

PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN PEC



	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	1 DE 23

PRESENTACIÓN

El presente documento es el Plan Estratégico de Comunicación de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, UES Valle, que ha sido liderado como parte del Proceso Estratégico de Planeación e Información Institucional, donde se ha tomado como base la observación e inventario de los mecanismos llevados a cabo en años anteriores en materia de comunicación.

Se ha realizado un plan estructurado y coherente sobre la manera como se deben establecer los parámetros al momento de implementar los procesos de comunicación organizacional, comunicación informativa y medios de comunicación conceptos esenciales del componente de comunicación pública del Modelo Estándar de Control Interno, MECI.

 <p>Unidad Ejecutora de Saneamiento Del Valle del Cauca</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION</p>	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	2 DE 23

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. REFERENTE TEÓRICO Y METODOLÓGICO	4
3. CONTEXTO INSTITUCIONAL	5
4. OBJETIVO GENERAL	7
4.1. Objetivos Específicos	7
5. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACION	8
5.1. Campos de Acción	8
6. COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA	10
6.1 Comunicación Organizacional	10
6.1.1 Canales institucionales de Comunicación Organizacional	10
6.2 Comunicación Informativa	12
6.2.1 Canales Institucionales de Comunicación Informativa	12
6.3 Manual de Imagen Corporativa	12
6.4 Medios de Comunicación	12
6.4.1 Canales institucionales de comunicación con público externo	13
6.4.2 Voceros UES Valle	13
6.5 Manual de Redacción	14
6.6 Manual de Protocolo	16
6.7 Instructivos para Organizar un Evento	18
7. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN	19
8. MONITOREO Y EVALUACIÓN	20
9. POLITICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	21
10. APROBACIÓN	23

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	3 DE 23

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de Comunicación contribuye en la mejora de los flujos de comunicación interna y externa, superar la desinformación que genera el rumor, facilitar medios institucionales y establecer retroalimentación con todos los públicos.

Es importante implementar el presente Plan Estratégico de Comunicación en la entidad, donde se busca que las comunicaciones institucionales internas y externas promuevan la participación, la integración y la convivencia en el marco de la cultura organizacional y la proyección de una imagen de la entidad cercana a la comunidad.

En una entidad pública el proceso de comunicación es vital, en tal medida el papel de las comunicaciones se ubica en un nivel trascendental para la administración, es así, como se debe adoptar el uso de los recursos de la comunicación y la divulgación en todos los procesos que se realizan, para promover y fortalecer el buen nombre de la institución y la participación ciudadana.

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	4 DE 23

2. REFERENTE TEÓRICO Y METODOLÓGICO.

El Proceso de Comunicaciones determina la necesidad de la construcción de esta propuesta de Plan aplicada al modelo general de comunicación pública que según el MECI es un conjunto de elementos de control, que apoyan la construcción de visión compartida y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales, la divulgación de los actos administrativos o de Gobierno, la gestión administrativa y a proyectar la imagen de la entidad.

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	5 DE 23

3. CONTEXTO INSTITUCIONAL.

En 1976, la Junta Seccional de Salud, fijó la organización y funcionamiento del Servicio Seccional de Salud y creó nueve Zonas Sanitarias como Unidades Programáticas Ejecutoras de los programas de saneamiento ambiental en todo el departamento.

En el mismo año, por Resolución departamental, se reafirmaron y fortalecieron administrativa y presupuestalmente las nueve Zonas Sanitarias, dándoles cierta autonomía para el manejo desconcentrado de los diferentes programas de saneamiento ambiental.

En 1986, se cambió el nombre de las Zonas Sanitarias por el de Unidades Ejecutoras de Saneamiento (UES).

En 1990, la Asamblea Departamental crea las Unidades Ejecutoras de Saneamiento como nivel II de prestación de servicios, las cuales, posteriormente, fueron reglamentadas como establecimientos públicos descentralizados, del orden departamental.

