

PLAN DE COMUNICACIONES

ENERGUAVIARE S.A .E.S.P.

2022



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo General
3. Objetivos Específicos
4. Canales de Comunicación
 - 4.1. Canales de Comunicación Internos
 - 4.2. Canales de Comunicación Externos
5. Grupos de Valor
6. Información de Normatividad y Regulación
7. Vocería
8. Comunicación con los medios
9. Matriz Medios de Comunicación 2022
10. Acciones Plan de Comunicaciones 2022



1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la Política de Comunicación de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. el Plan de Comunicaciones de La Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare, se actualiza al iniciar cada una de las vigencias, con el cuál se consolidan las acciones de divulgación de los servicios, noticias y temas relacionadas con la energía eléctrica y ZNI, respondiendo a las necesidades de comunicación de la empresa hacia la comunidad.

El presente Plan de Comunicaciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., da operatividad a las comunicaciones de la empresa, mediante acciones diseñadas para cumplir objetivos como fortalecer la imagen e identidad corporativa, construir y fortalecer la cultura de la comunicación y mejorar la percepción, visibilizando una empresa que brinda un servicio de calidad, consiente de su impacto social y ambiental. Este documento velará por el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" por medio de la actualización y cumplimiento del Esquema de Publicaciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., la verificación y diligenciamiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información -ITA- a través de la actualización permanente del sitio web www.energuaviare.com.

2. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la cultura de comunicaciones interna y externa de La Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare, para generar visibilidad ante nuestros grupos de valor.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Generar Estrategias de Comunicación externa, que informen eficazmente las acciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. para con la comunidad.
- II. Actualizar la Interfaz del sitio web oficial de la empresa www.energuaviare.com
- III. Fortalecer las redes sociales de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
- IV. Generar Estrategias de Comunicación Interna, que permitan fortalecer el sentido de pertenencia en los trabajadores.



Handwritten signature or initials.



4. CANALES DE COMUNICACIÓN

4.1. CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS

- ✓ Correos corporativos
- ✓ Chat Corporativo
- ✓ Grupo WhatsApp "ENERGUAVIARE INFORMA"

4.2. CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS

- ✓ Eventos Externos
- ✓ Medios de Comunicación regionales contratados
- ✓ Ruedas de Prensa
- ✓ Sitio web de www.energuaviare.com
- ✓ Redes Sociales (Social Media): Actualización, respuesta a inquietudes y sugerencias, notas, fotografías, infografías, datos de interés y diseños. Estos espacios serán primordiales para interacción virtual.
 - FACEBOOK: Pagina ENERGUAVIARE SA ESP – información de comunicados de prensa, noticias, tarifa del mes, fotografías y videos de las Actividades.
 - TWITTER: @ENERGUAVIARE_ (información concreta, links de información de la empresa, medir las apreciaciones de los usuarios)
 - INSTAGRAM: @energuaviare - información de fotografías y videos de las Actividades.
 - YOUTUBE: ENERGUAVIARE OFICIAL
 - WHATS APP: Listas de Difusión *CONÉCTATE* (actividades, programas y proyectos realizados por la empresa, información oportuna en tiempo real.

5. GRUPOS DE VALOR





- ✓ **ACCIONISTAS:** Satisfacción en términos del cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- ✓ **PROVEEDORES:** Implementar una relación de mutuo respeto, dando a conocer el reglamento interno de Contratación y el manual de imagen corporativa.
- ✓ **USUARIOS ACTIVOS:** Tener en cuenta los PQR y demás eventos, para fortalecer la información, por los medios de comunicación junto con campañas publicitarias, para incentivar el pago oportuno y demás políticas corporativas.
- ✓ **NUEVOS USUARIOS:** Informar lo necesario para que éste genere confianza hacia La Empresa.
- ✓ **TRABAJADORES:** Generar espacios de Participación para fortalecer la formación conceptual y mejorar el clima organizacional en la empresa.
- ✓ **ORGANISMOS DE CONTROL Y VILIGANCIA:** De acuerdo a la normatividad, se debe Suministrar oportunamente la información que exige la ley y así implementar los Planes de Mejoramiento.
- ✓ **ORGANISMOS DE REGULACIÓN:** La empresa se compromete a respetar y acatar las decisiones tomadas por estos organismos, contribuyendo a la formulación de la normatividad del sector.
- ✓ **COMUNIDAD:** ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. a través de su plan de comunicación, generará estrategias que promuevan el sentido de pertenencia y el fortalecimiento de la imagen corporativa.
- ✓ **VOCALES DE CONTROL SOCIAL:** son los representantes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios frente a las empresas prestadoras, entes territoriales y otras empresas del sector.



6. INFORMACIÓN DE NORMATIVIDAD Y REGULACIÓN

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. mantendrá informados a sus públicos de interés o Grupos de Valor, sobre sus proyectos, planes, programas, políticas, objetivos, resultados y decisiones que beneficien o afecte a los usuarios, mediante información oportuna y veraz.

Las estrategias de comunicación tendrán como objetivo sensibilizar a los usuarios, con el fin de contribuir con el acercamiento estratégico a los diferentes grupos de valor.

