



Plan de comunicaciones 2024-2028

SERVICIOS PÚBLICOS ANORÍ S.A. E.S.P.

INTRODUCCIÓN

El presente documento es la carta de navegación que indica los pasos a seguir para dar cumplimiento a lo establecido por áreas de la empresa como lo son; comunicaciones, gestión social y planeación estratégica gerencial en la vigencia 2.024 - 2.028. En este plan se recopilan los objetivos y acciones a seguir en cuanto a marca, mensajes y direccionamiento estratégico comunicacional.

Para lograr este planteamiento, se tuvieron en cuenta los resultados obtenidos en el anterior plan de comunicaciones y lo establecido en el diario de campo de gestión social, así como el direccionamiento que la gerencia quiere plasmar al interior y exterior de la organización.

Los aspectos más relevantes a considerar son:

1. La necesidad que tiene la empresa de continuar llevando el tema gestión de residuos sólidos al contexto local, luego de los análisis realizados con gestión social y de la acumulación de residuos en lugares no autorizados del municipio.
2. Las iniciativas que tenemos como empresa de realizar proyectos enmarcados en el cuidado y preservación del agua, todo ello establecido en la Gestión Integral del Recurso Hídrico.
3. Las diferentes áreas de la empresa que requieren del acompañamiento comunicacional.
4. Los lineamientos normativos que rigen las empresas de servicios públicos domiciliarios.
5. Dar a conocer las problemáticas que tienen los sistemas de Acueducto y Alcantarillado del municipio por las obsolescencias del sistema y atrasos en las inversiones por parte del dueño del sistema.
6. La interacción comunitaria que tienen los usuarios para con la empresa para resolver las peticiones, quejas y reclamos -PQR- por medio de diferentes canales.
7. De los proyectos de inversión empresarial que están definidos para realizarse en los periodos 2024 a 2028 según los lineamientos previstos desde el área de gerencia con el fin de cumplir normas establecidas por la autoridad ambiental y que deben comunicarse a la comunidad en general.



8. De los retos que tenemos como empresa de realizar actualización de los usuarios asentados en el área urbana del municipio de Anorí con el fin de mejorar la entrega de la factura de manera digital.

9. La llegada de fenómenos como el Niño y la Niña, y todo lo que esto implica en materia comunicacional y educativa.



ANTECEDENTES

La empresa Servicios Públicos Anorí S.A. E.S.P. es la entidad encargada de la prestación del servicio público domiciliario de aseo y los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.

En sus inicios se conformó como una empresa de servicios públicos mixta, pero por recomendaciones de los entes de control se realizó un cambio en su composición accionaria y hoy por hoy es una sociedad de servicios públicos privada con participación del Estado.

Desde el año 2018 la empresa incorporó en su estructura organizacional el departamento de comunicaciones y relaciones corporativas como una forma de aportar de forma decisiva y precisa a nuestros públicos objetivos, apoyando en gran medida departamentos como gestión social desde la comunicación para el desarrollo y la planta operativa para la comunicación corporativa.

Desde entonces se ha venido planificando y desarrollando el plan de comunicaciones de una forma estratégica, abordando la visión gerencial que se optó por trabajar según los periodos de las administraciones municipales, esto con el fin de ir de la mano con muchos de los proyectos de carácter municipal y desde luego, con la dirección y acompañamiento de la parte de gerencia de la empresa.

De una forma muy puntual se han tenido avances comunicacionales y sociales en estos años de gestión, para destacar tenemos:

- Hemos desarrollado de la mano con gestión social, material pedagógico para trabajar en los colegios sobre la gestión integral de los residuos sólidos.
- Se viene trabajando fuertemente en los diferentes sectores con la estrategia Únete al Parche que busca rescatar los juegos tradicionales como fuente de enseñanza.
- Se logró tener un trabajo articulado entre gestión social y comunicaciones, con el fin de generar desarrollo para el municipio en temas ambientales.
- Se viene fortaleciendo la comunicación digital de Servicios Públicos Anorí S.A. E.S.P. con la estrategia de incluir desde la producción al público local

con el fin de que se reconozcan en nuestros medios y se apropien de ellos como medio de consulta, por eso el contenido de los domingos es dedicado cien por ciento a la localidad anoriseña.

