarios-empresa y permitiéndole a la comunidad estar informada de manera permanente sobre las acciones de la empresa teniendo como principio la transparencia y el acceso a la información.

Finalmente, tomando como referencia el Modelo Estándar de Control Interno para entidades del Estado (MIPG) definido para el sector público, resaltamos que contiene un eje enfocado a la Información y Comunicación, este eje se enfoca en satisfacer la necesidad de divulgar los resultados, mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y sus procesos sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.

Las siguientes acciones contribuyen con un adecuado y efectivo componente y mecanismo para generar información y comunicación veraz y oportuna, con el fin de:

- Obtener, generar y utilizar información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de la información y las comunicaciones que, por mandato legal, cada entidad pública debe presentar a los ciudadanos y a los órganos de control.
- Comunicar internamente la información requerida para apoyar el funcionamiento del eje de información y comunicaciones. Además de contar con medios de comunicación para su apropiada difusión.
- Asegurar el suministro de información veraz y oportuna para el proceso de rendición de cuentas públicas, y que ésta sea comunicada de manera efectiva a través de los canales correspondientes.

Objetivo general.

Implementar una estrategia de comunicaciones efectiva que dinamice la información interna y externa de la Empresa de Servicios Públicos de Guarne, a nivel municipal y regional.

Objetivos específicos.

- **Posicionar** a la Empresa de Servicios Públicos de Guarne a través de diferentes medios de comunicación locales (radio, prensa, televisión) además en la página web y las redes sociales.
- **Fomentar** a través de la comunicación **interna, el compromiso** de los miembros de la entidad para **el logro de la visión, misión, objetivos, programas del plan de desarrollo y plan de acción.**
- **Mantener** informada de manera permanente y **oportuna** a la comunidad sobre las gestiones, eventos y acciones realizadas por la Empresa de Servicios Públicos de Guarne y el municipio.

ALCANCE: Este plan de comunicaciones implementa las estrategias tanto a nivel de comunicación interna como externa, posicionando a la entidad de manera positiva ante la opinión pública.

Para la construcción de dicho plan de comunicaciones nos basamos en los cuatro principios funcionales de la comunicación estratégica:

1. **INFORMAR:** Generar y difundir contenido de interés específico de la entidad que sea veraz, transparente y con una labor formativa hacia el público al cual va dirigido el mensaje.
2. **EDUCAR:** Intercambiar conocimientos a través de la educación como valor esencial en el plan. La educación se fundamenta en un proceso permanente de carácter social y personal en el que existe una responsabilidad compartida entre la familia, las instituciones, los medios de comunicación, la tecnología, etc.
3. **ENTRETENER:** Actualmente las maneras de comunicar han evolucionado lo que implica que el contenido debe cambiar porque además de educar deberá entretener para generar un vínculo con el público objetivo y una recordación que se mantenga durante el tiempo.
4. **INTERACCIÓN – RELACIÓN:** El origen de la comunicación en red tiene su historia lo que nos muestra la importancia de fortalecer estos canales informativos que permitan a los ciudadanos interactuar y construir un imaginario colectivo.

Beneficios del plan de Comunicaciones

1. La posibilidad de provocar retroalimentación que repercuta en el diseño y ejecución del sistema y las estrategias de comunicación.
2. Permite el monitoreo, el control y la evaluación y la participación ciudadana
3. Permite crear mecanismos para generar impacto en la comunicación.
4. Crea estrategias para fortalecer la comunicación interna y externa de la entidad
5. Genera estrategias comunicativas para garantizar la información oportuna y eficaz a los usuarios y a la comunidad en general.
6. Optimiza el flujo de la información, entre la empresa y los usuarios.
7. Promueve la participación, integración y convivencia en el marco de la cultura organizacional y fomentará el sentido de pertenencia.
8. Fomenta el conocimiento de los servicios ofrecidos por la entidad para los clientes y partes interesadas.
9. Funciona como estrategia para la divulgación de la gestión.
10. Proyecta una imagen favorable de la Empresa de Servicios Públicos de Guarne.
11. Provee espacios de difusión.
12. La comunicación interna será el eje fundamental de la gestión del talento humano, al permitirle a los funcionarios participar en la dinámica de desarrollo de la empresa.

Responsables.

La formulación, la coordinación y actualizaciones del plan de comunicaciones, estarán a cargo del un profesional en comunicaciones.

