



Piedecuestana
de Servicios
Públicos esp

EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P., PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS

RESOLUCIÓN N° 167 DEL 2015
(11 AGOSTO 2015)

“POR MEDIO DE LA CUAL LA EMPRESA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP – PDS IMPLEMENTA LA POLÍTICA DE COMUNICACIONES MEDIANTE PROGRAMAS Y ACCIONES DIRIGIDAS AL DESARROLLO DE LOS CAMPOS COMUNICACIONALES: ORGANIZACIONAL, INFORMATIVO Y PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS”

El Gerente de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta E.S.P., Piedecuestana de Servicios Públicos, en uso de sus facultades legales, estatutarias, en especial las conferidas por el Artículo 27, numerales 1, 3, 16, y 20 del Acuerdo N° 002 del 30 de Enero de 2006 (Estatutos de la Empresa), como en el Acuerdo N°006 del 23 de Diciembre del 2014 proferidos por la Junta Directiva y

CONSIDERANDO

Que la comunicación en la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS responde a un marco político que explica la manera como la entidad entiende sus procesos comunicativos y que se orienta en el sentido de su reglamentación.

La estructura de este marco está configurada por el carácter estratégico que la comunicación tiene en la gestión de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS y por la finalidad última de construcción de confianza que la entidad otorga a sus procesos comunicacionales y a la operacionalización de estas directrices a través de la formulación de un Plan de Comunicación que permita la implementación de un modelo diseñado para las necesidades comunicacionales de la entidad.

Que se ha realizado un diagnóstico del estado de la comunicación de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ESP, arrojando como resultado un 73% de favorabilidad de los funcionarios de la entidad en cuanto al desarrollo de tres Campos Comunicacionales (Organizacional, Informativa y Para la Rendición de Cuentas) dentro de los procesos que envuelven el objetivo misional de la entidad.

Que con base en los resultados del diagnóstico se han encontrado ejes temáticos e indicadores puntuales en los cuales deben ser tomados en cuenta para el beneficio de la cultura de la entidad, los cuales se envuelven en medio de un Plan de Comunicaciones que debe desarrollarse dentro de la vigencia anual y renovarse al final de cada periodo fiscal con el fin apoyar los objetivos de la entidad.

Que para lograr lo anteriormente expuesto se han tenido en cuenta como objetivo principal: **Adoptar** para la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ESP (PDS) el modelo de comunicación pública organizacional e informativa para entidades del estado y así mismo **Institucionalizar** la comunicación en la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ESP como un eje estratégico y por consiguiente transversal a su estructura organizacional y a la manera como le dan cumplimiento al principio constitucional de la publicidad y a la figura de la Rendición de Cuentas.

Que de la misma manera se han definido objetivos específicos con el fin de generar para la entidad un **Plan de Comunicaciones** que ayude con los procesos misionales y el principio de publicidad de toda entidad que pertenece al estado Colombiano y en la implementación de los tres campos comunicacionales: A) **Suministrar** a las instancias responsables de la planeación, ejecución y control de las Comunicaciones, elementos con los cuales sustentar en información confiable y oportuna la toma de decisiones relacionadas con él. B) **Proporcionar** los elementos necesarios para que la entidad puede analizar el direccionamiento estratégico del Plan de Comunicaciones, haciendo posibles su aprobación por parte de los actores involucrados, su ajuste a los restos variantes del entorno y su operativización en resultados que pueden ser debidamente medidos. C) **Generar** una herramienta que contribuye a que la asignación de recursos para la financiación del Plan de Comunicaciones esté orientada a apoyar el cumplimiento de la misión y la búsqueda del logro de la visión y los objetivos estratégicos de la entidad; y D) **Conseguir** que el comportamiento de las personas a cargo de la ejecución del Plan de Comunicaciones se centre en alcanzar los objetivos estratégicos formulados.

Que para lograr los objetivos Generales y Específicos citados se han diseñado estrategias con base en ocho (8) ejes temáticos y tres categorías que alimentan así mismo el desarrollo de campos comunicacionales que sostiene el principio de publicidad para las entidades del estado, en este caso de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ESP- PDS.





