MANUAL DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

1. OBJETO

Planear y ejecutar estrategias de comunicación en los niveles interno y externo del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL para contribuir a la proyección de la imagen institucional, garantizando el cumplimiento de lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG, asegurando un fácil acceso a la información y visibilización de los procesos

El objetivo principal de esta política es el de facilitar la comunicación interna y externa de la empresa. Este sistema comunicativo es diseñado por parte de la oficina de comunicaciones y debe ser implementado en todas las áreas de la entidad, es decir, es una política transversal a los grupos directivo, técnico y operativo de la empresa, que contribuirán de forma decisiva a la efectividad de esta política.

El presente manual de comunicaciones del **IBAL S.A. E.S.P OFICIAL**, tiene tres objetivos específicos:

1. Diseñar e implementar herramientas que garanticen una comunicación efectiva y oportuna entre los trabajadores de la empresa. (Comunicación organizacional)
2. Establecer y desarrollar una política eficiente de comunicación externa, dirigida a los usuarios, ciudadanos y demás representantes de la sociedad que estén interesados en acceder a la información que se genera en la entidad.
3. Garantizar el acceso oportuno de la información a los medios de comunicación. Dicha información debe ser veraz, objetiva y responsable.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todas las áreas de la empresa, usuarios, ciudadanía y demás partes interesadas.

3. DEFINICION DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

Alta dirección
Aprobacion , difusion y cumplimiento de la matriz de comunicación

Líder de la Oficina de comunicaciones
Divulgación de la Matriz de Comunicación, Participación y Consulta, se encontrará en los espacios que se tienen dispuestos para tal fin y adicional se informará por correo masivo la existencia de esta matriz; así mismo se velará por el conocimiento de la misma, en lo relacionado al sistema de gestión de salud y seguridad que tienen a cargo.

4. DEFINICIONES

4.1. LA COMUNICACIÓN

La comunicación es un proceso mediante el cual enviamos y recibimos mensajes. Es un intercambio de información, de mensajes transmitidos mediante una serie de códigos que aceptamos y comprendemos.

Es así como se entiende que la comunicación es la forma más importante de interacción social, es la base de todas las relaciones humanas. Comunicar no es sólo informar, comunicar también es convencer y persuadir.

Elementos de la Comunicación

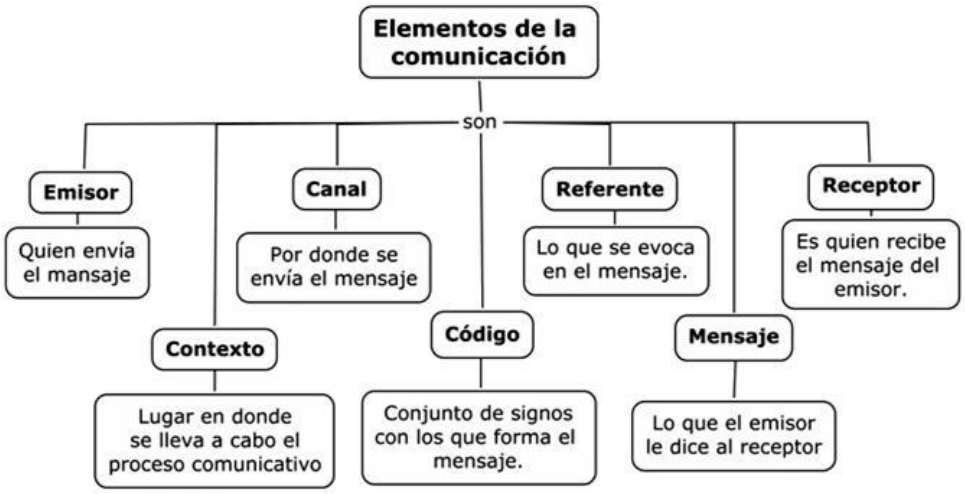

Figura Nº 1. Elementos de la Comunicación

Emisor: Es quién tiene la intención de comunicar algún mensaje. Para ello debe codificar la información mediante una serie de signos y símbolos que sean comprendidos por el receptor.
Canal: Es el medio por el que circula el mensaje, el soporte mediante el cual se transporta la información.
Mensaje: Es la información que se desea transmitir.
Receptor: Es quien recibe y decodifica el mensaje.

