



**PLAN DE COMUNICACIONES
2024-2027**

**CESAR NARANJO GOMEZ
GERENTE EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS LA UNIÓN**

**RESPONSABLE
SANTIAGO ESTRADA GALLEGO
OFICINA DE COMUNICACIONES**

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P



604 556 16 50



Calle 10 N° 10-36



www.launionsaesp.com



esp@launion-antioquia.gov.co



@launionesp




Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

CONTENIDO

OBJETIVOS.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
ALCANCE	6
BENEFICIARIOS	7
FUNDAMENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN.....	7
COMUNICACIÓN DESCENDENTE:	8
COMUNICACIÓN ASCENDENTE:.....	8
COMUNICACIÓN CRUZADA:.....	8
COMUNICACIÓN INTERNA:.....	9
COMUNICACIÓN EXTERNA:	9
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:.....	10
SLOGAN:.....	10
POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN	11
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	12
CARTELERAS INFORMATIVAS	12
PANTALLA DE TV.....	14
CORREO ELECTRÓNICO	15
PÁGINA WEB	15
REDES SOCIALES	16
VALLAS	16
COMUNICADOS A LA OPINIÓN PÚBLICA	17
CUÑAS RADIALES	17
PENDONES.....	18
PASACALLES	18
CONTENIDOS AUDIOVISUALES	18

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

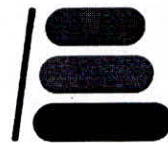
 Calle 10 N° 10-36

 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co

 @launionesp

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



PERIÓDICO INSTITUCIONAL (INTERNO).....	19
VOLANTES	19
EMISORA	19
ANEXOS	20
BRANDBOARD	20
ENCUESTA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	21

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P



604 556 16 50



Calle 10 N° 10-36



www.launionsaesp.com



esp@launion-antioquia.gov.co



@launionesp



Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL


Fortalecer la imagen y la reputación de la Empresa de Servicios Públicos La Unión a través de una comunicación transparente, accesible y efectiva con la comunidad, promoviendo el conocimiento y el uso responsable de los servicios prestados, y generando confianza y satisfacción en los usuarios mediante la difusión de información relevante, programas educativos y canales de atención al cliente, con un enfoque en la mejora continua y el compromiso con el bienestar de la comunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar estrategias de comunicación que resalten los esfuerzos de la empresa por mejorar la calidad de vida en la comunidad, destacando casos de éxito, inversiones en infraestructura y acciones de responsabilidad social.
- Desarrollar campañas informativas y educativas que expliquen claramente los servicios proporcionados por la empresa, incluyendo su importancia, beneficios y cómo acceder a ellos.
- Establecer y promover canales de comunicación eficientes, como redes sociales, boletines informativos y líneas de atención al cliente, para mantener a los usuarios informados y atender sus inquietudes de manera oportuna.
- Difundir periódicamente informes y actualizaciones sobre la gestión y uso de recursos, proyectos en ejecución y resultados obtenidos, para mantener a la comunidad informada y generar confianza en las operaciones de la empresa.
- Desarrollar programas de comunicación que promuevan prácticas sostenibles y el uso eficiente de los servicios públicos, educando a la comunidad sobre la importancia de preservar los recursos naturales y reducir el impacto ambiental
- Promover la participación ciudadana mediante estrategias que permitan a los ciudadanos tener acceso a noticias, programas y proyectos que se desarrollen desde la Empresa de Servicios Público

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

 Calle 10 N° 10-36

 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co


 @launionesp

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

- Adoptar nuevas estrategias de comunicación que conlleven al mejoramiento continuo con el fin de consolidar una buena imagen y generar confianza institucional.
- Establecer relaciones y convenios con los medios locales y regionales de comunicación.
- Fortalecer la difusión a través de las redes sociales.
- Organizar eventos de calidad que puedan ser recordados fácilmente por la comunidad.
- Brindar respuesta a las inquietudes que exponga la comunidad a través de las redes sociales, especialmente Facebook e Instagram.
- Actualizar la información de la página web.
- Realizar la producción de contenidos radiales para ser emitidos principalmente en las emisoras locales: cuñas, mensajes institucionales.