Verificación y seguimiento

- ✓ Se debe hacer un seguimiento anual al plan de comunicaciones con el fin de verificar su conformidad, cumplimiento y su alcance. Los mecanismos para hacerlos serán definidos por los líderes en sí (gerencia, control interno, profesional universitario el director del área y área de comunicaciones).
- ✓ El plan se actualizará cuando se indique alguna necesidad de los líderes de las áreas o del proceso de comunicación. Después de hacer el seguimiento y atendiendo a las recomendaciones por parte del área de comunicaciones y se definirá si es necesario realizar los ajustes.
- ✓ Medir la percepción que tiene la opinión pública, sobre el impacto de la gestión de la empresa y sus diferentes programas y proyectos, debe realizarse manera anual.

Estrategias:

1. Estructuración de un claro y eficiente Plan de Comunicaciones.
2. Distribución de funciones y roles con base en procesos de comunicación.
3. Articulación con Comunicaciones-Alcaldía de Guarne.
4. Contar historias y resaltar las labores humanas que hay detrás de la entidad.
5. Posicionamiento del Empresa de Servicios Públicas de Guarne de manera positiva ante la opinión pública.
6. Fortalecimiento de los contenidos y su divulgación.
7. Trabajo estratégico bajo la frase “Creciendo juntos con la esp” para Comunicación Corporativa por medio de campañas como “Yo amo la esp” y temáticas, las cuales despierten el sentido de pertenencia por la entidad y generen movilización al exterior.
8. Consolidación de una estrategia clara para las áreas de atención al ciudadano y PQRSD a partir de un enfoque basado en el Servicio a la Ciudadanía y la participación ciudadana. Lo más importante es disminuir las PQRSD basados en un excelente servicio e información clara y oportuna.

¿Con quiénes nos comunicamos desde la Empresa de Servicios Públicos de Guarne?

Públicos objetivos o tipos de comunicación

Interno:

Estará conformado por el equipo administrativo, operarios, contratistas

Externos:

Lo conforma la comunidad guarneña, medios de comunicación, diferentes gremios, fuerzas vivas, instituciones educativas, otras entidades descentralizadas y principalmente los usuarios de los servicios. (residenciales, comerciales, industriales, institucionales, oficiales).

Mixtos:

la Alcaldía municipal, Proveedores, familiares de empleados, acueductos rurales organismos de control de la empresa de Servicios Públicos de Guarne.

Nuestros públicos

INTERNO	MIXTOS	EXTERNO
Funcionarios y contratistas	Proveedores, clientes, JAC Administración municipal.	Usuarios, comunidad en general, medios de comunicación, empresas,

¿Cuándo y dónde nos comunicamos?

- La imagen de la entidad está en la atención al ciudadano, por eso es la principal fuente de comunicación. Exigen énfasis en lenguaje claro, expresión corporal.
- Cada presentación al interior o exterior de la entidad emite información de nosotros, por eso buscamos ser impecables en el tema de plantillas, ortografía, redacción, diseño etc.
- A través del mundo virtual comunicamos más de lo que creemos, por eso las redes sociales y la página web juegan un papel esencial en el plan de comunicaciones.
- Los eventos de la entidad comunican de tal manera que los detalles son el foco de la preparación de los mismos, siempre basados en eventos sobrios e institucionales.
- La actitud al interior de la entidad es vital para una excelente comunicación interna para posteriormente transmitirlo externamente.
- La imagen de la entidad es vital, por lo que debe ser impecable su apariencia al interior y al exterior.

Comunicación interna

La estrategia de comunicación interna será liderada por el área de comunicaciones quien deberá apoyarse para el desarrollo de las actividades en los directores de las diferentes áreas, gerencia, oficina de control interno y profesional universitaria.

Las herramientas disponibles son:

- **Cartelera:** Contiene información general normativa institucional que se intercambia con los funcionarios y debe colocarse en sitios estratégicos y con buena visibilidad.

- **Manuales:** son procesos institucionales donde se reúne la información técnica, operativa e histórica y ayudan a organizar y coordinar a las diferentes actividades de la empresa.
- **Reuniones y comités técnicos:** son espacios de comunicación para informar, tomar decisiones, planear actividades, definir trabajos y demás.
- **Buzón de quejas y sugerencias:** Este medio le permite a todos los usuarios e integrantes de la entidad que se expresan con libertad y puedan transmitir a niveles superiores las inquietudes, quejas, reclamos o felicitaciones.

Medios electrónicos:

- **Correo institucional:** Es usado por los funcionarios para recibir y enviar información institucional, es el oficial y solo el personal administrativo tiene acceso.
- **Whats App institucional:** Permite crear grupos de trabajo, donde se pueda manejar la información definida correspondiente a cada área, es el más accesible y el que mayor alcance tiene por su facilidad y practicidad.

