

 <p>AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. NIT. 900.045.408-1</p>	<h1>PLAN DE COMUNICACIONES</h1>	<p>Página: 1 de 20</p> <hr/> <p>Vigencia 2017-2020</p>
--	---------------------------------	--

PLAN DE COMUNICACIONES

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.

Tabla de contenido

1. GENERALIDADES	3
1.1. OBJETIVO	3
1.2. ALCANCE	3
1.3. RESPONSABLE	3
1.4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	3
1.5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
1.6. IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LA EMPRESA AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.....	7
1.7. DEL OBJETO SOCIAL	7
1.8. ÁMBITO DE APLICACIÓN	8
2. DIRECTRICES DE COMUNICACIÓN.....	8
3. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	14
3.1. DIAGRAMA DE ACTORES	15
3.2. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	16
3.3. COMUNICACIÓN INFORMATIVA Y DE CRISIS	18
3.4. RENDICIÓN DE CUENTAS	19
ANEXOS	20

INTRODUCCIÓN

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P. es una empresa dedicada a la prestación de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico, que brinda calidad de vida y bienestar a la comunidad de Barrancabermeja.

Como empresa oficial, adopta los mecanismos de control necesarios para su correcto funcionamiento y establece parámetros que permitan la consecución de sus metas empresariales.

Por eso, el presente plan de comunicaciones sigue los lineamientos del Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI).

La adaptación de este modelo al Plan de Comunicaciones de AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P pretende que se creen espacios de concertación social para la movilización mediante la creación de consensos y la negociación de propósitos colectivos amparados en la gestión administrativa.

También se propone fortalecer la imagen corporativa de la institución a fin de posicionarnos como una empresa moderna, social y responsable.

En este Plan de Comunicaciones se establecen las principales acciones a desarrollar para conseguir el flujo eficiente de las comunicaciones con los grupos de interés.

1. GENERALIDADES

1.1. OBJETIVO

Consolidar el desarrollo estratégico de la comunicación organizacional y garantizar la producción y circulación de información que socialice el proyecto misional de Aguas de Barrancabermeja hacia los diferentes grupos de interés.

1.2. ALCANCE

Garantizar la producción constante de información institucional y dirigirla a los públicos internos y externos de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.

1.3. RESPONSABLE

Gerencia

Profesional I adscrito a la gerencia

1.4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa Para Entidades Del Estado (MCPOI)
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Agua de Barrancabermeja

1.5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

COMUNICACIÓN PÚBLICA: La Comunicación pública es un enfoque y una herramienta para la construcción democrática de sociedad y para la planeación estratégica de la comunicación en las organizaciones.

COMUNICACIÓN Y CULTURA ORGANIZACIONAL: La cultura organizacional está conformada por las prácticas y los modos del vivir cotidiano de las personas que hacen parte de una organización —sus maneras de ser, hacer y de pensar. En la medida en que las personas se están comunicando constantemente, la manera como lo hacen es la objetivación de la cultura de esa organización. Por consiguiente, desde la comunicación se afecta la cultura, es decir, afectando las prácticas de comunicación se afecta también, por fuerza, la cultura organizacional.

MODELO GENERAL DE COMUNICACIÓN PÚBLICA: Es un Modelo de Comunicación que asume la comunicación y la información como bienes colectivos que deben estar al alcance de todos los integrantes de una sociedad o de un grupo, para lo cual propone instrumentalizar la movilización social. El Modelo ofrece una metodología básica cuyos componentes buscan ordenar los temas de la comunicación en las organizaciones y aportar los instrumentos adecuados para que la movilización social efectivamente contribuya a construir sentido compartido y al logro de propósitos de carácter estratégico.

MOVILIZACIÓN SOCIAL: La movilización social es la acción de comunicación que por excelencia construye lo público y lo colectivo y que

consiste en lograr que muchos, que son diferentes, puedan concertar y alcanzar propósitos comunes sin tener que negociar o renunciar a su diferencia. Y ese encuentro de voluntades que conciertan la consecución de un propósito común, no es cosa diferente a un acuerdo político para cuyo logro se requiere de la puesta en común y de la negociación de intereses particulares que permitan definir un norte compartido y acordar unas reglas del juego que todos acepten cumplir en libertad.

LA MOVILIZACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO: Las entidades del Estado, como formas de asociación para la consecución de propósitos comunes, comparten la misma condición característica de tener que proyectar hacia el servidor público, una vez lograda su afiliación inicial, alguna forma de convocatoria que ratifique el compromiso suscrito en esa afiliación y se proponga movilizarlo en procura de lograr su adherencia voluntaria, apasionada, pública y participativa al propósito misional colectivo.

