



**RESOLUCION ADMINISTRATIVA No. 024
(Abril 24 de 2014)**

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE Y ADOPTA LA POLITICA DE GESTION DE LA COMUNICACION E INFORMACION Y EL PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION PUBLICA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA E.S.P”

LA GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA, En ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial lo establecido en la ley 1071 de 2006 y,

CONSIDERANDO

1. Que la Comunicación Pública en las entidades del Estado cobra vigencia cada día por sus implicaciones en el proceso social, y propende por fortalecer la comunicación organizacional y garantizar la producción, circulación y socialización de la información en las Entidades del Estado hacia los diferentes grupos de interés y que enriquezca y desarrolle la rendición de Cuentas a la Sociedad.
2. Que el inciso 1° del artículo 209 de la Constitución Política, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.
3. Que el Decreto Nacional 2145 de 1999 establece en su artículo 13 que es responsabilidad de todos los niveles y áreas de la organización en ejercicio del autocontrol, documentar y aplicar los métodos, metodologías, procesos y procedimientos validarlos constantemente con el propósito de realizar los ajustes y actualizaciones necesarias de tal manera que sean el soporte orientador fundamental, no solo para el cumplimiento de sus funciones asignadas, sino para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos tanto en el plan corporativo como en los planes de acción.
4. De acuerdo a la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
5. Que el Decreto 1537 de julio 26 de 2001, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993, establece que reviste de gran importancia continuar con la implementación de estrategias para el desarrollo transparente, eficiente y eficaz de las entidades y organismos públicos, que consoliden la modernización del Estado.
6. Que mediante resolución de 2008, se adopto para la empresa de servicios públicos de Lebrija, el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005. Y en el subsistema de control de gestión los componentes de información y comunicación pública, incorpora en el Modelo los elementos información primaria, secundaria, comunicación, organizacional, informativa y medios de comunicación; y en el elemento medios de comunicación, establece la comunicación como un elemento de control para garantizar la difusión, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, a los diferentes grupos de interés que la entidad realiza a través de la rendición de cuentas.
7. Que para dar cumplimiento al objetivo de fortalecer el Control Interno en nuestra entidad, la comunicación es un eje estratégico que atraviesa transversalmente el quehacer organizacional



en todas sus dimensiones y por consiguiente es consustancial al buen funcionamiento de las entidades.

8. Que la comunicación en La ESPL es un asunto colectivo convirtiéndose en un proceso transversal a todas las actuaciones que combinan elementos formativos y actitudinales.
9. Que la norma NTCGP 1000:2005 establece el principio de transparencia como orientador de los procesos, garantizando actuaciones y decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades promuevan el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.
10. Que para la ejecución del proceso de comunicación e información pública se hace necesario la estructuración del presente documento integrado por: 1) Proceso Metodológico para el diagnóstico de la percepción interna de la comunicación en La ESPL 2) Manual de Políticas de Comunicación. 3) Plan de medios y acciones comunicativas para la vigencia 2014 -2015. Las cuales ofrecen herramientas metodológicas y conceptuales a La ESPL .

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE,

ARTÍCULO 1º. ESTABLECER Y ADOPTAR en la ESPL Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija, el Plan de medios y acciones comunicativas y el Plan Estratégico de Comunicación Pública, que a continuación se describe el cual hace parte integrante de la presente resolución.

PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

1. ANTECEDENTES

A través de la aproximación a la realidad organizacional de las entidades del Estado para documentar al Programa de Cooperación Internacional “Fortalecimiento de la Transparencia y la Rendición de Cuentas en Colombia”, auspiciado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID-, quedó en evidencia que la comunicación es un campo aún inexplorado en estas entidades y que existe un vacío en el tema que es preciso llenar con elementos conceptuales y con instrumentos funcionales de trabajo.

Como consecuencia de ello, los componentes de control “comunicación” e “información” del Modelo Estándar de Control Interno, MECI, diseñado por el Programa y asumido por el Estado colombiano como de obligatoria aplicación en todas sus entidades, subrayan la necesidad de implementar planes estratégicos de comunicación técnicamente elaborados, que unifiquen criterios y marquen el derrotero por donde debe transcurrir la práctica comunicativa en estas entidades.

Para contribuir al cumplimiento de este requerimiento, el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP diseñó un “Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI)”, que es el referente conceptual y metodológico aplicado para la elaboración del presente Plan Estratégico de Comunicación 2014-2015.

2. MODELO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA ORGANIZACIONAL E INFORMATIVA (MCPOI)



La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija ha desarrollado el presente Plan Estratégico de Mejoramiento de la Comunicación Pública 2014-2015, el cual orientará las diferentes acciones comunicativas e informativas que se ejecuten hacia el interior y exterior de la Entidad.

El MCPOI ofrece las herramientas conceptuales y metodológicas necesarias para direccionar la comunicación en la empresa como un instrumento de apoyo a la gestión estratégica.

De acuerdo con el MCPOI, la comunicación se clasifica en dos grupos: los que tienen que ver con la manera como se articula en ellas la comunicación a la cultura organizacional y los que se concentran en el manejo de la información y en su interacción comunicativa con la sociedad a través de los medios.

Primer grupo de carácter estrictamente organizacional, es decir, se desenvuelve en el escenario de las interacciones comunicativas entre los servidores públicos y se expresa en prácticas existentes que determinan modelos mentales como los que imaginan los estilos de autoridad, la noción del trabajo o la alineación estratégica de las personas con respecto al proyecto misional.

Segundo grupo de carácter informativo, es decir, apunta a resolver las interacciones informativas de la empresa con sus públicos de interés, lo cual, inevitablemente supone el abordaje del tema de la Rendición de Cuentas a la comunidad y usuarios, que es la acción comunicativa por excelencia que sintetiza y resume la intención de transparencia, posicionamiento y visibilidad del Estado.

Este modelo acota los campos de acción en los cuales busca intervenir (organizacional e informativo) y asume la comunicación pública desde una concepción democrática del quehacer organizacional y en el marco de la práctica comunicativa para la construcción de consensos; y parte de evaluar una realidad, para formular un plan de la comunicación, el cual debe proponerse fortalecer líneas de acción a partir de los cuales definir los temas críticos de nuestra entidad y postular unos imaginarios, que puedan transformar la cultura organizacional.

Desde el punto de vista metodológico, el modelo es una herramienta para la planeación estratégica de la comunicación, define un objetivo y formula un propósito y una finalidad a la práctica comunicativa institucional.

2.1. OBJETIVO

El objetivo del MCPOI es institucionalizar la comunicación en la ESPL E.S.P. como un eje estratégico (macro proceso) y por consiguiente transversal a su estructura organizacional y a la manera como le dan cumplimiento al principio constitucional de publicidad y a la figura de la Rendición de Cuentas a la comunidad.

2.1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conceptualizar la estructuración del proceso de comunicación e información pública de La ESPL E.S.P. en el Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa (MCPOI).
- Describir los lineamientos técnicos para el diseño, elaboración y análisis del diagnóstico de percepción interna de la comunicación en La ESPL E.S.P. como insumo principal del direccionamiento de las estrategias de comunicación e información pública.
- Determinar las orientaciones operativas para la implementación del proceso de comunicación e información pública formulado por La ESPL HLP para la vigencia 2014 – 2015.

2.2. PROPOSITO Y FINALIDAD



El objetivo del MCPOI para la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P es el fortalecimiento de lo público como vocación y razón de ser del Estado Social de Derecho.

2.2.1. Propósito: El MCPOI para la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija tiene como propósito construir en la cultura organizacional el imaginario del sentido de lo público y de la función del Estado como administrador de lo público.

2.2.2. Finalidad: La finalidad MCPOI para la ESPL E.S.P. está encaminada a introducir en la cultura organizacional la noción de que administrar lo público significa generar confianza en el Estado.

2.3 CAMPOS, CATEGORIAS Y EJES TEMATICOS

El cuadro siguiente presenta los campos, las categorías y los ejes temáticos definidos por el MCPOI:

Cuadro No 1. Campos, categorías y Ejes Temáticos en el MCPOI.

| CAMPO | EJE TEMATICO | CATEGORIA |
|------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Comunicación Organizacional | Receptividad | Apertura |
| | Actitud de servicio | |
| | Visión compartida | Interlocución |
| | Trabajo colaborativo | |
| Comunicación informativa | Sistematización de la información | |
| | Socialización de la información | |
| Rendición de cuentas a la Sociedad | Publicidad | Visibilidad |
| | Posicionamiento | |

2.3.1. CAMPOS

El MCPOI concentra su acción en tres campos de actuación:

2.3.1.1. COMUNICACION ORGANIZACIONAL: campo de actuación de la comunicación que busca garantizar la organicidad y coherencia de la entidad desde el punto de vista de la adecuada articulación de principios y acciones para lograr el propósito misional.

2.3.1.2. COMUNICACIÓN INFORMATIVA: campo de actuación de la comunicación que busca garantizar que la entidad se expresa frente a la sociedad y le comuniquen su acción.

2.3.1.3. RENDICION DE CUENTAS A LA SOCIEDAD: subcampo derivado de la comunicación informativa, específico de la entidad y que solamente es posible desde una práctica de la



comunicación organizacional fundada en la aplicación del precepto constitucional de la publicidad. La rendición de cuentas a los usuarios y comunidad en general, es complementaria de la rendición de cuentas a los organismos de control que está reglamentada por la ley.

2.3.2 CATEGORIAS

Para trabajar estos campos, el MCPOI postula tres categorías de análisis que se convierten en los tres universos de sentido que determinan sus apuestas comunicativas, cada una de estas categorías desagregada en ejes temáticos que las aterrizan en la práctica cotidiana de la comunicación en la entidad.

2.3.2.1 APERTURA: Es la capacidad organizacional de estar abierta, la ESPL E.S.P. de manera particular, se debe a sus audiencias externas, existe justamente en función de la ciudadanía y para ello debe ser receptiva y desarrollar en los servidores públicos una cultura de servicio.

2.3.2.1.1. RECEPTIVIDAD: la ESPL E.S.P debe desarrollar mecanismos para estar abierta a la comunidad a través de acciones comunicativas concretas, es decir, que no solamente debe escuchar sino que debe ser receptivas; y la receptividad hace referencia a que lo que se escucha tenga posibilidad real de convertirse en elemento de juicio para la formulación de los planes y proyectos institucionales.

2.3.2.1.2. ACTITUD DE SERVICIO: el servicio significa renunciar a la arrogancia y entender que la ESPL E.S.P existe para el servicio, que ha de asumirse como prestadora de servicio, lo cual debe traducirse en un modo de relacionarse con la comunidad en términos comunicativos de amabilidad, sencillez y calidez y en el hecho de que tanto la actitud institucional como de las personas que la representan no sea de prepotencia sino de disposición.

2.3.2.2 INTERLOCUCION: Es la capacidad de construir sentido compartido, visión compartida. Hay interlocución cuando el dirigente y la organización desarrollan la capacidad de dialogar y están abiertos a conversar, a interactuar con sus equipos de trabajo.

2.3.2.2.1. VISION COMPARTIDA: la visión compartida hace referencia a aquellos elementos orientadores, de contenido y no formales, que en términos no solamente éticos sino desde otros horizontes políticos, culturales y administrativos, pueden convertirse en lugares de reconocimiento donde sea posible construir acuerdos organizacionales.

2.3.2.2.2. TRABAJO COLABORATIVO: en la ESPL E.S.P la comunicación debe contribuir a la promoción de un estilo de trabajo organizacional participativo. Para ello deben tenerse en cuenta el estilo de dirección y la construcción de redes de ayudas mutuas.

2.3.2.2.3. SISTEMATIZACIÓN: la sistematización busca volver el saber conocimiento, modelarlo, replicarlo, ponerlo en términos de teoría, para poder devolverlo a la sociedad de tal manera que ésta no solamente pueda conocerlo sino utilizarlo. La ESPL E.S.P debe definir e implementar métodos y procedimientos de recuperación, procesamiento y sistematización de la información, que le permita, además de darle publicidad a sus actuaciones, lograr que efectivamente todos, adentro y afuera, conozcan y entiendan cómo y por qué realizan su proyecto misional.

2.3.2.2.4. SOCIALIZACION DE LA INFORMACIÓN: la gerencia asume su responsabilidad de interlocución generando en la ESPL E.S.P. formas de conversación a través de las cuales se hable y se escuche y no simplemente se asuman sus directrices como instrucciones que los demás deben seguir y replicar. Para romper con ese estilo autoritario y buscar que la interlocución logre convocar, seducir y alinear, se requiere la socialización cotidiana de la información, de tal manera que el colectivo



disponga de todos los elementos necesarios para conocer y dimensionar su labor en sintonía con el proyecto misional.

2.3.2.3. VISIBILIDAD: al hacer visible la gestión, al contar e informar lo que se está haciendo, la gerencia no solamente informa los resultados de su gestión sino que demuestra que es visible generando confianza y construye por consiguiente la idea de lo público, que la entidad es de la comunidad, por y para la comunidad.

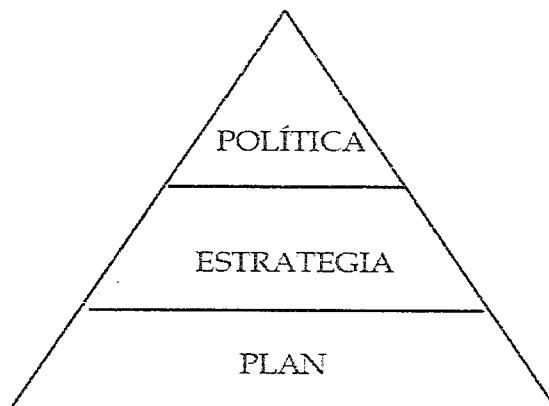
2.3.2.4. PUBLICIDAD: cuando se propone que la ESPL E.S.P sea visible y que el gerente haga visible su gestión, lo que se busca es que construya su relato y cuente de manera constante, tanto interna como externamente, cómo están actuando y cuáles han sido los resultados de su gestión. por lo tanto hay que darle publicidad.

2.3.2.5. POSICIONAMIENTO: la comunicación hacia fuera debe estar enfocada a hacer visible la gestión, a mostrar cómo está actuando la entidad y qué resultados ha obtenido, en el entendido de que haciendo visible la ESPL E.S.P se hace visible el funcionario responsable y en consecuencia se logra que tanto él como la entidad adquieran la posición que les corresponde en la comunidad. De la misma manera la comunicación interna tiene que buscar hacer visibles a cada uno de los jefes, dando cuenta no solamente de los resultados de sus áreas, sino de la manera como se están tomando las decisiones y de lo que comportan estas decisiones.

3. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN E INFORMACION PÚBLICA PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA E.S.P.

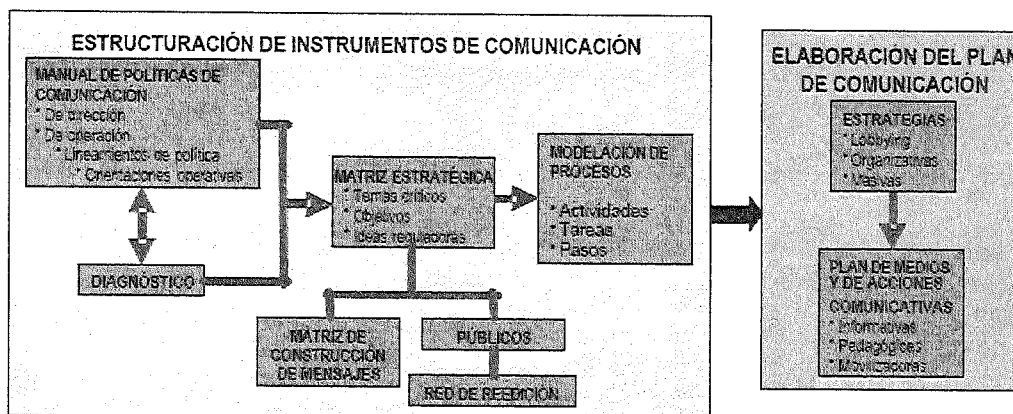
El Plan Estratégico de Comunicación es el conjunto de directrices, estrategias y acciones comunicativas que se ordenan y articulan para la consecución del propósito comunicativo institucional de nuestra empresa.

RELACION POLITICA – ESTRATEGIA - PLAN



La política contiene a la estrategia, como la estrategia contiene al plan. Y en la aplicación la secuencia es: (1) política, (2) estrategia y (3) plan.”

Cuadro No 2. Plan Estratégico de Comunicación.



