



# Plan de comunicaciones 2020

---

ASER SERVICIOS E.S.P.S.A.



## INTRODUCCIÓN

En el presente documento se traza el plan de comunicaciones para el año 2020 de la empresa Aser Servicios E.S.P.S.A. este contiene el recorrido principal para lograr el posicionamiento de la empresa como prestadora del servicio de alumbrado público a nivel regional, enfocándose en los municipios en los cuales actualmente se tienen presencia como lo son: San Pedro de los Milagros, Anorí y Titiribí.

El accionar propuesto en este plan, parte del análisis de las actividades ejecutadas durante el año 2019 y buscan fortalecer la marca desde la misión, valores y política ambiental de la entidad, por lo cual se propende que las acciones estén encaminadas a crear un canal de comunicación externa directa y veraz con la comunidad.

Para lograr ejecutar el plan de forma exitosa se hace necesario seguir la ruta propuesta a través de los siguientes componentes:



## ANTECEDENTES



Aser servicios hasta el año 2019 prestó por veintiún años el servicio público domiciliario de aseo urbano en el municipio de Amalfi, experiencia que le permitió posicionar marca a nivel local y desarrollar la prestación del servicio de forma integral. Durante el 2017 se le adjudica la prestación del servicio de alumbrado público en los municipios de San Pedro de los Milagros, Anorí y Titiribí, el cual se sigue prestando a la fecha.

Durante el año 2019 como se mencionaba anteriormente deja de prestar el servicio público domiciliario de aseo urbano, dado este evento se redireccionan los contenidos comunicacionales, enfocándolos netamente a la prestación de alumbrado público.

Las estrategias enmarcadas en el plan de comunicaciones fueron 4 y se ejecutaron 269 actividades, llegando a un cumplimiento del 98.38% al finalizar el año 2019.

En la ejecución de las estrategias se destacan los siguientes logros:

1. Fortalecimiento del Facebook empresarial Aser Servicios E.S.P. S.A. impactando un total de 1.027 usuarios.
2. Creación de página web y correos corporativos.
3. Capacitación sobre el procedimiento para interponer una PQR de forma presencial y socialización de los canales virtuales para interponerla.
4. Comunicación a través de medios alternativos como el perifoneo en el municipio de Anorí.
5. Creación de la imagen corporativa a través del manual de imagen y el protocolo de imagen.
6. Capacitación del personal administrativo frente al adecuado manejo de las plataformas virtuales institucionales.

## **MARCO DE REFERENCIA**



Para las actividades a desarrollarse en el departamento de comunicaciones de la empresa Aser Servicios E.S.P.S.A. se considera como marco de referencia.

### **Alumbrado público**

Para las actividades a desarrollarse en el departamento de comunicaciones de Aser Servicios E.S.P.S.A. se considera como marco de referencia:

- Constitución Política de 1991, art. 334,365
- Decreto 2424 de julio 18 de 2006
- Ley 97 de 1913 y 84 de 1915
- Ley 80 de 1993 (EGCP)
- Ley 142 de 1994
- Ley 143 de 1994
- Ley 1150 de 2007, art. 29 (Modifica EGCP)
- Ley 1386 de 2010 (Prohibición Admón. Tributos territoriales por particulares.
- Resolución CREG 043 de 1995. Suministro de energía eléctrica destinada al AP
- Resolución CREG 043 de 1996. Amplio plazo de ejecución metodológica de la Resolución CREG 043 de 1995
- Resolución CREG 089 de 1996. Régimen de libertad de tarifas para la venta de energía eléctrica a los municipios y distritos
- Resolución CREG 076 de 1997. Complemento normas sobre suministro y cobro servicio de AP
- Resoluciones CREG 070 de 1998 y 101 de 2001: Normas Técnicas aplicables al AP
- Resoluciones CREG 099 de 1997, 082 de 2002 y 097 de 2008: Régimen tarifario de la actividad de distribución
- Resolución CREG-122 de 2011: Facturación y contrato de conjunto con servicio de energía
- Resolución CREG-123 de 2011: Determinación de Costos Máximos de AP
- Resolución CREG-005 de 2012: Modifica Res 122/11
- Reglamento Técnico- RETILAP
- Resolución 18-1331 de 2009
- Resolución 18-0265 de 2010



- Resolución 18-0540 de 2010
- Resolución 18-1568 de 2010

## **Comunicaciones y TICS**

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

## **DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIONES ASER SERVICIOS**

Comunicación externa: marca, información y comunicación pública.