4.2 Formas de Comunicación

- **Comunicación Directa:** Es la comunicación que se desarrolla entre el emisor y el receptor o receptores en forma personal, con o sin ayuda de herramientas. Es llamada también comunicación boca-oído, hablar frente a frente, charlas, conferencias, etcétera.

- **Comunicación Indirecta:** Es aquella donde la comunicación está basada en una herramienta o instrumento, ya que el emisor y el receptor están a distancia. La comunicación indirecta puede ser personal o colectiva.
- **Comunicación Indirecta / Personal:** Se desarrolla con la ayuda de una herramienta o instrumento como el teléfono, la comunicación impresa, el correo electrónico, el Chat por Internet, etcétera.
- **Comunicación Indirecta / Colectiva:** Es cuando el emisor se comunica con un grupo de receptores ayudado por una herramienta o instrumento como los periódicos, la televisión, la radio, el cine, los libros, la página Web, los videos, etcétera. También se le conoce como comunicación social o de masas.

4.3 SGSST: Sigla para referenciar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

5. PRESENTACIÓN

El presente documento es una propuesta para lograr desarrollar un plan de comunicaciones, que ayude al mejoramiento de las estrategias, planes y/o proyectos de la empresa, para que exista así; una relación amigable entre el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL población y/o usuarios, que fortalezca la identidad institucional, corporativa y contribuya a que hayan espacios de encuentro y de intercambio entre todo el personal y la comunidad.

Este manual de comunicaciones estará fundamentado en el componente de comunicación pública del Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG y del Sistema Integrado de Gestión, que es el elemento de control que apoya la construcción de la visión compartida de la empresa.

La realización de este trabajo busca que sea de carácter participativo, lo que hace una convivencia agradable entre el personal del IBAL y la comunidad en general.

Así, las comunicaciones se definen, como un proceso que contempla un conjunto de acciones y construcción de herramientas encaminadas a producir, circular y apropiar significaciones, a lograr la interacción social que convierte al individuo en miembro de su cultura, entorno y sociedad.

Desde un punto de vista técnico se entiende por comunicación el hecho que un determinado mensaje originado en el punto A, llegue a otro punto determinado B, distante del anterior en el espacio o en el tiempo.

En ese sentido realizaremos unas estrategias que tengan en cuenta algunas debilidades de la entidad, en ese punto podremos decir.

– Acogerá herramientas que contengan la definición de lo que realmente es imagen institucional, cultura institucional, comunicación institucional e identidad visual con el propósito de ser una empresa líder en imagen.

– Acudirá a los medios masivos de comunicación como los principales ejecutores de estrategias de divulgación y prensa y como los mejores agentes en la tarea de estar informando permanentemente a toda la comunidad de Ibagué acerca de lo que ocurre en la entidad.

- Se enmarca en el concepto de comunicación de interés público, la cual busca apoyar procesos sociales, culturales, políticos y/o de participación ciudadana.

6. OPERACIÓN DEL MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

Para definir los criterios específicos de la entidad, se debe tener en cuenta lo siguiente:

a) Acciones en medios masivos que se utilicen en la entidad (espacios radiales, televisivos, digitales o escritos)

b) Acciones en medios Internos (carteleras, boletines o publicaciones periódicas, espacios no convencionales, videos, diseños, listas y grupos de whatsapp, información en sentido ascendente o descendente, etc.)

c) Campañas Institucionales

d) Campañas y eventos Internos (de carácter promocional, a través de los medios internos)

e) Eventos pedagógicos, lúdicos y sociales.

6.1 MANEJO DE LA IMAGEN CORPORATIVA

La imagen institucional del IBAL, está comprendida por un Imagotipo, los componentes son una molécula de agua en la parte superior de la estructura más el elemento tipográfico de la palabra IBAL siempre en mayúsculas sostenidas.

Logo Vertical

Logo Horizontal

La Imagen institucional del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, debe ir acompañada de la imagen del Municipio de Ibagué con el escudo de armas y el logo de la Administración Municipal actual, en este caso, es el denominado “Ibagué con todo el corazón”.