Piedecuestana
de Servicios
Públicos esp

Que en mérito de lo expuesto:

RESUELVE

Capítulo I - MARCO POLÍTICO DE LA COMUNIACIÓN: LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP – PDS** RESPONDE A UN MARCO POLÍTICO QUE EXPLICA LA MANERA COMO LA ENTIDAD ENTIENDE SUS PROCESOS COMUNICATIVOS Y QUE ORIENTA EL SENTIDO DE SU REGLAMENTO.

LA ESTRUCTURA DE ESTE MARCO ESTÁ CONFIGURADA POR EL CARÁCTER ESTRATÉGICO QUE LA COMUNICACIÓN TIENE EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA, **PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP – PDS** Y POR LA FINALIDAD ÚLTIMA DE CONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA QUE LA ENTIDAD OTORGA A SUS PROCESOS COMUNICACIONALES Y A LA OPERACIONALIZACIÓN DE ESTAS DIRECTRICES A TRAVÉS DE LA FORMULACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN QUE GUÍE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO.

Artículo Primero: Política para el carácter estratégico de la comunicación: Como proceso de apoyo, la comunicación es un eje organizacional estratégico para la construcción de identidad institucional y para el logro de los objetivos misionales.

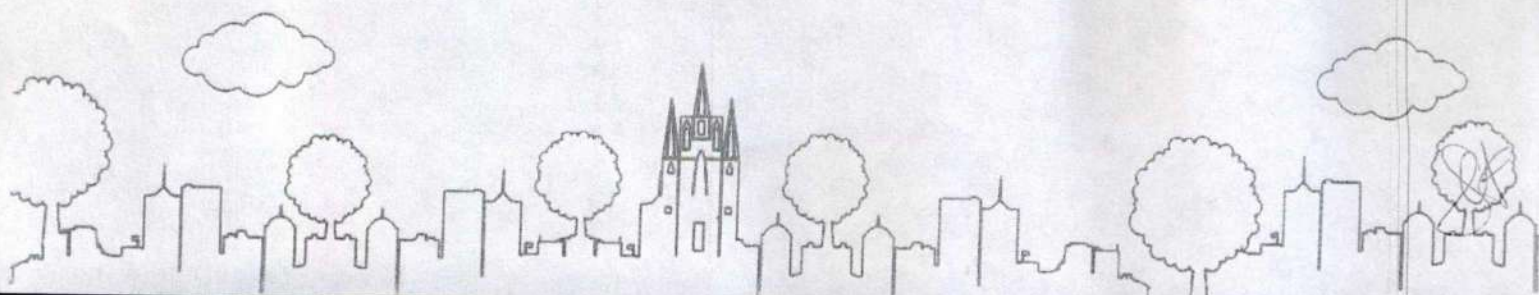
Criterios:

- La Gestión comunicacional de la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS, estará enfocada hacia la construcción de identidad corporativa y hacia la proyección de imagen institucional.
- La comunicación organizacional gozará de un espacio institucional propio, para lo cual se proferirán los actos administrativos pertinentes y hará provisión de los recursos financieros suficientes con miras a implementar la política de comunicación.
- La comunicación debe contribuir a crear condiciones para la participación responsable de sus colaboradores en la gestión y ejecución de las acciones tendientes al logro de los objetivos misionales.
- Los directivos y jefes aplicarán en forma permanente y sistemática estrategias comunicativas pertinentes para el eficiente logro de los objetivos misionales.
- Los directivos y jefes ejercerán un constante liderazgo en la construcción de identidad institucional, y tendrán especial responsabilidad en propiciar un estilo en las acciones comunicativas que exprese congruentemente el ser institucional enunciado en los documentos estratégicos de la entidad.
- La ofician de Prensa y Comunicaciones será la encargada de coordinar la ejecución de las políticas, programas y acciones de comunicación.

Artículo Segundo: Política para la comunicación en la construcción de confianza: La gestión comunicacional estará enfocada a la construcción de confianza hacia la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS**, en todos sus públicos a través del fortalecimiento de la apertura, la interlocución y la visibilidad.