### **Marca e identidad**

Aser Servicios E.S.P. S.A. en el municipio de Amalfi estaba plenamente posicionada como empresa prestadora del servicio público domiciliario de aseo, por lo cual este municipio sigue visibilizando las actividades que se realizaron durante 2019 en referencia al servicio de alumbrado público prestado en los municipios de San Pedro de los Milagros, Anorí y Titiribí, sin embargo, en los municipios en que se presta el servicio no hay claridad y reconocimiento de la marca, motivo por el cual durante el año 2019 se hizo necesario visibilizar a cada municipio a través de las actividades que se realizaban en los mismos.

Para el presente año la meta en cuanto al posicionamiento de marca e identidad presenta los siguientes retos:

1. Visibilizar y posicionar la marca en cada uno de los municipios en los que se presta el servicio.
2. Diagnóstico del comportamiento de las comunidades frente a los medios informativos.
3. Crear un canal de comunicación directa con los usuarios del municipio de Anorí teniendo en cuenta que de este municipio se tienen el diagnóstico.
4. Consolidación de marca en los espacios empresariales y de identidad corporativa a través de los uniformes, recursos como tarjetas y volantes con la información de la empresa por municipio.



5. Fortalecer la misión, valores y política ambiental de la empresa a través de la creación de contenidos digitales y radiofónicos.

### **Información**

En el año 2019 se compartió con la comunidad la información frente a las actividades realizadas en cada municipio a través los canales digitales de la empresa como lo son el Facebook empresarial y la página web, intermitentemente se informó a través de las emisoras locales sobre eventos de interés para la comunidad.

Para el año 2020 se busca fortalecer la comunicación externa a través de los canales con presencia local, posicionar el Facebook empresarial como un canal de comunicación directa con la comunidad y visibilizar la página web y servicios que ofrece la misma en cuanto a la presentación de peticiones, quejas y reclamos.

### **Comunicación corporativa**

A través de este tipo de comunicación se visibiliza externamente la gestión empresarial en cada municipio, con el fin de resaltar la misión, valores, política ambiental y posicionar la marca en cada uno de los municipios en los que se tienen presencia.

### **Comunicación ciudadana**

Esta comunicación es esencial para la empresa ya que permite el acercamiento con la comunidad, para el presente año se debe fortalecer los lazos con la comunidad a través de actividades y contenidos comunicacionales en donde se evidencien los beneficios del alumbrado público para los usuarios.



## **OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE MEDIOS**

Posicionar a Aser Servicios como una de las mejores empresas en la prestación de servicio de alumbrado público a nivel regional, apostando al uso de energías limpias y amigables con el medio ambiente.

### **Objetivos específicos**

- Evidenciar los beneficios que trae a la ciudadanía el mantener los espacios públicos iluminados por medio del alumbrado público, visualizándolo a través de canales de comunicación masiva y alternativa.
- Generar diagnóstico de los intereses de la comunidad en cuanto a temas relacionados con el servicio de alumbrado público.
- Realizar publicaciones en las que se promueva el cuidado de las luminarias en los diferentes sectores y las rutas que deben seguir los usuarios para interponer una PQR.
- Educar sobre la normatividad que regula la prestación del alumbrado público, su funcionamiento y su importancia para el municipio.

### **Público objetivo**

- Comunicad general.

### **Recursos que se consideran necesarios**

#### **Medios**

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



## Equipos

- Micrófono de solapa
- Disco extraíble

## Recurso humano

- Director de comunicaciones
- Auxiliar de comunicaciones
- Auxiliar en diseño y multimedia transversal
- Soporte servidor página web

## Económicos (A necesidad):

### Descripción

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

## Presupuesto

| Descripción         | Cantidad | Valor unitario | Valor total      |
|---------------------|----------|----------------|------------------|
| Micrófono de solapa | 1        | \$42.000       | \$42.000         |
| Disco extraíble     | 1        | \$350.000      | \$350.000        |
| <b>Total</b>        |          |                | <b>\$392.000</b> |

## Canales: Radio – Televisión

### San Pedro de los Milagros

**Radio:** La Voz de San Pedro.

**Canal local:** San Pedro T.V.



## Tiribí

**Radio:** Nuestra Radio.

## Anorí

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

**Canal local:** Aspanor TV

**Canales de comunicación online:** página web, Facebook y WhatsApp

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

## Plan de acción:

|  |                 |              |                      |
|--|-----------------|--------------|----------------------|
| <br>ASER SERVICIOS E.S.P. S.A<br><small>¡Más que un compromiso!</small> |                 | Código:      |                      |
|  |                 | Fecha:       |                      |
| <b>MES</b>   |                 |              |                      |
| <b>Plan de Comunicaciones</b>  |                 |              |                      |
| <b>Municipios: Anorí - San Pedro de los Milagros-Titiribí</b>  |                 |              |                      |
| Objetivo General:  |                 |              |                      |
| <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>   | <b>ACCIONES</b> | <b>Fecha</b> | <b>OBSERVACIONES</b> |
|  |                 |              |                      |
|  |                 |              |                      |