El logo del IBAL debe ir acompañado, en lo posible, de ambos logos, ya que esta política de comunicaciones no debe ser ajena a la imagen del gobierno local. Con esto se pretende que haya un lenguaje institucional unificado y armónico entre el IBAL y el ente territorial. Los siguientes son los logos de Ibagué y de la Administración Municipal:

Logo Municipio de Ibagué
(Escudo de Armas)

Logo Administración Municipal

Existe un logo diseñado por la Administración Municipal, que pretende fortalecer y posicionar a Ibagué como capital musical de Colombia. Este logo también debe ser incluido en la publicidad del IBAL.

Logo Ibagué Capital Musical

Sobre la utilización y los colores de los logos del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL se debe consultar en manual de imagen de la empresa.

6.2. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional es todo el conjunto de acciones que se generan y se ejecutan dentro de la entidad, para la creación y mantenimiento de las óptimas relaciones entre los miembros de la misma, para la cual se debe emplear diferentes medios y herramientas de comunicación que los mantenga informados, motivados e integrados y, de esta forma, el trabajo contribuya al logro de las metas y objetivos que se propone la entidad.

7. FUNCIONES DE LAS COMUNICACIONES EN IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

7.1 FUNCIÓN DE INFORMACIÓN

La función de la información en las estrategias del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, debe enfocarse a difundir de manera interna y externa los acontecimientos, novedades, gestiones y todo tipo de sucesos, partiendo de las directrices consignadas en este manual.

7.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa, relacionada al manejo de medios informativos, debe ser orientada y asesorada por las oficinas de Comunicaciones y Relaciones Públicas y Responsabilidad Social de la empresa, previa autorización de la Gerencia.

El único vocero autorizado para dar declaraciones ante los medios de comunicación es el Gerente General y el funcionario que éste designe como portavoz de la información requerida.

7.3 MEDIOS DE INFORMACIÓN

7.3.1 REUNIONES Y COMITÉS

Quien en el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL desarrolle reuniones y comités para el fortalecimiento de sus comunicaciones, su gestión y administración debe levantar acta (de acuerdo al tema) y listado de asistencia.

7.3.2 REUNION JUNTA DIRECTIVA

Debe desarrollarse de acuerdo con lo establecido en los estatutos.

7.3.3 PÁGINA WEB

La página WEB www.ibal.gov.co del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, debe actualizarse semanalmente y contendrá los temas que sean de interés para los públicos de interés. De acuerdo al contenido se debe actualizar por el proceso que corresponda. El contenido informativo debe ser revisado y autorizado por el Profesional Especializado de Comunicaciones.

7.3.4 CORREO ELECTRÓNICO

Puede hacerse uso de este medio, como canal de recepción a peticiones y recursos interpuestos por parte de la ciudadanía, sujetos de control, partes interesadas, entidades públicas o privadas. También para solicitar y/o mantener información con diferentes entidades y personas que lo hayan establecido. (Los correos de cada dependencia están publicados en la página web de la empresa http://www.ibal.gov.co/directorio-de-funcionarios)

7.3.5 MEDIOS DIGITALES Y/O ALTERNATIVOS

Se tienen cuentas en Facebook, Twitter, Instagram y Youtube que el IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, utilizará como medios alternativos para la comunicación externa. Igualmente se cuenta con listas de difusión en Gmail, con grupos con públicos de interés en Whatsapp y nuestra herramienta digital de mensajería Spark.

7.3.6 VIDEOS

Para la publicación en redes, grupos y listas de difusión se realizarán videos cortos sobre las acciones que se desarrollan por parte de la empresa. “Noticias del IBAL”, las cuales llegarán a nuestros púbicos de interés.

7.3.7 BOLETINES DE PRENSA

Estos boletines se generan de acuerdo a la necesidad de comunicar a los públicos de interés las noticias relevantes que se generen en la empresa. Se publican con registro fotográfico, audio y en ocasiones en video en la página web, se envía a contactos de medios de comunicación, líderes comunales, gremios y colaboradores del IBAL a través de correo electrónico, así como en nuestras redes sociales.

7.4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

7.4.1 BOLETÍN INTERNO

Tiene por objeto:

7.4.1.1 Mantener continuamente actualizados a todos los colaboradores de IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

7.4.1.2 Divulgar los principios y valores de IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

7.4.1.3 Contribuir al fortalecimiento social de IBAL S.A. E.S.P OFICIAL

Los temas que debe tratar el Boletín Interno son: Los planes futuros del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL; información relacionada con las actividades desarrolladas por los colaboradores de IBAL S.A. E.S.P OFICIAL; mejoras en la productividad; resultados financieros; planes de publicidad y promoción; noticias sobre otros procesos y regionales; cambios/promociones en el personal; compromisos de IBAL S.A. E.S.P OFICIAL con la comunidad; historias de interés humano sobre colaboradores de IBAL S.A. E.S.P OFICIAL.

