

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO PL01GA
		PLAN TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	01

PLAN DE COMUNICACIÓN

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un elemento estratégico para el desarrollo en las entidades y facilita el logro de la misión, la visión y objetivos corporativos, además promueve el manejo positivo de la imagen institucional, consolida las relaciones y permite que la comunidad esté informada de manera permanente sobre las acciones de **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P.**

Informar a la opinión pública sobre la gestión que se realiza para darle cumplimiento al Plan de acción y alcanzar las metas propuestas en todos las áreas, con el fin de generar desarrollo, productividad, competitividad, mejores condiciones de la calidad de vida, es una tarea primordial para **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P.**, que se debe adelantar, no solo para darle cumplimiento al principio de publicidad establecido por la ley 1437 del 2011 nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y el sistema de Calidad, sino como una manera para garantizar la transparencia en la gestión.

La comunicación contribuye a promover la participación ciudadana y a construir consensos, permitiendo la circulación permanente de información.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene la comunicación interna y externa como herramienta para que la gestión sea más eficiente, efectiva y eficaz, **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P.**, adopta como **políticas generales**:

- ✓ La comunicación será una estrategia prioritaria para **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P.**
- ✓ Promoverá la participación, integración, y convivencia en el marco de la cultura organizacional y fomentará el sentido de pertenencia
- ✓ Fomentará el conocimiento de los servicios ofrecidos por la entidad para los clientes y partes interesadas.
- ✓ Será asumida como un bien público y tendrá carácter estratégico para la entidad.
- ✓ Proyectará una imagen favorable a **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P.**
- ✓ Promoverá espacios de difusión de la retroalimentación.
- ✓ Generará estrategias comunicativas para garantizar la información.

	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
	PLAN	TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION		01

oportuna y eficaz a los usuarios y a la comunidad.

- ✓ La comunicación será eje fundamental de la gestión del talento humano, al permitirle a los funcionarios insertarse en la dinámica de desarrollo de la Empresa.

1. POLÍTICA INTEGRAL DE COMUNICACIÓN

Contar con una comunicación interna ágil, fluida, eficiente, efectiva, que permita informar de manera clara las metas, objetivos, progresos, éxitos y fracasos de la Empresa, donde se fomente el compromiso, la pertenecía y se den a conocer los programas y decisiones relacionadas con la gestión del talento humano.

La comunicación externa está orientada a rendir cuentas de manera permanente a la opinión pública sobre las acciones, gestiones, inversiones, programas y proyectos que adelanta la empresa, a través de estrategias de alto impacto social en medios de comunicación idóneos y de alta credibilidad.

Poner en conocimiento de los usuarios y comunidad (comunicación externa) y los miembros de la Empresa (comunicación interna) los programas y convocatorias que se realizan y la forma de acceder a ellos.

En virtud del principio de transparencia, la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal (ley 57 DE1985)

En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma. (LEY 1437 DE 2011), se dará cabal cumplimiento a:

Principio de publicidad: En nuestra empresa todos los actos de las autoridades y de los funcionarios serán públicos, al igual que los documentos elaborados, producidos o conservados en su poder, de modo que cualquier persona tiene el derecho a conocerlos y divulgarlos, facilitando la participación activa de los ciudadanos en los actos administrativos.

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
	PLAN	TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION		01

Principio de transparencia en la evaluación de la gestión. Todas las reuniones con funcionarios de la Empresa y del sector privado que tengan relación con el desempeño de su cargo, se desarrollarán bajo el principio de transparencia: lo que se hable y se acuerde en privado puede ser divulgado a la opinión pública por cualquiera de las partes.

Acatar el estatuto anticorrupción de acuerdo a la ley 1474 del 2011, en su artículo 10, que establece:

