



"Servicios con calidad en línea con el Ambiente"



Plan de comunicaciones 2018



INTRODUCCIÓN

En el presente plan de comunicación se encontrará una hoja de ruta para los componentes de la empresa, donde se establecen de forma clara y concertada los objetivos que en comunicación se desean alcanzar. Todos ellos divididos por las diferentes acciones que conforman el objeto social de la entidad.

Las metas para el presente año están enfocadas en el posicionamiento de marca a nivel local como empresa prestadora del servicio público domiciliario de aseo urbano del municipio de Yalí.

Para dar cumplimiento a la estrategia propuesta se establece la aplicabilidad de los siguientes pasos: contexto, objetivos, público objetivo, mensajes, recursos y fijación de presupuesto, canales, plan de acción, cronograma de acción y evaluación de resultados.





MARCO DE REFERENCIA

Para las actividades a desarrollarse en el departamento de comunicaciones de SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P. se considera como marco de referencia:

Servicio público domiciliario de aseo urbano

- Artículo 365 de la Constitución Nacional
- Ley 142 de 1994
- Ley 689 de 2001
- Decreto 2981 de 2013
- Resolución 720 del 2015

Alumbrado Público

- Constitución Política de 1991, art. 334,365
- Decreto 2424 de julio 18 de 2006
- Ley 97 de 1913 y 84 de 1915
- Ley 80 de 1993 (EGCP)
- Ley 142 de 1994
- Ley 143 de 1994
- Ley 1150 de 2007, art. 29 (Modifica EGCP)
- Ley 1386 de 2010 (Prohibición Admón. Tributos territoriales por particulares.
- Resolución CREG 043 de 1995. Suministro de energía eléctrica destinada al AP.
- Resolución CREG 043 de 1996. Amplio plazo de ejecución metodológica de la Resolución CREG 043 de 1995.
- Resolución CREG 089 de 1996. Régimen de libertad de tarifas para la venta de energía eléctrica a los municipios y distritos.
- Resolución CREG 076 de 1997. Complemento normas sobre suministro y cobro servicio de AP.
- Resoluciones CREG 070 de 1998 y 101 de 2001: Normas Técnicas aplicables al AP.
- Resoluciones CREG 099 de 1997, 082 de 2002 y 097 de 2008: Régimen tarifario de la actividad de distribución.



- Resolución CREG-122 de 2011: Facturación y contrato de conjunto con servicio de energía
- Resolución CREG-123 de 2011: Determinación de Costos Máximos de AP
- Resolución CREG-005 de 2012: Modifica Res 122/11
- Reglamento Técnico- RETILAP
- Resolución 18-1331 de 2009
- Resolución 18-0265 de 2010
- Resolución 18-0540 de 2010
- Resolución 18-1568 de 2010

Acueducto y alcantarillado

- Resolución CRA 825 de 2017.
- Ley 1450 de 2011
- Decreto 1287 de 2004
- Decreto 229 de 2002
- Decreto 3930 del 2010
- Decreto 302 de 2000
- Decreto 1575 de 2007
- Decreto 1594 de 1984
- Decreto 2667 del 2012
- Ley 373 de 1997
- Ley 142 de 1994
- Resolución CRA 0493 de 2010
- Resolución 1433 de 2004
- Resolución 2115 de 2007
- Resolución 2320 de 2009



ANTECEDENTES

Servicios Públicos Yalí S.A E.S.P. inicia labores en el servicio de alumbrado público y servicio público domiciliario de aseo urbano en el año 2009 y como empresa prestadora del servicio acueducto y alcantarillado en el año 2012.

Cuando se crea el proceso de comunicaciones en el 2018 se genera la primera estrategia de comunicación externa enfocada a visibilizar la labor que desarrolla la empresa en el municipio. Esta estrategia a su vez se enfoca en 3 actividades macro que se componen de productos entregables.

Dentro de los logros que se buscan alcanzar durante la ejecución del plan de comunicaciones tenemos:

1. Creación del departamento de comunicaciones como articulador de los procesos empresariales.
2. Creación y fortalecimiento del Facebook empresarial de Servicios Públicos Yalí S.A.
3. Acompañamiento y registro de intervenciones en el municipio para visibilizar la labor de nuestros operarios.
4. Cercanía a la comunidad a través de medios alternativos como perifoneo.