El Plan Estratégico de Comunicación, parte de interpretar una situación que requiere ser transformada (diagnóstico de la comunicación) y de formular las políticas de comunicación de la ESPL E.S.P. Ambos insumos alimentan una herramienta metodológica (matriz estratégica), la cual define las ideas reguladoras que van a ser comunicadas a través de los mensajes y establece los temas críticos sobre los cuales es preciso intervenir con sus correspondientes objetivos; elementos, ambos, que permiten caracterizar los públicos que serán objetivo del plan y construir la red de mediadores a través de las cuales va a instrumentalizarse la comunicación, para proceder a la modelación del Proceso de Comunicación Pública. Finalmente, de los objetivos trazados en la misma matriz se desprenden las estrategias que deben traducirse en un plan de medios y de acciones comunicativas a través de las cuales se busca el mejoramiento institucional en los temas críticos detectados.

4. PROCESO METODOLÓGICO PARA EL DIAGNOSTICO DE LA PERCEPCIÓN INTERNA DE LA COMUNICACIÓN EN LA ESPL E.S.P.

El diagnóstico es el punto de partida técnico para la formulación del plan estratégico de comunicación. Su finalidad consiste en ofrecer información de entrada sobre la situación de la comunicación en La ESPL E.S.P., referida a los tres grandes campos: comunicación organizacional, comunicación informativa y rendición de cuentas que le dan cuerpo al enfoque del MCPOI. La información contenida en el diagnóstico queda constituida además en la línea base para la evaluación posterior de los impactos del plan.

Los instrumentos de diagnóstico utilizados evalúan los tres campos comunicativos de la ESPL E.S.P, a partir de la percepción que los miembros de la organización tienen sobre los ejes temáticos que la conforman.

4.1. CARACTERÍSTICAS DEL DIAGNOSTICO

4.1.1. Presenta una radiografía de la comunicación en la ESPL E.S.P, según las categorías de análisis aplicadas.

4.1.2. Entrega una visión estratificada por niveles (directivo, profesional y operativo) y general de la ESPL E.S.P.

4.1.3. Tiene un carácter perceptual y valorativo.

4.2. PRIMERA ETAPA: METODOLOGIA PARA REALIZAR EL DIAGNOSTICO DE COMUNICACIÓN



El proceso comunicativo está articulado en tres momentos:

4.2.1. Preparación de instrumentos y selección de la muestra poblacional a la que se solicitará la información requerida.

FORMATOS DE ENCUESTA

| FORMATOS 1 | | Muy en desacuerdo | Más en desacuerdo que de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Más de acuerdo que en desacuerdo | Muy de acuerdo | No sabe |
|---|---|-------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------|---------|
| EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LEBRIJA E.S.P INSTRUMENTO DE PERCEPCIÓN SOBRE COMUNICACION PUBLICA | | | | | | | |
| Nivel del cargo de quien responde la encuesta (Marque con una X): Directivo__ Asesor __ Profesional__ Técnico__ Asistencial__ FECHA: Día ____ Mes ____ Año ____ | | | | | | | |
| COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | | | | | | | |
| 1 | EXISTEN MECANISMOS PARA REGISTRAR LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LA CIUDADANIA SOBRE EL SERVICIO QUE PRESTA LA ESPL E.S.P. | | | | | | |
| 2 | LAS QUEJAS Y RECLAMOS SON SISTEMATIZADAS Y DADAS A CONOCER AL PERSONAL DE LA ESPL E.S.P. | | | | | | |
| 3 | LAS OPINIONES, QUEJAS Y RECLAMOS QUE SE RECIBEN DE LA CIUDADANIA SON TENIDAS EN CUENTA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO. | | | | | | |
| 4 | LAS OPINIONES, QUEJAS Y RECLAMOS QUE SE RECIBEN DE LA CIUDADANIA SON TENIDAS EN CUENTA EN LOS PROCESOS DE PLANEACION. | | | | | | |
| 5 | SE HAN ACORDADO MECANISMOS PARA MANEJAR LA CRITICA QUE VENGA DE LOS MEDIOS DE COMUNICACION O DE LA CIUDADANIA. | | | | | | |
| 6 | SE HAN ESTABLECIDO VINCULOS DIRECTOS CON REDES CIUDADANAS TALES COMO VEEDURIAS, ASOCIACIONES VECINALES, ETC, PARA OIR SUS PUNTOS DE VISTA SOBRE LA ENTIDAD. | | | | | | |
| 7 | LA COMUNICACION DE LOS EMPLEADOS CON LAS PERSONAS QUE REQUIEREN LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD ESTÁ CARACTERIZADA POR LA AMABILIDAD, LA CALIDEZ Y EL ESPIRITU DE COLABORACIÓN. | | | | | | |
| 8 | LOS FUNCIONARIOS ORIENTAN ADECUADAMENTE A LOS CIUDADANOS, DIRIGIENDOLOS A LA PERSONA O EL AREA INDICADA CUANDO LA CONSULTA NO ES DE SU COMPETENCIA. | | | | | | |
| 9 | SE CAPACITA Y ENTRENA EN HABILIDADES COMUNICATIVAS A LOS FUNCIONARIOS QUE DEBEN ATENDEN A LA CIUDADANIA EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES. | | | | | | |
| 10 | EN SUS EXPRESIONES Y ACTITUDES LOS DIRECTIVOS EJERCEN LIDERZGO EN EL ENFOQUE DE LA GESTION INSTITUCIONAL HACIA EL SERVICIO PUBLICO. | | | | | | |
| 11 | TODOS LOS FUNCIONARIOS CONOCEN LOS OBJETIVOS MISIONALES DE LA ESPL E.S.P. | | | | | | |



| | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|
| 12 | EXISTE UN PLAN ESTRATEGICO O DE DESARROLLO QUE ES AMPLIAMENTE CONOCIDO POR TODOS LOS EMPLEADOS | | | | | | |
| 13 | SE APLICAN PROCESOS DE INDUCCION Y REINDUCCION A TODOS LOS EMPLEADOS | | | | | | |
| 14 | LA ADMINISTRACION ACTUAL EJECUTO ACCIONES DIVERSAS PARA EXPLICAR A TODO EL PERSONAL SU PLAN DE GESTION. | | | | | | |
| 15 | EXISTEN ESPACIOS FORMALES PARA QUE LOS COLABORADORES CONOZCAN Y CONVERSEN SOBRE LAS POLITICAS DE DIRECCION | | | | | | |
| 16 | LOS JEFES ACUERDAN CON SUS EQUIPOS LA FORMA COMO SERA REALIZADO EL TRABAJO | | | | | | |
| 17 | EXISTE UNA OFICINA DE COMUNICACION Y MEDIOS | | | | | | |
| 18 | EXISTE BUENA COMUNICACION ENTRE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DE MODO QUE TRABAJAN APOYANDOSE Y ESTABLECIENDO RELACIONES DE COLABORACION SIN QUE HAYA RIVALIDAD ENTRE ELLAS. | | | | | | |
| 19 | EXISTEN ESPACIOS FORMALES DE COMUNICACION PARA QUE CADA DEPENDENCIA PROMUEVA Y MEJORE EL TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | |
| 20 | SE PROMUEVE LA EXPRESION DE LAS PROPUESTAS DE LOS EMPLEADOS ACERCA DE COMO REALIZAR EL TRABAJO | | | | | | |
| 21 | EL ESTILO DE COMUNICACION DE LOS DIRECTIVOS PROMUEVE LA MOTIVACION Y LA COOPERACION DEL PERSONAL. | | | | | | |

| FORMATO 2 | | Muy en desacuerdo | Más en desacuerdo que de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Más de acuerdo que en desacuerdo | Muy de acuerdo | No sabe |
|--|---|-------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------|---------|
| EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LEBRIJA E.S.P INSTRUMENTO DE PERCEPCION SOBRE COMUNICACION PUBLICA | | | | | | | |
| COMUNICACION INFORMATIVA | | | | | | | |
| 1 | SE TIENEN DEFINIDOS Y SE APLICA EN FORMA PERMANENTE SISTEMAS DE REGISTRO Y CONSOLIDACION DE LAS ACTIVIDADES QUE SE RELAJAN EN TODAS LAS AREAS. | | | | | | |
| 2 | EXISTEN MECANISMOS PARA LA SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION QUE DEBE SER COMUNICADA A LA CIUDADANIA EN EL PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS A LA SOCIEDAD | | | | | | |
| 3 | LOS DIRECTIVOS LIDERAN LOS PROCESOS DE SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION A TRAVES DE DIRECTRICES, CONTROLES, ACCIONES DE CAPACITACION U OTROS DISPOSITIVOS. | | | | | | |
| 4 | LA INFORMACION PARA LA RENDICION DE CUENTAS A LA COMUNIDAD SE DA A CONOCER A LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA ENTIDAD. | | | | | | |
| 5 | EXISTEN MECANISMOS EFICACES PARA DIFUNDIR EN TODA LA ENTIDAD LA INFORMACION QUE SE PRODUCE EN LAS DISTINTAS AREAS Y QUE SE REQUIERE PARA REALIZAR EL TRABAJO. | | | | | | |



| | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|
| 6 | SE EJECUTAN ACCIONES PERIODICAS PARA COMUNICAR A TODOS LOS EMPLEADOS D ELA ENTIDAD LA INFORMACION VITAL PARA CONOCER SU SITUACION Y PARA REALIZAR EL TRABAJO (SITUACION FINANCIERA, PLANES ESTRATEGICOS, ETC) | | | | | | |
| 7 | LA INFORMACION PROVENIENTE DE LA ALTA DIRECCION FLUYE EN FORMA DINAMICA HASTA LOS NIVELES OPERATIVOS | | | | | | |
| 8 | LA INFORMACION ORIGINADA EN LOS NIVELES INFERIORES LLEGA HASTA LOS NIVELES DIRECTIVOS Y ES RESPONDIDA CON PRONTITUD | | | | | | |
| 9 | ENTRE LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS EXISTE INTERCAMBIO DE INFORMACION PARA APOYARSE EN LA GESTION INSTITUCIONAL. | | | | | | |
| 10 | EXISTEN MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE OPERAN DE MANERA PERMANENTE Y QUE LLEGAN A TODOS LOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS DE LA ENTIDAD | | | | | | |
| 11 | SE MANTIENEN ACTUALIZADAS LAS CARTELERAS INFORMATIVAS Y DEMAS MEDIOS DE OCMUNICACION CON INFORMACION REFERENTE A LA CONTRATACION CON TERCEROS Y A LOS RESULTADOS DE LA GESTION INSTITUCIONAL. | | | | | | |

| EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LEBRIJA E.S.P | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| FORMATO 3 | | | | | | | |
| RENDICION DE CUENTAS A LA COMUNIDAD | | | | | | | |
| 1 | TODOS LOS EMPLEADOS TIENEN CLARO QUE LA ENTIDAD DEBE RENDIR CUENTAS A LA CIUDADANIA SOBRE LOS PROCESOS Y RESULTADOS DE SU GESTION | | | | | | |
| 2 | CONSTANTEMENTE SE BRINDA INFORMACION A LAS COMUNIDADES Y CIUDADANIA EN GENERAL SOBRE EL PROGRESO EN EL CUMPLIMIENTO DE LA MISION INSTITUCIONAL. | | | | | | |
| 3 | SE TIENEN PREVISTO EVENTOS Y/O ACTIVIDADES ESPECIFICAS PARA LA RENDICION DE CUENTAS A LA COMUNIDAD EN CADA PERIODO FISCAL. | | | | | | |
| 4 | LA INFORMACION QUE SE HA TRANSMITIDO EN LA RENDICION DE CUENTAS A LA COMUNIDAD HA SIDO VERAZ, OPORTUNA, CLARA Y PRECISA. | | | | | | |
| 5 | EL PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS A LA SOCIEDAD HA IDO MEJORANDO DEBIDO A QUE SE HA APRENDIDO DE LO REALIZADO EN EL PASADO. | | | | | | |
| 6 | TODOS LOS PROCESOS DE CONTRATACION CON TERCEROS SON TRANSPARENTES PORQUE SE DIFUNDEN APLIAMENTE LAS CONDICIONES DE PARTICIPACION Y LA SUSTENTACION DE LAS DECISIONES ADOPTADAS | | | | | | |
| 7 | SE MANTIENE ACTUALIZADOS LOS MEDIOS DE COMUNICACION CON LA INFORMACION REFERENTE A LA CONTRATACION CON TERCEROS Y A LOS RESULTADOS DE LA GESTION INSTITUCIONAL. | | | | | | |
| 8 | LA TRANSPARENCIA Y LA RENDICION DE CUENTAS A LA COMUNIDAD HA MEJORADO LA IMAGEN INSTITUCIONAL Y GENERADO CONFIANZA EN LA CIUDADANIA. | | | | | | |



| | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|--|
| 9 | SE PERCIBE QUE LA CIUDADANIA RECONOCE QUE LA GESTION INSTITUCIONAL ESTA ORIENTADA A LA PRESTACION DE UN SERVICIO DE EXCELENTE CALIDAD Y AL MEJORAMIENTO DEL BIENESTAR DE LA POBLACION | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|--|

4.2.2. Aplicación de las encuestas. (diligenciamiento de los formularios)

Contacta a los empleados y explicarles el sentido e importancia estratégica de la tarea que van a realizar. Distribuir los cuestionarios, dando un plazo no mayor a tres días para su diligenciamiento.

La oficina de talento humano acompañara a la oficina de comunicación y medios en la entrega y suministro de los cuestionarios al personal de planta y a las empresas y organizaciones proveedoras de talento humano para que estas las distribuyan a su personal y sea devuelta de acuerdo al cronograma establecido.

4.2.3. Consolidación y análisis de la información capturada.

Una vez recogidos los formularios, se procede a realizar la tabulación y análisis de la información de las respuestas dadas por los empleados en los formatos 2, 3 y 4. El procedimiento matemático expresara los resultados en porcentajes. Los resultados finales deben ser números que se encuentren dentro del rango de 20 a 100.

4.2.3.1. Calificación de las respuestas:

Las opciones de respuesta fueron estructuradas según la escala Likert, basada en afirmaciones que son marcadas por el encuestado según una gradación de "acuerdo-desacuerdo".

Las respuestas se calificaron según la opción marcada por el encuestado en cada afirmación, de la siguiente manera:

| OPCIÓN MARCADA | PUNTAJE |
|----------------------------------|---------|
| Muy en desacuerdo | 1 |
| Más en desacuerdo que de acuerdo | 2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| Más de acuerdo que en desacuerdo | 4 |
| Muy de acuerdo | 5 |

4.2.3.2. análisis de la información

Una vez consolidada la información requiere ser analizada mediante una estrategia interpretativa que permita valorar los resultados y presentarlos a la entidad en forma clara y comprensible.

El resultado consolidado se expresa como porcentaje en donde el 100% significa optimo. Valoración cromática según los siguientes colores:



Valoración cromática de las respuestas a la encuesta.

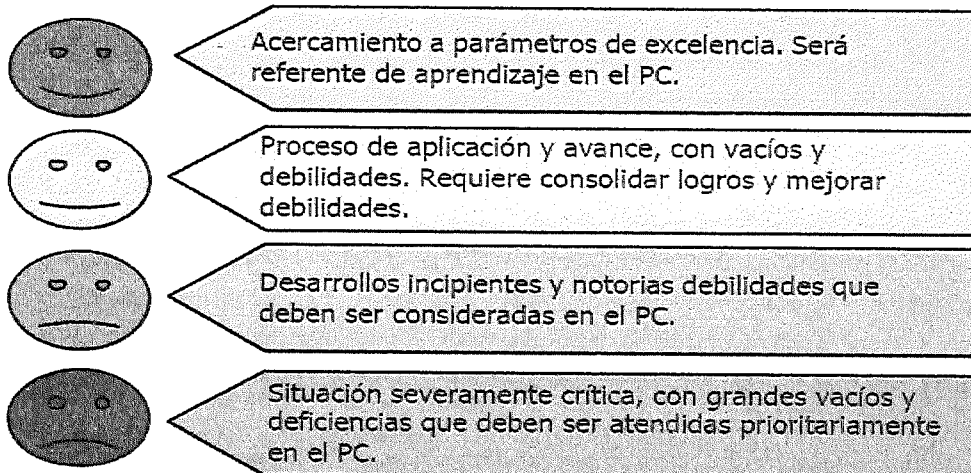
| RANGO DEL PORCENTAJE | CÓDIGO CROMÁTICO |
|-----------------------------|-------------------------|
| 20 A 40 | |
| 41 A 60 | |
| 61 A 80 | |
| 81 A 100 | |

Ubicar la información en las zonas de desarrollo, de acuerdo a los siguientes parámetros:

Parámetros de Clasificación de las respuestas.

| PARAMETRO CROMATICO | ZONA | RESULTADO DEL DIAGNOSTICO |
|----------------------------|-------------|----------------------------------|
| VERDE | ALTA | POR ARRIBA DE 95 |
| | MEDIA | ENTRE 85 Y 95 |
| | BAJA | POR DEBAJO DE 85 |
| AMARILLO | ALTA | POR ARRIBA DE 75 |
| | MEDIA | ENTRE 65 Y 75 |
| | BAJA | POR DEBAJO DE 65 |
| NARANJA | ALTA | POR ARRIBA DE 55 |
| | MEDIA | ENTRE 45 Y 55 |
| | BAJA | POR DEBAJO DE 45 |
| ROJO | ALTA | POR ARRIBA DE 35 |
| | MEDIA | ENTRE 25 Y 35 |
| | BAJA | POR DEBAJO DE 25 |

Estos resultados se leen de la siguiente manera:



4.2.3.3. Presentación de los resultados

Los datos se muestran por categorías y niveles ubicando los resultados numéricos con respecto a los parámetros cromáticos establecidos.