En 1999, el gobierno departamental fusionó las nueve Unidades Ejecutoras de Saneamiento del Valle en la Unidad Ejecutora de Saneamiento de Tuluá.

En el 2000, se reestructura la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, quedando como un establecimiento público del orden departamental, con patrimonio propio, adscrito a la Secretaría Departamental de Salud, con sede en la ciudad de Cali.

En el 2012 cuenta con cuatro subsedes en Cali, Buenaventura, Cartago y Tuluá logrando un cubrimiento en 33 municipios correspondientes a las categorías 4, 5 y 6 en los que lleva a cabo funciones como: Análisis de la Calidad del Agua, Vigilancia y Control de los Alimentos, Vigilancia y Control en Sanidad Portuaria, Vigilancia y Control de la Malaria, Vigilancia y Control de las Zoonosis-Rabia, entre otras actividades.

En 2015 se cierra la subse de buenaventura, pasando a ser competencia del municipio ya que éste alcanza la categoría distrital. Dejando las subsedes Cali, Cartago y Tuluá con un cubrimiento en 35 municipios correspondientes a las categorías 4, 5 y 6.

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	6 DE 23

En 2016 por resolución interna 211 del 28 de septiembre del 2016, se modifica el mapa de procesos de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca:

Procesos Estratégicos: Direccionamiento Estratégico, Planeación e Información institucional, Sistema de Gestión de Calidad.

Procesos Misionales: Agua para Consumo Humano, Alimentos y Bebidas, Enfermedades Transmitidas por Vectores, Medicamentos y Dispositivos Médicos, Protección y Vigilancia en Salud Ambiental, Seguridad Química y Protección Radiológica, Zoonosis.

Procesos de Apoyo: Gestión Financiera, Gestión de Recursos Físicos, Gestión del Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión Informática, Gestión Documental y Atención al Ciudadano, Gestión de Contratación.

Procesos de Control: Control Interno Disciplinario, Control Interno de Gestión.

Misión

Contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de la población vallecaucana mediante la prestación de servicios de saneamiento ambiental, en el marco de las competencias departamentales, desarrollando acciones de promoción, prevención, inspección, vigilancia y control de los factores de riesgo que afectan la salud humana.

Visión

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca en el año 2020, será reconocida como una institución pública prestadora de servicios de saneamiento ambiental, con eficiencia administrativa, capacidad gerencial, estabilidad financiera, servicios de calidad y desarrollo tecnológico.

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	7 DE 23

4. OBJETIVO GENERAL

Planificar, implementar y desarrollar todas las acciones correspondientes a los conceptos de comunicación organizacional, comunicación informativa y medios de comunicación, para apoyar la gestión y la visibilidad interna y externa de la entidad.

4.1. Objetivos Específicos

- Brindar información completa, oportuna y verás a través de los medios de comunicación existentes, para que se genere retroalimentación y aporte al desarrollo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control.
- Dar a conocer la información que se genera y establecer mecanismos internos y externos para socializar.
- Diseñar estrategias de comunicación aplicadas a todas las piezas informativas dirigidas a la comunidad apoyadas en medios impresos, Alternativos (Internet), tradicionales (radio y televisión), medios populares (perifoneo, actividades en parques y el voz a voz).
- Implementar el manual de imagen corporativa, para conocimiento de todo el personal y su correcta aplicación
- Socializar las estrategias planificadas y diseñadas por parte del proceso de Planeación e Información Institucional con el personal competente del proceso, para brindar la información proyectada a la comunidad.

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	8 DE 23

5. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACION.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento, UES Valle debe trabajar para que los servicios que presta sean cada vez más ágiles e identificados por toda la comunidad, que su imagen corporativa se posicione como la entidad que contribuye al Saneamiento y la Salud Ambiental en el Valle del Cauca, con este Plan Estratégico de Comunicación la UES Valle, contará con las directrices y herramientas necesarias para la divulgación de la gestión de la entidad al público interno y externo.