La distribución será digital a través de nuestra herramienta digital de mensajería Spark, con el soporte técnico del área de Gestión Tecnológica.

7.4.2 CARTELERAS

Las carteleras de IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, deben contener temas acordes a la información interna de la empresa; en ellas se busca mantener informado al empleado de las actividades organizacionales.

Se comunicarán, además, procesos de responsabilidad social

Temas a trabajar: SIG, Actividades, Fotonoticia.

7.4.3 CORREO ELECTRÓNICO

Preferiblemente debe emplearse comunicación directa. Cuando no sea posible, debe hacerse uso de este medio, retroalimentándose en forma directa de quien se le ha enviado el mensaje, con el fin de garantizar una comunicación eficaz.

7.4.4 MEMORANDOS Y CIRCULARES

Los memorandos y circulares se deben emplear cuando a criterio del funcionario del IBAL S.A. E.S.P OFICIAL, deba quedar registrado el direccionamiento o información respectiva.

7.4.5 VIDEOS, INFORMACIÓN DIGITAL Y DISEÑOS

Se apoyará de acuerdo a las necesidades de los diferentes procesos con la elaboración de diseños, textos y producción de videos que ayuden a que los mensajes lleguen de manera más efectiva, manteniendo la imagen institucional de acuerdo al manual de imagen.

7.4.6 SPARK

Es una herramienta digital de mensajería instantánea, instalada en los equipos de los funcionarios, éste software como una red de intranet permite enviar y recibir mensajes y archivos de forma directa y en tiempo real, con información de la empresa oficial de carácter administrativo y comunicativo. Al momento de emitir un mensaje se pueden tener uno o varios receptores.

8. PROCESO DE PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES ANTE EL SGSST

ACTIVIDADES	MÉTODO DE PERTICIPACIÓN DEL PERSONAL
Procesos de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.	A través de la realización de diferentes encuestas (Como por ejemplo: La de perfil sociodemográfico, la de los sistemas de vigilancia epidemiológicos, del PESV, etc.), con el diligenciamiento de formatos como el de reporte de actos y condiciones inseguras y peligrosas. Así mismo, los trabajadores participan en la elaboración y/o actualización de la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles cuando se hace la divulgación de la misma e intervienen para la valoración de los mismos.
Proceso de elección de los representantes de los trabajadores para la elección del COPASST y Comité de convivencia laboral.	Voto secreto y directo (Cada dos años o cuando sea necesario por diferentes situaciones)
Investigación de incidentes y accidentes de trabajo.	Tanto el trabajador involucrado como los testigos participan en la investigación de los incidentes y accidentes reportados, en lo referente al diligenciamiento del formato de entrevista del trabajador, formato de lecciones aprendidas y demás que sean necesarios, según el proceso a desarrollar.
Semana del SIG.	Asistencia a las actividades programadas tanto para la semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo y en las demás actividades del plan anual de SST.
Elaboración de documentos del SGSST.	Los trabajadores apoyan la elaboración de algunos procedimientos, instructivos, manuales, etc, especialmente de tareas críticas que se desarrollan en la empresa.
Socialización de documentación del SGSST.	Asistencia a las reuniones de divulgación y socialización, a los responsables de conocer o aplicar cada documento y con la evaluación de conocimiento. En estas reuniones pueden sugerir ajustes, éstos son