4.3. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Los objetivos marcan el horizonte hacia el cual se dirigirán el conjunto de estrategias y acciones que se adopten dentro de los procesos comunicacionales que integran el Plan. Los objetivos pueden estar orientados hacia la resolución de vacíos y dificultades en los casos en que el Diagnóstico evidencie situaciones deficitarias o hacia el fortalecimiento y consolidación de los procesos cuando el diagnóstico muestra avances y desarrollo significativos.

4.3.1 IDENTIFICACION DE OBJETIVOS

4.3.1.1. IDENTIFICACION DE FOCOS DE INTERVENCION

Analizar los resultados del diagnóstico para precisar cuáles son los ejes temáticos y los aspectos de ellos que requieren ser afectados para mejorar y fortalecer la comunicación organizacional, la comunicación informativa y la rendición de cuentas a la sociedad en la entidad. Para ello se parte del cuadro en que se han consolidado los resultados del diagnóstico, se revisan las valoraciones cromáticas resultantes en cada uno de los ejes temáticos, y a continuación se revisa la consolidación para identificar cuales reactivos (afirmaciones) obtuvieron bajos puntajes y por lo tanto están expresando una situación comunicacional problemática que requiere ser considerada como objetivo en el Plan Estratégico de Comunicación e Información Pública. Se toma como base la valoración del cuadro cromático antes enunciado.

4.3.1.2 ANALISIS DE CAPACIDADES ORGANIZACIONALES

Realizar un análisis de las capacidades organizacionales necesarias para intervenir efectivamente en dichos focos. Para ello se responden:

4.3.1.2.1. ¿Es posible implementar mecanismos para resolver la problemática analizada con los recursos humanos, técnicos o presupuestales, con los que dispone actualmente la entidad?

4.3.1.2.2. En caso en que se requieran recursos especiales ¿Es posible obtenerlos en un plazo razonable para que el plan pueda ejecutarse a cabalidad?



4.3.1.2.3. ¿Es posible realizar alianzas estratégicas, convenios o cualquier otro tipo de sinergias con áreas de la entidad o con actores externos que permitan implementar los mecanismos necesarios para resolver la problemática analizada?

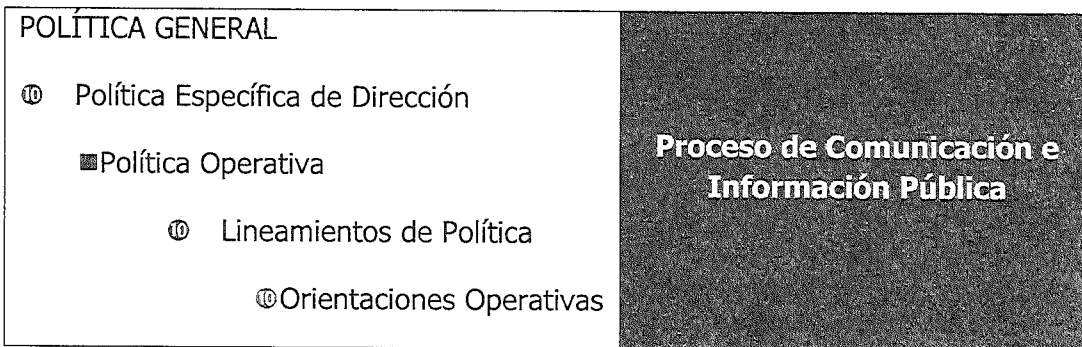
4.3.1.3 FORMULACION DE OBJETIVOS

Una vez detectadas las capacidades organizacionales, se procede a formular los objetivos. Estos se enunciarán para cada uno de los ejes temáticos que requieren intervención.

5. POLITICAS DE COMUNICACION

Regular la actividad comunicacional en todas las áreas de La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija, serán fundamentales para el buen desenvolvimiento del Plan de comunicación, determinan el conjunto de responsabilidades que le corresponde asumir a la Oficina de Comunicaciones y las que son de competencia de las demás áreas, al tiempo que establecen normas claras para las prácticas comunicativas en todas las instancias de la ESPL E.S.P.

El manual de políticas de comunicación está estructurado de la siguiente manera:



5.1. Política general de comunicación: Establecer el carácter estratégico que la ESPL E.S.P. le reconoce a la comunicación, de acuerdo con las definiciones contenidas en su misión, visión y objetivos estratégicos, determinando a la vez, los instrumentos a través de los cuales debe ser operacionalizada.

5.2. Políticas específicas de dirección: establecer cada uno de los campos en los cuales la ESPL E.S.P. decide reglamentar sus prácticas comunicativas, con la cual define el objetivo del proceso de Comunicación e Información Pública y proporcionan los instrumentos concretos a través de los cuales debe operacionalizarse ese campo específico de la comunicación.

5.3. Políticas operativas: establecer los temas que desagregan la aplicación de cada política específica de dirección, definiendo los objetivos de las actividades y proporcionando los instrumentos operativos a través de los cuales estos deben ser implementados.

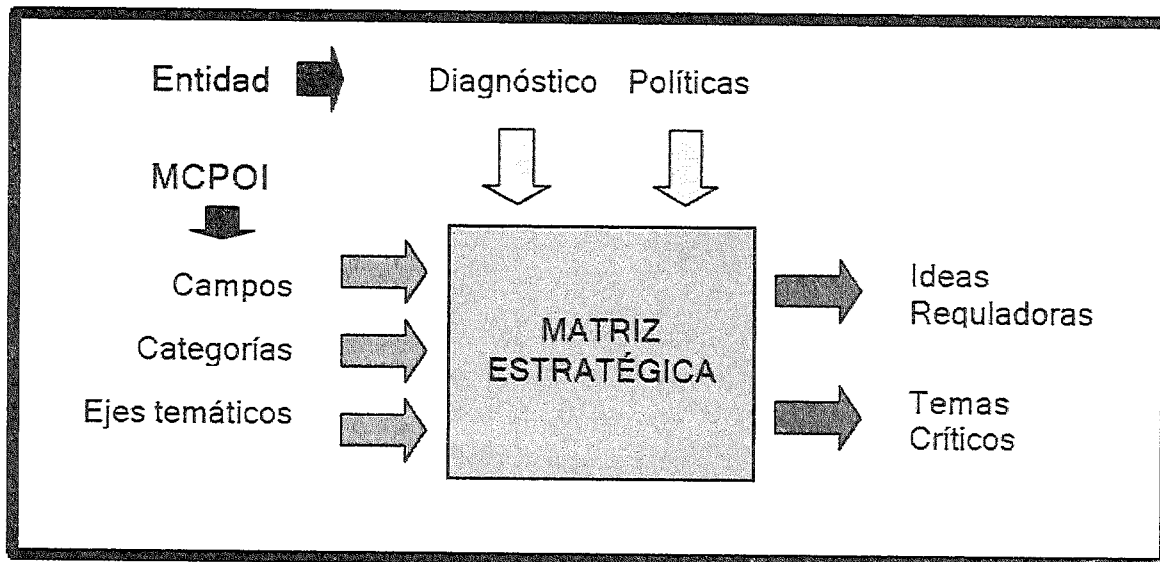
5.4. Lineamientos de política: identificar y definir pautas de acción que marcan derroteros precisos acerca de cómo aplicar las políticas operativas en la gestión comunicacional de la entidad.

5.5. Orientaciones operativas: desagregar cada lineamiento de política en disposiciones concretas acerca de cómo ejecutarlo en la práctica de la gestión comunicacional de la ESPL E.S.P..

MATRIZ ESTRATEGICA Y DISEÑO DE ESTRATEGIAS

6. MATRIZ ESTRATEGICA

Las categorías y los ejes temáticos del MCPOI establecen como horizonte de sentido de este Plan estratégico de comunicación el mejoramiento de los niveles de apertura, interlocución y visibilidad de la Contraloría General de Santander, al tiempo que le demarcan ocho líneas de acción: la receptividad institucional, la actitud de servicio, la construcción de visión compartida, la promoción del trabajo colaborativo, la sistematización y socialización de la información, la adecuada aplicación del principio de publicidad y la búsqueda de posicionamiento institucional. Ambos ejes, horizonte de sentido y líneas de acción, adquieren cuerpo en el Modelo general de comunicación pública mediante la construcción de una matriz estratégica.



La Matriz Estratégica relaciona tres elementos de entrada —que están dados por el MCPOI: campos de actuación, categorías de análisis y ejes temáticos—, con la información proporcionada por el diagnóstico y las políticas, para arrojar como resultado dos insumos básicos de cada plan de comunicación: las ideas reguladoras —que definen enfoques y contenidos para los mensajes que va a ser comunicados— y los temas críticos (ruta crítica temática) —que determinan los ejes temáticos en los cuales hay debilidades o fortalezas, de las cuales se desprenden los objetivos para los cuales será necesario diseñar estrategias que se traduzcan en acciones comunicativas concretas orientadas a mejorar las debilidades o a garantizarle sostenibilidad a las fortalezas detectadas en el diagnóstico.

6.1. DISEÑO DE ESTRATEGIAS

Las estrategias son acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos del plan y de cada una de las unidades que lo ejecutan y así hacer realidad los resultados esperados al definir las acciones comunicativas.

1. Estrategias estructurales: Política organizativa o masiva.
2. Estrategias operativas: informativa, pedagógica o de interacción.

6.1.1. ESTRATEGIAS ESTRUCTURALES

El Plan estratégico de comunicación e información pública debe mantener activos y en funcionamiento simultaneo tres niveles de actuación que son fundamentales para la estructuración de la movilización organizacional:



6.1.1.1. ESTRATEGIA POLITICA (Nivel político o íntimo). consiste en diseñar instrumentos y acciones de comunicación que garanticen que la información circule de manera adecuada entre los directivos y jefes y que estos estén al tanto de las ejecutorias del Plan. Lobbying, correo electrónico, comunicación telefónica y la realización de reuniones, capacitaciones y eventos con el nivel directivo.

6.1.1.2. ESTRATEGIA ORGANIZATIVA (nivel organizativo o público) En la medida en que algunas acciones comunicativas involucran temas que son particulares de ciertas áreas, requieren de apoyo en términos técnicos, logísticos o presupuestales o pueden adscribirse a proyectos ya existentes en otras áreas; la estrategia organizativa propone construir espacios de encuentro y concertación con esas áreas, de manera que estas se conviertan en mediadores de primer nivel que convoquen y motiven a sus públicos particulares.

6.1.1.3. ESTRATEGIA MASIVA (Nivel ejecutivo o masivo). Acciones comunicativas dirigidas al conjunto de funcionarios y empleados de la ESPL E.S.P. o a la comunidad en general. Utilización de medios de comunicación interna y/o externa (televisión, radio, comunicaciones, utilización de espacios no convencionales, campañas, promociones, grandes eventos de movilización como celebraciones, eventos artísticos y lúdicos, entre otros.)

6.1.2. ESTRATEGIAS OPERATIVAS

Diseño de acciones comunicativas que correspondan a tres tipos de estrategias u operación:

6.1.2.1. ESTRATEGIA INFORMATIVA: La información y la agenda manejadas con criterios de inclusión y visibilidad de actores institucionales y sociales, descentralización informativa y vocación por lo público, son las herramientas más potentes de que dispone el plan para la construcción de confianza, el fortalecimiento de actores institucionales y locales que no son reconocidos a nivel interno o por los medios y la articulación de espacios de deliberación que deben traducirse en participación.

6.1.2.2. ESTRATEGIA PEDAGOGICA: Plano formativo y de administración de procesos sostenidos de construcción ciudadana y conciencia de lo público mediante la realización de eventos académicos o de capacitación, realización de campañas institucionales y fortalecimiento de múltiples redes organizativas, políticas, educativas y de comunicación que operan al interior de la institución.

6.1.2.3. ESTRATEGIA DE INTERACCION: Plano de convocatoria para el logro de objetivos concertados con diversas áreas, en el caso de la movilización organizacional o de movilización de la institucionalidad pública para la ejecución de campañas y eventos masivos en función de propósitos comunes.

6.1.3. IDEAS REGULADORAS

Plantea los conceptos o criterios que le dan sentido a la comunicación en La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P. y por consiguiente, en la manera de sentir, pensar y actuar de las personas. Buscan establecer normas, valores o ideales que orienten la intervención comunicativa.

EL MOPCI se articula en torno a tres ideas reguladoras que se derivan de las tres categorías formadas en el diagnóstico (apertura, interlocución y visibilidad)

6.1.3.1. Apertura es capacidad de escuchar receptivamente.

6.1.3.2. El diálogo convoca y genera sentido de pertenencia.

6.1.3.3. Visibilidad es transparencia.

6.1.4. RUTA CRITICA TEMATICA



Prioriza y reordena los ejes temáticos en función del diagnóstico y de las políticas estableciendo cuáles serán trabajados en el plan de comunicación e información pública, porque requieren de una acción de cambio.

Cada uno de los temas de la ruta crítica temática que se derivan de los ejes temáticos, como un enunciado que establece una variable dependiente sobre la cual se espera lograr un resultado y una variable independiente que propone la acción que deben emprenderse para obtener ese resultado, con su correspondiente objetivo.

6.1.4.1. TEMAS DE LA RUTA

La ruta crítica temática del MCPOI está conformada por los siguientes seis temas:

6.1.4.1.1. Posicionamiento del concepto de la información como bien colectivo: Hipótesis de cambio; la circulación de información veraz, suficiente, oportuna, entendible y verificable, mejora la eficiencia del trabajo, genera confianza y constituye cultura de lo público.

6.1.4.1.2. Construcción de visión compartida. cuando los empleados comparten los propósitos del Estado y se alinean con el Plan Estratégico Corporativo de la ESPL E.S.P..

6.1.4.1.3. Promoción del trabajo colaborativo. consiste en que las áreas actúen como redes, de ayudas mutuas, se relacionen de manera sinérgica y potencien sus fortalezas.

6.1.4.1.4. Promoción de la producción de información La organización y sistematización de los datos y registros de la gestión pública producen la información indispensable para entender los procesos de la entidad.

6.1.4.1.5. Aplicación del principio de publicidad. la ESPL E.S.P. se hace visible cuando rinde cuentas, informa lo que se hace, muestra resultados y socializa el saber institucional.

6.1.4.1.6. Desarrollo de mecanismos de escucha y receptividad. la ESPL E.S.P. debe estar abierta hacia las comunidades y ser receptivas a oír sus necesidades, demandas y reclamos como elementos de juicio para la formulación de planes y proyectos.

| | |
|---|--|
| <i>Ideas</i> <i>Reguladoras</i> Ruta Crítica Temática | |
| RECEPTIVIDAD | |
| OBJETIVO | |
| ACTITUD HACIA EL SERVICIO PÚBLICO | |
| OBJETIVO | |
| VISIÓN COMPARTIDA | |
| OBJETIVOS | |



| |
|-----------------------------------|
| TRABAJO COLABORATIVO |
| OBJETIVOS: |
| SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN |
| OBJETIVO |
| SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN |
| OBJETIVO |
| PUBLICIDAD |
| OBJETIVO |
| POSICIONAMIENTO |
| OBJETIVO |

6.2. MATRIZ DE DISEÑO DE MENSAJES

La matriz de diseño de mensajes es una herramienta que debe ser conocida y aplicada por todas las áreas para orientarse en el momento de construir los mensajes que utilicen en sus piezas comunicativas de cualquier naturaleza. Para su adecuada utilización deben seguirse los siguientes pasos:

- 6.2.1. Identificar el eje temático que mayor relación tenga con el asunto del mensaje que se quiere construir.
- 6.2.2. Identificar la idea reguladora que pueda asociarse de manera más efectiva al contenido del mensaje.
- 6.2.3. Ubicar entre la intersección entre el eje temático y la idea reguladora seleccionada, el mensaje fuerza correspondiente.
- 6.2.4. Producir la frase publicitaria o la imagen de tal manera que exprese el contenido del mensaje que quiere comunicarse asociándolo a la idea contenida en el mensaje fuerza.

MATRIZ DE DISEÑO DE MENSAJES

| IDEA REGULADORA | TEMA CRITICO | MENSAJES |
|-----------------|--------------|----------|
| | | |
| | | |

6.3. MANUAL DE VOCERIAS

Los directivos escogidos para ser voceros institucionales deberán cumplir los siguientes requisitos:

RESOLUCIÓN NÚMERO 024 DE ABRIL 24 DE 2014, POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE Y ADOPTA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN EMPULEBRIJA 2014

Calle II No. 8-73 Lebrija - Santander Telefax 6567828 Celular 315 426 3229
Correo Electrónico: empulebrija@yahoo.com



6.3.1. Abstenerse de divulgar la información que, debido a la reserva del sumario o por lealtad con la entidad no puede ser dada a conocer a los medios de comunicación.