Criterios:

- Los estilos de comunicación de los servidores públicos en todos los niveles de la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS**, propenderán por el diálogo, la transparencia y visualización de sus actuaciones en la administración de los bienes y gestión pública.
- Los mensajes que emitan las distintas dependencias de la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS**, deben guardar coherencia con los postulados del marco ético, con los planteamientos estratégicos institucionales y con lo que la entidad efectivamente hace.
- la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS** siempre se expresará como una entidad que en todas sus actuaciones construye y defiende a través de su orientación hacia el bien común.



Artículo Tercero: Política para el Plan de Comunicación: La comunicación de la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS**, con los públicos interno y externos se realizará de acuerdo con los parámetros que se establezca en Plan de Comunicación.

Criterios:

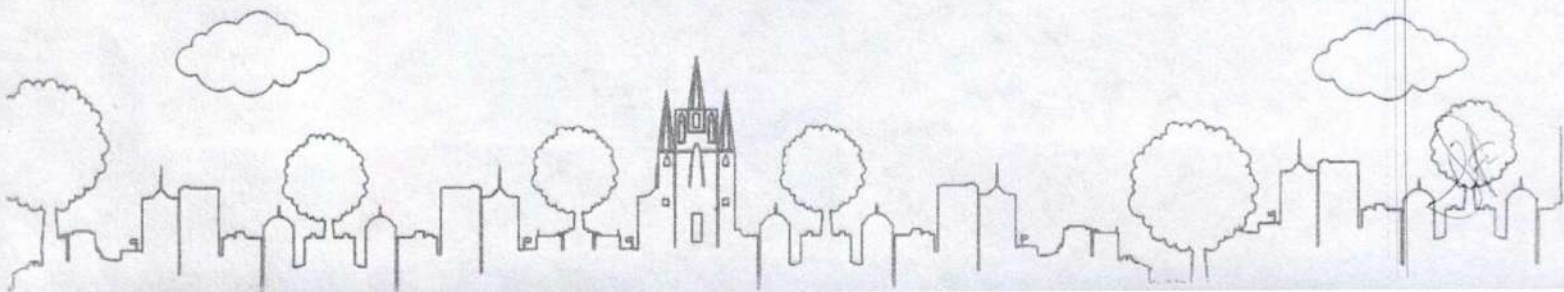
- En la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS** se formulará un Plan de Comunicaciones que establecerá los lineamientos, estrategias y procedimientos comunicacionales de la entidad en sus relaciones con los diferentes públicos con los que interactúa, a partir de las Políticas de Comunicaciones adoptadas por las mismas.
- En la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS** existirá una oficina de Prensa y Comunicaciones responsable de formular y coordinar el Plan de Comunicación, pero su ejecución se hará, desde las diferentes áreas o dependencias, según sus necesidades y proyectos comunicacionales específicos.
- Existirá un Subcomité de Comunicaciones encargado de adoptar, vigilar y evaluar el cumplimiento del Plan de Comunicaciones. Dicho Subcomité estará integrado por el Gerente de la entidad (o su delegado), los encargados de las relaciones con los públicos internos y externos, y el Profesional Universitario a cargo de la oficina de Prensa y Comunicaciones.
- Las entidades descentralizadas diseñarán sus propios Planes de Comunicación enmarcados en las Políticas de Comunicación adoptadas por esta Directiva, considerando las necesidades propias de su naturaleza jurídica.

Capítulo II – COMUNICACIÓN CON LOS PÚBLICOS INTERNOS: INTERLOCUCIÓN: INTERNAMENTE LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA, **PIDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP – PDS** DEBE VEHICULIZAR LA CONSTRUCCIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL A TRAVÉS DE LOS MÚLTIPLES PROCESOS CONVERSACIONALES, DE DIFUSIÓN DE MENSAJES Y DE CONFIGURACIÓN DE IMAGINARIOS COLECTIVOS. EN ESTE HORIZONTE DE LE DEFINEN UNAS FUNCIONES ESPECÍFICAS A LA COMUNICACIÓN CON RELACIÓN A LA GENERACIÓN DE NUEVAS PRÁCTICAS CONVERSACIONALES QUE TIENDAN A ESTABLECER UN ESTILO DE INTERLOCUCIÓN ORGANIZACIONAL CENTRADO EN LA CONSTRUCCIÓN DE SENTIDO COMPARTIDO Y A LA DINAMIZACIÓN DE LOS FLUJOS MULTIDIRECCIONALES DE LA INFORMACIÓN DENTRO DE LA ENTIDAD.

