



Plan de comunicaciones 2021-2023

ANORÍ S.A. E.S.P



INTRODUCCIÓN

En el periodo entre el 2021 al 2023 se pretende trabajar el plan de comunicaciones de la mano del departamento de gestión social de la empresa, con el fin de lograr un mayor posicionamiento a nivel comunitario de la imagen corporativa y de la entidad como empresa prestadora del Servicio Público Domiciliario de Aseo Urbano, Acueducto y Alcantarillado.

El plan propuesto obedece a los resultados encontrados al finalizar el año 2020, donde se evaluaron las estrategias realizadas, además de una variación, que fue la aplicabilidad de una estrategia emergente adicional como resultado de la COVID19.

Paralelo a todo lo anterior, se implementaran estrategias externas de difusión de mensajes alternativos, como perifoneo y avisos parroquiales, dando respuesta así al bajo nivel de interacción digital de algunos sectores de la comunidad, sin que con esto se suspenda o cambien los contenidos digitales que se vienen implementando para todo los usuarios del servicio urbano y rural.

ANTECEDENTES

Para el 2020 se dio un giro a la estrategia propuesta a principios de este año, debido a la presencia de la Covid 19, para mitigar el contagio se implementó un plan emergente que buscó sensibilizar en el autocuidado y en la forma de presentar los residuos sólidos, evitando un contagio masivo entre los colaboradores de la empresa cuando se manipularan los residuos.

Adicional a ello se implementaron lavados y desinfecciones en diferentes puntos del municipio que eran informados de forma permanente a la comunidad, para generar un parte de tranquilidad.

Sin embargo, se continuaron con gran parte de las estrategias propuestas, donde realizamos 3 estrategias, para las cuales se desarrollaron 1230 piezas, logrando un cumplimiento del 96% durante este año.

Para ir de la mano con las directrices nacionales y municipales implementamos 2 campañas, la primera más informativa denominada Yo te cuido y una última más agresiva llamada residuos vs COVID para el desarrollo de esta estrategia se realizaron 91 piezas de comunicación audiovisual.

Después del análisis de resultados durante el año 2020 se destacan los siguientes logros:

1. Gestión con las comunidades locales a través de contenidos digitales enfocadas al autocuidado por la Covid 19.
2. Sensibilización sobre la erradicación de puntos críticos.
3. Generación de piezas recordando los días de recolección veredal.
4. Difusión de cuñas y mensiones radiales para informar daños y suspensiones del servicio de acueducto.
5. Sensibilización sobre el cuidado de las quebradas y fuentes hídricas del municipio.
6. Generación de la imagen corporativa a través del protocolo de imagen y paleta de color para posicionamiento de marca.
7. Articulación con el departamento de gestión social, coordinación operativa de aseo, acueducto y alcantarillado.



8. Fortalecimiento del Facebook empresarial de Anorí S.A logrando impactar a 721 usuarios.
9. Posicionamiento de marca e imagen externa a través de vallas con prohibiciones para evitar la acumulación de residuos en sitios no permitidos.
10. Producción de piezas digitales donde se evidenciaron las actividades de la prestación del servicio público domiciliario de aseo urbano, acueducto y alcantarillado.
11. Información permanente sobre las fechas de recuado.
12. Migración de correos institucionales.

MARCO DE REFERENCIA

Para las actividades a desarrollarse en el departamento de comunicaciones de Anorí S.A. se considera como marco de referencia.

Servicio Público Domiciliario de Aseo Urbano

- Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS)
- Artículo 365 de la Constitución Nacional
- Ley 142 de 1994
- Ley 689 de 2001
- Decreto 2981 de 2013
- Resolución 720 del 2015
- Ley 1259 de 2008 (Comparendo ambiental)

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

Comunicaciones y TICS

- Ley de protección de datos personales
- ley 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013

DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIONES ANORÍ S.A.

Comunicación externa: marca, información y comunicación pública.

Marca e identidad

Durante el 2020 se logró visibilizar la marca de Anorí S.A. a través del Facebook empresarial, la página Web, su parque automotor, uniformes e impresos de gran formato. Adicionalmente cada pieza de comunicación estaba marcada con el logo de la empresa.

Para el periodo 2021-2023 se presentan varios objetivos que apuntan a generar reconocimiento en cuanto a imagen y marca como lo son:

1. Posicionar el Facebook empresarial como un canal de comunicación directa para realizar preguntas y sugerencias sobre el servicio prestado en el municipio.
2. Crear contenidos digitales en donde se evidencie las actividades de los servicios realizadas en la empresa.
3. Sensibilizar y capacitar a la comunidad sobre el cuidado y la preservación de las fuentes hídricas y el medio ambiente.
4. Fortalecer la misión, visión, valores y política ambiental en la producción de contenidos digitales.