La gerencia y el equipo de comunicaciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. divulgará información de la empresa, en los diferentes grupos objetivos y partes interesadas sobre la gestión de la gerencia y la información regulatoria, mediante acciones y campañas de comunicación externa, masivas y directas, con el fin de propiciar el flujo de información adecuado, intercambio oportuno y acceso transparente y eficaz de la información.

6.1.1. Información mínima que se debe publicar con relación a la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública"

CONCEPTO	NORMATIVIDAD
Artículo 9°. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. Ley 1712 de 2014 Tarifas	Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" ARTICULO 125. Ley 142 de 1994 . Actualización de las tarifas. Durante el período de vigencia de cada fórmula, las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por



ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considera la fórmula.

Cada vez que las empresas de servicios públicos reajusten las tarifas, deberán comunicar los nuevos valores a la Superintendencia de servicios públicos, y a la comisión respectiva. Deberán, además, publicarlos, por una vez, en un periódico que circule en los municipios en donde se presta el servicio, o en uno de circulación nacional.

Suspensiones Programadas

Resolución 097 de 2008 Capítulo 11 calidad del servicio – 11.2.1.1. “suspensiones del servicio ... b) No programadas: ...estas interrupciones deben ser informadas a los usuarios afectados con una antelación de 48 horas a través de cualquier medio de comunicación masivo que garantice su adecuada información.

Trámites y Servicios Formulario PQR'S

LEY 1474 12-01-11 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Resolución CREG 072 de 2002 Por la cual se establece la metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar su gestión y resultados. Esta resolución establece los planes que deben tener las empresas prestadoras del servicio: plan de acción, plan estratégico, plan financiero y PGR.

Plan de acción

Plan de Mantenimiento

Artículo 38 de la Ley 143 de 1994 y en los acuerdos del CNO.

Contrato de Condiciones Uniformes

Resolución CREG 108 de 1997 - CREG Artículo 8°. Deber de informar sobre las condiciones uniformes. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 131 de la ley





Código: E-DE-PN-001

Versión: 2.0

Fecha de Aprobación: 08/03/2022

Resolución CREG 108 de 1997 - CREG

**Prevención de Riesgos Eléctricos
Cartilla de Seguridad Ref. Riesgos
Eléctricos**

**Información Adicional de Seguridad
Autogeneración y generación
distribuida**

Evaluaciones Externas

142 de 1994, es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.

Las empresas tienen el deber de disponer siempre de las copias de las condiciones uniformes de sus contratos; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al usuario que la solicite.

Artículo 66°. Difusión. Las Empresas adelantarán actividades de difusión de la presente resolución, entre los suscriptores, usuarios, personeros municipales, y los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios, con sujeción a la ley.

Artículo 35 RETIE

Artículo 35.1 RETIE

Artículo 35.2 RETIE

RESOLUCION CREG 030 DE 2018
Resolución CREG 080 de 2019 y circular
externa2020100000003

ARTÍCULO 53. SISTEMAS DE INFORMACIÓN "...las evaluaciones que los auditores externos hagan de las empresas de servicios públicos deberán ser publicadas por lo menos anualmente en medios masivos de comunicación en el territorio donde prestan el servicio, si los hubiere. Esta evaluación debe ser difundida ampliamente entre los usuarios.

7. VOCERÍA





- El vocero de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. será el Gerente o a quien este delegue.
- Quien actúe como vocero de la empresa, se regirá por los lineamientos establecidos por la Gerencia.
- Ante los medios de comunicación se dejará claro quiénes son los voceros de la empresa.
- Ningún trabajador podrá referirse a un tema distinto del cual se designó como vocero oficial.
- Ningún trabajador podrá ser emisario o portavoz ante los medios de comunicación y comunidad en general sin la autorización del Gerente.
- En el momento de presentarse una crisis comunicacional, el Gerente será el único vocero oficial, o a quien este delegue, para rendir declaraciones. La profesional de Comunicaciones prestará acompañamiento en el manejo del tema de interés.

8. COMUNICACIÓN CON LOS MEDIOS

La relación de La Empresa de Energía Eléctrica del departamento del Guaviare con los medios de comunicación tendrá objetividad y estará basada en principios de veracidad, libertad y publicidad.

- La empresa deberá garantizar la pauta publicitaria mínimamente con un medio de comunicación regional de amplia cobertura, para cumplir con los lineamientos establecidos por la regulación.
- Se buscará establecer una relación de confianza con los medios, centrada en la crítica objetiva por parte de éstos y en la escucha y receptividad por parte de la empresa.