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

 Calle 10 N° 10-36

 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co

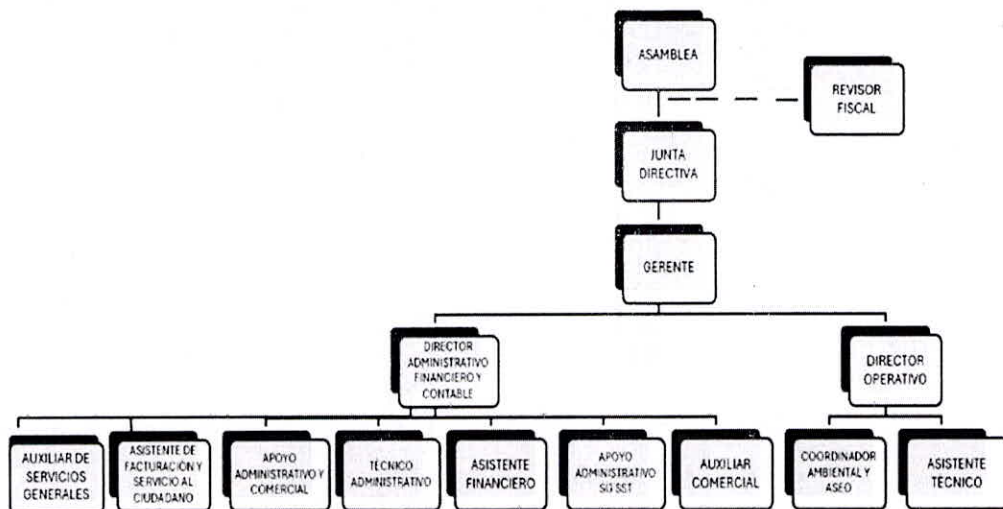
 @launionesp

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

ALCANCE


El presente Plan de Comunicaciones aplica para todos los procesos de la Empresa de Servicios Público, los servidores públicos y los usuarios externos que demanden los servicios.

ORGANIGRAMA ÁREA ADMINISTRATIVA



Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

 Calle 10 N° 10-36

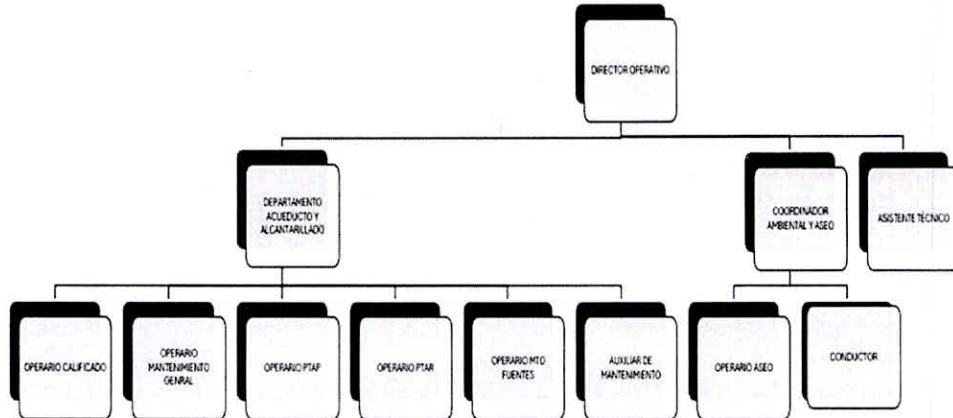
 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co

 @launionesp

 Empresa de Servicios Públicos de La Unión

ORGANIGRAMA ÁREA OPERATIVA



BENEFICIARIOS

Se beneficiarán de este Plan de Comunicaciones los funcionarios, contratistas de la Empresa de Servicios Público La Unión y la comunidad en general.

FUNDAMENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN

La comunicación se define como “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que está última cumpla mejor y más rápido los objetivos”.

Para las organizaciones corporativas la comunicación es de vital importancia, por tal razón su acción debe estar basada estructuralmente desde una división especializada que le permita lograr los resultados esperados; para ello es necesario contar con la dirección y coordinación de profesionales en comunicación, ciencias afines y el apoyo de servidores que tengan conocimientos relacionados a esta área

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P

y puedan aportar en el cumplimiento de los objetivos trazados en el Plan de Comunicaciones.

La comunicación organizacional será la base desde la cual partirá el accionar de La Empresa de Servicios Público.

Se entiende por comunicación organizacional el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se desarrollan para enviar o recibir información mediante los diferentes medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa con la finalidad de alcanzar los objetivos de la entidad.