5.1. Campos de Acción

Este Plan Estratégico de Comunicación según lo plantea el Modelo Estándar de Control Interno MECI, propone intervenir tres campos de acción.

El Componente de Control Comunicación Pública se fundamenta en tres elementos:

- Comunicación Organizacional.
- Comunicación Informativa.
- Medios de Comunicación.

Comunicación Organizacional: Actividades comunicativas que se convierten en hábitos para lograr efectividad en el flujo de mensajes que se producen al interior de la entidad generando en su público interno y en el clima laboral un ambiente favorable.

Comunicación Informativa: En el Modelo Estándar de Control Interno se ha especificado este elemento como la comunicación que se hace a través de piezas publicitarias o informes expedidos según las exigencias de Ley.

Medios de Comunicación: Hace referencia a los medios propios e independientes con los que cuenta la entidad para hacer llegar los mensajes a sus públicos objetivos de manera veraz y oportuna.

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	9 DE 23

Manual de Imagen Corporativa: Como parte fundamental de la comunicación informativa aparece el Manual de Imagen Corporativa el cual detalla las reglas que se deben tener en cuenta al momento de aplicar el logo símbolo y todo lo relacionado con la imagen gráfica que identifica la entidad.

Manual de Redacción: Hace parte de todos los campos de acción ya que al igual que para la imagen gráfica de la entidad se deben mantener unas directrices, también deben existir unas reglas para la redacción de comunicados internos y externos que expida la entidad.

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	10 DE 23

6. COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA

6.1 Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional siempre debe estar respaldada por la Dirección General y los líderes visibles o voceros de la entidad ya que ésta casi siempre se genera de arriba hacia abajo.

En cuanto a la información que se transmita internamente es necesario que los colaboradores se den cuenta desde las mejores noticias hasta las de mayor complejidad o insatisfacción, ya que está comprobado que cuando estas últimas se transmiten de forma clara, se genera un entorno en el que las buenas noticias resultan más creíbles.

La UES Valle debe comunicar todas sus gestiones, resoluciones y disposiciones a sus colaboradores (todo el personal de planta y por contrato) para generar credibilidad, aceptación, concertación, cambio de actitudes y/o hábitos y todo redundará en un clima laboral óptimo y excelente imagen corporativa.

6.1.1 Canales institucionales de Comunicación Organizacional.

Las herramientas para el ejercicio de la comunicación en la UES Valle pueden ser orales, escritas, audiovisuales, digitales etc. Las adecuadas para el proceso de comunicación organizacional son:

- **Carteleras:** Se trata de un canal tradicional muy efectivo porque no sólo es consultado por el público interno, sino también por quienes visitan la entidad. Las carteleras deben estar ubicadas tanto en la sede principal como en las subsedes, el organigrama de la UES Valle debe aparecer en la principal, los mensajes que aquí se publiquen deben ser claros, cada mes se actualizará, aunque en casos fortuitos podrá colocarse la información que se requiera. Aunque este medio es utilizado algunas veces para promover actividades externas, siempre se conservará el espacio para que el Proceso de Comunicaciones publique comunicados internos y boletines de prensa que hablan de la gestión de la entidad.

 <p>Unidad Ejecutora de Saneamiento Del Valle del Cauca</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION</p>	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	11 DE 23

Igualmente en las fechas especiales universales y las relacionadas con las funciones o profesionales de la UES Valle siempre serán recordadas a través de este canal institucional.