Artículo Cuarto: Política para el carácter de las Acciones Comunicativas: Las acciones comunicativas estará caracterizada por la construcción de sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos, sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura institucional.

Criterios:

- La Gestión comunicacional propenderá porque en la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS** los servidores públicos interioricen la visión, la misión y los objetivos institucionales, tanto en su comprensión conceptual, como en su práctica diaria.
- La comunicación entre los servidores públicos de la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS** debe procurar unas relaciones basadas en el diálogo, el respeto y la participación, para la promoción permanente del trabajo en equipo y la construcción de redes de apoyo mutuo.
- La comunicación en la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS** propiciará el aprendizaje organizacional y la disposición al cambio, como componentes básicos de la cultura organizacional.
- Se dispondrá de medios oficiales interno de información que serán actualizados permanentemente y que deberán llegar en forma masiva a todos sus colaboradores.
- Habrá proceso de inducción al proyecto estratégico de cada administración para la reinducción para sintonizar a los servidores públicos con el Plan de Acción; y de reinducción para alinearlos con los resultados, avances, reenfoques y desarrollos de la gestión.
- En los procesos de empalme entre las administraciones entre las administraciones entrante y saliente, se deberá garantizar el conocimiento amplio y suficiente del proyecto estratégico en ejecución.





Artículo Quinto: Política para ver la información como un bien colectivo: Siendo la información un bien colectivo para el conocimiento de los procesos interno y la realización del trabajo, se fomentará su producción y circulación fluida a todos los niveles.

Criterios:

- Se dispondrá de mecanismos para la organización y sistematización de los registros de la gestión pública, de modo que permanentemente se produzca la información necesaria para entender los procesos que se dan en su interior.
- La información en la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS** es un bien colectivo indispensable para la realización del trabajo, y por tanto deberá fluir dinámicamente en forma descendente, ascendente, cruzada y horizontal, para proporcionar la toma acertada de decisiones en todos los niveles.

Capítulo III – COMUNICACIÓN CON LOS PÚBLICOS EXTERNOS: APERTURA Y VISIBILIDAD: EN COHERENCIA CON SU RESPONSABILIDAD DE CONTRIBUIR A LA CONSTRUCCIÓN DE LO PÚBLICO, LA COMUNICACIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA, **PIDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP – PDS** CON LOS PÚBLICOS EXTERNOS SE ORIENTARÁ HACIA EL FORTALECIMIENTO DE LA APERTURA Y VISIBILIDAD A TRAVÉS DE LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE EXCELENTE CALIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS MISIONALES, A LA ESCUCHA Y RECEPTIVIDAD FRENTE A LA CIUDADANÍA, A LA TRANSPARENCIA EN TODAS SUS ACTUACIONES Y A LA RENDICIÓN DE CUENTAS OPORTUNA Y SUFICIENTES SOBRE SU GESTIÓN.

Artículo Sexto: Política para apertura y visibilidad en la comunicación con la ciudadanía: La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio hacia la ciudadanía y en el ejercicio de los principales de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos.

Criterios:

- La comunicación de la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS** con los ciudadanos se hará siempre en términos de respeto, calidez y oportunidad, dentro del entendimiento de que la razón de ser de la administración es la prestación de un servicio de excelente calidad de la ciudadanía.
- El contacto de cualquier ciudadano con una área específica de la entidad se asumirá como un contacto con la totalidad de la misma, y por tanto se le demostrará un interés institucional por atender sus requerimientos y para orientarlo adecuada u satisfactoriamente.
- La empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS** dispondrá de mecanismos para escuchar en forma oportuna y sistemática los requerimientos y necesidades de la ciudadanía, procesarlos y adoptar las medidas pertinentes para satisfacerlos, de acuerdo con las competencias y posibilidades de la entidad.
- En aplicación de los principios de la publicidad y de la Rendición de Cuentas, la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS**, informará periódica y sistemáticamente a la ciudadanía sobre sus actuaciones y los resultados obtenidos en su gestión, para lo cual adoptará los mecanismos comunicativos más pertinentes.
- Las respuestas que se de a los requerimientos o peticiones de los ciudadanos deberán ser personalizados, responderse de manera oportuna y sin evasivas.