- La comunidad digital aumenta de manera constante, en Facebook alcanzamos 1.800 seguidores.
- El 68% de nuestro público digital es mujer y oscila entre los 18 y 65 años de edad.
- El 32% de nuestro público es masculino y está entre los 18 y 55 años.
- Se han acompañado procesos a otras entidades públicas con nuestro discurso sobre residuos sólidos.
- En cuanto a generación de contenidos se vienen fortaleciendo temas como la erradicación de puntos críticos, la gestión integral del agua y el Fenómeno del Niño, los días y horarios de recolección urbana y veredal.
- Se apoyaron varios proyectos que lideró la administración municipal y por nuestro conocimiento en gestión de residuos sólidos y reciclaje acompañamos este evento.
- En temas corporativos se incorporó la sostenibilidad ambiental asociada al uso de bolsas ecológicas que llevan nuestro sello.
- En cuanto a nuestros canales de información, hemos reiterado la forma de interponer las peticiones, quejas y reclamos por la página web como medio de participación comunitario.

- **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)
- Decreto 1077 del 2015

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 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
- Índice de Transparencia y Acceso a la Información -ITA-

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

Durante los periodos 2021 - 2023 se logró trabajar en tres tipos de comunicación específica: informativa, ciudadana y corporativa. A continuación ahondaremos en la aplicación de cada una de ellas y sus resultados.

Información

En este periodo de tiempo la información de parte de nuestra empresa hacia la comunidad urbana y rural se enmarca en la entrega oportuna de mensajes sobre



las actividades que realizamos en el servicio público domiciliario de aseo y Acueducto y Alcantarillado. Adicionalmente se incorporan mensajes y comunicaciones de todas nuestras demás áreas.

Puntualizamos explícitamente en lo siguiente:

- Fechas y horarios oportunos en las fechas de recaudo.
- Publicación de cronograma de los días y lugares donde se realizará la recolección veredal mes a mes y semana a semana.
- Información con las fechas de cortes en el servicio de acueducto por lavados de tanques de almacenamiento.
- Reporte de daños en el sistema de Acueducto y Alcantarillado.
- Se actualizó el sitio web con criterios de accesibilidad, usabilidad y generación de nuevos contenidos.

Comunicación ciudadana

Fue un periodo de trabajo constante de cara a la comunidad, buscando establecer de forma correcta la tripleta del departamento educativo que es, sensibilizar, capacitar y educar. Esto lo realizamos diferenciado el público objetivo.

Actividades a resaltar:

- Únete al parche. Se logró un trabajo lúdico pedagógico dirigido a un público infantil, realizado directamente en los sectores donde se necesita ahondar en temas específicos.
- Tu factura en tu casa. Se trabajó en varios sectores del municipio. Esta es una iniciativa formativa que busca enseñar a leer la factura a las amas de casa. Es una actividad que es llevada por la empresa hasta el sector donde se reciban mayores PQR por desconocimiento de la factura.
- Capacitación puerta a puerta. Se realizaron acercamientos directos con los usuarios que pertenecen a sectores donde tenemos problemas con acumulación de residuos en las esquinas.
- Talleres. Por parte del área de gestión social se llegó a instituciones educativas con talleres sobre el cuidado y preservación del agua y manejo adecuado de los residuos sólidos.
- En los encuentros cara a cara reiteramos la forma en que los usuarios pueden ingresar a nuestros canales de participación y comunicación como son la página web, Facebook, Instagram, whatsApp.