9. MATRIZ DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN 2022

Plan de Comunicaciones 2022



0 1/01



Código: E-DE-PN-001 Versión: 2.0 Fecha de Aprobación: 08/03/2022

ACCIONES COMUNICATIVAS	CUANDO	MEDIO	RESPONSABLE
COMUNICADOS DE PRENSA	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	EMISORAS RADIALES DE LA REGIÓN Y REDES SOCIALES	PROFESIONAL 02 COMUNICACIONES, RSE Y PRONE
RUEDA DE PRENSA	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	CONVOCATORIA A TODOS LOS MEDIOS SIN EXEPCIÓN ALGUNA	PROFESIONAL 02 COMUNICACIONES, RSE Y PRONE
ADMINISTRACION Y ACTUALIZACIÓN PAGINA WEB	FRECUENTEMENTE	PAGINA WEB www.energuaviare.com	PROFESIONAL 01 SISTEMAS Y PROFESIONAL 02 COMUNICACIONES, RSE Y PRONE
ADMINISTRACIÓN REDES SOCIALES DE LA EMPRESA	FRECUENTEMENTE	REDES SOCIALES OFICIALES DE ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	PROFESIONAL 02 COMUNICACIONES, RSE Y PRONE
MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVA (REGIONALES –LOCALES)	PERIODICAMENTE	MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN LOCALES, REGIONALES, NACIONALES E INTERNACIONALES	PROFESIONAL 02 COMUNICACIONES, RSE Y PRONE

10. ACCIONES PLAN DE COMUNICACIONES 2022

OBJETIVOS	N°	ACCIONES	CRONOGRAMA		META	VARIABLE	INDICADOR	EVIDENCIA	RESPONSABLE
			Fecha inicial	Fecha Final					
1. Generar Estrategias de Comunicación externa, que informen eficazmente las acciones de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. para con la comunidad	1	Realizar 4 Encuestas Virtuales	1/03/2022	15/12/2022	4	Encuestas virtuales	(N° de Encuestas virtuales realizadas / Total de encuestas virtuales programadas) *100%	Informe de Encuestas realizadas a través del sitio web	Profesional 02 Comunicaciones
	2	Realizar el diseño de 30 piezas gráficas, prevención de riesgos eléctricos	1/03/2022	15/12/2022	30	Diseño de 30 piezas gráficas	(N° de diseños y difusiones realizadas / Total de diseños y difusiones programados) *100%	Soportes de publicación de Diseños gráficos de RETIE en canales de comunicación internos y externos	Profesional 02 Comunicaciones



	3	Realizar el diseño de 30 piezas gráficas, relacionados con Uso Eficiente de Energía	1/03/2022	15/12/2022	30	Diseño de 30 piezas gráficas	(N.º de diseños y difusiones realizadas / Total de diseños y difusiones programados) *100%	Soportes de publicación de Diseños gráficos de URE en canales de comunicación internos y externos	Profesional 02 Comunicaciones
	4	Realizar 30 productos audiovisuales (Videos informativos, animados, etc) para promover los trámites de la empresa, planes, programas y visibilizar la gestión de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	1/03/2022	15/12/2022	30	VideoClips informativos ABC ENERGUAVIARE	(N.º de VideoClips Informativos publicados / Total de VideoClips Informativos agendados) *100%	Soportes de Publicaciones de VideoClips en Página web y redes sociales	Profesional 02 Comunicaciones
2. Actualizar la Interfaz del sitio web oficial de la empresa www.energ uaviare.com	5	Realizar el Mapa de Sitio de la página web de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	1/03/2022	30/03/2022	1	Mapa de Sitio Web de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	Un Mapa de Sitio Estructurado.	Documento en Excel del Mapa de Sitio	Profesional 02 Comunicaciones
	6	Actualizar la interfaz de la página web de la empresa	1/04/2022	30/09/2022	1	Nueva interfaz del Sitio Web de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	Una plataforma web digital de la empresa, actualizada	Soporte de actualización.	Profesional 02 Comunicaciones
3. Fortalecer las redes sociales de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	7	Diseñar y ejecutar una estrategia de marketing digital para renovar y crear nuevo contenido en las plataformas digitales de las redes sociales de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	1/04/2022	15/12/2022	1	Estrategia de marketing digital para redes sociales	Una estrategia de marketing digital para redes sociales.	Soporte de publicación de contenidos	Profesional 02 Comunicaciones

MAR



Código: E-DE-PN-001 Versión: 2.0 Fecha de Aprobación: 08/03/2022

4. Generar Estrategias de Comunicación Interna, que permitan fortalecer el sentido de pertenencia en los trabajadores.	8	Implementar la estrategia de comunicación interna denominada "Cada Valor Cuenta"	1/05/2022	30/06/2022	1	Estrategia de comunicación interna "Cada Valor Cuenta"	Una estrategia de comunicación interna "Cada Valor Cuenta"	Soportes de ejecución	Profesional 02 Comunicaciones
---	---	--	-----------	------------	---	--	--	-----------------------	-------------------------------

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN N°	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FUENTE DE VERIFICACIÓN
1	29/03/2021	Creación del documento	Acto de gerencia N° 70 del 29/03/2021
2	08/03/2022	Se actualiza el documento para las actividades de la vigencia del año 2022	Acta N° 3 del 2022 del Comité de Gestión y Control

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA			
NOMBRE	Nayibe Quevedo Bernal	Mañon Yohan López Sánchez	Dyewiskey Mosquera Palacios
CARGO	Profesional 02 Comunicaciones	Director de Planeación	Gerente
FECHA	02/03/2022	08/03/2022	08/03/2022