- **Boletín Informativo Digital.** Cada mes se enviará a todas las subsedes, líderes de procesos y funcionarios de las UES Valle, con el objetivo de dar a conocer la información más destacada de la gestión realizada durante el mes. Este canal institucional servirá para transmitir información, reconocer y destacar los aportes en la misión de la entidad por los procesos que hacen parte de esta. Su enfoque y contenido es amigable, con un gran componente fotográfico.
- **Página www.uesvalle.gov.co:** Es un canal institucional que sirve para brindar información interna y externa, semanalmente se actualizarán las noticias y el calendario de actividades.
- **Correo electrónico:** Todos los funcionarios desde directivos hasta contratistas cuentan con correo electrónico y su utilización es constante por lo que es prioridad utilizar este medio institucional en el momento de difundir la gestión, motivar, exaltar o felicitar a los empleados. Es preciso que se cuente con la base de datos actualizada y que dependencias como Talento Humano y el Proceso de Comunicaciones sean los únicos con la autorización para enviar mensajes masivos de difusión institucional.
- **Video Institucional:** Ideal para la comunicación interna y externa de la entidad. El video institucional es la herramienta que da cuenta de una forma breve, llamativa y convincente de la visión, misión, objetivos, funciones que desempeña la UES Valle y su aporte a la comunidad.
- **PQR** (página web, ventanilla única, oficinas de atención en los municipios, buzones de sugerencia y personal de UES Valle): Estos canales institucionales son para el público interno y externo, siempre deberán ser tenidos en cuenta como un canal que permite comunicar y dar respuesta a peticiones internas y externas
- **Eventos:** En todos los eventos patrocinados o liderados por la UES Valle, siempre deberá haber presencia institucional con material promocional como:

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	12 DE 23

1. Pendón institucional
2. Pendón de los procesos misionales
3. Presentaciones con la plantilla de la UES Valle, que podrá variar según el evento
4. Entrega de material publicitario en eventos externos, si hay en existencia.

6.2 Comunicación Informativa

La Comunicación Informativa está concebida como la imagen corporativa de la institución en la que además se involucra la divulgación de proyectos y programas que buscan la participación de la comunidad.

6.2.1 Canales Institucionales de Comunicación Informativa

- **Piezas Publicitarias:** hace referencia a volantes, afiches, calcomanías, plegables, etc, que apoyen las actividades, eventos, campañas y programas de la UES Valle.
- **Informe de Gestión:** Tomando la información más destacada, redactada de manera atractiva para todo tipo de lectores y apoyada con fotografías y gráficas que la conviertan en un producto de interés para todo tipo de público, de fácil lectura y consulta. El Informe de Gestión podrá ser en formato impreso o digital.

6.3 Manual de Imagen Corporativa

El manual describe los signos gráficos que la entidad ha elegido para proyectar su imagen, así como las variaciones permitidas en cuanto a la forma, color y tamaño. En el mismo, se explica su forma, oportunidad y lugar de utilización mediante la inserción de ejemplos gráficos, los colores y las tipografías de la marca UESVALLE. Además incluye el uso de plantillas unificadas para presentaciones, boletines informativos y boletines de prensa.

6.4 Medios de Comunicación

El componente de Medios de Comunicación radica en la relación que la UES Valle tiene con los medios locales, regionales y nacionales para que sea uno de los

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	13 DE 23

canales de comunicación a través de los cuales se puede llegar al mayor número de personas y así divulgar los programas, proyectos y gestiones adelantados desde la entidad. De acuerdo a la gestión que desarrolla y los municipios en los que interviene es necesario delimitar la utilización de medios de comunicación siempre teniendo en cuenta el impacto con el que se quiere llegar y la imagen que se desea proyectar.

La relación con los medios de comunicación sólo deberá hacerse a través del Proceso de Comunicaciones puesto que ante todos los públicos siempre hay que proyectar una imagen de orden y oficialidad.

6.4.1 Canales institucionales de comunicación con público externo

De acuerdo a lo que se ha llevado a cabo en la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca durante los últimos años los canales institucionales con el público externo se fundamentan en:

- **Informativo Gobernación del Valle:** Se transmiten notas periodísticas con noticias relevantes con duración entre minuto y minuto y medio.
- **Página Web:** Este medio que también hace parte de la comunicación organizacional es el de más fácil consulta y a través del cual la comunidad se puede enterar de todas las actividades realizadas por la UES Valle.
- **Periódico Digital de la Gobernación:** se deberá entregar un boletín informativo con información de importancia de la UES Valle para publicarlo en el periódico y enviarlo con fotografías a la oficina de comunicaciones por medio de correo electrónico el día estipulado por la oficina de comunicaciones de la Gobernación, antes del cierre del periódico.