- ✓ Los recursos que destinen las entidades públicas y las empresas y sociedades con participación mayoritaria del Estado del orden nacional y territorial, en la divulgación de los programas y políticas que realicen, a través de publicidad oficial o de cualquier otro medio o mecanismo similar que implique utilización de dineros del Estado, deben buscar el cumplimiento de la finalidad de la respectiva entidad y garantizar el derecho a la información de los ciudadanos. En esta publicidad oficial se procurará la mayor limitación, entre otros, en cuanto a contenido, extensión, tamaño y medios de comunicación, de manera tal que se logre la mayor austeridad en el gasto y la reducción real de costos.
- ✓ Los contratos que se celebren para la realización de las actividades descritas en el inciso anterior, deben obedecer a criterios preestablecidos de efectividad, transparencia y objetividad.
- ✓ Se prohíbe el uso de publicidad oficial, o de cualquier otro mecanismo de divulgación de programas y políticas oficiales, para la promoción de servidores públicos, partidos políticos o candidatos, o que hagan uso de su voz, imagen, nombre, símbolo, logo o cualquier otro elemento identificable que pudiese inducir a confusión.
- ✓ Parágrafo 3. Las entidades del orden nacional y territorial a que se refiere esta disposición están obligadas a publicar periódicamente en su página de Internet toda la información relativa al presupuesto, planificación y gastos en las actividades descritas en el inciso primero de este artículo.
- ✓ Las estrategias deben apuntar a posicionar y lograr el reconocimiento de la gestión departamental entre la opinión pública, alcanzando un alto nivel de credibilidad.

2. OBJETIVO GENERAL

Asegurar la eficacia, eficiencia y efectividad de la comunicación interna y Externa de **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P.** a nivel, Municipal, Regional y Nacional.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

  	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
	PLAN	TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION		01

- ✓ Generar un clima informativo adecuado y responsable.
- ✓ Hacer uso adecuado de los medios de comunicación tecnológicos, masivos y alternativos.
- ✓ Diseñar estrategias comunicativas de alto impacto que lleguen a la opinión pública de manera oportuna y adecuada.
- ✓ Promover el compromiso de los miembros de la entidad para el logro de la misión, visión, objetivos y programas del plan de desarrollo.
- ✓ Mantener informada, de manera permanente y oportuna, a la comunidad sobre las gestiones, eventos y acciones realizadas por el Gobierno Departamental.
- ✓ Posicionar **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P.** a través de los diferentes medios de comunicación. (Radio, Prensa, Televisión, Redes Sociales, Internet).

4. BENEFICIOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

Algunas de las mejoras que se pueden percibir al implementar éste plan de comunicación son:

- ✓ Proporciona el marco general para las acciones de comunicación dentro de la empresa.
- ✓ Incrementa el valor de la comunicación dentro de **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P.**
- ✓ La posibilidad de provocar retroalimentaciones que repercutan en el diseño y ejecución, del sistema y la estrategia de comunicación.
- ✓ Permite el monitoreo, el control y la evaluación.
- ✓ Permite la anticipación y el enfoque proactivo.
- ✓ Permite crear mecanismos para generar impacto en la comunicación
- ✓ Crea estrategias para fortalecer la comunicación interna y externa

5. RESPONSABLES

La formulación, coordinación y actualizaciones del plan de comunicación estará a cargo de los directivos de cada área, de **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** en cabeza del (representante de la Dirección), y un profesional designado por la Dirección Administrativa.

6. PÚBLICOS OBJETIVOS

	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
	PLAN	TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION		01

Interno: Está conformado por los funcionarios adscritos a **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P.**

Externo: Lo conforman la comunidad, los medios de comunicación, alcaldías, gremios, academia, entidades descentralizadas del orden nacional, y demás que no estén incluidas de la comunicación interna.

7. GENERALIDADES

- ✓ Se debe hacer un seguimiento anual, al plan de comunicación con el fin de verificar su conformidad y el cumplimiento de su alcance. Los mecanismos para hacerlo serán definidos por los líderes del proceso de Comunicación.
- ✓ El plan se actualizará cuando se identifique la necesidad. Los líderes del proceso de comunicación, una vez hecho el seguimiento o atendiendo las recomendaciones por parte de la Alta Dirección, definirá si es o no necesario realizar ajustes.
- ✓ Aplicar anualmente la encuesta para medir el impacto de la comunicación al interior de la entidad.
- ✓ Medir la percepción que tiene la opinión pública sobre la gestión y los programas de **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P.**, a través de la página Web de la empresa, como un mecanismo para medir el impacto de las estrategias comunicativas.

8. COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna, integrado por: Los directores de área, la secretaria general, y demás funcionarios, responsables de definir las estrategias y medios que se van a utilizar para hacer que la comunicación interna sea eficiente y ágil y se fomenta un ambiente organizacional adecuado y armónico.

Las herramientas disponibles son:

Circulares: Se utilizan para informar, dar instrucciones y hacer solicitudes relacionadas con temas de la entidad.

Cartelera: Es un mecanismo poco costoso y fácil de trabajar. Además, permite difundir todo tipo de información de interés para los funcionarios. Puede contener información general, normativas institucionales e informaciones que intercambia los funcionarios. Se deben ubicar en sitios estratégicos, con buena visibilidad.