5. Fortalecer la relación con líderes urbanos y rurales del municipio para entablar alianzas en pro de mejorar constantemente la comunicación y prestación del servicio.
6. Trabajar de la mano del departamento de gestión social para sensibilizar en la erradicación de los puntos críticos.

Información

El año 2020 fue un año atípico en cuanto a los mensajes difundidos a la comunidad, por tener la presencia de la Covid 19, lo que hizo incrementar la cantidad de información que se entregaba a la ciudadanía.

Semanalmente se entregaron mensajes sobre la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo, Acueducto, Alcantarillado, lavados de áreas públicas, entre otros, por medios de canales digitales, WhatsApp y emisora local.

Igualmente se informaba de las suspensiones del servicio, reparaciones, daños y mantenimientos programados.

Durante el año 2021 y hasta el año 2023 se continuará trabajando para que la comunicación entre la empresa y la comunidad sea cada vez más horizontal, permitiendo con ello la fluidez en los mensajes y la confianza por parte de los usuarios en los servicios que se prestan.

Adicionalmente la entrega de mensajes tendrán siempre un carácter educativo, para que a largo plazo se logre una cultura dentro de la ciudadanía entorno al manejo adecuado de los residuos sólidos que generan.

De igual forma se fortalecerá la articulación con el departamento de gestión social para sensibilizar a la comunidad sobre el uso de canales digitales como el Facebook empresarial y la página web para estar actualizados frente a la gestión empresarial que se vendrá desarrollando para el presente año de acuerdo a la Ley de transparencia.



Comunicación corporativa

Es la encargada de visibilizar la gestión y marca empresarial con el fin de generar posicionamiento tanto en el casco urbano como el rural, en pro de resaltar la misión, los valores y la política ambiental de la entidad.

Comunicación ciudadana

Es la comunicación que permite unir a través de un punto de encuentro tanto a la empresa como a la comunidad, permitiendo entablar un lenguaje común que permita sensibilizar a los usuarios sobre el adecuado manejo de los residuos sólidos, la importancia de las fuentes hídricas y su uso racional del agua, esto por medio de estrategias dinámicas, creación de contenidos digitales y radiofónicos.

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE MEDIOS

Posicionar la empresa Anorí S.A. como líder a nivel local en la prestación de servicios públicos como aseo, acueducto y alcantarillado. Implementando estrategias comunicacionales que permitan generar en la comunidad reconocimiento como entidad prestadora de los servicios anteriormente mencionados.

Objetivos específicos

- Realizar monitoreo a las redes sociales para detectar posibles inconvenientes frente a la prestación del servicio por parte de la comunidad.
- Divulgar los días de recolección de residuos sólidos en el municipio.
- Informar a la comunidad sobre los cambios en la prestación del servicio en el municipio.
- Generar temas relacionados con el servicio público domiciliario de aseo urbano, acueducto y alcantarillado.
- Sensibilizar sobre el cuidado del medio ambiente y la preservación de las fuentes hídricas.
- Visibilizar el personal operativo de la empresa, con el fin de humanizar la marca.



- Apoyar a la creación del semillero ecológico arrieritos, sus formatos de conformación y su identidad visual.
- Diseñar las piezas gráficas de pequeño y gran formato que acompañan las diferentes actividades que realizan los coordinadores de la empresa.
- Crear la imagen visual que acompañará la actividad lúdica de gestión social que llevará por nombre **“Únete al parche”**
- Diseñar y acompañar las piezas gráficas y las estrategias a replicar en la campaña **descubriendo tu barrio con Anorí S.A.** liderado por el departamento de gestión social.
- Crear imagen visual y acompañamiento de estrategias para la campaña **tu huella es**, que va dirigida a la comunidad en general y liderada por el departamento de gestión social.

Público objetivo

- Comunidad en general

Recursos que se consideran necesarios

Medios

- Cartelera informativa para el personal interno
- Facebook
- Página web

Equipos

- Trípode
- 1 memoria SD
- Micrófono de solapa
- Disco extraíble

Recurso humano

- Director de comunicaciones



- Auxiliar de comunicaciones
- Soporte servidor página web

Económicos (A necesidad):

Descripción

- Voz locutor
- Mensajes de texto
- Correo masivo (CRM)

Canales: Radio – Televisión

Radio: Anorí estéreo, La Voz de Amalfi, Zaragoza estéreo, Policía Nacional y Campamento estéreo.

Canal local: Aspanor TV

Canales de comunicación online: página web, Facebook y WhatsApp

Piezas publicitarias: Artículos, infografías, gran formato volantes, folletos, etc.

Plan de acción:

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

