



 Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca	<b>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION (PEC)</b>	CÓDIGO:	Y-PO-01
		VERSIÓN:	4.0
		FECHA:	Dic. 07 de 2020
		PÁGINA:	2 DE 13

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
1. CONTEXTO ESTRATÉGICO .....	4
2. OBJETIVO GENERAL .....	5
3. ALCANCE .....	5
4. DEFINICIONES .....	5
5. NORMATIVIDAD .....	6
6. CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA UESVALLE .....	6
7. POLÍTICAS .....	8
7.1 Política institucional de Comunicación e Información.....	8
7.2 Políticas de Operación .....	9
8. LÍNEAS ESTRATÉGICAS .....	10
8.1 Comunicación organizacional.....	10
8.2 Comunicación Informativa .....	11
8.3 Canales de Comunicación.....	12
9. MONITOREO Y EVALUACIÓN .....	13
10. CONTROL DE CAMBIOS.....	14
11. APROBACIÓN.....	14

	<b>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION (PEC)</b>	CÓDIGO:	Y-PO-01
		VERSIÓN:	4.0
		FECHA:	Dic. 07 de 2020
		PÁGINA:	3 DE 13

## INTRODUCCION

Uno de los retos de la sociedad en general y en especial las organizaciones, es establecer una comunicación con sus diferentes públicos con el fin de entregar información que permita poner en conocimiento sus propósitos, su gestión y sus resultados. Sin embargo, esa comunicación de las organizaciones exige no realizarse de cualquier manera, por lo que debe ser bien concebida, máxime cuando en estos tiempos existe un uso de la información sin filtros en redes sociales manejada por otros actores y que podría entrar a competir, generando un ruido indeseado que podría cambiar la percepción al público.

Especialmente para las entidades que manejan dineros públicos, su reto es comunicar con transparencia, de cómo van o fueron invertidos los recursos y si logró finalmente cumplir con los objetivos encomendados generando valor público; pero que, adicional a esa rendición de cuentas, la comunicación debe ser de doble vía con mecanismos para atender la participación ciudadana que facilite el control social.

La UESVALLE en los últimos años ha entendido y emprendido esta importante tarea por una comunicación efectiva con nuestros ciudadanos, usuarios y grupos de interés desde un nivel estratégico, que ha obligado adoptar nuevas tecnologías, buenas prácticas y avanzar en la implementación de los criterios establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG del gobierno colombiano, a través de sus dimensiones y políticas, por lo que el presente Plan para el periodo 2020-2023, fue construido para seguir atendiendo este gran reto de la comunicación en la entidad.

	<b>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION (PEC)</b>		CÓDIGO:	Y-PO-01
			VERSIÓN:	4.0
			FECHA:	Dic. 07 de 2020
			PÁGINA:	4 DE 13

## 1. CONTEXTO ESTRATÉGICO

La Dirección General de la UESVALLE mediante la Resolución No. 0173 del 4 de septiembre de 2020, adoptó el actual Mapa de Procesos de la Entidad que se presenta a continuación:



## MISIÓN

Somos la Entidad, que apoya a la Secretaria Departamental de Salud en el cumplimiento de las funciones y competencias en Salud ambiental y Saneamiento ambiental; y desarrolla, programas y proyectos en alianza con otras instituciones públicas y organizaciones sin ánimo de lucro, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población Vallecaucana.

## VISIÓN

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca en el año 2032, será reconocida como una entidad referente a nivel regional y nacional por sus servicios en salud ambiental y saneamiento ambiental, que contribuirá de manera coordinada y participativa al mejoramiento de la calidad de vida de la población Vallecaucana.

	<b>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION (PEC)</b>	CÓDIGO:	Y-PO-01
		VERSIÓN:	4.0
		FECHA:	Dic. 07 de 2020
		PÁGINA:	5 DE 13

## PROMESA DE VALOR

Contribuimos por tu bienestar, cuente con nosotros

## 2. OBJETIVO GENERAL

Formular el Plan estratégico de Comunicaciones de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca- UESVALLE para el periodo 2020-2023, orientado al cumplimiento de los principios de divulgación, transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas.

## 3. ALCANCE

El Plan Estratégico de Comunicación de la UESVALLE está dirigido a todos los procesos de la Entidad, ciudadanos, usuarios y grupos de interés, con el fin de identificar, planear e implementar la divulgación de la información.