6.3.2. No obstante, está facultado para hablar ante los medios y deberá informar al gerente y/o a la oficina de comunicaciones sobre el tema que va a informar.

6.3.3. Tener muy claro sobre qué tema va a hablar ante los medios.

6.3.4. No podrá delegar la divulgación de información en ninguno de los empleados a su cargo, por capaz o instruido que éste sea.

Los nombres de los voceros institucionales y su relación con los medios de comunicación serán divulgados a través de los distintos medios con que cuenta la ESPL E.S.P..

7. MANUAL DE POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

7.1. Política General de Comunicación Con el fin de garantizar el logro de los propósitos misionales y la Transparencia de la administración, y de construir confianza en todos sus Públicos, la comunicación en La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija, tendrá un Carácter estratégico y estará orientada al fortalecimiento de la identidad Institucional y de la disposición organizacional para la apertura, la Interlocución y la visibilidad. para lo cual se implementarán procesos comunicacionales y se ejecutará un Plan de Comunicación.

7.1.1. POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE DIRECCIÓN

7.1.1.1. PRIMERA POLÍTICA DE DIRECCIÓN: CARÁCTER DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL La comunicación organizacional estará caracterizada por el fortalecimiento del sentido de pertenencia y la búsqueda constante de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura institucional, mediante la implementación del Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa -MCPOI-.

7.1.1.2. POLÍTICAS OPERATIVAS La gestión de comunicación en la ESPL E.S.P. propenderá por el conocimiento e interiorización del Plan de Desarrollo Institucional, los Planes de Acción, así como los objetivos y metas institucionales por parte de los empleados para su comprensión y aplicación en la práctica diaria.

7.1.1.2.1. ORIENTACIONES OPERATIVAS: Cada dependencia sondeará el conocimiento que los empleados tienen respecto al Plan de Desarrollo Institucional mediante la evaluación de los resultados que se obtengan de los compromisos adquiridos y delegados en las reuniones de trabajo y de los comités.

7.1.1.2.1.1. La difusión de las decisiones del Gerente y Junta Directiva de interés para todos los funcionarios se hará a través de reuniones, carteleras o circulares informativas.

7.1.1.2.1.2. Cuando la información interese sólo a un área específica, el jefe respectivo la difundirá oportunamente a los funcionarios a su cargo.

7.1.1.2.1.3. En la ESPL E.S.P. el diálogo, la colaboración y la participación serán la base de las relaciones para la promoción del trabajo en equipo y la cooperación entre las dependencias.

7.1.1.2.1.4. Oficina de Talento Humano y la Oficina de Comunicación, generarán espacios, campañas y programas de motivación al trabajo colectivo (trabajo interdisciplinario que integra diferentes saberes y aptitudes entre sus integrantes y que beneficia a cada uno de los miembros y al grupo en general



dentro de la búsqueda de un propósito en común), el diálogo (conversaciones, debate entre los empleados para que de las opiniones diferentes se llegue a un propósito en común sin que los demás deban renunciar a su propias convicciones) y la participación dentro de La ESPL .

7.1.1.2.1.5. Como campañas se plantean: La oficina de Talento Humano enviará a la Oficina de Comunicaciones una frase o un tema con respecto a la promoción del trabajo en equipo y la cooperación entre las dependencias para que sea socializado en los diferentes medios internos de La ESPL E.S.P. (Periódico Mural y carteleras). El Comité de control interno hará llegar mensualmente un artículo a la Oficina de secretaria general para que sea divulgado y socializado con el fin de que los empleados interioricen la cultura del autocontrol como una filosofía de vida, que incluye el escuchar, estudiar permanente, pensar bien antes de actuar, querer lo que se hace, medir lo que se hace, comunicar lo que se hace y efectuar retroalimentación), Se creará el buzón de comunicación interna con el fin de que los empleados y funcionarios públicos envíen su posición frente a la promoción del trabajo en equipo y la cooperación que debe existir entre las dependencias.

7.1.1.2.1.6. Como espacios se plantean: encuentros y conferencias de motivación laboral y riegos públicos programados por la oficina de Talento Humano -como responsable de los mismos- para las diferentes dependencias en los que se traten temas de interés y utilidad común como por ejemplo las ventajas del trabajo en equipo, resolución de conflictos, las Aseguradoras de Riesgos Profesionales, qué hacer en uso de un accidente o una emergencia en las oficinas, y otros temas más que se irán dilucidando con el desarrollo de las mismas charlas. Estos espacios que tienen por objetivo propiciar la integración entre los empleados al tiempo que desarrollan responsabilidades en cada uno, tendrán la periodicidad que permita el presupuesto asignado a la Oficina de Talento Humano para tal fin. La socialización de estos espacios la hará la Oficina de Comunicación a través de comunicación interna.

7.1.1.2.1.7. Para generar sentido de pertenencia con los funcionarios a su cargo, los directivos desarrollarán un estilo de comunicación tendiente a fortalecer la identidad institucional y la visión compartida.

7.1.1.2.1.8. Los jefes de cada dependencia se reunirán cada mes con los funcionarios de su dependencia, con el propósito de conversar sobre aspectos específicos de la dependencia, y fomentar, de este modo, el diálogo y la confianza sobre el desarrollo de los procesos institucionales. Las reuniones se harán en el marco de los comités operativos, los círculos de calidad, y las mesas de trabajo.

7.1.1.2.1.9. Con el objetivo de mejorar el ambiente laboral y fortalecer el clima organizacional en La ESPL E.S.P., la alta dirección programarán lecturas de los Códigos de Ética y Buen Gobierno.

7.1.1.2.1.10. Para mejorar las interacciones comunicativas de los funcionarios entre sí y con los diferentes públicos de La ESPL E.S.P., se desarrollarán sus habilidades y competencias comunicativas estratégicas.

7.1.1.2.1.11. Con el propósito de mejorar el desarrollo de los procesos internos, los jefes promoverán y propiciarán el trabajo en equipo en su dependencia y con los funcionarios de otras áreas.

7.1.1.2.1.12. Con base en los recursos disponibles y el apoyo de entidades expertas en el área de comunicación, la Oficina de Talento Humano realizará talleres sobre el desarrollo de competencias comunicativas estratégicas. De esa forma, se busca mejorar la capacidad de escucha, argumentación y deliberación de los funcionarios.

7.1.1.2.1.13. En el cumplimiento de sus funciones diarias, los directivos y funcionarios deberán practicar un estilo de comunicación incluyente, de respeto por las ideas y argumentos ajenos, que contribuyan al diálogo y el entendimiento.



7.1.1.2.1.14. La ESPL E.S.P. actualizarán una vez al año a los funcionarios en el uso y conocimiento de herramientas de información, con el fin de familiarizarlos con sus ventajas y el aporte que hacen al desarrollo de la gestión institucional.

7.1.1.2.1.15. La comunicación interna de carácter organizacional debe proponerse mecanismos y procedimientos que garanticen un adecuado lineamiento de los empleados con respecto al Plan de Desarrollo Institucional. Para ello se realizarán procesos de inducción y reinducción a todos los empleados de La ESPL con el fin de darles a conocer el Plan de Desarrollo, resultados, avances y desarrollo de la gestión.

7.1.1.2.1.16. Todo servidor público que se vincule a La ESPL E.S.P. recibirá una inducción adecuada, cuya realización en ningún caso deberá sobrepasar los tres (3) meses después de la fecha de su vinculación. Esta inducción además de incluir los temas ordinarios de carácter laboral, disciplinario y legal, abordará el estudio del Plan de Desarrollo de La ESPL E.S.P., la misión, visión y valores adoptados por la entidad.

7.1.1.2.1.17. Será responsabilidad de la Oficina de Talento Humano liderar el proceso de inducción, diseñar e implementar los contenidos relativos a la información que de carácter laboral, disciplinario y laboral se le dicte al empleado, así como los contenidos del manual de funciones y/o actividades de su propio cargo.

7.1.1.2.1.18. La Oficina de Comunicación prestará apoyo a este proceso. Por tal motivo se diseñará un paquete pedagógico de actualización permanente que le facilite a la Oficina de Talento Humano el tratamiento comunicativo de la inducción al Plan de Desarrollo, la visión, misión y valores adoptados por la entidad.

7.1.1.2.1.19. En todo proceso de inducción se programará la participación de uno o varios directivos de diferentes áreas para ser los encargados de socializar las políticas de la entidad, sensibilizar y motivar a los servidores públicos que reciban la inducción hacia el cumplimiento de los propósitos formulados en el Plan de Desarrollo Institucional.

7.1.1.2.1.20. Los empleados vinculados a La ESPL E.S.P. recibirán anualmente un proceso de reinducción estratégica, con el propósito de lograr su adecuada alineación con los resultados, avances, reenfoces y desarrollo de la gestión.

7.1.1.2.1.21. La reinducción estratégica se entiende como un proceso de análisis en el que se actualiza al empleado en los resultados, avances, reenfoces y desarrollo de la gestión, al tiempo que se propicia la reflexión acerca del modo en que se está contribuyendo desde el trabajo propio de cada empleado en el cumplimiento de las metas de la entidad.

7.1.1.2.1.22. Proceso que será liderado por la Oficina de Talento Humano, contará con el apoyo y la asesoría de la Oficina de Control interno para la escogencia de los temas que se incluirán en el paquete pedagógico que se entrega y socializa en un encuentro masivo durante dos jornadas cada año, lo anterior con el ánimo de facilitar el tratamiento comunicativo de la reinducción.

7.1.1.2.1.23. Las sesiones del proceso de reinducción serán conducidas siempre por un directivo - idealmente aquel que tenga bajo su responsabilidad el tema de la sesión: Jefe de Talento Humano y/o Secretario Administrativo- para incentivar la promoción de la libre discusión y el análisis de los empleados acerca de los resultados de la gestión.

7.1.1.2.1.24. Con el propósito de construir identidad corporativa, todas las publicaciones, informes y presentaciones de La ESPL E.S.P. contendrán la imagen y el slogan de la Entidad.



7.1.1.2.1.25. La Oficina de secretaria general diseñará las directrices para el manejo de la Imagen Corporativa y estará al tanto de que la papelería y los documentos producidos en la entidad se ciñan a esas pautas.

7.1.1.2.1.26. La información oficial y los documentos públicos generados en La ESPL E.S.P. deberán seguir las pautas de presentación e identificación establecidas en la directrices sobre Imagen Corporativa.

7.1.1.2.1.27. La Oficina Asesora de Comunicaciones producirá y socializará las plantillas para presentaciones, diseños gráficos, audiovisuales, lemas y materiales de apoyo.

7.1.1.2.1.28. La Oficina de secretaria general es el área responsable de coordinar la ejecución de las políticas, programas y acciones de comunicación de la entidad

7.1.1.2.1.29. En concordancia con el principio de austeridad, se dará prioridad a la utilización de recursos institucionales en el desarrollo de políticas, programas, y acciones comunicativas.

7.1.1.2.1.30. La ejecución del Plan de Comunicación estará supeditado a la disponibilidad presupuestal y a la gestión de recursos humanos y financieros.

7.1.1.2.1.31. La Oficina de control interno apoyará a las áreas en la elaboración y corrección de documentos e informes que deban difundirse a nivel interno y externo.

7.1.1.2.1.32. Los jefes de las áreas deberán solicitar por escrito las necesidades que en materia de redacción y corrección de textos informativos tengan en sus respectivas dependencias.

7.1.1.2.1.33. La Oficina Asesora de Comunicaciones revisará los textos o documentos informativos producidos por las dependencias y recomendará el formato o los medios para su difusión.

7.1.1.3. SEGUNDA POLÍTICA DE DIRECCIÓN: LA INFORMACIÓN ES UN BIEN COLECTIVO

Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, se fomentará su producción y circulación fluida a todos los niveles mediante la implementación de sistemas de información en forma descendente, ascendente, cruzada y horizontal, y de procesos que garanticen su adecuado flujo y la toma acertada de decisiones por parte de los empleados.

7.1.1.3.1. POLÍTICAS OPERATIVAS Para reducir el rumor, la incertidumbre y la mala interpretación que resultan de la información que proviene de los medios informales, en La ESPL E.S.P. se garantizará la circulación formal de la información en todos los niveles.

7.1.1.3.1.1. Todos los empleados deberán actuar con integridad en el cumplimiento de sus funciones, y estar abiertos a transmitir o solicitar oportunamente la información para el desarrollo de los procesos en su dependencia o de las demás áreas de la institución.

7.1.1.3.1.2. Es responsabilidad de todos los empleados con personal a cargo, verificar que los integrantes de su equipo de trabajo reciban y comprendan la información que La ESPL E.S.P. genera y suministra para el desempeño eficiente de sus funciones y el logro de los objetivos institucionales.

7.1.1.3.1.3. Los jefes deben transmitir a los conductos regulares las consultas, opiniones, sugerencias y propuestas de su equipo de trabajo respecto a la información ofrecida, y hacer seguimiento para garantizar que la dependencia competente asuma posición en forma oportuna y su pronunciamiento llegue a los colaboradores que originaron el proceso comunicativo.



7.1.1.3.1.4. Cuando la información sea personal, cada jefe la transmitirá a los interesados en forma directa o mediante reuniones; cuando sea de carácter laboral, lo hará a través de correo electrónico, cartelera interna o reuniones informativas. La Oficina de control interno podrá asesorar en la escogencia del formato que mejor ayude a la divulgación.

7.1.1.3.1.5. El manejo y la distribución de información en todos los niveles de La ESPL E.S.P. se hará de manera clara, veraz y oportuna, de tal forma que se den las condiciones para la sana discusión y el desarrollo de una gestión transparente y visible a la ciudadanía.

7.1.1.3.1.6. Los directivos deben transmitir oportunamente la información de interés laboral a todos los funcionarios de su respectiva área, y velar porque llegue a todos sin distingo alguno.

7.1.1.3.1.7. La información deberá difundirse oportunamente y por el medio más conveniente.

7.1.1.3.1.8. Por ningún motivo, excepto fuerza mayor, los directivos delegarán la divulgación de información de interés laboral en algún funcionario.

7.1.1.3.1.9. Cuando la información sea de carácter organizacional y esté relacionada con aspectos lúdicos y recreativos, el directivo podrá delegar a algún funcionario para que la difunda.

7.1.1.3.1.10. Dentro de una sana discusión y con el objetivo de mejorar la gestión institucional, los funcionarios de cada una de las áreas podrán hacer propuestas sobre el desarrollo de la gestión y proponer mejoras alternativas para mejorar el desarrollo de la misión institucional.

7.1.1.3.1.11. En la perspectiva del mejoramiento continuo, los jefes promoverán la discusión de temas de interés general, que permita a los funcionarios hacer propuestas sobre el desarrollo de los procesos internos. Las reuniones se harán en el marco de los círculos de calidad, y las mesas de trabajo.

7.1.1.3.1.12. Los funcionarios podrán solicitar al jefe inmediato la realización de reuniones para analizar irregularidades que afecten el desarrollo de la gestión interna o aún la gestión institucional.

7.1.1.3.1.13. La comunicación en La ESPL e.s.p. deberá garantizar el flujo ascendente, descendente, cruzado y horizontal de la información para propiciar la toma acertada de decisiones, mediante canales de comunicación permanentes y sistematizados que transmitan la información necesaria. Por eso, en el Plan de Comunicación de la se hará la divulgación de la información a todos los niveles de la Entidad a través de los medios y canales internos oficiales, teniendo en cuenta su relevancia e incidencia en los procesos administrativos. De esta manera, el Plan de Comunicación también contendrá estrategias para atacar temas críticos y así dar paso a la socialización de la información cuando ésta se convierta en noticia, es decir, cuando ésta influya en la imagen y funcionamiento de La ESPL E.S.P., y exija una toma de decisiones oportuna.

7.1.1.3.1.14. El Sistema de Carteleras Internas ubicadas en sitios estratégicos de La ESPL E.S.P. con gran afluencia de público se utilizan para socializar los informes y noticias generadas por la prensa regional y nacional, así mismo como información general de interés específico para los funcionarios de la ESPL E.S.P..

7.1.1.3.1.15. Recepción de Documentos es un mecanismo que se ha fortalecido en La ESPL E.S.P. permitiendo un registro sistemático de los oficios que se envía entre los deferentes despachos - cada dependencia archiva un copia - la entrega de dicha documentación es rápida para que los funcionarios reciban la información y actúen oportunamente.

7.1.1.3.1.16. En concordancia con la política presidencial del Gobierno en Línea, La ESPL E.S.P. publicará en las carteleras informativas y la gaceta municipal, información sobre apertura de licitaciones y la consecución de contratos de cualquier índole.