ACTIVIDADES	MÉTODO DE PERTICIPACIÓN DEL PERSONAL
	evaluados por la líder de Seguridad y Salud en el Trabajo y de ser necesario se genera una nueva versión del documento.
Reunión y actividades del COPASST.	Reuniones mensuales en el horario acordado, previa citación y cumplimiento del plan de trabajo del COPASST, por parte de sus integrantes.
Reunión y actividades del Comité de convivencia laboral.	Los integrantes del comité participan activamente en materia de prevenir el acoso laboral, contribuyendo a proteger a los trabajadores de los riesgos psicosociales que afecten la salud en los lugares de trabajo. Reuniones cada tres (3) meses en horario laboral o cuando se presente casos de presunto acoso laboral. En esta actividad, los trabajadores deben diligenciar formato de quejas y reclamos de acoso laboral y los demás que sean necesarios.
Representación en asuntos SST.	La empresa cuenta con COPASST, brigadas de emergencias, comité de convivencia laboral, comité de seguridad vial y demás donde hay participación de trabajadores del área administrativa y operativa.
Política de seguridad y salud en el trabajo.	Elaborada para la empresa, es consultada y socializada a los trabajadores y al COPASST mediante los medios de comunicación interna como carteleras, pagina web y reuniones, etc.
Todas las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Los trabajadores, contratistas, usuarios y demás partes interesadas, podrán participar ante el SGSST por los diferentes medios ya sean internos o externos, uno de ellos es por medio de reporte de actos y condiciones inseguras, solicitudes, diligenciamiento de formatos, etc.
Brigadistas.	IBAL cuenta con brigadistas distribuidos en las sedes, quienes tienen conocimiento para actuar en caso de situaciones con potencial de generar una emergencia. También participan en los simulacros de emergencias.
Socialización del Plan de Emergencias.	Durante el proceso de socialización del plan, los trabajadores realizan aportes para el mismo.
Reporte actos y/o condiciones inseguras.	Los trabajadores participarán en el reporte de las condiciones y actos inseguros con el objetivo de proponer planes de acción para corrección y mejoramiento.

ACTIVIDADES	MÉTODO DE PERTICIPACIÓN DEL PERSONAL
Inducción de personal nuevo y reinducción al persona antiguo.	Los trabajadores participan teniendo en cuenta que: Los nuevos empleados reciben la inducción en SST, con el fin conocer los conceptos básicos del SGSST de la empresa y los trabajadores que tienen más de un año, que han cambiado de cargo o que se han reintegrado deben fortalecer los aspectos relevantes del SGSST de la empresa con una reinducción.
Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Todo trabajador puede sugerir ajustes o mejoras a los procesos o ideas para atender las No conformidades detectadas.

8.1 Proceso de consulta de los trabajadores.

Todos los trabajadores de la empresa consultarán a través de los líderes del SIG (promocionadas a través de los medios de comunicación de la empresa), la adopción de las decisiones relativas a:

a) La organización y desarrollo de las actividades de protección de la salud y prevención de los trabajadores.
b) La designación de trabajadores encargados de las medidas de emergencia.
c) Los procedimientos de información y documentación.
d) Cualquier otra acción referente a Seguridad y Salud en el Trabajo o inquietudes sobre la documentación.
e) Resultados de indicadores de gestión y cómo aportar al logro de los resultados esperados.

8.2 Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental

8.2.1 Apoyo en la actualización de las matrices de riesgos y peligros, participación y consulta, se realizará una vez al año o cada vez que se requiera incluir algún tipo de información relevante a esta actualización.

8.2.2 Garantizar la participación y consulta de funcionarios y contratistas en los temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo y el Sistema de Gestión Ambiental por lo que tendrá en cuenta lo siguiente:

- Con carácter individual, los trabajadores podrán comunicar situaciones de peligros, riesgo, aspectos e impactos ambientales y proponer mejoras al respecto.

- Con carácter general, los trabajadores serán consultados, con la debida antelación, acerca de todas aquellas cuestiones que afecten a su seguridad y

salud en el trabajo y su entorno ambiental, así mismo, tendrán derecho a efectuar propuestas para la mejora de los sistemas.

- El COPASST y el PIGA deberán participar activamente en la inspección y detección de factores de peligros y riesgos, identificación de aspectos y valoración de impactos que se presenten en la empresa con el fin de informar a los líderes de los Sistemas de Gestión.

- Se realizará una semana del SIG, para la socialización y apropiación de cada uno de los componentes del Sistema Integrado de Gestión.

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
2011-07-14	02	• Actualización del documento, con el fin de realizar algunas especificaciones. Viene del Proceso de Planeación Estratégica
2014-01-10	03	• Actualización del manual incluyendo el manejo de la imagen corporativa.
2017-05-11	04	• Se actualiza el manual, para tener en cuenta los tres componentes del Sistema Integrado de Gestión
2018-05-10	05	• Se actualizó el objeto • Se actualizaron los medios internos • Se actualizaron los medios de comunicación externos

Tu Aporte Hace la Diferencia.