El principal objetivo de este tipo de comunicación es lograr la coherencia en toda la información (mensajes) que difunda la organización.


En una entidad eficaz la comunicación debe circular en varias direcciones, lo que conlleva a establecer estrategias concretas para construir y difundir la información.


COMUNICACIÓN DESCENDENTE: Es aquella que se emite desde los servidores públicos de alto nivel hacia aquellos que están en niveles inferiores de la jerarquía organizativa. Una de sus desventajas es que la información puede distorsionarse a medida que desciende por los diferentes grados jerárquicos de la entidad, por esta razón es importante contar con un sistema de retroalimentación con el fin de poder verificar si esta se recibe tal como era la intención del emisor.

COMUNICACIÓN ASCENDENTE: Su circulación inicia en los servidores públicos de niveles inferiores dentro de la jerarquía institucional y asciende a aquellos de rangos superiores. La desventaja es que puede ser obstaculizada por servidores que filtran los mensajes y no transmiten toda la información a sus jefes. Se debe tener en cuenta que la transmisión oportuna y precisa hacia la alta gerencia es fundamental conocer el desempeño y procesos de los funcionarios para fines de control y toma de decisiones.

COMUNICACIÓN CRUZADA: Sirve para acelerar el flujo de la información, permite una mejor comprensión y coordinar esfuerzos en el cumplimiento de los objetivos;

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P.


 604 556 16 50

 Calle 10 N° 10-36

 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co

 @launionesp

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



puede darse de manera horizontal (entre funcionarios de un mismo nivel jerárquico) o diagonal (entre servidores diferente rango dentro de la jerarquía institucional o distintas dependencias).

COMUNICACIÓN INTERNA: Esta herramienta de trabajo facilita los procesos y se deriva en su mayoría de la información externa que llega a La Empresa de Servicios Público, se maneja mediante correo electrónicos y chat de WhatsApp manteniendo una comunicación bidireccional con el propósito de retroalimentar la información y lo que permite difundir contenidos claros y precios.

Asimismo, tiene como fin mantener las buenas relaciones entre los miembros de la entidad a través de mensajes que se hacen circular por diferentes medios, con el fin de promover la comunicación, unión y motivación en pro de alcanzar las metas institucionales.

COMUNICACIÓN EXTERNA: Se fundamenta en el diseño y transmisión de la información a través de los diferentes canales de comunicación, la cual está dirigida a los públicos externos con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones publicas en pro de proyectar una mejor imagen institucional.

Asimismo, teniendo en cuenta el ámbito que converge las comunicaciones del ente territorial, es preciso hablar sobre comunicación pública, la cual está encaminada a la producción y la difusión de información y mensajes con distintos propósitos y de interés, dirigidos a grandes públicos o audiencias a través medios masivos de comunicación tradicionales y de las nuevas tecnologías, con el propósito de tener mayor alcance en la difusión.

Dentro de la comunicación pública encontramos varios campos, entre los que se haya la comunicación gubernamental que tiene como finalidad hacer conocer públicamente la acción del gobierno de manera transparente, con el fin de cumplir con el deber de informar y garantizar el derecho a los ciudadanos de ser informados.

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P



604 556 16 50



Calle 10 N° 10-36



www.launionsaesp.com



esp@launion-antioquia.gov.co



@launionesp



Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

La Empresa de Servicios Público La Unión, se caracterizará por ser un empresa transparente y abierta a la ciudadanía, lo que le permitirá generar confianza institucional, siendo las comunicaciones parte fundamental para alcanzar estos propósitos mediante la planeación y el diseño de estrategias que faciliten dar solución a la necesidad de divulgar la gestión administrativa y demás acciones que conlleven a proyectar una buena imagen de la entidad; manteniendo políticas de comunicación interna y externa implementadas en los diferentes medios y canales de información.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: El direccionamiento estratégico, es el proceso a través del cual se orienta la entidad para formular, ejecutar y evaluar las políticas, planes, programas, acciones, lineamientos y proyectos en el cumplimiento de su misión institucional y cumplir con las responsabilidades constitucionales.

Este es el mapa de navegación que todos los funcionarios, contratistas y colaboradores deben conocer, lo cual, les permitirá remar en la misma dirección con el propósito de lograr los objetivos propuestos.