7.1.1.3.1.17. Se informará a todos los oferentes, de manera amplia y suficiente, las razones técnicas, económicas y legales que conduzcan a la toma de decisiones en los procesos de adjudicación de contratos.

7.1.1.3.1.18. A través de los medios de difusión de que se disponga, La ESPL E.S.P. promoverá la realización de un pacto ético con cada uno de sus proveedores, en el que esté presente la transparencia como principio básico de la contratación de insumos y servicios.

7.1.1.3.1.19. En cumplimiento de la normatividad vigente, la celebración, ejecución y liquidación de contratos será responsabilidad del Gerente o de quien él delegue, y estarán a la vista de las veedurías y la ciudadanía a través del comité de Usuarios.

7.1.1.3.1.20. El Comité de Ética de La ESPL E.S.P. velará porque sea una constante la transparencia en las actuaciones de los funcionarios en los procesos de contratación y en la administración de los bienes públicos. Deberá informar al Gerente las irregularidades que se presenten.

7.1.1.3.1.21. La difusión a los medios de comunicación de los resultados de la gestión administrativa y social de La ESPL E.S.P. se hará periódicamente, según la producción de información, y a través de informes de gestión públicos.

7.1.1.3.1.22. El procesamiento de la información sobre los resultados parciales y generales de la gestión administrativa y social de la entidad, será responsabilidad de la Oficina de secretaria general.

7.1.1.3.1.23. La Oficina de Comunicaciones recopilará la información relevante sobre la gestión de las áreas misionales y asesorará al Gerente sobre la pertinencia de la información que deba enviarse a los medios.

7.1.1.3.1.24. La Oficina de Comunicaciones procesará la información y la distribuirá a los medios de comunicación que conforman la base de datos.

7.1.1.3.1.25. La Oficina Asesora de Comunicaciones deberá gestionar entrevistas y la presencia del Gerente en medios radiales y de televisión.

7.1.1.3.1.26. La ESPL E.S.P. tendrá un grupo de voceros para dar información específica o conceder entrevistas a los medios en reemplazo del Gerente, cuando por delegación o fuerza mayor éste no lo pueda hacer. Para ello se basarán en el Manual de Vocerías conformado para tal fin.

7.1.1.3.1.27. La Oficina de Comunicaciones redactará el Manual de Vocerías y lo pondrá a consideración del Gerente.

7.1.1.3.1.28. En el Plan de Capacitación se incluirá la formación de los Voceros Institucionales en manejo de medios.

7.1.1.3.1.29. La ESPL E.S.P. deberá tener una base de datos actualizada de los medios de comunicación locales, regionales y nacionales.

7.1.1.3.1.30. La oficina de Sistemas hará el diseño de la base de datos y la Oficina de Comunicaciones la alimentará.

7.1.1.3.1.31. La Pedagogía al usuario es un mecanismo que La ESPL pondrá a disposición de la comunidad, clientes y usuarios para que comprendan sus deberes y derechos en salud y así se preste un servicio con calidad, oportunidad, humanismo y respeto.



7.1.1.3.1.32. Las charlas a usuarios y Pedagogía en cultura ciudadana son los espacios para materializar las necesidades que en materia de conocimiento y aplicación de los deberes, derechos y normas que se refieren a la prestación de servicios públicos y las relaciones interpersonales.

7.1.1.3.1.33. De acuerdo con las directrices del Gerente, la Oficina de Talento Humano programarán la realización de charlas pedagógicas.

7.1.1.4. TERCERA POLÍTICA DE DIRECCIÓN: APERTURA Y VISIBILIDAD EN LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA

La comunicación con la ciudadanía, los entes sujetos de Control, y los organismos de control, se hará desde la perspectiva de la administración pública como un servicio, el cual se hace visible a través de la ejecución de los procesos comunicacionales que permite prestar una atención íntegra, respetuosa y Equitativa al ciudadano, y que garantice que la comunicación externa y la rendición De cuentas sean los ejes fundamentales sobre los cuales se de cumplimiento a los Principios de publicidad, probidad y transparencia.

7.1.1.4.1. POLÍTICAS OPERATIVAS *Las respuestas a las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos deberán ser oportunas, claras y suficientes.*

7.1.1.4.1.1. La ESPL E.S.P. 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.

7.1.1.4.1.2. Las respuestas a las quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos se darán personalmente a través de la Oficina secretaria general, en forma escrita, vía Internet o línea telefónica.

7.1.1.4.1.3. La Oficina secretaria general informará a la gerencia sobre las insatisfacciones de los usuarios con respecto al servicio prestado.

7.1.1.4.1.4. La Secretaria general valorará los casos, los pondrá a consideración del Gerente y lo asesorará en la solución de los inconvenientes presentados por la insatisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado.

7.1.1.4.1.5. La ESPL E.S.P. implementará un programa de rendición de cuentas a la sociedad que posibilite la información oportuna de los resultados más importantes de la gestión administrativa de la entidad.

7.1.1.4.1.6. El Programa de rendición de cuentas a la sociedad será coordinado por la Oficina de control interno.

7.1.1.4.1.7. La Oficina de secretaria general asesorará al Gerente sobre la oportunidad y el tipo de rendición de cuentas que debe efectuarse.

7.1.1.4.1.8. La rendición de cuentas deberá hacerse en términos sencillos y en lenguaje entendible para la ciudadanía.

7.1.1.4.1.9. La comunicación con la comunidad se hará bajo los principios de respeto, integridad y equidad, garantizando la prestación de un servicio atención de excelente calidad a la ciudadanía.

7.1.1.4.1.10. La ESPL E.S.P. dispondrá de mecanismos y establecerá el sistema o procedimiento correspondiente, que le permita atender y dar respuesta en forma oportuna y sistemática a los requerimientos y las necesidades de la ciudadanía, proporcionando en cada caso satisfactoria solución



y orientación a la solicitud prestada, de acuerdo con lo que dispone la Ley y con las competencias establecidas y los intereses colectivos de la Entidad.

7.1.1.4.1.11. Los medios escritos -periódicos, carteleros, boletines entre otros- permiten a los ciudadanos acceder al conocimiento del portafolio de servicios, plan de desarrollo, campañas de salud, entre otros, para que así puedan informarse permanentemente y accedan con facilidad a los servicios ofrecidos.

7.1.1.4.1.12. El buzón de sugerencias será utilizado por parte de la comunidad para brindar pistas acerca del adecuado o inadecuado servicio ofrecido en La ESPL E.S.P. Expresar las ideas buenas o malas incrementa la cultura de conciencia ciudadana permitiendo mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios, y garantizando una adecuada dinámica social, en la cual se prioriza el servicio, respeto y se busca introyectar un compromiso social.

7.1.1.5. CUARTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN: INTERACCIÓN INFORMATIVA CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL

La interacción informativa de La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija con los organismos de control (superintendencia de servicios públicos, Contaduría General de la Nación, Contraloría General de Santander) estará enmarcada por el respeto, mediante la comunicación veraz, oportuna y Suficiente de los resultados de los procesos, a través de los Canales oficialmente establecidos.

7.1.1.5.1. POLÍTICAS OPERATIVAS En el marco del respeto La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija, buscará garantizar la circulación fluida y oportuna de información hacia los órganos de control correspondientes.

7.1.1.5.1.1. La comunicación con los Órganos de Control deberá estar enmarcada en los principios de oportunidad, transparencia, independencia y eficiencia.

7.1.1.5.1.2. La relación de La ESPL con los demás Órganos de Control deberá ser respetuosa de la autonomía de cada uno de ellos, pero clara en sus planteamientos, buscando de esta manera fortalecer la imagen institucional.

⇒ Se propenderá por la distinción de funciones y el respeto por las competencias de cada uno de los Órganos de Control.

⇒ La rendición de cuentas administrativa es un deber ético y legal de La ESPL , por tanto será el mecanismo para informar sobre su gestión a los Órganos de Control.

⇒ La ESPL Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija siempre se expresará como una Entidad que en todas sus actuaciones construye y defiende la salud y el bienestar de la población propendiendo por el bien común.

QUINTA POLÍTICA DE DIRECCIÓN: INTERACCIÓN INFORMATIVA CON OTRAS ENTIDADES



La comunicación con los demás entes de orden local, regional y nacional será oportuna, pertinente y en beneficio de los intereses municipales, para lo cual se establecerán canales y procedimientos que garanticen fluidez y claridad en las interacciones comunicativas.

Políticas operativas

La gestión de comunicación en La ESPL enfocará las interacciones con los demás entes del entorno local, regional, nacional e internacional hacia la construcción de un trabajo concertado y colaborativo con beneficios bilaterales, además de la proyección de la buena imagen institucional.

• Lineamiento de política 1:

La ESPL con dichos entes siempre tendrá una comunicación oportuna, pertinente y eficiente en beneficio de los intereses de la Entidad y la comunidad, posicionándose como una empresa que construye y defiende lo público a través de su orientación hacia el desarrollo y el bien común.

Orientaciones operativas:

☐ Permitir una visibilidad del ejercicio de la función pública en el ámbito interno y externo, específicamente con otras entidades del orden público y privado, con el propósito de formar alianzas, convenios y acuerdos que beneficien a la comunidad y nuestros grupos de interés.

3.4 Proceso de Comunicación Pública

En aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad de obligatoria adopción por parte de las entidades del Estado, lo cual, de acuerdo con el MECI, supone la implementación del Modelo de Operación por Procesos; a continuación se describen los objetivos del proceso y sus actividades con sus responsables:

| | |
|------------|--|
| COMPONENTE | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO |
| ELEMENTO | MODELO DE OPERACIÓN |
| FORMATO | IDENTIFICACIÓN ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS |
| PROCESO | COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA |
| OBJETIVO | Construir confianza en los públicos internos y externos, con el fin de garantizar el logro de los propósitos misionales y la transparencia en la gestión y dirección |



| | | de La ESPL . | |
|-------------|--|---|--|
| ACTIVIDADES | | OBJETIVO | CARGO RESPONSABLE |
| P | ELABORACIÓN PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA | Dar cumplimiento a las políticas de dirección contempladas en el Manual de Comunicación | Funcionarios Oficina de Comunicaciones y Grupo de Agentes de cambio |
| H | EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA | Contribuir a la construcción del sentido de pertenencia de los funcionarios de la Entidad y generar confianza en nuestros clientes, lo cual se hace visible a través de la rendición de cuentas | Funcionarios Oficina de Comunicaciones y Grupo de Agentes de cambio |
| V - A | SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORAMIENTO | Verificar el desarrollo de la política estratégica de comunicación, con el fin de aplicar los correctivos de manera que permitan impacto sobre el diagnóstico | Funcionarios Oficina de Comunicaciones y Oficina de Control Interno. |

OBJETIVO: Implementar el Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa como herramienta que ayuda al mejoramiento de la gestión de La ESPL Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija, y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Tipo de Macroproceso: Estratégico

PROCESO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (INTERNA): Garantizar la organicidad y coherencia de la Alta Dirección desde el punto de vista de la adecuada articulación de acciones y esfuerzos para lograr el propósito misional, estableciendo un vínculo con la comunidad que repercute en su imagen y sus márgenes de credibilidad.

Responsables: Oficina de Comunicaciones.

SUBPROCESOS

Actitud de servicio y receptividad: Lograr que la Administración esté abierta y receptiva a los requerimientos de la comunidad, informando a los servidores públicos acerca de las decisiones que se derivan a partir de estas solicitudes, que permitan así adoptar medidas de solución y mejoramiento en la calidad del servicio y efectividad en la función pública.

RESOLUCIÓN NÚMERO 024 DE ABRIL 24 DE 2014, POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE Y ADOPTA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN EMPULEBRISA 2014

**Calle II No. 8-73 Lebrija - Santander Telefax 6567828 Celular 315 426 3229
Correo Electrónico: empulebrisa@yahoo.com**



Responsables: Gerencia, Secretaría Administrativa, Oficina de Talento Humano, Oficina de Comunicaciones y empleados.

Visión Compartida: Fomentar en los empleados espacios de discusión sobre el conocimiento y aplicación de los propósitos contenidos en el Plan de Desarrollo, basados en el objeto misional para lograr el direccionamiento estratégico, las relaciones de colaboración y el mejoramiento del clima organizacional.

Responsables: Gerencia, Secretaría Administrativa, Oficina de Talento Humano, Oficina de Comunicaciones y empleados.

Grupo de Trabajo Proceso Comunicación Organizacional (Interna)

Funciones:

- Revisar periódicamente los resultados de los propósitos establecidos en el Proceso de Comunicación Organizacional (Interna).
- Revisar el cumplimiento efectivo de las actividades que hacen parte de los subprocesos de la Comunicación Organizacional (Interna).
- Definir los insumos, proveedores, productos, clientes y/o grupos de interés del proceso, sus características y requerimientos.
- Velar por los resultados eficientes y oportunos del Proceso.
- Presentar al Comité Coordinador del Modelo de Operación, con la aprobación del Directivo de Primer Nivel, las propuestas del mejoramiento del Proceso.

PROCESO DE COMUNICACIÓN INFORMATIVA (EXTERNA): Asegurar desde el campo de actuación de la comunicación pública que La ESPL exprese frente a la sociedad sus logros, avances, proyectos y limitaciones, basándose en la veracidad, transparencia, suficiencia y oportunidad de la información emitida.

Responsable: Oficina de Comunicaciones.

SUBPROCESOS:

RESOLUCIÓN NÚMERO 024 DE ABRIL 24 DE 2014, POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE Y ADOPTA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN EMPULEBRIJA 2014

**Calle II No. 8-73 Lebrija - Santander Telefax 6567828 Celular 315 426 3229
Correo Electrónico: empulebrija@yahoo.com**



Manejo de la Información: Promover la producción y circulación fluida de la información mediante la implementación de sistemas de comunicación y procedimientos que contribuyan al entendimiento de los procesos y la toma acertada de decisiones por parte de los servidores públicos, garantizando el adecuado flujo de la información en forma descendente, ascendente, cruzada y horizontal.

Responsables: Gerencia, Secretaría Administrativa, Oficina de Talento Humano, Oficina de Comunicaciones y empleados.

Grupo de Trabajo Proceso Comunicación Informativa (Externa)

Funciones

- Revisar periódicamente los resultados de los propósitos establecidos en el Proceso de Comunicación Informativa (Externa).
- Revisar el cumplimiento efectivo de las actividades que hacen parte de los subprocesos de la Comunicación Informativa (Externa).
- Definir los insumos, proveedores, productos, clientes y/o grupos de interés del proceso, sus características y requerimientos.
- Velar por los resultados eficientes y oportunos del Proceso.
- Presentar al Comité Coordinador del Modelo de Operación, con la aprobación del Directivo de Primer Nivel, las propuestas del mejoramiento del Proceso.

PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD: Implementar desde la práctica de la comunicación organizacional e informativa, la aplicación del precepto constitucional de la publicidad que se refleja en el acto político que responde al derecho/ deber que tiene el ciudadano de exigirle al administrador público que muestre el resultado de su gestión.

Responsables: Gerente, Oficina de Comunicaciones.

SUBPROCESOS:

Posicionamiento: Informar a la ciudadanía y mostrar los resultados para hacer posible el reconocimiento de la gestión institucional orientada a la prestación de un servicio de excelente calidad y al mejoramiento del bienestar de la población.



Responsables: Gerencia, Secretaría Administrativa, Oficina de Talento Humano, Oficina de Comunicaciones y empleados.

Grupo de Trabajo Proceso Rendición de Cuentas a la Sociedad

Funciones:

- Revisar periódicamente los resultados de los propósitos establecidas en el Proceso de Rendición de Cuentas a la Sociedad.
- Revisar el cumplimiento efectivo de las actividades que hacen parte de los subprocesos de la Rendición de Cuentas a la Sociedad.
- Definir los insumos, proveedores, productos, clientes y/o grupos de interés del proceso, sus características y requerimientos.
- Velar por los resultados eficientes y oportunos del Proceso.
- Presentar al Comité Coordinador del Modelo de Operación, con la aprobación del Directivo de Primer Nivel, las propuestas del mejoramiento del Proceso.

Normograma:

Constitución Política Colombiana Año 1991

Artículos: 15, 20, 23, 73, 74, 78, 209, 268, 270, 272, 274, 277 y 284.

Aplicación Específica:

La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley.

Proceso al que aplica: Comunicación Organizacional, Comunicación Informativa, Rendición de Cuentas.