Comunicación Externa

El objetivo principal será transmitir en los diversos medios de comunicación de forma clara, oportuna, veraz, relevante y de interés, información sobre la gestión local y de esta manera posicionar ante la opinión pública la imagen positiva y la credibilidad de Empresa de Servicios Públicos de Guarne.

Los mecanismos a utilizar son:

- **Medios propios:** Todos aquellos con los que cuenta la identidad y son de su total control, sitio web y redes sociales, carteleras, boletines, periódicos etc.
- **Medios pagados:** Soportes en los que la información de entidad aparece en forma de pauta publicitaria.
- **Medios ganados:** Es la cobertura y la visibilidad de las acciones institucionales, resultado de las buenas gestiones de las relaciones públicas con los medios de comunicación.
- **Relaciones públicas:** En distintos eventos, ruedas de prensa y declaraciones oficiales a los medios por parte de la gerencia.

- *Medios de comunicación:* Para garantizar la difusión y que llegue a diversos públicos y exista una mayor cobertura llegando a los públicos de interés de Empresa de Servicios Públicos de Guarne.
- *Gestión de comunicación en crisis:* Este es un enemigo latente que se da en accidentes o en situaciones de alto riesgo que perjudiquen a la comunidad. Para ellos se crean alianzas entre la administración municipal y medios de comunicación para realizar declaraciones oficiales o máxima divulgación.

Plan de Trabajo

El desarrollo del plan contempla la ejecución de varias actividades que se encaminan al cumplimiento de las metas establecidas dentro del Plan de Comunicaciones, que se desarrollarán durante el año 2022 – 2023 de manera que se adelante un proceso que va desde la generación de imagen y de la dinámica informativa, hasta el posicionamiento de la Empresas de Servicios Públicos de Guarne como fuente de información entre los medios.

COMUNICACIÓN EXTERNA

COMUNICADOS DE PRENSA	Se realizarán a necesidad con información que lo amerite, con el fin de mantener informados a los medios de comunicación y a la comunidad en general. Estos escritos deben ser máximo de una cuartilla y media con fuente Arial 12 a un espacio y serán enviados el mismo día a la base de datos a los medios locales, regionales o nacionales según su importancia.
VIDEO INSTITUCIONAL	Fortalecimiento de la imagen institucional para crear sentido de pertenencia no solo en los empleados de la empresa sino en la comunidad guarneña, generando sensibilización para con la empresa.
CUÑAS	Durante los programas radiales se emitirán cuñas promocionando o divulgando campañas o diferentes actividades, programas y/o gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Guarne.
REDES SOCIALES Y PÁGINA WEB	<p>Son utilizadas para interactuar con la comunidad, atender sus solicitudes, quejas, reclamos; de igual forma es un medio virtual donde se publican fotos, boletines, videos, reel, animaciones, lives, historias, convocatorias y toda la información relacionada con la Empresa de Servicios Públicos de Guarne.</p> <p>Facebook</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fan page: Aquaterra e.s.p Guarne https://www.facebook.com/aquaterraespguarne/ <p>Seguidores:</p> <p>2021: 2.233 2022: 3.709</p> <p>Me gusta a la página:</p> <p>2021: 2.400 2022: 3.142</p> <p>Instagram:</p>

	<p>Aquaterra e.s.p Guarne</p> <p>Seguidores: 2021: 1.143 2022 :1.856</p> <p>Twitter: Aquaterra e.s.p Guarne Seguidores 2021:2 2022:13</p> <p>Para las publicaciones en redes sociales se utilizarán diferentes hashtag para continuar con el posicionamiento y reconocimiento de la imagen.</p> <p>#CreciendoJuntos #EsElMomentoDeLaCulturaCiudadana #YoAmoLaEsp #PasiónPorGuarne #AsíNoEs #LoPrometimosLoCumplimos</p>
<p>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES:</p>	<p>De manera permanente se revisarán las quejas, mensajes, y comentarios recibidos por parte de los seguidores de la fan page, dando respuesta o remitiéndolas a las dependencias competentes para darle una respuesta eficiente</p>
<p>PÁGINA WEB:</p>	<p>Este canal oficial de comunicación de la Empresa de Servicios Públicos de Guarne y la estrategia Gobierno en Línea, será actualizado por el área de comunicaciones subiendo documentos de carácter legal y a necesidad de cada funcionario en la sección de Transparencia y Acceso a la Información y se subirán las noticias relacionadas con la entidad.</p>
<p>FREE PRESS:</p>	<p>Se realizará de forma permanente y bajo los siguientes casos:</p> <p>1. Por demanda: Cuando el medio de comunicación requiera información puntual y profunda sobre el municipio y su administración, (entrevistas, especiales impresos o multimedia e infografías, entre otros casos).</p>