6.4.2 Voceros UES Valle

Se definen como voceros los funcionarios autorizados para entregar información a los públicos interno y externo a través del Proceso de Comunicaciones, comunicados oficiales y Medios de Comunicación.

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	14 DE 23

- a. **Voceros Oficiales:** El vocero por excelencia es el Director General, sin embargo cuando éste no pueda atender a los medios de comunicación podrá delegar a los Sub Directores o líder del proceso que considere.
- b. **Voceros Circunstanciales:** El Proceso de Comunicaciones podrá establecer en ausencia de los líderes de procesos o del Director (a) General, los funcionarios de nivel profesional que pueden dar declaraciones a los medios. Sin embargo, solo se podrá hacer cuando se trate de entregar información técnica sobre los proyectos de la UES Valle. Si los periodistas hacen preguntas que vayan más allá de estos aspectos, el funcionario deberá explicar que esos temas son competencia de la Dirección General.

6.5 Manual de Redacción

Se deberá aplicar por todos los funcionarios que expidan comunicaciones para público interno y externo de la entidad. La redacción de boletines de prensa que es el primer contacto informativo con los medios de comunicación deberá ser exclusiva del Proceso de Comunicaciones.

- a. Igual que en la aplicación gráfica de la imagen corporativa de la entidad la sigla que resume Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, deberá escribirse: UES Valle.
- b. Siempre la primera vez que se enuncie en un comunicado la entidad deberá ir su nombre completo (Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca) y seguidamente la sigla UES Valle para que después en los párrafos se pueda colocar la sigla sola y quienes lo lean asocien fácilmente.
- c. Los comunicados deberán responder a los intereses informativos del público objetivo (receptor). Es así como en los informes ejecutivos siempre se contendrá información más detallada, pero en los comunicados internos primará el contenido que sea de importancia para funcionarios, contratistas, empleados y en los boletines de prensa dirigidos a los periodistas lo más importante, es decir lo que es noticia.
- d. Los términos técnicos deberán ser explicados o colocados en su forma más simple, valiéndose del principio que no todos los receptores son profesionales en el tema que se desarrolla.

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	15 DE 23

- e. Todo comunicado interno deberá destacar el proceso que hizo posible la gestión o noticia que se está generando.
- f. Los comunicados podrán tener una afirmación, explicación o comentario de la Dirección General o de otro funcionario de la entidad que haya hecho parte de la noticia.
- g. Se escribirá siempre con mayúscula inicial el cargo de un funcionario cuando se utiliza en vez del nombre propio. Ej: El Director General precisó...
- h. Siempre irán en minúscula los nombres de las estaciones del año, los meses, los días de la semana, las razas, las sectas, las notas musicales, los puntos cardinales y los gentilicios.
- i. Se escribirá siempre con mayúscula la letra inicial de las siguientes palabras:
 - Nombres propios de personas.
 - Instituciones como Estado, República, Ejército, Fuerzas Armadas, Iglesia, cuando son el sujeto de la oración.
 - Fiestas religiosas o nacionales: Navidad, Día de la Tierra.
 - Nombres de ciudades, regiones, veredas.
 - Título del primer mandatario: Gobernador, Presidente.
- j. En cuanto a los números se escriben con letras los dígitos del cero al nueve y los que inician una frase. Se podrán utilizar las palabras miles, millones y billones, para reemplazar ceros. (ejemplo: 237 millones). Las fechas se escriben en el orden día, mes y año. Los años, se escriben sin punto de millar. (ejemplo: 2001) Para enumerar algo se escogerán números o letras nunca combinados.
- k. La primera vez que se nombra a una persona se debe mencionar el cargo que ocupa: Presidente de la República. Cuando no tiene cargo se debe mencionar la profesión: abogado, médico, arquitecto. En las menciones subsiguientes se utilizará el apellido, sin la repetición del título. O alternar apellido y cargo, pero no ambas cosas.