SLOGAN: El eslogan está conformado por la frase “Más cerca de ti y de tu hogar”.

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P



604 556 16 50



Calle 10 N° 10-36



www.launionsaesp.com



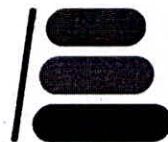
esp@launion-antioquia.gov.co



@launionesp



Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

La comunicación propenderá por el sentido de pertenencia y amor por lo nuestro, desde todos los ámbitos de nuestra sociedad, se basará en los principios de veracidad, eficacia y transparencia; visibilizando la gestión del gerente y sus colaboradores de acuerdo a los objetivos trazados.

- Se generarán espacios, campañas y programas que promuevan la buena imagen institucional y genere en los consumidores y clientes externos confianza en la institucional, haciéndolos partícipes como agentes primordiales del desarrollo de La Unión, con el fin de preservar la imagen corporativa de la entidad, el contenido, productos o piezas publicitarias en los que se encuentre el logo de La Empresa de Servicios Público, debe ser validado por la o el asesor de comunicaciones y contar con su visto bueno.
- En concordancia con el orden de jerarquía establecido en La Empresa de Servicios Público, toda información debe ser suministrada o notificada al área de comunicaciones por el gerente de La Empresa de Servicios Público y/o por un delegado.
- Todos los colaboradores de la Empresa, deben estar prestos a contribuir con el suministro y retroalimentación de la información más significativa en pro de lograr veracidad y eficacia en los contenidos.
- Toda información que esté dirigida a la comunidad debe ser enviada a la oficina de comunicaciones para el respectivo tratamiento relacionado con producción, redacción y difusión de acuerdo a cada necesidad al correo comunicacionesesplaunion@gmail.com o contactenos@launion-antioquia.gov.co

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P



604 556 16 50



Calle 10 N° 10-36



www.launionsaesp.com



esp@launion-antioquia.gov.co



@launionesp



Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

MEDIOS DE COMUNICACIÓN


CARTELERAS INFORMATIVAS

Medio para publicar información impresa, la cual se cambiará de acuerdo a la vigencia de las publicaciones. Su objetivo es informar a los servidores públicos, contratistas y usuarios sobre las actividades institucionales, culturales, recreativas, rendición de cuentas, campañas y noticias de interés para los usuarios internos y externos de la empresa. Su manejo está bajo la responsabilidad de la oficina de comunicaciones y toda publicación debe contar con la aprobación de esta área y/o el gerente.

- La cartelera informativa es de uso exclusivo de La Empresa de Servicios Públicos, en ningún momento se permitirá publicar en ellas anuncios de otras entidades, con excepciones del trabajo interinstitucional, su actualización estará a cargo del personal de la oficina de comunicaciones con el fin de preservar la estética de las mismas.
- Se publicará en las carteleras los boletines institucionales, resoluciones, decretos, comunicados e información sobre la gestión de la empresa, invitaciones, eventos, actividades y campañas de interés para la comunidad. El periodo de actualización depende de la vigencia de los contenidos publicados.
- No se permitirá fijar hojas, afiches, carteles en las paredes de La Empresa de Servicios Públicos, toda información debe ser ubicada en las carteleras; toda información que se publique en las carteleras debe ser clara, útil, completa, veraz y de interés; tener poco texto y excelentes ortografías; los contenidos de imágenes deben ser llamativas, claras y bien estructuradas;

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

 Calle 10 N° 10-36

 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co

 @launionesp

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

los mensajes que se publiquen en estos canales de información deben contar como mínimo las siguientes características:

- **Diseño:** Deben elaborados en las plantillas que suministre el área de diseño acorde con cada necesidad.
- **Título:** Destacarlo en negrilla.
- **Tipo de letra:** Se podrá utilizar de forma creativa las siguientes tipografías utilizada en el manual de imagen con el fin de preservar la identidad en las piezas:
- **Principal:** MANUAL DE IMAGEN
- **Secundarias:** MANUAL DE IMAGEN
- **Color de texto:** MANUAL DE IMAGEN
- **Imágenes:** Deben ser distribuidas en los espacios conservando la estética.

Número de carteleras: Se encuentran 3 carteleras ubicadas en partes estratégicas.




Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

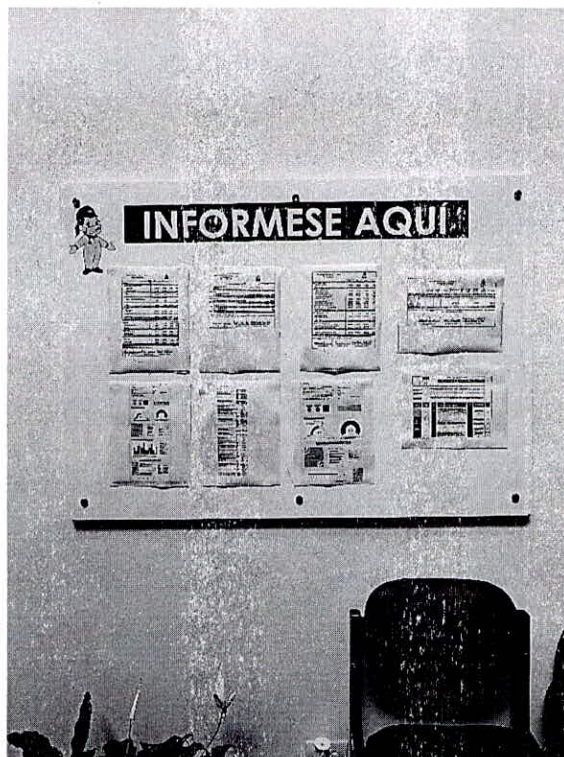
 Calle 10 N° 10-36

 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co

 @launionesp

 Empresa de Servicios Públicos de La Unión



PANTALLA DE TV

La pantalla de televisión son una herramienta que permite proyectar contenidos en formato audiovisual, imagen y texto con información institucional de interés dirigida al público interno y externo de la entidad.


Número de pantallas TV: 1

Ubicación de las pantallas TV: Esta esta ubicada al lado de la oficina de pagos

Su uso es exclusivo de La Empresa de Servicios Públicos, no se permite difusión de información ajena a la empresa excepto de trabajo articulado. La información se actualizará de acuerdo a la vigencia de la misma, se guarda en una memoria USB que es la fuente de alimentación de las pantallas.

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

 Calle 10 N° 10-36

 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co

 @launionesp

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

CORREO ELECTRÓNICO

Este servicio de red también conocido como e-mail, permite mandar y recibir mensajes con múltiples destinatarios o receptores.

Todas La Empresa de Servicios Publico tienen a su cargo un correo electrónico con el dominio @gmail igualmente la información legal llega al correo electrónico esp@launion-antioquia.gov.co

PÁGINA WEB

La Empresa de Servicios Públicos cuenta con el portal WEB: <https://www.launionsaesp.com/> mediante la cual se difunde noticias e información relacionadas con la gestión, programas y estrategias de la empresa.

Se ha venido avanzando en la implementación de trámites en línea, por esta razón también se alojan documentos para que los ciudadanos pueden acceder a ellos y adelantar su diligencia.

La página web cuenta con un menú principal de 6 pestañas que a su vez despliegan una lista de los ítems de la información que contiene cada una de ellas.




Empresa de Servicios Públicos más cerca de ti y de tu hogar.



Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

 Calle 10 N° 10-36

 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co

 @launionesp

 Empresa de Servicios Públicos de La Unión

En cumplimiento de la ley 1712 de 2014 “El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información”, en ella se aloja toda la información de interés público como: decretos, acuerdos, resoluciones, planes, etc. y así garantizar que los ciudadanos accedan de manera rápida y sencilla a esta.

REDES SOCIALES

Por el alcance, economía, impacto y aceptación que tienen en la comunidad son los medios de comunicación que en la actualidad se usan con mayor frecuencia, convirtiéndose en un canal de retroalimentación con la comunidad.

Mediante estas se publican las noticias, videos y fotos de los eventos en los que hace presencia La Empresa de Servicios Público. Además, se dan a conocer las ofertas, convocatorias de interés para la comunidad, se dinamizarán las redes sociales con diseños de calidad, videos y directos para informar en tiempo real a la ciudadanía en pro de generar recordación.

Contamos con las siguientes redes sociales: Facebook, Instagram y Youtube

REDES SOCIALESLINK

Facebook https://www.facebook.com/ESPdeLaunion?locale=es_LA

Instagram <https://www.instagram.com/launionesp/>


YouTube <https://www.youtube.com/@esplaunion>

VALLAS

En ellas se puede instalar anuncios publicitarios con información de interés para los habitantes del municipio relacionados con La Empresa de Servicios Público.