Ley 489 - Año 1998 - Democratización de la administración pública

Artículo: 32

Aplicación Específica:

RESOLUCIÓN NÚMERO 024 DE ABRIL 24 DE 2014, POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE Y ADOPTA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN EMPULEBRIJA 2014

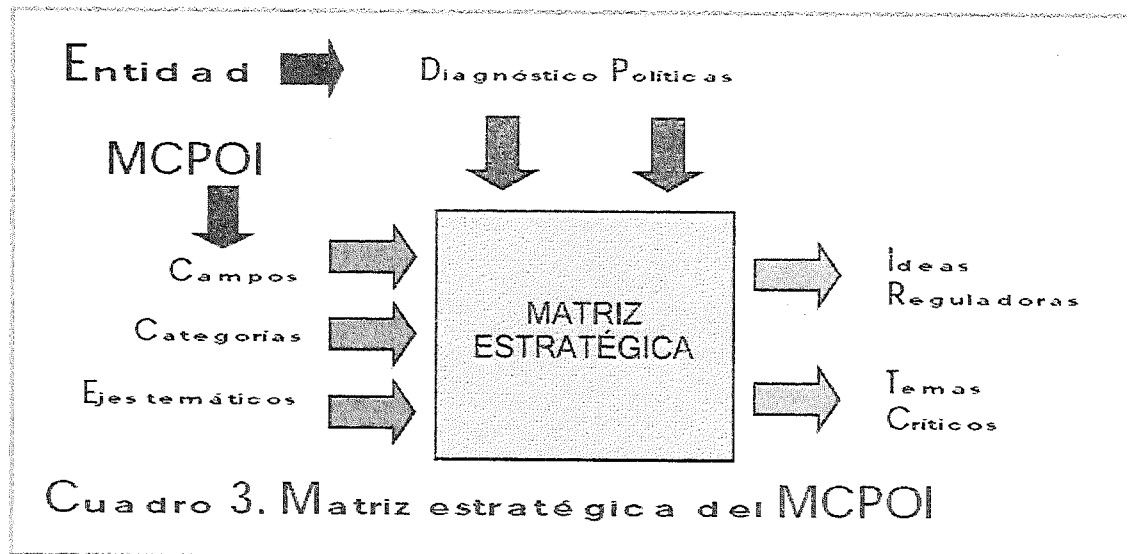
**Calle II No. 8-73 Lebrija - Santander Telefax 6567828 Celular 315 426 3229
Correo Electrónico: empulebrija@yahoo.com**

Todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Proceso al que aplica: Comunicación Organizacional, Comunicación Informativa, Rendición de Cuentas.

3.5 Matriz Estratégica

La matriz estratégica (cuadro 3) relaciona tres elementos de entrada que están dados por el MCPOI para todas las entidades: campos de actuación, categorías de análisis y ejes temáticos, con la información proporcionada por el diagnóstico y las políticas, que son particulares de cada entidad, para arrojar como resultado dos insumos básicos de cada plan de comunicación: las ideas reguladoras que definen enfoques y contenidos para los mensajes que van a ser comunicados y los temas críticos (ruta crítica temática) que determinan los ejes temáticos en los cuales hay debilidades o fortalezas y formulan las hipótesis de cambio de las cuales se desprenden los objetivos para los cuales será necesario diseñar estrategias que se traduzcan en acciones comunicativas concretas orientadas a mejorar las debilidades o a garantizarle sostenibilidad a las fortalezas detectadas en el diagnóstico.



Cuadro 3. Matriz estratégica del MCPOI

Ideas Reguladoras

⇒ Plantean los conceptos o criterios que le dan sentido la comunicación en La ESPL y expresan los imaginarios que se busca introducir en su cultura organizacional y, por consiguiente, en la manera de sentir, pensar y actuar de las personas. Buscan establecer normas, valores o ideales que orienten la intervención comunicativa.



⇒ Se convierten en la guía para seleccionar, producir y articular un discurso coherente y que se refleje en cada una de las piezas, medios y formatos.

⇒ Los conceptos que expresan son “ordenadores” de los comportamientos de las personas, esto quiere decir que ofrecen una comprensión del “deber ser” de una manera de hacer las cosas. Por consiguiente, de cada idea reguladora se desprenden múltiples mensajes que la aplican en diversas circunstancias y frente a diversos temas.

⇒ Cada una de ellas es aplicable como concepto “ordenador” en todos los temas definidos para la ruta crítica temática.

⇒ Se enuncian como axiomas o sentencias que de manera sintética y de fácil comprensión definen un concepto. En su aplicación debe tenerse cuidado de no reducirlas a eslogan o frases imaginativas sin mayor profundidad.

Las siguientes son las ideas reguladoras para el Plan Estratégico de Comunicación 2008-2009:

• **TRANSPARENCIA EN EL DESARROLLO DE NUESTRA LABOR.** La ESPL HLP hará visible su gestión al contar e informar lo que está haciendo, sin restricciones de índole, política, religiosa, social, generando con ello confianza.

• **LA PARTICIPACIÓN EN EL CONTROL SOCIAL QUE HACE DEL CIUDADANO UN EVALUADOR DE LA GESTIÓN:** Mediante el cumplimiento de la misión institucional se fortalece la idea de que la información es un bien público que empodera a los ciudadanos para participar, permitiendo con ello entender que lo público es de la comunidad.

• **SE HACE PEDAGOGÍA SOCIAL PARA QUE HAYA BUEN USO DEL SERVICIO EN SALUD Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES Y DERECHOS:** La ESPL HLP promoverá escenarios de actuación y pedagogía con la ciudadanía que permitan garantizar el buen uso de los servicios públicos en salud y el correcto cumplimiento de la normatividad.

3.5.2 Ruta Crítica Temática

⇒ Prioriza y reordena los ejes temáticos en función del diagnóstico y de las políticas, estableciendo cuáles serán trabajados en el Plan de comunicación porque requieren de una acción de cambio.



⇒ Cada uno de los temas de la ruta crítica temática, que se derivan de los ejes temáticos, ha sido formulado como una hipótesis de cambio, es decir, como un enunciado que establece una variable dependiente sobre la cual se espera lograr un resultado y una variable independiente que propone la acción que debe emprenderse para obtener ese resultado, con su correspondiente objetivo. De esta manera será posible, al evaluar los resultados, afectar la variable independiente y por consiguiente el objetivo, en procura de mayor precisión y eficacia de las estrategias diseñadas a partir de ese objetivo, sin tener que cambiar la variable dependiente cuando quiera que siga representando un tema crítico para la entidad.

⇒ El itinerario demarcado por la ruta crítica temática aporta un orden de prioridades temáticas y unos enfoques para abordar esas prioridades. Los siguientes son los temas críticos, con sus correspondientes hipótesis de cambio y objetivos para el Plan Estratégico de Comunicación 2008-2009.

Los siguientes son los temas críticos, con sus correspondientes hipótesis de cambio y objetivos para el Plan Estratégico de Comunicación 2007-2008.

Receptividad y actitud de servicio: Escuchar y actuar frente a los requerimientos de la comunidad y de los empleados, tomar y socializar decisiones a partir de esos requerimientos y promover una cultura de servicio al usuario, hacen de la Alcaldía de La ESPL HLP una entidad abierta y receptiva.

Objetivos:

- Implementar y mejorar acciones comunicativas específicas que faciliten la receptividad hacia la información generada por la comunidad y los empleados, garantizando que La ESPL la conozca y actúe de manera correcta y oportuna.
- Fortalecer los programas de promoción y motivación sobre competencias comunicativas para el servicio de calidad, de modo que La ESPL logre introyectar un trato cordial, óptimo y eficaz hacia la comunidad.

Visión compartida que hace que el trabajo sea colaborativo: Implementar un programa de alineamiento estratégico y promoción del trabajo colaborativo, a través del cual se fomenten espacios de discusión para que los empleados conozcan y asuman el Plan de Desarrollo y conversen sobre la formas de realizar el trabajo, proyecta su actuación hacia el logro de la visión y objetivos misionales, contribuye al mejoramiento del clima organizacional e introduce en la cultura organizacional el imaginario del trabajo colaborativo.

Objetivos:



- Construir una red conversacional dentro de la organización para que los empleados interioricen los propósitos comunes contenidos en el Plan de Desarrollo Institucional, permitiendo el aprendizaje y socialización en equipo, propiciando programas, proyectos y convenios interdependencias que fortalezcan el trabajo en conjunto.
- Crear espacios de participación entre los empleados (que los incluya a todos sin importar su tipo de vinculación) para la construcción, acompañamiento y evaluación del Plan de Desarrollo y sus resultados.
- Crear espacios de participación entre los ciudadanos para la construcción, acompañamiento y evaluación a los programas y proyectos incluidos dentro del Plan Institucional.

Manejo de la información: La información sistematizada y procesada constituye la documentación indispensable para entender los procesos de la Administración; su adecuada socialización a los funcionarios públicos garantiza el flujo veraz y oportuno de conocimiento necesario para la toma acertada de decisiones y el mejoramiento del trabajo.

Objetivos:

- Implementar un sistema de manejo integrado de información para que los resultados de las diferentes dependencias confluyan a Comunicación y esta dependencia con la asesoría de la Gerencia decida si es de carácter interno o externo.

Posicionamiento: La rendición de cuentas interna y externa hace posible el reconocimiento de la gestión institucional orientada a la prestación de un servicio de excelente calidad y el mejoramiento del bienestar de la población.

Objetivos:

Dotar a la rendición de cuentas interna y externa de una estrategia comunicativa que se componga de:

- Sistema de recolección de la información semestral, según parámetros establecidos por la Gerencia, Subgerencia Administrativa y Financiera y Coordinación Médica, de los informes de gestión de cada una de las dependencias y procesos.
- Sistema de publicaciones internas y externas correspondientes al compendio de la información entregada por cada una de las dependencias y procesos.
- Sistema de reuniones al interior (con los empleados) para socializar el informe de gestión entregado por cada una de las dependencias y procesos, así como del informe de gestión institucional al exterior (encuentros zonales y sectoriales).



CUADRO RESUMEN MATRIZ ESTRATEGICA

| CAMPO | CATEGORIA | EJE TEMATICO | IDEAS REGULADORAS RUTA DE TEMAS CRITICOS | <ul style="list-style-type: none"> • Transparencia en el desarrollo de nuestra labor • La participación en el control social que hace del ciudadano un evaluador de la gestión • Se hace pedagogía social para que haya buen uso del servicio en salud. |
|----------|-----------|---------------------|--|--|
| APERTURA | | RECEPTIVIDAD | | <p>La sistematización y socialización interna de las quejas recibidas y el establecimiento de mecanismos para manejar la crítica de la comunidad y/o medios de comunicación, incrementa la receptividad de la Entidad.</p> <p>Escuchar y actuar frente a los requerimientos de la comunidad y de los servidores públicos, tomar y socializar decisiones a partir de esos requerimientos y promover una cultura de servicio al ciudadano, hacen de La ESPL HLP una entidad abierta y receptiva.</p> <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistematizar y socializar internamente las quejas recibidas y darles respuesta oportunamente • Establecer mecanismos para verificar, hacer seguimiento y aplicar correctivos si fuera necesario, a la crítica que proviene de la comunidad y/o los medios de comunicación • Implementar y mejorar acciones comunicativas específicas que faciliten la receptividad hacia la Información generada por la comunidad y los empleados, garantizando que la Gerencia la conozca y actúe de manera correcta y oportuna. • Fortalecer los programas de promoción y motivación sobre competencias comunicativas para el servicio de calidad, de modo que la Gerencia logre introyectar un trato cordial, óptimo y eficaz hacia la comunidad |
| APERTURA | | ACTITUD DE SERVICIO | | <p>El desarrollo de habilidades comunicativas en los empleados de La ESPL y el fortalecimiento del liderazgo de los directivos enfocados al servicio público, mejorarán la actitud de servicio hacia la comunidad</p> <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar las habilidades comunicativas de los funcionarios para mejorar la actitud del servicio a la comunidad • Fortalecer el liderazgo de los directivos para mejorar la actitud de servicio hacia la comunidad |



| | | | |
|----------------|---------------|-----------------------------------|---|
| ORGANIZACIONAL | INTERLOCUCION | VISION COMPARTIDA | <p>Si se tienen espacios para la discusión de las políticas de dirección, se construye la visión compartida que permitirá el cumplimiento de la misión institucional implementar un programa de alineamiento estratégico y promoción del trabajo colaborativo, a través del cual se fomenten espacios de discusión para que los servidores públicos conozcan y asuman el Plan de Desarrollo y conversen sobre la formas de realizar el trabajo, proyecta su actuación hacia el logro de la visión y objetivos misionales, contribuye al mejoramiento del clima organizacional e introduce en la cultura organizacional el imaginario del trabajo colaborativo.</p> <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear espacios para el conocimiento y conversación de las políticas de dirección • Construir misión y visión compartida • Construir una red conversacional dentro de la organización para que los empleados interioricen los propósitos comunes contenidos en el Plan de Desarrollo Institucional, permitiendo el aprendizaje y socialización en equipo, propiciando programas, proyectos y convenios interdependencias que fortalezcan el trabajo en conjunto. • Crear espacios de participación entre los empleados (que los incluya a todos sin importar su tipo de vinculación) para la construcción, acompañamiento y evaluación al PDI • Crear espacios de participación entre los ciudadanos para la construcción, acompañamiento y evaluación a los planes y programas sociales en salud. |
| ORGANIZACIONAL | INTERLOCUCION | TRABAJO COLABORATIVO | <p>La creación de espacios para la reflexión y discusión, el fomento por parte de los directivos hacia la cooperación entre las diferentes áreas misionales, promueve el trabajo colaborativo.</p> <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ⓜ Crear espacios para la reflexión y discusión Ⓜ Fomentar la cooperación entre las áreas Ⓜ Promover el trabajo en equipo |
| NORMATIVO | | SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION | <p>Implementando políticas y directrices que conlleven a la sistematización de la información, se garantiza una buena administración de la misma</p> <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impartir directrices para la sistematización y flujo de la información • Hacer una correcta administración de la información • Sistematizar los datos para hacer una buena correcta administración de la Información |



| | | | |
|----------------------|-------------|---------------------------------|---|
| NORMATIVO | | SOCIALIZACION DE LA INFORMACION | <p>Hay socialización de la información si la Alta Dirección se compromete a difundir los resultados, directrices e información de la gestión en todos los niveles y en todas las circunstancias.</p> <p>La información sistematizada y procesada constituye la documentación indispensable para entender los procesos de La ESPL ; su adecuada socialización a los empleados garantiza el flujo veraz y oportuno de conocimiento necesario para la toma acertada de decisiones y el mejoramiento del trabajo</p> <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Generar compromiso en los directivos y los funcionarios para que se socialice permanentemente la información• Difundir oportunamente la información• Implementar un sistema de manejo integrado de información para que los resultados de las diferentes dependencias y procesos confluyan a Comunicación y esta dependencia con la asesoría de la Gerencia decida si es de carácter interno o externo. |
| RENDICION DE CUENTAS | VISIBILIDAD | PUBLICIDAD | <p>Sí la Entidad crea espacios para la Rendición de Cuentas a la sociedad de manera clara, oportuna, transparente y suficiente, será más visible ante la comunidad</p> <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none">Ⓢ Crear espacios para la Rendición de CuentasⓈ Buscar visibilidad ante la sociedad |



| | | | |
|--|--|-----------------|---|
| | | POSICIONAMIENTO | <p>El mejoramiento continuo en la Rendición de Cuentas y gestión institucional, fortalecerá la imagen de La ESPL .</p> <p>La rendición de cuentas interna y externa hace posible el reconocimiento de la gestión institucional orientada a la prestación de un servicio de excelente calidad y el mejoramiento del bienestar de la población.</p> <p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mejorar la metodología de la Rendición de Cuentas.• Dotar a la rendición de cuentas interna y externa de una estrategia comunicativa que se componga de:• Sistema de recolección de la información semestral, según parámetros establecidos por la Gerencia y subdirección administrativa y financiera, de los informes de gestión de cada una de las dependencias y procesos.• Sistema de publicaciones internas y externas correspondientes al compendio de la información entregada por cada una de las dependencias y procesos.• Sistema de reuniones al interior (con los empleados) y al exterior (encuentros zonales y sectoriales) para socializar el informe de gestión entregado por la entidad y sus dependencias. |
|--|--|-----------------|---|

3.6 Matriz de Diseño de Mensajes

Para que efectivamente la comunicación contribuya a transformar las percepciones de los servidores públicos y por consiguiente la cultura organizacional de La ESPL Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija, es necesario concentrar los mensajes que se comuniquen a través de los medios y de las acciones comunicativas establecidos por este Plan y de los que se produzcan desde las diferentes áreas en aplicación de estrategias comunicativas particulares, de tal manera que todas las acciones comunicativas que se realicen en la entidad, sin excepción alguna, siempre estén desarrollando y aplicando alguna de las ideas reguladoras adoptadas. De este modo, todos los mecanismos de interacción comunicativa de que disponen las diferentes áreas contribuirán a que efectivamente los servidores públicos comprendan y asuman en sus comportamientos cotidianos de Transparencia en el desarrollo de nuestra labor, la participación en el control social que hace del



ciudadano un evaluador de la gestión y la pedagogía social para que haya buen uso del servicio en salud.