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	16 DE 23

6.6 Manual de Protocolo

El Protocolo se puede definir como el conjunto de normas que rigen la preparación, organización y ejecución de la celebración de los actos oficiales y las actividades que a éstos complementan.

A continuación se presenta el Manual de Protocolo que regirá los eventos que organice o en los que participe la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca.

- a. Los eventos y actos protocolarios, deberán contar con la organización logística y protocolaria del Proceso de Comunicaciones y con el apoyo de los procesos de la entidad que estén liderando el certamen.
- b. El Proceso de Comunicaciones apoyará en la elección del sitio, del menaje y la supervisión de la dotación de equipos que sean necesarios.
- c. La correspondencia protocolaria de cartas, pésames, felicitaciones, deberán ser redactadas por el Proceso de Comunicaciones para la aprobación y firma de la Dirección General.
- d. En la organización de todo acto se tendrán en cuenta tres pilares fundamentales: Protocolo, Seguridad y Prensa y de acuerdo a ello se determinarán tres grupos con personal idóneo que responda por las tareas que se determinen.
- e. Se aplicará el Instructivo Para Organizar Un Evento. (Adjunto)
- f. Los centros de mesa (no podrá ser superior a 12cm de alto) sólo se utilizarán sobre la mesa en actos donde se cuente con atril para dar los discursos.
- g. Siempre deberá haber un pendón de la UES Valle que identifique que es un evento de la entidad.
- h. La ordenación jerárquica previa de las distintas personas que asisten a actos institucionales internos deberá ser siempre teniendo en cuenta el organigrama de la entidad. Iniciando por centro, derecha, izquierda y seguidamente derecha – izquierda, derecha –izquierda.

 <p>Unidad Ejecutora de Saneamiento Del Valle del Cauca</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION</p>	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	17 DE 23

- i. Cuando los actos son de carácter departamental organizados por la UES Valle y asiste el Secretario Departamental de Salud, éste deberá ser quien ocupe el centro de la mesa, a la derecha el Director de la UES Valle y a la izquierda el líder del proceso que tiene a cargo el acto. Igualmente se ubicarán las personas de alta dirección que se considere deban estar en la mesa central.
- j. En todos los actos departamentales liderados por la UES Valle deberán citarse los 42 Alcaldes y 42 Secretarios de Salud Municipal.
- k. Todos los puestos llevan frente a ellos, cerca del vaso de agua, una cartulina con el logotipo de la UES Valle, con los colores correspondientes y escrito en computador o a mano el nombre de la persona.
- l. Por regla general utilizar las banderas y los himnos del Departamento y los municipios de acuerdo al lugar donde se realice el acto protocolario.
- m. La posición de las banderas siempre deberá ir al lado derecho de la mesa principal.
- n. En cuanto a la ubicación de banderas cuando el número de banderas que ondeen juntas sea impar, la posición central será para la de Colombia, al lado derecho la institucional y al izquierdo la del departamento del Valle del Cauca.
- o. Si el número de banderas que ondeen juntas es par (4), de las dos posiciones que ocupan el centro, la de la derecha será para la de Colombia y de ahí a la derecha de ella la institucional, a la izquierda de ella la del departamento del Valle del Cauca y en el espacio restante la del municipio donde se realiza el evento.
- p. En Ruedas de Prensa el Director General deberá en la mesa principal estar acompañado a su derecha por el Sub Director o líder del proceso que maneje el tema relacionado con la convocatoria.
- q. En Ruedas de Prensa quien dará la vocería a los periodistas será el Responsable de Planeación e Información Institucional o el profesional universitario que la Dirección General designe.

