



Plan de comunicaciones 2022-2024

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



INTRODUCCIÓN

El posicionamiento a nivel regional de la empresa para ser líder en la prestación del servicio de alumbrado público durante el periodo 2022-2024 seguirá siendo el objetivo principal y por el cual se ahondarán esfuerzos para ser ejecutado de forma estratégica en los municipios de San Pedro de los Milagros, Anorí y Titiribí.

El plan de comunicación propuesto a continuación abordará en gran medida los procesos externos de cara a la comunidad y en menor proporción el diagnóstico de comunicación interna enfocado en el manual de identidad corporativa.

Las metas y estrategias a trabajar se podrán evidenciar en el presente documento que da cuenta de la evaluación realizada del plan de comunicaciones anterior y del cual se extraen las necesidades más puntuales.



ANTECEDENTES

En los años 2020 y 2021 los procesos empresariales no varían mucho en la aplicabilidad debido al fortalecimiento desde los medios digitales, por la pandemia del COVID19 y porque no se cuenta con un profesional encargado de trabajar actividades lúdico-pedagógicas con la comunidad.

La empresa durante estos dos años se destacó por trabajar de forma activa la modernización del sistema de alumbrado en algunos sectores que fueron contratados por el gobierno municipal, igualmente se realizaron ampliaciones del sistema, reparación de luminarias y a través de los medios digitales se tuvo un canal permanente de comunicación para que los usuarios conocieran de primera mano la forma de interponer una PQR, los canales y horarios de atención.

De igual forma destacamos en este último año la entrega de noticias relacionadas con diferentes temáticas que fueran de interés para la sensibilización de la comunidad entorno al cuidado del medio ambiente.

Las estrategias enmarcadas en el plan de comunicaciones fueron 4 y se ejecutaron 503 piezas, llegando a un cumplimiento del 99,8% al finalizar el año 2021.

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 1.247 usuarios.
2. Monitoreo y soporte de correos institucionales.



3. Mayor alcance del Facebook empresarial en las comunidades de Anorí y Titiribí.
4. Comunicación a través de las emisoras local de Titiribí, Anorí y San Pedro de Los Milagros.
5. Tener un contacto directo con las familias de los municipios de San Pedro de los Milagros, Titiribí y Anorí a través de las novenas navideñas en plataformas de forma presencial y transmitidas a través de los medios digitales.

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

Los logros evidenciados en el 2021 parten del posicionamiento de imagen corporativa de forma externa, de evidenciar en las actividades que realiza



la empresa en sus diferentes sedes y municipios con el uso correcto de la imagen, paleta de colores, tipografía y eslogan.

Los retos que como empresa tenemos para este periodo de tiempo en relación con la marca e identidad son:

1. Visibilizar la marca en cada una de las sedes donde la empresa hace presencia.
2. Monitorear el comportamiento de las comunidades en relación con el servicio prestado.
3. Fortalecer la misión, valores y política ambiental de la empresa a través de la creación de contenidos digitales y radiofónicos.
4. Generar actividades de impacto socioambiental con la comunidad.
5. Socializar el manual de identidad corporativa con el personal interno de la empresa.
6. Revisar y actualizar los documentos que utiliza la empresa en sus comunicaciones internas y externas.

Información

Los procesos informativos compartidos a la comunidad se enfocaron de acuerdo con los servicios prestados en los sectores urbanos y rurales, los horarios de atención, cantidad de reparaciones, ampliación del servicio y demás actividades relacionadas a través del Facebook empresarial y las emisoras municipales. También realizamos convocatoria para la inscripción a las novenas de aguinaldos a través de nuestra página web.

Las plataformas de información a trabajar durante el periodo 2022-2024 son las que cuentan con presencia local (canales- emisoras), Facebook empresarial y página web, espacios en donde buscaremos dinamizar los contenidos y generar una constante comunicación con la comunidad.



Comunicación corporativa

Se busca posicionar la marca a través de este tipo de comunicación, de forma que la comunidad reconozca de forma inmediata los colores, el logo y que se pueda sentir más cercana.

Comunicación informativa

A través de este tipo de comunicación se busca establecer un canal directo de comunicación entre la empresa y la comunidad generando relaciones de confianza y fidelización en la información.

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.
- Generar piezas gráficas y audiovisuales sobre la normatividad que regula la prestación del alumbrado público, su funcionamiento y su importancia para el municipio.
- 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.



- Evidenciar a través de la página web de la empresa las diferentes actividades que son solicitadas por el índice de transparencia.
- Visibilizar el proceso de modernización del sistema de alumbrado público con energías más limpias en los diferentes sectores de los municipios.
- Actualizar los documentos estándar de la empresa.
- Socializar el manual de imagen con el personal interno de la empresa.

Público objetivo

- Comunicad general.

Recursos que se consideran necesarios

Medios

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

Recurso humano

- Director de comunicaciones
- Auxiliar de comunicaciones
- Aprendiz
- Soporte servidor página web
- Soporte correos electrónicos



Económicos (A necesidad):

Descripción

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

Canales: Radio – Televisión

San Pedro de los Milagros

Radio: La Voz de San Pedro.

Canal local: San Pedro T.V.

Titiribí

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.



Evaluación de resultados:

Cantidad de actividades realizadas	Hallazgos	Recomendaciones	Nivel de cumplimiento