Comunicación corporativa

En el área corporativa de la empresa, se busca continuar la línea gráfica con el fin de generar recordación tanto interna como externa.

Resaltamos en este tipo de comunicación las evidencias del trabajo de las siguientes áreas:

- Barrido en cada uno de los sectores que tiene el municipio.
- Disposición final de los residuos sólidos en el relleno sanitario San Antonio.
- Actividades de lavado de áreas públicas y corte de césped.
- Actividades del departamento de Acueducto y Alcantarillado y como purgas, lavado de tanques de almacenamiento, lectura de contadores, entre otras.
- Recolección de residuos sólidos que realiza la empresa en los circuitos veredales.
- Se fortaleció la comunicación capacitando al personal encargado de la coordinación de cada departamento y servicio en la forma adecuada de tomar fotografías, cumpliendo con estándares mínimos de calidad.
- Se diseñó material pedagógico con nuestra marca y colores corporativos, además se vinculó en la pieza el core de la empresa para utilizar por el componente educativo de la entidad.
- Diseño en gran formato de la factura de acueducto y alcantarillado.

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE MEDIOS

Posicionar la empresa Servicios Públicos Anorí S.A. E.S.P. como una entidad de puertas abiertas, que garantice la cercanía y confianza entre la comunidad y la organización, generando estrategias de participación comunitaria que permitan conocer el accionar de la empresa y la recordación de nuestros canales de comunicación y participación ciudadana.

Objetivos específicos

- Visibilizar los canales de comunicación y participación en diferentes piezas informativas y souvenirs.
- Capacitar a la comunidad en cómo interponer peticiones, quejas y reclamos por medio de la página web.
- Fortalecer la red de comunicación que se tiene vía whatsapp.



- Mantener una comunicación fluida con la ciudadanía en el momento de presentarse un daño y una reparación.
- Evidenciar a la comunidad por medio de imágenes y audios las actividades que realiza la empresa para cumplir con su objeto social.
- Generar pedagogía sobre el uso de nuestros canales virtuales de comunicación.
- Divulgar a la comunidad el estado de las redes de acueducto y alcantarillado del municipio y cómo los afecta.
- Aumentar la publicación de datos estratégicos en la página web.
- Informar a la comunidad cuando la empresa está recopilando información puerta a puerta para proteger a nuestros ciudadanos de estafas y robos.
- Generar pedagogía a la comunidad de cómo acceder a los datos que hacen parte del índice de transparencia de la entidad que reposan en la página web en el link de transparencia.
- Elaborar y entregar piezas publicitarias para la atención de PQR y horarios de atención de público.
- Divulgar a los usuarios la política de tratamiento de datos personales antes de realizar actualización de datos o participación del usuario en una pieza de comunicación de la empresa.
- Continuar con la puntualidad en la prestación del servicio de aseo, aplicando oportunidad y presencia permanente en el municipio.
- Promover a Servicios Públicos Anorí S.A. desde la marca, como una empresa gestora de desarrollo de iniciativas enmarcadas en la sostenibilidad ambiental.
- Orientar acciones que posibiliten a los usuarios el acceso a sus trámites y servicios.



Para los periodos 2024 al 2028 continuaremos haciendo un trabajo articulado con todos los departamentos de la empresa de cara a la comunidad, contribuyendo con ello a la fluidez en los mensajes y la confianza por parte de nuestros usuarios.

Le apostaremos desde el área de comunicaciones para que gran parte de los mensajes sean de carácter educativos y de esta forma empezar a educar a la comunidad en la cultura de la no basura y la disminución del consumo innecesario de productos.

Y como son periodos donde estarán presente 2 fenómenos que afectarán significativamente el aire, agua y tierra, trabajaremos de forma constante en la inclusión de estos temas desde lo educativo de forma personalizada y de forma masiva por medio de nuestros canales de comunicación, llevando estrategias para el autocuidado de los recursos naturales y de la salud.