	<p>2. Por coyuntura: Cuando por acontecimientos positivos o negativos (reconocimientos, logros, inundaciones y orden público, etc.) ocurridos de manera espontánea en el municipio se debe apoyar y suministrar el cubrimiento de estos, por parte de los medios de comunicación.</p> <p>3. Por gestión: Cuando se quiera promocionar, dar a conocer o exaltar un evento, logro, historia y en general un acontecimiento de la Empresa de Servicios Públicos de Guarne.</p>
AUDIOVISUALES	<p>Material audiovisual de calidad que resaltará a la Empresa de Servicios Públicos, a sus colaboradores, gestión y programas que desde allí se promuevan, buscando posicionar la imagen, crear sentido de pertenencia por la empresa y destacar el que hacer de los funcionarios.</p> <p>Este material será publicado a través de las redes sociales. El impacto de cada producto se medirá luego de un mes, por el número de reproducciones que tengan.</p>
PUBLICIDAD Y DISEÑO	<p>El área de comunicaciones, será la encargada de realizar los diferentes diseños y piezas gráficas según el requerimiento de las diferentes direcciones realizando la solicitud con anticipación en el formato de solicitud de piezas gráficas con una anticipación de 5 días hábiles y deberán ser entregados al área por medio de correo electrónico comunicaciones@aquaterraesp.gov.co o de manera impresa.</p> <p>*Todas las piezas gráficas y escritos remitidos al público por las direcciones deberán ser revisados y aprobados por la gerente y/o áreas encargadas para realizar máximo (1) corrección adicional.</p>

COMUNICACIÓN INTERNA

CARTELERA INSTITUCIONAL	<p>Se utilizará para promocionar los valores institucionales, documentos reglamentarios y adicional se usará para publicitar eventos o importantes afiches de gestión. Periodicidad cada dos meses.</p>
-------------------------	---

CORREO INSTITUCIONAL	Se usará para intercambiar información de solicitudes gráficas y dar aviso al personal administrativo sobre eventos y/o información que corresponda.
WHATSAPP	Constantemente se enviará al grupo las piezas comunicacionales, gráficas y/o audiovisuales para tener un mayor alcance a nivel interno además se compartirá los enlaces de las publicaciones en redes para que los mismos funcionarios además de ver las publicaciones puedan compartir entre sus grupos y así lograr un mayor alcance.

INCLUSIÓN

DISCAPACIDAD	Buscando aportar un conjunto de orientaciones para avanzar en el camino de la información, educación y comunicación en salud incluyente y accesible para las personas con discapacidad. Dichas orientaciones están dirigidas a los responsables del diseño de contenidos y de piezas de comunicación, a ser utilizados en su mayoría en un lenguaje fácil y sencillo, utilizando piezas audiovisuales y señalización inclusivas.
---------------------	--

ESTRATEGIA DIGITAL

PLAN	ESTRATEGIA	ACCIÓN
REDES SOCIALES	Posicionamiento en redes	Aumentar interacción con el público de redes sociales.
		Aumentar los seguidores de las redes sociales.
	Lenguaje claro	Brindar información clara, concisa y veraz.
		Manejar un lenguaje claro de interacción con los seguidores.
	Interacción	Estar al día con las respuestas de los comentarios y los mensajes privados de todas las redes sociales.
		Respuestas claras y asertivas.

	Fechas especiales	Publicar piezas gráficas sobre la conmemoración y celebración de fechas especiales.
	Parrilla de publicación	Tener clara la parrilla de publicación, concepto general del mes y semanalmente planear las publicaciones. No obstante, unas surgirán en el día a día.
	Articulación con Alcaldía de Guarne	Compartir algunas publicaciones relacionadas de la Alcaldía.
Fortalecer nuestras redes por medio de las de la Alcaldía de Guarne.		
Tener una relación clara con la Alcaldía de Guarne en tema de redes sociales.		

Presupuesto

El presupuesto institucional 2022 considera una asignación presupuestal anual para la ejecución de campañas publicitarias, publicaciones en medios de comunicación y participación en las actividades ya mencionadas, por el monto total de \$ 25.000.000, por año que servirá para difundir “avisos de radio, prensa escrita y televisión”, contribuir en el fortalecimiento de la imagen institucional en los diferentes eventos e imagen publicitaria.