La siguiente matriz ofrece un conjunto de opciones para la construcción de mensajes, de tal manera que cada uno de los que se produzcan esté desarrollando siempre el contenido de una idea reguladora en relación con alguno de los ejes temáticos establecidos por el MCPOI. Estas opciones sugieren el sentido que el mensaje debe tener, no su forma, por consiguiente no se trata de reproducirlas literalmente sino de adaptarlas al tema y contenido específico de cada pieza pero respetando siempre el sentido que buscan expresar.

MATRIZ DE DISEÑO DE MENSAJES

| | | | |
|---|--|---|---|
| Ideas reguladoras | Apertura es capacidad de escuchar con receptividad | El diálogo convoca y genera sentido de pertenencia | Visibilidad es transparencia |
| Receptividad y actitud de servicio | Aquí se escucha y se actúa. | Eres parte de aquello en lo que participas con actitud abierta y receptiva. | Somos lo que comunicamos. |
| Visión compartida que hace que el trabajo sea colaborativo | Aquí se escucha para tomar decisiones y actuar en beneficio de todos. | Hablando se entiende el punto de vista del otro y la situación desde la cual debe actuar. | Lo que genera orgullo se muestra y se hace público. |
| Manejo de la información | Aquí la información es un bien público, del cual usted puede y debe disponer de la mejor manera. | Para un diálogo efectivo, una información veraz. | Rendir cuentas es ser transparente. |

| | | |
|----------------------------|---|---|
| Ejes temáticos | La construcción de la democracia es responsabilidad de todos. | La construcción de una ciudad incluyente es una responsabilidad compartida de todos los actores sociales. |
| Manejo de coyuntura | Las crisis las resolvemos colectivamente. | Todos somos parte de la solución. |
| Trabajo en equipo | Trabajar en equipo es construir democracia. | Trabajar en equipo significa respetar nuestras diferencias. |

| | | |
|------------------------|---------------------|-----------------|
| IDEA REGULADORA | TEMA CRITICO | MENSAJES |
|------------------------|---------------------|-----------------|



| | | |
|---|---|---|
| <p>LA PARTICIPACIÓN EN EL CONTROL SOCIAL QUE HACE DEL CIUDADANO UN EVALUADOR DE LA GESTIÓN</p> <p>Mediante el cumplimiento de la misión institucional se fortalece la idea de que la información es un bien público que empodera a los ciudadanos para participar, permitiendo con ello entender que lo público es de la comunidad.</p> | <p>La ESPL Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija será receptiva en la medida en que desarrolle un programa de receptividad institucional orientado a la comunidad y a la prestación eficiente y oportuna de su portafolio de servicios, promoviendo en ellos la cultura de la calidad y la ética.</p> | <p>El desarrollo de acciones de Receptividad Institucional -RI- incrementará la confianza de las comunidades en la Participación Ciudadana en el control social, como instrumento válido para evaluar la gestión de La ESPL . La Participación Ciudadana en el control social a la gestión y el desarrollo de una cultura de receptividad y buena atención, mejorarán la gestión de La ESPL .</p> <p>Para que la comunidad pueda ejercer un mejor control social a través de veedurías ciudadanas, La ESPL deberá divulgar oportunamente los resultados del Plan de Desarrollo Institucional (PDI).</p> |
| <p>TRANSPARENCIA EN EL DESARROLLO DE NUESTRA LABOR:</p> <p>La ESPL HLP hará visible su gestión al contar e informar lo que está haciendo, sin restricciones de índole política, religiosa, social, generando con ello confianza.</p> | <p>El lineamiento estratégico y la promoción del trabajo colaborativo contribuyen al logro de los objetivos misionales.</p> <p>La implementación de una estrategia comunicativa para socializar en forma adecuada la información generada por la ejecución del Plan Desarrollo Institucional (PDI), genera la toma de decisiones y la difusión de información a los públicos internos y externos.</p> | <p>El lineamiento estratégico y el trabajo colaborativo, fortalecen la realización de una gestión pública con transparencia en La ESPL .</p> <p>La divulgación interna y externa de la información generada a través de la ejecución del Plan de Desarrollo Institucional (PDI), contribuye a la realización de una gestión con transparencia en la ESE HLP.</p> |



| | | |
|---|---|---|
| <p>SE HACE PEDAGOGÍA SOCIAL PARA QUE HAYA BUEN USO DEL SERVICIO EN SALUD</p> <p>La ESPL promoverá escenarios de actuación y concertación de los sujetos de control y la ciudadanía que permitan garantizar el buen uso de los recursos y la aplicación de las disposiciones legales.</p> | <p>La rendición de cuentas interna y externa construye confianza y credibilidad en los Públicos internos y externos.</p> <p>El lineamiento estratégico y la promoción del trabajo colaborativo contribuyen al logro de los objetivos misionales</p> | <p>A través de la pedagogía social se sensibilizan y socializan los deberes y derechos en salud, los resultados de la gestión y la cultura ciudadana.</p> <p>El trabajo colaborativo y la interacción constante de los empleados fortalece los programas de capacitación y la pedagogía social hacia los usuarios y clientes externos</p> |
|---|---|---|

3.6.1 Procedimiento

La Matriz de Diseño de Mensajes es una herramienta que debe ser conocida y aplicada por todas las áreas, para orientarse en el momento de construir los mensajes que utilicen en sus piezas comunicativas de cualquier naturaleza. Para su adecuada utilización deben seguirse los siguientes pasos:

1. Identificar el eje temático que mayor relación tenga con el asunto del mensaje que se quiere construir.
2. Identificar la idea reguladora que pueda asociarse de manera más efectiva al contenido del mensaje.
3. Ubicar, en la intersección entre el eje temático y la idea reguladora seleccionada, el mensaje fuerza correspondiente.
4. Producir la frase publicitaria o la imagen, de tal manera que exprese el contenido del mensaje que quiere comunicarse asociándolo a la idea contenida en el mensaje fuerza.

3.7 Públicos

Planear la comunicación desde una perspectiva estratégica requiere de un ejercicio cuidadoso de definición de los grupos de interés o públicos hacia los cuales estarán orientadas las acciones comunicativas. La comunicación es, básicamente, una interacción entre uno o más sujetos que intercambian un sentido, pero, cuando esa comunicación tiene como interlocutores a un sujeto institucional y un conjunto de actores sociales de diversas procedencias y condiciones y que además establecen nexos de interlocución diferenciados, unos más cercanos y accesibles, otros más distantes



y de difícil acceso, es un complejo proceso en el cual se requiere caracterizar cada uno de esos públicos estableciendo con precisión su nivel de proximidad con el sujeto institucional que origina la comunicación.

- Los grupos de interés son aquellas poblaciones o públicos hacia los cuales se orienta la intervención comunicativa. Su identificación debe hacerse estableciendo su cercanía o distancia con la Oficina de Comunicaciones y el Equipo de Agentes de Cambio y la capacidad que tenga cada uno de ellos, a su vez, de incidir en los demás.

- La identificación de los grupos de interés es resultado del análisis de los públicos sobre los cuales se espera que tengan efecto las hipótesis de cambio contenidas en la ruta crítica temática.

Los siguientes son los públicos hacia los cuales se orientan la acción comunicativa del presente Plan, cada uno de ellos con su correspondiente descripción que especifica su nivel de importancia y sus principales características.

GRUPOS DE INTERÉS DE LA ESPL EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA

A continuación, se identifican y caracterizan los públicos con los cuales La ESPL HLP tiene contacto directo y permanente:

COMUNIDAD PIEDECUESTANA: Es la población objetivo para llevar a cabo los planes y programas en salud, ofrecer y brindar el portafolio de servicios, por tanto ellos requieren saber los avances en la realización del Plan de Desarrollo Institucional, las actividades sociales lideradas por la entidad, esto se logra fundamentalmente gracias a la divulgación que hacen los medios masivos de comunicación, grupos humanos que habitan en el municipio. La comunicación con ellos se hace a través de comunicados, persona a personal, vía telefónica, fax, encuestas, foros, atención de quejas y reclamos, y en las diferentes actividades de promoción y prevención que realiza la entidad.

VEEDURÍAS CIUDADANAS Y COMITÉ DE USUARIOS: Organizaciones sociales conformadas por personas que hacen control social a la gestión pública de La ESPL. Son de gran interés para la Entidad porque contribuyen a la transparencia administrativa. La entidad se comunica permanente con ellos a través de actividades de capacitación, encuentros, por medio de la Oficina SIAU, a través de fax, e-mail y teléfono.

ÓRGANOS DE CONTROL (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, CONTRALORIA DEPARTAMENTAL, MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL, SUPERSALUD): Son las entidades a las que La ESPL debe rendir cuentas sobre la gestión administrativa y financiera realizada. La

RESOLUCIÓN NÚMERO 024 DE ABRIL 24 DE 2014, POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE Y ADOPTA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN EMPULEBRIJA 2014

**Calle II No. 8-73 Lebrija - Santander Telefax 6567828 Celular 315 426 3229
Correo Electrónico: empulebrija@yahoo.com**



comunicación se hace a través de oficios, llamadas telefónicas, fax, diferentes sistemas de información, pagina Web y participación en encuentros de capacitación.

JUNTA DIRECTIVA DE LA ESPL : Grupo de funcionarios de libre nombramiento y remoción encargados de dirigir y coordinar el efectivo cumplimiento de las políticas del Gerente al interior de la entidad. Son los responsables del manejo de las políticas de alta dirección definidas en el Plan de Desarrollo Institucional. La comunicación se realiza por medio de reuniones, Internet, correo, pagina Web, capacitaciones y otras actividades tendientes al cumplimiento del PDI.

DIRECTIVOS Y FUNCIONARIOS DE LA ESPL : Grupo de funcionarios con funciones y actividades específicas dentro de la organización, que operan los diferentes procesos estratégicos, misionales y de apoyo. La comunicación se da en forma directa, por medio de reuniones, circulares informativas, correo electrónico, carteleras informativas, capacitaciones y otras actividades tendientes al cumplimiento del PDI.

MEDIOS DE INFORMACIÓN: Casas periodística (periódicos, radio o televisión), donde se recibe y divulga información a la comunidad sobre la gestión realizada por La ESPL . La comunicación con ellos se hace por medio de los periodistas, reuniones, y vía telefónica.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Es responsable de formular las políticas de Administración Pública en materia de organización administrativa y administración del recurso humano al servicio del Estado, de la Rama Ejecutiva del Poder Público, y de los niveles administrativos y entidades que la conforman, en las diferentes áreas de la gestión pública. La comunicación se da por medio de oficio, teléfono, fax, página Web.

CONTADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. Determina las políticas, principios y normas sobre contabilidad que establecen las normas técnicas generales y específicas, sustantivas y procedimentales, que permitan uniformar, centralizar y consolidar la Contabilidad Pública. Lleva la Contabilidad General de la Nación, para lo cual debe expedirlas normas de reconocimiento, registro y revelación de la información de los organismos del sector central nacional.

Conceptúa sobre el sistema de clasificación de ingresos y gastos del Presupuesto General de la Nación, para garantizar su correspondencia con el Plan General de Contabilidad Pública. La comunicación se da por medio de oficio, teléfono o fax.

3.9 Estrategias

Las estrategias determinan la intención con que deben definirse las acciones que se realizarán para mantener y soportar el logro de los objetivos y hacer realidad los resultados esperados y, por consiguiente, permiten concretar y ejecutar las acciones comunicativas. Estas estrategias son de tres tipos: masivas, organizativas y/o de lobbying, como se ilustra en el cuadro:

RESOLUCIÓN NÚMERO 024 DE ABRIL 24 DE 2014, POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE Y ADOPTA LA POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN EMPULEBRIJA 2014

**Calle II No. 8-73 Lebrija - Santander Telefax 6567828 Celular 315 426 3229
Correo Electrónico: empulebrija@yahoo.com**



| | | | | |
|--|----------------------------|---|---------------------|--|
| Cabildeo Garantizar Política | Interno voluntad | Alianzas Fortalecer sinergias | Estratégicas | Divulgación: Dar a conocer Promoción: Demostrar las ventajas Socialización: Crear condiciones para la apropiación |
| <i>De Lobbying</i> | | <i>Organizativa</i> | | <i>Masiva</i> |

Las siguientes son las estrategias trazadas para el logro de los objetivos formulados en la ruta crítica temática:

| TEMA RUTA CRÍTICA | OBJETIVOS | ESTRATEGIAS | | |
|--|---|--|---|--|
| | | POLÍTICA | ORGANIZATIVA | MASIVA |
| <p>La ESPL HLP será receptiva en la medida en que desarrolle un programa de receptividad institucional orientado a la comunidad y a los empleados de la entidad y promueva en ellos la cultura del servicio.</p> | <p>Implementar Actividades de receptividad institucional orientado al usuario.</p> | <p>Gestionar la planeación y realización de actividades de acercamiento con los usuarios y veedurías garantizando el compromiso de decisiones que permitan socializar los planes y programas que se ejecutan.</p> <p>Rendir informes a la Alta Dirección sobre la evaluación de las actividades realizadas en este ámbito,</p> | <p>Estrategia de socialización interna permanente de resultados y avance en el PDI, así mismo, los reeditores y jefes de dependencias promoverán acciones contra el virus de la crítica y el pesimismo.</p> | <p>Actividades de sensibilización y socialización pedagógica y de actitud.</p> <p>Utilizar como reeditores y multiplicadores de estas acciones a los veedores ciudadanos que mayor comunicación tienen con la ESE.</p> |



| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | Implementar un programa de receptividad institucional orientado a los empleados de La ESPL . | Promocionar las ventajas de implementar acciones que promuevan la receptividad, tolerancia y comunicación. | Compromiso de la Alta Dirección y sus dependencias. Liderazgo de la oficina de talento humano. | Comprometer al empleado en su asistencia a estas actividades. |
| | Incluir en el Plan Anual de Capacitación el eje temático Competencias Comunicativas de carácter estratégico, para mejorar el servicio al cliente. | Crear la necesidad a nivel de la Alta Dirección sobre la necesidad de mejorar las competencias comunicativas de carácter estratégico de los empleados. | Conformar un equipo de representantes o veedores sociales, la oficina de talento humano y de Comunicación, para identificar cuáles son las competencias comunicativas de carácter estratégico. Comunicación. | |

AREA DE COMUNICACIÓN

El hecho de asumir la comunicación como un macroproceso de carácter estratégico supone la redefinición de las funciones de la Oficina de Comunicación como área responsable. De esta manera, para que sea posible la ejecución de este Plan, demás de las que se relacionan con el manejo de medios y prensa, la Oficina de Comunicación cumplirá las siguientes funciones:

- Planear la comunicación.
- Orientar a las áreas para la correcta aplicación de las políticas y de los procesos y subprocesos.
- Gestionar recursos y sinergias institucionales e interinstitucionales para garantizar la ejecución del plan de medios y de acciones comunicativas.
- Asesorar a las áreas que lo requieran para que sus estrategias particulares de comunicación correspondan con los parámetros y directrices del presente Plan.
- Monitorear y hacer seguimiento y evaluación a las acciones comunicativas emprendidas desde las áreas.



3.10 Plan de Medios y Acciones Comunicativas

El plan de acción define los medios y las acciones comunicativas a través de los cuales van a implementarse las estrategias. Estas acciones comunicativas pueden ser de tres tipos:

| Agenda Construcción de opinión | Formación Procesos pedagógicos | Movilización: Convocatorias, actividades, eventos, campañas |
|--|--|--|
| <i>Informativos Pedagógicos De interacción</i> | | |
| Cuadro 12. Acciones comunicativas | | |

ARTICULO 2. Este Manual Estratégico de Comunicación Pública, presenta las Políticas, refleja el sentir Corporativo y se convierten en nuestra carta de navegación en donde el propósito de fondo no sólo es establecer unas buenas relaciones con los medios de comunicación y garantizar la difusión de las actuaciones de las entidades, sino que contribuyan a la consolidación de una cultura organizacional fundada en los principios de la función pública y encaminada a movilizar internamente a los empleados en sintonía con los objetivos estratégicos propios de La ESPL Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija y con el cumplimiento de los fines del Estado.

ARTICULO 3. Que para desarrollar el Componente de Comunicación Pública, se tendrá como marco de referencia el Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI), producto del programa USAID/CASALS "Fortalecimiento de la Transparencia y Rendición de Cuentas en Colombia".

ARTICULO 4. Que para garantizar la implementación, puesta en marcha, mantenimiento, ajustes y autocontrol de la Comunicación Pública Organizacional en La ESPL Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija, se deberá conformar mediante acto administrativo, un Equipo Técnico en Comunicaciones.

ARTICULO 5. Para la modificación o ajuste del manual estratégico de comunicación e información pública y de su aplicación para la vigencia 2008 – 2009 así como el plan de medios y acciones comunicativas para la misma vigencia, se requerirá revisión por parte del gerente y de la oficina de comunicaciones.

ARTÍCULO 6. Se anexa proyecto de plan de Medios y Acciones Comunicativas, que se operativiza a través del PDI y los Planes de Acción por dependencias.