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

 Calle 10 N° 10-36

 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co

 @launionesp

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

El diseño debe estar acorde con la guía del manual de imagen y debe de estar aprobado por la oficina de comunicaciones y/o el gerente.

En la actualidad la empresa dispone de dos (2) estructuras:

UBICACIÓN	MEDIDAS
Vereda la Almería	80cm* 90cm
Vereda Mazorcal	80cm* 90cm

COMUNICADOS A LA OPINIÓN PÚBLICA

Estas piezas informativas se realizarán cuando la situación lo amerite y se hará difusión de los mismo a través de las redes sociales, página web, carteleras y medio radial local y regional. Igualmente, para los boletines de prensa.

CUÑAS RADIALES


Estas piezas pueden ser publicitarias o informativas, en formato mp3 y su duración será máximo de 30 segundos.

1. Las cuñas serán grabadas por voces institucionales, con el fin de generar identidad corporativa.
2. Para su producción se utilizarán cortinas y efectos de acuerdo a la necesidad e intención de la pauta.
3. En caso que la cuña sea para alguna campaña que se esté implementado, podrá llevar cabezote de entrada, el cual, debe tener relación con la misma.

En caso de ser informativa y no se necesario la grabación, se debe de enviar la información al correo electrónico comunicacionesesplaunion@gmail.com o contactenos@launion-antioquia.gov.co con la información de la misma, fecha de entrada y salida de la cuña y nivel de frecuencia diaria.

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

 Calle 10 N° 10-36

 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co

 @launionesp

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

PENDONES

Se elaborará pendones de acuerdo a la necesidad de La Empresa de Servicios Público.

1. Su diseño debe ir acorde con la línea que se presenta en el Brandboard.
2. Se diseñarán pendones para cada una de las campañas que adelante la empresa de acuerdo al presupuesto que esta disponga para tal fin.
3. La información debe ser acorde al pensamiento organizacional.
4. Se utilizarán imágenes acordes a la organización.
5. Su diseño debe captar la atención y ser de fácil comprensión.

PASACALLES

Se elaborará pendones de acuerdo a la necesidad de La Empresa de Servicios Público sea para campañas o información de interés para la ciudadanía. Su contenido debe poseer poco texto y ser de fácil comprensión, se utilizarán imágenes que ayuden a complementar el mensaje.


CONTENIDOS AUDIOVISUALES

Se generarán contenidos audiovisuales institucionales con el propósito de ser publicados a través de las redes sociales, emisoras de radio, canal local; estas producciones contendrán mensajes inherentes a las diferentes campañas publicitarias y comunicacionales de La Empresa de Servicios Público.

Lo anterior, con el fin de llegar a los diferentes sectores de la comunidad, teniendo presente los distintos canales de información a los que cada persona puede acceder de acuerdo a sus capacidades. Generando transparencia y participación ciudadana y el control social en las decisiones de la gestión institucional.

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

 Calle 10 N° 10-36

 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co

 @launionesp

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

PERIÓDICO INSTITUCIONAL (INTERNO)

Este medio de comunicación escrito de alcance masivo en el que se combinan textos e imágenes se elaborará con información relevante relacionada con la gestión de la empresa.

VOLANTES


Se diseñarán e imprimirán de acuerdo a las necesidades informativas de la empresa, su contenido debe contener poco texto e imágenes relacionadas con el mensaje que se desea dar. Debe ceñirse al manual de imagen con el fin de preservar la identidad corporativa y solicitado a la oficina de comunicación para su realización.

EMISORA

Es un canal de información que permite llegar de manera efectiva a las comunidades, especialmente las zonas rurales, se emitirán cuñas, información de interés y convocatorias, también, se realizarán el programa "Informémonos más sobre la Empresa de Servicios Público" donde se tendrá de invitados a los funcionarios de La Empresa de Servicios Público, la administración municipal e invitados externos

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

 Calle 10 N° 10-36

 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co

 @launionesp

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

ANEXOS


BRANDBOARD


A continuación, se anexa el Brandboard que ayudara a realizar una comunicación más organizada y eficiente.



Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 604 556 16 50

 esp@launion-antioquia.gov.co

 Calle 10 N° 10-36

 @launionesp

 www.launionsaesp.com

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