MODELO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA PARA ENTIDADES DEL ESTADO (MCPOI): El Modelo de Comunicación pública organizacional e informativa para entidades del Estado (MCPOI), es una herramienta para la planeación estratégica de la comunicación en los campos organizacional e informativo y de la Rendición de Cuentas a la sociedad, que define un objetivo y formula un propósito y una finalidad para la práctica comunicativa en estas entidades y se inscribe dentro del enfoque de la Comunicación para la construcción de consensos.

El objetivo del MCPOI es institucionalizar la comunicación en las entidades del Estado como un eje estratégico y por consiguiente transversal a su estructura organizacional y a la manera como le dan cumplimiento al principio constitucional de publicidad y a la figura de la Rendición de cuentas a la sociedad.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: campo de actuación de la comunicación que busca garantizar la organicidad y coherencia de las entidades desde el punto de vista de la adecuada articulación de acciones y esfuerzos para lograr el propósito misional.

COMUNICACIÓN INFORMATIVA: campo de actuación de la comunicación que busca garantizar que las entidades se expresan frente a la sociedad y le comuniquen su relato.

COMUNICACIÓN DE CRISIS: Métodos y políticas de difusión de información puestas en marcha por una empresa cuando sus actividades se ven envueltas en una situación de crisis que afecta al público.

RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD: campo derivado de la Comunicación Informativa, específico de las entidades del Estado y que solamente es posible desde una práctica de las Acciones comunicativas fundada en la aplicación del precepto constitucional de la publicidad. La Rendición de Cuentas a la sociedad es complementaria de la Rendición de Cuentas a los Organismos de Control que están reglamentadas por ley.

PLAN DE COMUNICACIÓN: El Plan de Comunicación es la herramienta de gestión que operacionaliza el MCPOI en términos de medios y de acciones comunicativas diseñadas para trabajar sobre los temas definidos por la Ruta crítica temática. Como herramienta de gestión, el Plan debe contener todos los instrumentos de planeación necesarios para el manejo administrativo, operativo y logístico de la comunicación en la entidad, por consiguiente, es un proceso de apoyo que debe hacer parte de la planeación estratégica institucional.

1.6. IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LA EMPRESA AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P., es una sociedad anónima, empresa de servicios públicos, de carácter oficial, regida por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Los actos que la empresa realiza para el desarrollo de sus actividades, están sujetos a las reglas del derecho privado y a la jurisdicción ordinaria conforme a las normas de competencia sobre la materia, salvo las excepciones derivadas de la ley.

1.7. DEL OBJETO SOCIAL

La Sociedad tiene por objeto social principal la prestación continua y eficiente de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Barrancabermeja y en todo el territorio nacional, pudiendo ofrecer los servicios que presta a los municipios vecinos, áreas

metropolitanas o a todos aquellos lugares y regiones donde pueda desarrollar eficientemente el servicio y que así lo requieran.

1.8. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Plan de Comunicaciones aplica a todos los empleados y directivos de la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P, liderado desde la Gerencia y cubriendo las demás dependencias de la institución e interactuando con la totalidad de los grupos de interés.

2. DIRECTRICES DE COMUNICACIÓN

A. Directrices Políticas de Dirección

- 1) La comunicación debe estar enfocada a la búsqueda constante del diálogo y la colaboración entre los servidores públicos de la Empresa Aguas- de Barrancabermeja S.A E.S. P.
- 2) Garantizar el conocimiento de Manuales, planes y programas a los funcionarios y la comunidad en general.
- 3) Las directivas deben garantizar el adecuado flujo de la información en forma ascendente, descendente, cruzada y horizontal entre los funcionarios y la comunidad.
- 4) La comunicación debe contribuir a crear condiciones para la participación de los funcionarios en la realización de la gestión en sus respectivas áreas y al desarrollo de los objetivos misionales.

- 5) Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos deberán ser oportunas, claras y eficientes, y cada funcionario delegado para resolverlas responderá por que se realicen conforme a lo establecido por el ordenamiento jurídico que le rige.
- 6) El comité de MECI - CALIDAD valorará los casos, los pondrá a consideración de los directivos y lo asesorará en la solución de los inconvenientes presentados por la insatisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado.
- 7) El proceso de comunicación será entendido como un proceso transversal, donde la comunicación es un eje estratégico para la construcción de identidad institucional y para el logro de los objetivos misionales.
- 8) La comunicación de AGUAS DE BARRANCABERMEJA con sus grupos de interés se realizará de acuerdo a lo que se establezca en el plan de Comunicaciones. Las estrategias de comunicación se actualizarán anualmente según los lineamientos establecidos por la Gerencia.