ARTICULO 2ª. INCENTIVAR el desarrollo de competencias, habilidades, capacidades e idoneidad de nuestros servidores públicos.

ARTÍCULO 3º. Para garantizar la implementación, puesta en marcha, mantenimiento, ajustes y autocontrol de las Políticas de Desarrollo del Talento Humano, se tendrá como responsable directo al Jefe o quien haga las veces, de la oficina de Talento Humano.

ARTÍCULO 4º. Los siguientes son los marcos conceptuales que enmarcan la Política de Talento Humano:

1. Identificación e individualización de cada uno de los servidores públicos al Servicio de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Lebrija, para determinar su trayectoria, perspectiva, en términos de donde esta, a donde quiere llegar y su perfil actitudinal, que permita crear un proceso de crecimiento personal y particular.
2. Los programas de capacitación que elabore la oficina de Talento Humano y por ende la Empresa de servicios públicos domiciliarios de Lebrija, se desarrollarán diferenciando las necesidades de instrucción en términos de capacitación, buscando mejorar u obtener destrezas; la formación que debe ir encaminada a adquirir competencias y habilidades para resolver problemas mejorando el nivel intelectual de los Servidores Públicos. Entre los objetivos de la capacitación se cuentan:
 - a) Contribuir al mejoramiento institucional.
 - b) Promover el desarrollo integral del talento humano y el afianzamiento de una ética del Servidor Público.
 - c) Elevar el nivel de compromiso de los servidores con respecto a las políticas, planes, programas, proyectos y sus objetivos institucionales.
 - d) Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimiento, habilidades, actitudes para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos de la entidad.
 - e) Facilitar la preparación permanente de los servidores públicos con el fin de elevar sus niveles de satisfacción personal y laboral, así como de incrementar sus posibilidades de ascenso dentro de la carrera administrativa.
3. Todos los Servidores Públicos sin discriminación tendrán acceso a la capacitación relativa al desempeño laboral específico en cada puesto de trabajo.
4. El Talento Humano de la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, se caracterizará por sus competencias, sentido de compromiso y pertenencia hacia la entidad, afianzado en la ética, los valores incorporados en su Código de Ética, el crecimiento personal, bajo buenas prácticas de manejo y uso eficiente de los recursos.
5. El Talento Humano en la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, está convocado a la racionalización de los recursos y alto rendimiento en términos de calidad y cantidad, acordes con los fines del Estado, para cuyo caso existirá la compensación vía incentivos, reconocimiento público y demás actividades o elementos, que permitan estimular el excelente desempeño del servidor público. De tal forma, la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija a través de la Oficina de Talento Humano anualmente diseñará y ejecutará el Plan General de Formación, Capacitación e Incentivos para su talento humano, tendientes a formar y capacitar Servidores Públicos competentes y comprometidos con la Gestión Pública orientada a resultados y a la calidad en la prestación deservicios.
6. Para el desarrollo integral del talento humano la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, a través de la Oficina de Talento Humano, diseñará y ejecutará año



tras año, Programas de Bienestar Social que involucren su núcleo familiar, mediante programas de recreación, deportes y cultura.

ARTÍCULO 5º. Las siguientes son políticas para la optimización del Talento Humano de la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, como garantía para el desarrollo de sus procesos y el excelente trato a la comunidad:

1. Recuperar la credibilidad de nuestros servidores públicos, en todas las actuaciones en favor de los intereses de la Sociedad, mediante la incorporación y practica de los valores ciudadanos fundamentales.
2. El mérito será el criterio definitivo en la toma de decisiones relacionadas con el Talento Humano, en términos de formación profesional, aptitud, y experiencia, mediante procesos de selección imparciales, evaluaciones de desempeño objetivas, así como procesos de formación y capacitación que consulten las necesidades reales de la entidad, para el buen cumplimiento de su Misión, como también, en la toma de decisiones relacionadas con procesos de ascensos, comisiones, encargos, que signifiquen crecimiento profesional, se tendrá en cuenta, además, los aportes del talento humano, que hayan generado valor agregado a la entidad.
3. Propender por el compromiso progresivo de los Servidores públicos, con el Estado y la sociedad para su propio bienestar y desarrollo.

ARTÍCULO 6º. En la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, la ética del Servidor Público, constituye el elemento integrador de las diferentes concepciones filosóficas, políticas y religiosas, posibilitando de esta manera, un pluralismo moral y enriquecedor, a la vez que la identidad de propósitos en la búsqueda de modos superiores de Vida Humana.

Con la implementación de la Ética al interior de las entidades se deben cumplir tres propósitos básicos:

1. Tener un marco de referencia apropiado para la convivencia.
2. Contar con elementos mínimos compartidos para ejercer una acción de crítica constructiva a la realidad personal y organizacional.
3. Disponer de los elementos indispensables para el diseño de una estructura organizacional justa.

Lo anterior en concordancia con el Código de Ética que fue construido y aprobado por la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija.

ARTÍCULO 7º. Para desarrollar una ética civil en los Servidores Públicos, se requieren dos condiciones:

1. Que los Servidores públicos, alcancen en general, un conocimiento claro de sus derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y ambientales, con el fin de que los puedan exigir en los diferentes contextos en los que les corresponda actuar, así como respetarlos en los demás.
2. Que tengan, en especial, un conocimiento sólido de la normatividad jurídica y de la jurisprudencia en materia de los derechos que les corresponden en su calidad de servidores públicos y/o particulares a su servicio, de manera que se garantice la armonía de sus relaciones con el Estado y que se precisen las responsabilidades correspondientes al interior de la entidad.

ARTÍCULO 8º. Para que la ética se desarrolle y se aplique en la entidad, los Servidores públicos deben conocer y aplicar los siguientes Principios Individuales que forman parte del Código de Ética de la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija:

1. Mejoramiento Continuo
2. Oportunidad
3. Colaboración



4. Eficacia
5. Austeridad
6. Eficiencia
7. Universalidad

El pleno desarrollo de estos principios es posible en la medida en que se asimile, se interiorice y se apliquen los medios específicos descritos a continuación:

1. Considerar al Ciudadano y a nuestros usuarios como un fin y no como un medio o un instrumento.
2. La legitimidad de la actuación en la Administración Pública se deriva del cumplimiento del bien interno de la misma, es decir del servicio al Ciudadano.
3. Las políticas de Talento Humano de la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, deben basarse en valores que garanticen el buen desempeño organizacional, traducido en el manejo eficiente de los recursos, productos de calidad, adecuada y atención a los usuarios, así como de su imparcialidad.
4. Todo Servidor Público debe ser responsable de sus decisiones que estarán enmarcadas siempre dentro de parámetros de justicia, transparencia, probidad y respeto por el ciudadano y demás talento humano de la entidad.

VALORES FUNDAMENTALES

ARTÍCULO 9º. La adopción de los valores debe ser el resultado de un proceso de estudio, análisis, discusión y concertación alrededor de los mismos, procesos en los que conviene que participe el talento humano de todos los niveles de la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija.

Los Valores definidos y adoptados en la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija corresponden a:

1. Honestidad
2. Respeto
3. Responsabilidad
4. Compromiso
5. Lealtad
6. Trabajo
7. Solidaridad
8. Ética

La interiorización de los Valores en los Servidores Públicos de la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija será posible en la medida en que se dé cumplimiento a las siguientes actividades:

1. Adoptar una filosofía corporativa a la luz de la cual se tomen las decisiones que correspondan a las exigencias del entorno.
2. Asignar responsabilidades para convertir la filosofía que se adopte, en acción.
3. Educar al Talento Humano de la entidad, en el significado de la filosofía, para lo cual este, adopta el Código de Ética, con el objeto de que sea discutido en sus diferentes niveles, y se comprometan a su cumplimiento y práctica.
4. Identificar los conflictos entre la filosofía corporativa y las prácticas organizativas que obstaculicen su implementación.

Para el logro gradual de personas competentes en el desempeño de las labores públicas, la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, debe tener claridad sobre cuál debe ser el valor agregado a la Misión Institucional, propia de cada una de sus áreas y de cada puesto específico; así mismo, debe revisar y prestar especial atención a los procesos inherentes a la administración del Talento Humano para desde allí trabajar en su cualificación.



Entre esos procesos se encuentran como prioritarios los siguientes:

**UNIDAD DE PERSONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE LEBRIJA E.S.P.**

ARTÍCULO 10º. La unidad básica de la gestión del Talento Humano, de la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, se encuentra en cabeza del Jefe de Personal o quien haga sus veces, cuyo propósito claves es *"Generar ventajas competitivas a través del desarrollo de las personas asegurando que su desempeño este acorde con las estrategias, la cultura de la organización y logre los indicadores establecidos"*.

La Unidad de Personal de la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, cumplirá las funciones específicas consignadas en el artículo 15 de la Ley 909 de 2004, entre los cuales se destacan:

1. Elaborar los planes estratégicos del Talento Humano.
2. Elaborar el plan anual de vacantes y remitirlo al Departamento Administrativo de la Función Pública, información que será utilizada para la planeación del Talento Humano y la formulación de políticas.
3. Elaborar los proyectos de plantas de personal, así como los manuales defunciones y requisitos, de conformidad con las normas vigentes, para lo cual podrán contar con la asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública, universidades públicas o privadas, o de firmas especializadas o profesionales en Administración Pública.
4. Determinar los perfiles de los empleos que deberán ser provistos mediante proceso de selección por méritos.
5. Diseñar y administrar los programas de formación y capacitación, de acuerdo con lo previsto en la Ley y en el Plan Nacional de Formación y Capacitación.
6. Organizar y administrar un registro sistematizado del Talento Humano de la entidad, que permita la formulación de programas internos y la toma de decisiones. Esta información será administrada de acuerdo con las orientaciones y requerimientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.
7. Implementar el sistema de evaluación del desempeño al interior de la entidad, de acuerdo con las normas vigentes y los procedimientos establecidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil “.

NOTA: Todas las demás que le sean atribuidas en la ley, reglamento, y sin perjuicio de las normas internas consagradas en el manual de funciones.

ARTÍCULO 11º. El área de Talento Humano integrará los procesos de: Capacitación, Nómina, Incentivos, Bienestar, Prestaciones Sociales, Administración Salarial, Reclutamiento y Selección, Bienestar Social, Servicios Generales, Servicios a la Educación y Salud, Pensiones y Prestaciones Sociales, Inducción, Reinducción y Salud Ocupacional.

**NATURALEZA DEL EMPLEO PÚBLICO EN LA EMPRESA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA**

ARTÍCULO 12º. Acorde con los lineamientos de la Ley 909 de 2004 y el Decreto Reglamentario 1227 del 21 de Abril de 2005, la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, determina las modalidades de empleos públicos que hacen parte de su nomina., de conformidad con el manual de procedimiento.

SELECCIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS

ARTÍCULO 13º. La Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, orientara los procesos de selección de sus Servidores Públicos, bajo los principios generales que consagra la Función Administrativa Pública: Igualdad, merito, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, celeridad y publicidad.



Primaran los criterios de merito de las calidades profesionales y capacidad profesional, conforme con los lineamientos establecidos en el artículo 2 de la Ley 909 de 2004.

PROCESO DE INGRESO Y ASCENSO

ARTÍCULO 14°. La Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, adelantará los procesos de ingreso y ascenso de sus Servidores acorde con lo dispuesto en el título IV y V de la Ley 909 de 2004 y el artículo 11 al 42 del Decreto 1227 de 2005 y demás normas que le adicionen, modifiquen y/o complementen.

DE LA COMISION DE PERSONAL

ARTÍCULO 15°. La Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, congruente con el artículo 16 de la Ley 909 de 2004, y reglamentado por el Decreto 1228 de 2005, facilitara la existencia de la Comisión de Personal de tal forma que sirva de escenario de concertación para los Servidores Públicos .

LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO

ARTÍCULO 16°. La Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, en cumplimiento de los artículo 38 y 39 de la Ley 909 de 2004, implemento el Sistema de Evaluación del Desempeño laboral de los servidores públicos de carrera administrativa, quienes deberán ser evaluados y calificados con base en parámetros previamente establecidos (concertación de objetivos), que permitan fundamentar un juicio objetivo sobre su conducta laboral y sus aportes al cumplimiento de las metas institucionales. Para tal efecto, los instrumentos para la evaluación y calificación del desempeño de los servidores públicos se diseñarán en función de las metas institucionales.

De igual manera, con la implementación del MECI, específicamente en lo referente con los indicadores de Gestión de la Calidad, los monitoreos, auditorías internas, evaluarán y medirán el desempeño de los Servidores públicos de la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, permitiendo parámetros de juicio del nivel de compromiso y sentido de pertenencia con los objetivos institucionales.

De otra parte se dará cumplimiento en los términos de la evaluación del desempeño y calificación de servicios previsto en el título IV, capítulo I, artículos 50 al 61 del decreto 1227 de 2005.

INSTRUMENTOS DE EVALUACION

ARTÍCULO 17°. De acuerdo con los criterios establecidos en la Ley 909 de 2004 (Art. 40) y en las directrices de la Comisión Nacional del Servicio Civil, la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, desarrolla su Sistema de Evaluación de Desempeño por objetivos, con aplicación semestral.

DE LOS PROCESOS DE CAPACITACION Y FORMACION

ARTÍCULO 18°. Serán desarrollados en el marco de lo preceptuado en el Artículo 36 de la Ley 909 de 2004, así:

La capacitación y formación de los empleados públicos estará orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

La Unidad de personal formulará los planes y programas de capacitación para lograr esos objetivos, en concordancia con las normas establecidas y teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del desempeño.



Las capacitaciones serán brindadas al Talento Humano de la entidad, teniendo en cuenta su nivel de responsabilidad, cumplimiento de objetivos con relación al tema en que se desenvuelve. Igualmente las capacitaciones se enfocaran al talento humano que lo necesite para potencializar su labor diaria, para lo cual se rotará al personal para que el conocimiento quede dentro de la Institución, con la obligatoriedad de que este Talento Humano debe replicar la capacitación brindada.

De otra parte la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, pondrá en desarrollo el sistema de capacitación y formación acorde con el título V, capítulo I, artículos 65 al 68 del decreto 1227 de 2005.

PROGRAMAS DE BIENESTAR E INCENTIVOS

ARTÍCULO 19º. Con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los servidores públicos en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, implementara programas de bienestar e incentivos, extensivos a sus núcleos familiares, de acuerdo con las normas vigentes, previstas en el capítulo II, del Decreto 1227 de 2005.

POLITICA PARA LA DESVINCULACION LABORAL

ARTÍCULO 20º. La Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija realizará sus mejores esfuerzos para que el ciclo laboral de sus Servidores públicos (vinculación, permanencia y retiro) se cumpla de manera completa, prestando especial atención a la preparación oportuna de los Servidores para su retiro.

La Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, asumirá los procesos de retiro de los Servidores Públicos, en concordancia con los artículos 42 al 44 de la Ley 909 de 2004 y el título VI del Decreto 1227.

LOS ACUERDOS DE GESTION PARA LOS GERENTES PÚBLICOS

ARTÍCULO 21º. El marco de referencia para la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, respecto de los acuerdos de gestión obedece a lo establecido mediante el Decreto 1227 de 2005, artículos 98 al 110.

ARTÍCULO 22º. Los lineamientos presentados aquí tienen como destinatarios principales el Talento Humano de la Empresa De Servicios Públicos Domiciliarios De Lebrija, la cual hará una apropiación y aplicación particular de los mismos, en virtud de las circunstancias específicas de cada una de sus áreas de trabajo.

Dentro de la aplicación de estos lineamientos, es importante no perder de vista las metas a lograr por cada una de las dependencias de la entidad, la necesidad de unir competencias para contrarrestar debilidades, la importancia de enfrentar con confianza los riesgos que suponen todo cambio, y el derecho a saborear con sencillez los logros alcanzados.

ARTICULO 23º. CONTROL DE REVISION. Teniendo en cuenta que el presente documento se elaboró en forma concertada, y en concordancia con la normatividad legal vigente, puede estar sujeto a modificaciones futuras debido al Mejoramiento Continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión y Control.

ARTICULO 24º °. Obligaciones: Es responsabilidad de todo el personal que labora en la institución cumplir y hacer cumplir la presente política.

ARTICULO 25º °. Socialización: La presente política debe ser conocida por todo el personal que labora en la institución, mediante su implementación en la página web y su publicación en las carteleras oficiales de comunicación.



ARTICULO 22º. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Lebrija, a los veinte y cuatro (24) días del mes de abril de 2014.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

ORIGINAL FIRMADO

MARTHA CECILIA RODRIGUEZ ARGUELLO

Gerente General

Revisó Jurídicamente: JULIANA M. BARRAGAN NIÑO
Jurídica EMPULEBRIJA


PROYECTO: LUIS CARLOS FLÓREZ LEAL
SECRETARIO GENERAL

apoyo
Sergio Mauricio Ramirez Ramirez.
Asesor de Control Interno.