Artículo Séptimo: Política para la comunicación con los contratistas y proveedores: la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS**.

Criterios:

- En estricto cumplimiento a la normatividad de contratación administrativas, en especial decreto 2170 de 2002, se divulgará en forma amplia, oportuna y suficiente, a través de la página web de la entidad y medios masivos de amplia circulación, la información sobre apertura de licitaciones y/o necesidades de contratación de cualquier índole con agentes externos a la misma, teniendo como base la aplicación del acuerdo N°012 de 2015, donde se establece el manual interno de contratación.
- En desarrollo del principio de selección objetiva del contratista, se suministrará a todos los oferentes o proponentes, sin destino alguno y en igualdad de condiciones, la información necesaria para la prestación de propuestas.





Piedecuestana
de Servicios
Públicos esp

- Se informará a todos los oferentes y/o proponentes, de manera amplia y suficiente, las razones técnicas, económicas y legales que condujeron a la toma de decisiones en los procesos de adjudicación de contratos.
- En cumplimiento del principio de publicidad y transparencia, la celebración, ejecución y liquidación de los contratos estarán al control de la ciudadanía y en especial a las veedurías ciudadanas que existan o se organicen.

Artículo Octavo: Política para la vocería institucional: La empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS** tendrá voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios y ante los diferentes escenarios.

Criterios:

- La empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS** establecerá sus voceros autorizados en los temas estratégicos de su gestión, quienes se expresarán únicamente en los temas que son de su competencia.
- La empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS** definirá y promulgará los criterios de manejo de información, cuidado de imagen corporativa y confidencialidad que deberán seguir todos aquellos servidores públicos que en virtud de sus funciones o de su cargo actúen en un momento dado como voceros de la entidad.

Artículo Noveno: Política para las relaciones con los medios de comunicacional: La relación de la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS** con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en principios de veracidad, libertad y publicidad.

Criterios:

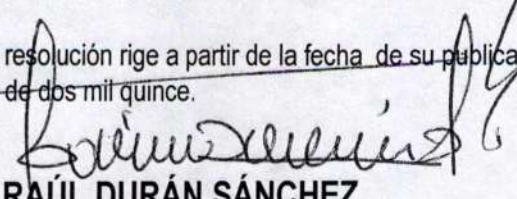
- La relación de la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS** con los medios de comunicación tendrá carácter institucional y no estará afectada por sesgos políticos.
- La entidad se relacionará con los medios en un marco de respeto por su libertad y autonomía. El suministro de la información y la relación comercial frente a la pauta publicitaria se realizarán bajo parámetros democráticos.
- La oficina de Prensa y Comunicaciones será la responsable de coordinar todo lo relacionado con la expresión de la entidad y sus voceros frente a los medios.
- Se buscará establecer una relación de confianza con los medios, centrada en la crítica objetiva por parte de éstos y en la escucha y receptividad por parte del Gerente de la entidad.

Artículo Décimo: Política para la interacción informativa con los Organismos de Control: La interacción informativa de la empresa de servicios públicos domiciliarios del municipio de Piedecuesta, **Piedecuestana de Servicios Públicos ESP – PDS** con los Organismos de Control estará enmarcada por el respeto y por el principio de la separación e independencia de las Ramas de Poder Público.

Criterios:

- En el marco de respeto por el principio de separación e independencia de las Ramas del Poder Público, se buscará garantizar por todas las formas a su alcance la circulación fluida y oportuna de información hacia los Órganos de Control para lo de sus competencias.
- La Oficina de Prensa y Comunicaciones asumirá la realización de un instrumento periódico de comunicación directa por medio de un boletín impreso y/o virtual, correo electrónico o informe, cuyos contenidos y forma serán supervisados y aprobados directamente por el Consejo de Comunicaciones.

Artículo Undécimo: La Vigencia de la presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.
Expedida en Piedecuesta, a los 11 días de agosto de dos mil quince.


RAÚL DURÁN SÁNCHEZ

Gerente

Elaboró: Sofía Uribe Jaimes – Profesional Universitario en Prensa y Comunicaciones