	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
	PLAN	TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION		01

Manuales: Son guías sistematizadas de procedimientos institucionales que reúnen la información técnica, organizativa, histórica, etc. Ayudan a organizar y coordinar las actividades.

Reuniones y Comités Técnicos: Espacio de comunicación para informar, tomar decisiones, planear actividades, definir trabajo, entre otros.

Buzón de Quejas y sugerencias: Permiten que todos los usuarios e integrantes de la entidad se expresen con libertad y puedan transmitir a los niveles superiores de la entidad sus inquietudes y expectativas.

Medios electrónicos

Correo Institucional: Debe ser usado por los funcionarios para recibir y enviar información institucional y comunicarse con sus superiores, subalternos y demás compañeros.

Chats y Redes sociales: Permite mantener contacto con superiores jerárquicos, subalternos, compañeros.

Intranet: Es una herramienta ágil, rápida, sencilla y funcional para enviar información, recibir sugerencias e intercambiar opiniones.

Sitio web: Esta una solución que permite a la Entidad fortalecer información, criterios, eventos y los diferentes estados en los que la institución se proyecta, es una herramienta virtual que permite el contacto permanente con los clientes internos y externos.

En el sitio web se publica toda la información corporativa, la de obligación legal, se implementan las fases de gobierno en línea y se facilitan recursos para la interactividad con la comunidad y se optimiza el proceso de participación ciudadana con la posibilidad de radicar y hacer seguimiento a quejas y reclamos.

El control de contenidos y de imagen está a cargo de la Funcionaria de prensa y Comunicaciones. En lo que respecta a contenidos algunas dependencias tendrán autonomía y responsabilidad para subir contenidos pero Prensa ejercerá el control pertinente para que se informe adecuadamente.

	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
	PLAN	TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION		01

Boletín interno: El boletín digital, permite difundir información de interés para los miembros de la empresa.

9. COMUNICACIÓN EXTERNA

Para divulgar información oportuna, relevante y de interés para los diferentes públicos externos con los que se relaciona, especialmente la comunidad, se debe priorizar y definir lo que se va a difundir, las estrategias que se van a utilizar y los medios de comunicación o herramientas más efectivas para tener una mayor cobertura e impacto.

El objetivo principal será transmitir en los diversos medios de comunicación, de forma clara, veraz y oportuna, información sobre la gestión departamental y de esta manera posicionar ante la opinión pública la imagen positiva y la credibilidad

Los mecanismos a utilizar son:

Medios Institucionales (Boletines, periódico, página Web, Informativo, emisoras locales, audiencias públicas en los municipios y redes sociales).

Sitio web: Esta una solución que permite a la Entidad fortalecer información, criterios, eventos y los diferentes estados en los que la institución se proyecta, se tiene establecida la página web donde se publica información como: Misión, Visión, Portafolio de Servicios, noticias de **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P.** (www.empumar.com.co).

En el sitio web se publica toda la información corporativa, la de obligación legal, se implementan las fases de gobierno en línea y se facilitan recursos para la interactividad con la comunidad y se optimiza el proceso de participación ciudadana con la posibilidad de radicar y hacer seguimiento a quejas y reclamos.

El control de contenidos y de imagen está a cargo de la Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones. En lo que respecta a contenidos algunas dependencias tendrán autonomía y responsabilidad para subir contenidos pero Prensa ejercerá el control pertinente para que se informe adecuadamente.

Ruedas de prensa y declaraciones a medios.

Permite tener un contacto directo con los medios de comunicación y la comunidad.

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION		01

Medios de comunicación.

Garantiza que la información que se difunde llegue a diversos públicos y haya una mayor cobertura, llegando a los públicos de interés para el Gobierno.

Gestión de Comunicación de Crisis.

La crisis es un enemigo latente en todas las entidades, en especial las del sector público, por tanto se debe diseñar estrategias de prevención y planificación que le proporcionen a **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P.** mecanismos y procedimientos de respuesta eficaces, antes de que se alcance una situación que amenace la imagen y los objetivos de la empresa y ponga en peligro la relación con los diversos públicos.

Reportes y elaboración de informes.

Entrega de información a los organismos de control, grupos de interés y entre otros, con los softwares de la empresa, generada con las bases de datos de la empresa, con las aplicaciones ARIES NET, la Información se deberá describir de forma confiable, actualizada y veraz.

JORGE HERNANDEZ NIETO
Gerente
Empresas Publicas de Marsella E.S.P