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	18 DE 23

6.7 Instructivos para Organizar un Evento

A – Acto:

- Fecha del acto
- Objeto (nombre)
- Filosofía (motivo)
- Imagen
- Ambientación
- Duración

B – Participantes y/o invitados

- Listados
- Selección
- Precedencias

C – Lugar

- Lugar del acto o reunión: Hoteles, sede de instituciones, auditorio, etc.
- Capacidad
- Refrigerios
- Almuerzos
- Stands
- Servicios

D – Programa

- Actividades Básicas
- Actividades complementarias

E– Invitación o inscripción

- Textos invitaciones
- Recepción de hojas de inscripción
- Listados
- Contestación a las invitaciones

F – Transporte

- Viajes (organización y reservas)
- Llegadas y salidas
- Transporte a los lugares de reunión
- Transporte para los actos

G– Promoción, Imagen e Impresos

- Piezas publicitarias / Carteles
- Invitaciones
- Menús

H– Medios Materiales

- Orden del Día
- Ponencias o discursos
- Participantes
- Documentación
- Audiovisuales: video, transparencias, diapositivas, computadora.
- Técnicos: grabación, iluminación, fotografía, sonido, etc.
- Ornamentación: flores, tapices,
- Banderas:
 - Nacionales
 - Municipal
 - De la Empresa
- Himnos.

I – Seguridad y Servicios

- Externa
- Interna
- Listados

J – Personal auxiliar

- Auxiliares
- Servicios

K – Medios de Comunicación

- Sala de prensa (material)
- Fax
- Teléfono
- Computadoras
- Rueda / conferencia de prensa
- Invitaciones
- Espacios
- Consola de sonido
- TV
- Fotógrafos
- Radio
- Boletín de prensa.

L. Presupuesto

 <p>Unidad Ejecutora de Saneamiento Del Valle del Cauca</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION</p>	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	19 DE 23

7. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN

Son las acciones básicas que se deben cumplir dentro del Plan Estratégico de Comunicación de la UES Valle

- a. Mínimo un miembro del Proceso de Comunicaciones debe participar activamente en las reuniones directivas en las que se determinen estrategias, actividades o se tomen directrices en las que se involucre la misión de la entidad. Lo que resulta de interés informativo al público interno y/o externo.
- b. El Proceso de Comunicaciones debe tener información oportuna y de fácil acceso que sea de interés del público interno y así difundirla de tal manera que esté a disposición de quienes integran la UES Valle.
- c. Es necesario identificar a las personas de los diferentes procesos que suministran la información al respecto de cada tema de gestión para que el Proceso de Comunicaciones cumpla su función de clasificar y direccionar los comunicados de acuerdo al público objetivo.
- d. El Director General es el vocero oficial por excelencia. Los demás voceros se seleccionan de los que ya están autorizados teniendo en cuenta la información que se deba transmitir.
- e. El Proceso de Comunicaciones deberá establecer y mantener contacto con los periodistas locales y regionales que cubran los temas que lidera la UES Valle, manteniendo una base de datos actualizada y suministrando constantemente información.
- f. Además se debe mantener un canal de comunicación único y siempre abierto para los periodistas, contestando con prontitud a sus preguntas y ofreciendo un completo servicio de información sobre las acciones que se desarrollan en la UES Valle.
- g. Los medios están dispuestos a hacer eco de noticias interesantes, sólo hay que asegurarse de que lleguen con rapidez, exactitud y con el tono adecuado. Las entrevistas deberán igualmente facilitarse, de acuerdo a la agenda del Director General y de los voceros.

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	20 DE 23

8. MONITOREO Y EVALUACIÓN

Todo proceso necesita ser medido. El Proceso de Control Interno de la UES Valle dispone a través del MECI de una tabla calificativa que será tenida en cuenta para la evaluación que se debe hacer al Componente de Comunicación Pública.

Igualmente el monitoreo por parte del Proceso de Planeación e Información Institucional, a través del archivo que contendrá los boletines de prensa, los comunicados internos, las publicaciones en los canales institucionales de la entidad que han sido difundidos y toda la gestión que desde este proceso se lleve a cabo permitirá evaluar y reforzar o replantear las acciones.