Comunicación informativa

Esta comunicación permite estar constantemente comunicados con la población en general de todo lo que acontece a la empresa de cara a la comunidad, se caracterizan por ser mensajes, cortos, claros y veraces.

Para el próximo periodo trabajaremos con el fin de mejorar:

- Direccionamiento de los canales para la atención al ciudadano.
- Diseño de piezas publicitarias para el paso a paso de la interponer PQR por parte de la comunidad a la empresa.



- Fortalecimiento de la Página web en temas de noticias de la empresa para la comunidad.
- Publicación oportuna en la página web institucional de información sobre el Índice de Transparencia y Acceso a la Información -ITA-.
- Divulgar la información sobre el avance en los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo o reunión con líderes.
- Publicación de información en medios físicos y virtuales de los canales de comunicación de la empresa, como página web, correo electrónico, whatsApp, localización física de la oficina, Facebook empresarial, horarios de atención, teléfonos de contacto, noticias y calendario de actividades.

Público objetivo

- Comunidad que sea objeto de información según la temática a impartir.

Canales a utilizar

- Emisora local
- Red de comunicaciones - WhatsApp
- Facebook
- Perifoneos

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. Es donde se evidencian todas las actividades que realizamos en la empresa tanto en Aseo como Acueducto y Alcantarillado.

Durante estos años trabajaremos enfocados en lo siguiente:

- Actualizar de forma permanente la base de datos de los usuarios a los cuales les prestamos el servicio público de aseo y el acueducto y alcantarillado.



- Evidenciar cada una de las actividades que realizamos en el servicio público domiciliario de aseo.
- Daremos a conocer los apoyos que desde la parte operativa realicemos en celebraciones y festividades propias del municipio.
- Desde el punto de vista corporativo y de marca se actualizará la imagen de las vallas del relleno sanitario y puntos de acopio con la señalización exigida por los entes de control.
- La presencia de la marca continuará de forma permanente y adecuada en la marcación de los equipos de la operación, la señaléticas, uniformes, formatos y plantillas corporativas.

Público objetivo

- Comunidad digital
- Entes de control
- Autoridad ambiental
- Personal operativo

Canales a utilizar

- Facebook
- Página web

Comunicación ciudadana

Es la comunicación que permite unir por medio 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 la gestión integral de los residuos sólidos, la importancia de las fuentes hídricas y el uso racional del agua, esto por medio de estrategias dinámicas, creación de contenidos digitales y radiofónicos.

- Socializar con la comunidad y grupos de interés la forma adecuada de presentar los residuos sólidos y los horarios establecidos.
- Realizar reuniones y capacitaciones con líderes de organizaciones sociales y grupos de interés para formular y ejecutar mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo.



- Entre las tareas pendientes está el tener canales directos de comunicación con medios comunitarios en el corregimiento de Charcón donde prestamos el servicio público de aseo.
- Fortalecer las relaciones de coordinación y trabajo conjunto entre Servicios Públicos Anorí S.A y otras de las organizaciones e instituciones del municipio que trabajan entorno al cuidado y preservación de los recursos naturales.

Público objetivo

- Estudiantes
- Amas de casa
- Instituciones públicas y privadas
- Líderes comunitarios
- Comercio

Canales a utilizar

- Facebook
- Página web
- Talleres presenciales
- Juegos
- Visitas puerta a puerta

Recursos que se consideran necesarios

Medios

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

Equipos

- 1 memoria SD
- Micrófono de solapa



Recurso humano

- Director de comunicaciones
- Auxiliar de comunicaciones
- Soporte servidor página web
- Gestor social

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

Semana								
Fecha	Anorí	Componente	Objetivo nota	Responsable	Fecha de entrega	Nivel de cumplimiento	Tipo de comunicación	Cantidad

Evaluación de resultados:

Cantidad de actividades realizadas	Hallazgos	Recomendaciones	Nivel de cumplimiento