Durante este primer año el proceso de comunicaciones se enfocará en realizar un diagnóstico de las dinámicas de la empresa, suscriptores y usuarios de redes sociales identificando las necesidades de primera mano para lograr posicionar la marca en el municipio. La recepción del proceso inicialmente parte de un gran reto y de un trabajo constante por parte del equipo de comunicaciones, sin embargo, hay un largo camino por recorrer para el mejoramiento del proceso comunicativo tanto externo como interno.



DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIONES SERVICIOS PÚBLICOS YALÍ S.A. E.S.P.

Comunicación externa: marca, información y comunicación pública.

Marca e identidad

La empresa Servicios Públicos Yalí S.A. E.S.P. en la actualidad tiene el logotipo empresarial y la aplicación de la identidad visual en los uniformes del personal.

Información

Para el 2018 se busca visibilizar la empresa, por esta razón se creará el Facebook empresarial con el fin de dar reconocimiento y tener un canal de comunicación permanente.

Recursos que se consideran necesarios

Equipos

- Portátil edición de audio
- Portátil edición diseño
- Cámara
- Trípode
- 3 Memoria SD
- Micrófono de solapa
- Celular empresarial
- Sistema de sonido
- Pantalla
- Mouse
- Disco extraíble
- Consola Mixer

Recurso humano

Se contará con un auxiliar administrativo encargado de enviar el material fotográfico e informes mensuales de las actividades ejecutadas.



PLAN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES CORPORATIVAS

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE MEDIOS

Visibilizar la labor que desarrolla la empresa dentro del municipio en lo relacionado con la prestación de alumbrado público por medio de herramientas comunicativas con el fin de dar mayor conocimiento del trabajo que desarrolla dentro de la comunidad, como parte de su responsabilidad social empresarial.

Objetivos específicos

- Generar diagnóstico de las necesidades de la comunidad en cuanto a temas relacionados con el servicio público domiciliario de aseo urbano, alumbrado público y acueducto y alcantarillado.
- Realizar monitoreo a las redes sociales para detectar posibles inconvenientes frente a la prestación del servicio por parte de la comunidad.
- Educar sobre la normatividad que regula la prestación del servicio público domiciliario de aseo urbano, su funcionamiento y su importancia para el municipio.
- Divulgar los días de recolección de residuos sólidos en el municipio.
- Mostrar los beneficios que trae a la ciudadanía el mantener los espacios públicos iluminados por medio del alumbrado público, visualizándolo a través de canales de comunicación masiva y alternativa.
- Realizar publicaciones en las que se promueva el cuidado de las luminarias en los diferentes sectores.

Público objetivo

Usuarios del municipio de Yalí.

Recursos y fijación de presupuesto

Humanos: Se contará con un auxiliar administrativo encargado de enviar el material fotográfico e informes mensuales de las actividades ejecutadas.



Técnicos:

- Portátil edición de audio
- Portátil edición diseño
- Cámara
- Trípode
- 2 Memoria SD
- Micrófono de solapa
- Sistema de sonido
- Pantalla
- Disco extraíble
- Consola Mixer

Económicos (A necesidad):

Descripción

- Voz locutor
- Mensajes WhatsApp
- Mensajes de texto
- Correo masivo (CRM)
- Diseño de Pendones
- Diseño y producción de plegables
- Diseño de ilustración de imagen
- Valla
- Pasacalles
- Mensajes en la factura

Canales: Radio – Televisión

Radio: Yalí estéreo

Televisión:

Canales de comunicación online: Web, redes sociales, WhatsApp

Piezas publicitarias: Artículos, infografías



Plan de acción:

		Código:	
		Fecha:	
MES			
Plan de Comunicaciones			
Yali			
Objetivo General			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACCIONES	Fecha	OBSERVACIONES

Cronograma de acciones:

Fecha de inicio	Fecha de Final	Mes										Cumplimiento	OBSERVACIONES	
		Sem 1		Sem 2		Sem 3		Sem 4		Sem 5				
		P	E	P	E	P	E	P	E	P	E			

Evaluación de resultados:

Cantidad de actividades realizadas	Hallazgos	Recomendaciones	Nivel de cumplimiento