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	21 DE 23

9. POLITICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Las siguientes políticas deberán cumplirse por parte de todos los funcionarios que tengan incidencia en ellas, no corresponde únicamente al Proceso de Planeación e Información Institucional ya que la comunicación implica la participación activa de todos los procesos.

El no cumplimiento de estas políticas afectará no sólo el Plan Estratégico de Comunicaciones, sino que en determinados casos, podrá ser causal de llamados de atención o las directrices que la Dirección General decida tomar frente al funcionario que no las acate.

- a. Es obligación de los funcionarios de todos los procesos, transmitir la información de manera constante, oportuna y veraz para que el Proceso de Planeación e Información Institucional pueda hacer la divulgación al público interno y/o externo de la entidad.
- b. El proceso de Talento Humano debe trabajar de la mano del Proceso de Planeación e Información Institucional para transmitir información que genere motivación y cambios positivos de conducta de los colaboradores frente a la entidad.
- c. La Dirección General, la Subdirección Técnica y la Subdirección Administrativa presentarán al Proceso de Planeación e Información Institucional, las principales gestiones, actividades, programas o proyectos que necesiten el apoyo ya sea a través de Comunicación Organizacional, Comunicación Informativa, Medios de Comunicación o las tres. Esto en busca de tener un cronograma que se pueda socializar, ser consultado o en algunos casos modificar priorizando lo más importante.
- d. Para ejecutar el Plan Estratégico de Comunicación es importante contar con un presupuesto anual que permita adelantar las actividades propias del Proceso de Planeación e Información Institucional brindando así, un apoyo efectivo a los demás procesos.
- e. Todo material gráfico de la entidad debe ser revisado y aprobado por el Proceso de Planeación e Información Institucional.

 <p>Unidad Ejecutora de Saneamiento Del Valle del Cauca</p>	<p>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION</p>	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	22 DE 23

- f. Las declaraciones dadas por funcionarios o contratistas de la entidad a manera particular y sin autorización de la Dirección General, no serán responsabilidad de la UES Valle.
- g. La contratación de publicidad con medios de comunicación, en los que se busque realizar promoción, educación, convocatorias y/o divulgación de los programas, proyectos, actividades, gestiones de la UES Valle deben ser organizados, proyectados y ejecutados por el Proceso de Planeación e Información Institucional.
- h. Para la realización del Informe de Gestión el responsable de cada proceso deberá entregar la información consolidada de su gestión con el material gráfico y con previa revisión y aprobación de la Dirección General o la persona que se delegue y suministrar toda la información al Proceso de Planeación e Información Institucional.
- i. Los comunicadores sociales y/o periodistas, al igual que los publicistas y/o diseñadores que hagan parte Proceso de Planeación e Información Institucional, realizarán sus funciones bajo la supervisión del profesional universitario responsable del proceso y siguiendo las instrucciones del Plan Estratégico de Comunicación.
- j. La recopilación de información para la elaboración de boletines de prensa, comunicados internos o piezas publicitarias estará a cargo de los profesionales encargados de las comunicaciones, igualmente el cubrimiento de todas las actividades a las que se le convoque. Es así como con el conocimiento que les brinda su profesión podrán determinar la oportunidad de la información que será divulgada, la fiabilidad de las fuentes que brindan tal información y estarán en la disposición de avalar o rechazar la difusión de la misma.

	PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION	CÓDIGO:	Y-SI-01
		VERSIÓN:	2.0
		PÁGINA:	23 DE 23

10. APROBACIÓN

	ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE	Constanza Ivette Hernández. Banessa Rubiano. Andrés Marín	Dra. Dialma Alejandra Reyes	Ing. Diego Victoria Mejía
CARGO	Asesora de Planeación. Profesional de Apoyo. Profesional de Apoyo.	Subdirector Administrativo	Director
FECHA	27/12/2016	27/12/2016	27/12/2016
FIRMA			