B. Directrices Políticas de información a la comunidad

- 1) Se implementarán Canales de información permanentes y sistematizados que transmitan la información necesaria.
- 2) En la Página Web, de Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P se debe publicar información de interés de la comunidad, teniendo en cuenta las recomendaciones de Gobierno en Línea y lo establecido en la ley 1712 de 2014.

- 3) Las redes sociales que se implementen para la difusión de información deberán ser coordinadas por el profesional encargado del área de comunicaciones y/o prensa o el funcionario que para tal efecto esté delegado.
- 4) La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio hacia la ciudadanía y en ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los servidores públicos.

C. Directrices Políticas de comunicación organizacional.

Comunicar y divulgar internamente es una tarea de trascendental importancia para generar espacios de confianza, transparencia y mejoramiento del clima organizacional.

Son múltiples los canales de comunicación que pueden y deben utilizarse para llegar a todos los empleados con mensajes claros y oportunos, teniendo en cuenta que la Subgerencia Administrativa, como encargada del talento humano canaliza toda la información, con el objetivo de manejar un mismo lenguaje y unidad de imagen corporativa, buscando la motivación y compromiso de los empleados con el logro de los objetivos institucionales.

- 1) Carteleras acordes con la política de que seamos una empresa moderna y eficiente.
- 2) Carteleras destinadas a la libre expresión de las organizaciones sindicales de la empresa.

- 3) Mantener Redes internas, en los equipos para compartir la información entre dependencias y multiplicarla.
- 4) Mantener el respeto entre los funcionarios y directivos en términos de cordialidad y sana convivencia.
- 5) Utilización de correos electrónicos para la entrega de información en curso entre los funcionarios.
- 6) Se deberá implementar y fortalecer la recepción de documentos, para que se sistematicen los oficios y documentos que se reciben y se envían, tanto interna como externamente, en búsqueda de la política de cero papel.
- 7) La atención a la comunidad por parte de los funcionarios de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P debe ser con respeto, agilidad, y eficiencia, garantizando la prestación de un servicio con excelente calidad.
- 8) El uso del Buzón de Quejas y Reclamos, ubicado a la entrada de la oficina Gestión Documental para uso interno, se revisará cada mes, y se registrará en control de Quejas y Reclamos, posteriormente se -trasladará a la dependencia competente para darle el trámite correspondiente.
- 9) La relación de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A E.S.P, con los medios de comunicación tendrá carácter institucional con objetividad, transparencia y cooperación con ellos y las realizará el Gerente o quién para tal efecto delegue.
- 10) En la WEB, se publicará lo relacionado con para información de interés interno y externo la contratación y licitaciones para información de interés interno y externo la contratación y licitaciones.
- 11) Se evitarán expresiones vulgares entre los funcionarios, los usuarios o a la comunidad en general.

- 12) Toda información o comentario malintencionado, que trate de causar daño en la imagen de la entidad o en la moral de los funcionarios, será sancionada de acuerdo a la Ley 734 de 2002, código Disciplinario único.
- 13) Se dará oportunidad a los servidores públicos de ser escuchados, y valorados logrando su motivación y fidelización hacia la entidad.
- 14) Se diseñarán mecanismos que aseguren que la comunicación ascendente y descendente sea veraz y oportuna.
- 15) Primará la responsabilidad en las funciones y la eficaz comunicación de lo que de esta se deba publicar y comunicar.
- 16) Las acciones comunicativas estarán caracterizadas por la construcción de sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los funcionarios, sin perjuicio de jerarquización, propia de la estructura organizacional.
- 17) Se fomentará la producción y circulación de la información fluida a todos los niveles de la organización, siendo comprendida como un bien colectivo e indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo.
- 18) El uso de la imagen corporativa conceptual y visual debe establecerse bajo autorización expresa de la empresa.

D. Directrices Políticas con Entes Externos

- 1) La empresa enviará oportunamente y en las fechas establecidas, la información requerida por los órganos de control y demás instituciones que lo requieran.

- 2) El plazo para la entrega del informe final de gestión o empalme, en caso de retiro de algún funcionario, será de 15 días hábiles siguientes a la fecha del retiro.
- 3) La comunicación con otras entidades será oportuna, y en beneficio bilateral y con proyección de la imagen institucional.
- 4) Se realizarán, si es necesario, alianzas y convenios con otras entidades del orden público y privado en beneficio de la comunidad.

E. Directrices Políticas con los Medios de comunicación

- 1) Difusión periódica de las actividades más importantes, que por su éxito, número de beneficios, impacto social, imagen, situación social y política, sea de interés de la comunidad.
- 2) Toda la información escrita debe ser suministrada de forma clara, sencilla y comprensible a todos los ciudadanos.
- 3) La decisión sobre el manejo de la información y su difusión ante los medios de comunicación será responsabilidad del gerente o el funcionario que para tal efecto esté delegado.
- 4) Toda la información positiva en cuanto a la gestión y transparencia de la empresa, será publicada para conocimiento de los medios de comunicación.
- 5) Toda información que se requiera acerca de la entidad se debe solicitar por escrito.
- 6) Toda información o comunicación que salga de la entidad debe siempre resaltar la buena imagen.

- 7) Se manejará con alta prudencia y discreción toda aquella información que implique algún tipo de desprestigio de la Entidad.
- 8) Se elaborarán boletines cuando se requiera para distribuir a la comunidad y a los medios de comunicación, que serán emitidos directamente por el encargado del área de comunicación o el funcionario que para tal efecto esté delegado.
- 9) AGUAS DE BARRANCABERMEJA, tendrá voceros en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios y ante los diferentes auditorios y escenarios; para esto se definirán y promulgarán los criterios de manejo de información cuidando la imagen corporativa y confidencialidad que deberán seguir todos los funcionarios o quienes actúen como voceros en determinado momento.
- 10) La relación con los medios de comunicación tendrá un carácter institucional y estará basada en los principios de veracidad, libertad y publicidad.

3. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. establece en materia de comunicaciones un diagrama de actores para la estructuración de los tres ejes del plan: comunicación organizacional, comunicación informativa y de crisis, y rendición de cuentas.

3.1. DIAGRAMA DE ACTORES

Diagrama de Actores



3.2. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Objetivo: Establecer relaciones de calidad entre AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. y sus públicos de interés, consolidando el sentido de pertenencia y el compromiso social de la institución.

Público: Funcionarios y Directivos

Actividad o Programa	Corto plazo (2017)	Mediano plazo (2018-2020)	Largo plazo (2021-2025)	Responsables
Encuentro Institucional	2017	2018-2020		Talento humano- Comunicaciones
Aguas Voluntaria		2018-2020		Responsabilidad social empresarial- Talento humano- Comunicaciones
Actualización de contenidos canales de información	2017	2018-2020		Líderes del proceso- Comunicaciones
Actualización y Socialización Manual de Imagen Corporativa	2017			Comunicaciones

Actividad o Programa	Objetivo	Periodicidad	Metas
Encuentro Institucional	Afianzar el conocimiento de las acciones misionales y de apoyo que se desarrollan en la empresa	Semanal	Asistencia promedio del 50% de los empleados y directivos
Aguas Voluntaria	Crear sentido de pertenencia hacia la empresa a través del compromiso social adquirido por los empleados y directivos	Dos veces al año	<ul style="list-style-type: none"> Participación del 30% de los empleados y directivos Dos actividades donativas al año
Actualización de contenidos canales de información	Mantener el flujo de información entre empleados y directivos	Según información	Realizar el 100% de las actualizaciones de información generadas por la empresa

Actualización y Socialización Manual de Imagen Corporativa	Consolidar la imagen institucional de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P	Según cronograma	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del 100% del manual de imagen corporativa Socialización al 80% de los empleados y directivos de la empresa.
--	---	------------------	--

Público: Instituciones y proveedores

Actividad o Programa	Corto plazo (2017)	Mediano plazo (2018-2020)	Largo plazo (2021-2025)	Responsables
Griferías y baterías sanitarias ahorradoras de agua- instituciones educativas públicas	2017	2018-2020		Responsabilidad social - Comunicaciones
Alianzas de Responsabilidad Social Empresarial	2017	2018-2020		Responsabilidad social empresarial- Comunicaciones
Pilar Cultura Ciudadana Gran Acuerdo Social	2017	2018-2020		Responsabilidad social empresarial- Comunicaciones

Actividad o Programa	Objetivo	Metas
Griferías y baterías sanitarias ahorradoras de agua- instituciones educativas de carácter oficial	Formar ciudadanos cuidadosos de los recursos naturales, especialmente del agua, implementando baterías sanitarias y griferías que garanticen el ahorro del agua.	Implementar Griferías y baterías sanitarias ahorradoras de agua- en 12 instituciones educativas de carácter oficial
Alianzas de Responsabilidad Social Empresarial	Articular esfuerzos interinstitucionales para establecer metodologías que permitan generar espacios de participación y educación ambiental.	Establecer convenios interinstitucionales con 3 organizaciones públicas y/o privadas.
Pilar Cultura Ciudadana Gran Acuerdo Social	Ejecutar alternativas de cultura ciudadana establecidas por el equipo de "Pilar Cultura Ciudadana Gran Acuerdo Social"	Cumplimiento del 100% de las actividades designadas por el equipo "Pilar Cultura Ciudadana Gran Acuerdo Social"

3.3. COMUNICACIÓN INFORMATIVA Y DE CRISIS

Objetivo: Generar y divulgar información veraz, suficiente, oportuna, entendible para la comunidad, con el fin de generar confianza en nuestros públicos de interés.

Público: Todos los grupos de interés

Actividad o Programa	Corto plazo (2017)	Mediano plazo (2018-2020)	Largo plazo (2021-2025)	Responsables
Boletines de Prensa	2017	2018-2020		Líderes del proceso-Comunicaciones
Ruedas de prensa	2017	2018-2020		Líderes del proceso-Comunicaciones
Campañas Institucionales	2017	2018-2020		Líderes del proceso-Comunicaciones
Redes sociales	2017	2018-2020		Líderes del proceso-Comunicaciones
Diseño de estrategia de Comunicación de crisis	2017			Líderes del proceso-Comunicaciones
Aplicación de Estrategia de Comunicación de crisis		2018-2020		Líderes del proceso-Comunicaciones

Actividad o Programa	Objetivo	Periodicidad	Metas
Boletines de Prensa	Informar a la prensa del municipio sobre las gestiones realizadas por Aguas de Barrancabermeja	2-3 veces a la semana	Llegar al 100% de los periodistas locales

Ruedas de prensa	Informar a la prensa del municipio sobre actividades específicas de Aguas de Barrancabermeja	Según necesidad	Asistencia del 60% de los periodistas locales
Campañas Institucionales	Sensibilizar a todos los grupos de interés sobre el buen uso del alcantarillado y el ahorro del agua	Según Cronograma	Realizar dos campañas institucionales al año
Redes sociales	Informar a la comunidad digital sobre las gestiones realizadas por Aguas de Barrancabermeja	Permanente	Incrementar el número promedio de personas alcanzadas del año 2016
Diseño de estrategia de Comunicación de crisis	Diseñar lineamientos estratégicos para la comunicación frente a una situación de crisis	Según cronograma	Diseñar en un 100% la estrategia de Comunicación de crisis
Aplicación de Estrategia de Comunicación de crisis	Manejar estratégicamente la comunicación frente a una situación de crisis	Según necesidad	Activar en un 100% la estrategia en un momento de crisis

3.4. RENDICIÓN DE CUENTAS

Objetivo: Generar espacios de interlocución para la rendición de cuentas

Público: Usuarios, Líderes de Opinión y Medios de Comunicación.

Actividad o Programa	Corto plazo (2017)	Mediano plazo (2018-2020)	Largo plazo (2021-2025)	Responsables
Información Institucional a través de la página Web	2017	2018-2020		Profesional III Sistemas-Comunicaciones
Rendición de cuentas: Identificación de necesidades de información y documentación de	2017	2018-2020		Líderes del proceso-Comunicaciones

los mecanismos de rendición de cuentas				
Socialización de obras e intervención con la comunidad	2017	2018-2020		Responsabilidad social empresarial- Líderes del proceso- Comunicaciones

Actividad o Programa	Objetivo	Periodicidad	Metas
Información Institucional a través de la página Web	Brindar información oportuna sobre las gestiones realizadas por la empresa	2-3 veces a la semana	Asistencia del 50% de los empleados y directivos
Rendición de cuentas: Identificación de necesidades de información y documentación de los mecanismos de rendición de cuentas	Rendir cuentas a la ciudadanía	Anual	Realizar una rendición de cuentas anualmente
Socialización de obras e intervención con la comunidad	Brindar información oportuna sobre las obras e intervención con la comunidad	Según cronograma de obras	Realizar el 100% de las socializaciones de obras e intervención a la comunidad

ANEXOS

Anexo 1. Manual de Identidad Corporativa de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P

Anexo 2. Matriz de Comunicación

Anexo 3. Resolución N° 379 del 30 de diciembre de 2016 por medio de la cual se trazan lineamientos para las políticas de comunicación e información y se establecen lineamiento de transparencia para el acceso a la información pública de la Empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.