## 4. DEFINICIONES

**BRIEF DE COMUNICACIÓN.** Es la información necesaria para el desarrollo de una campaña publicitaria, diseño y elaboración de piezas gráficas o audiovisuales.

**CANAL.** Es el medio a través del cual viaja el mensaje.

**COMUNICACIÓN ASCENDENTE.** Se refiere a la información que los empleados de una organización envían a sus jefes, directivos o superiores para darles a conocer el panorama general que se vive al interior de la organización especialmente lo referente a los sitios de trabajo.

**COMUNICACIÓN DESCENDENTE.** Esta clase de comunicación es utilizada para emitir mensajes desde la parte directiva hacia los empleados, tiene como objetivo indicar instrucciones claras y específicas del trabajo que se debe realizar.

**COMUNICACIÓN HORIZONTAL.** Este tipo de comunicación se produce entre personas del mismo nivel jerárquico dentro de la entidad, actuando como complemento vital para la comunicación ascendente y descendente, tiene como objetivo suministrar apoyo social y emocional entre los empleados y de igual manera coordinar el personal de un mismo nivel.

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.** Orienta la difusión de políticas e información generada al interior de la entidad para clara identificación de objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

	<b>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION (PEC)</b>	CÓDIGO:	Y-PO-01
		VERSIÓN:	4.0
		FECHA:	Dic. 07 de 2020
		PÁGINA:	6 DE 13

**INFORMACIÓN.** Es un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje sobre determinado tema.

**MENSAJE.** Es toda la información que se transmite y se recibe.

**PUBLICIDAD.** Es una forma de comunicación que ayudan a promocionar ideas y cambios conductuales.

**RECEPTOR.** Es el destinatario de un mensaje.

**USUARIO.** Es la persona que solicita o se beneficia de los servicios que presta la entidad de conformidad con sus competencias.

## 5. NORMATIVIDAD

**Ley 1712 de 2014.** Transparencia y acceso a la información pública.

**Ley 1757 de 2015.** Participación democrática y rendición de cuentas.

**Decreto 1499 de 2017.** Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG. Manual Operativo versión 3


**Decreto departamental 1798 de 2017.** Estatutos Internos de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del valle del cauca - UESVALLE.

**Acuerdo 07 de 2020.** Plan Estratégico Institucional 2020-2023 UESVALLE “Un compromiso social y responsable con la Salud Ambiental”.

## 6. CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA UESVALLE

A continuación se presentan los diferentes públicos identificados y reseñados en el plan estratégico institucional 2020-2023 con quienes la UESVALLE tiene interacción:

Grupo	Subgrupo	Descripción
CLIENTES	Ciudadanos	Toda persona natural o jurídica que de manera directa e indirecta reciben los servicios de la entidad. En este punto, se incluyen los objetos programáticos de responsabilidad de la institución.

 <p>Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca</p>	<b>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION (PEC)</b>	CÓDIGO:	Y-PO-01
		VERSIÓN:	4.0
		FECHA:	Dic. 07 de 2020
		PÁGINA:	7 DE 13

	Servidores Públicos de la Entidad	Empleados de la entidad responsables de realizar las actividades y funciones propias de la institución.
	Secretaría Departamental de Salud y demás contratantes de servicios	La Secretaría Departamental de Salud como principal contratante en el marco de la adscripción institucional. Incluye las actuales y potenciales instituciones públicas, privadas y organizaciones sin ánimo de lucro que demanden los servicios.
	Consejo Directivo	Alto órgano de dirección de la Entidad.
	Proveedores de Bienes y Servicios	Toda persona natural o jurídica que provee bienes y/o servicios a la institución.
GOBIERNO	Consejo de Gobierno Departamental	Órgano supremo de consulta y coordinación del Gobierno Departamental, que armoniza los programas y labores de las diferentes oficinas administrativas del nivel central y descentralizadas, con miras al logro de una política común y de eficiente ejecución.
	Entidades rectoras y/o reguladoras	Tienen como objetivo formular, coordinar, ejecutar, regular y vigilar las políticas del Estado y su reglamentación, de acuerdo con sus facultades y en la materia que les compete.
	Autoridades civiles	Corresponde a las autoridades administrativas de las entidades territoriales (Alcaldes y Gobernador), así mismo, las autoridades de Policía.
	Líderes de políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	Son las entidades de nivel nacional que pertenecen al Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional, que sirven de referentes para la implementación de las políticas del Modelo Integrado de Gestión y Desempeño MIPG.



	<b>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION (PEC)</b>	CÓDIGO:	Y-PO-01
		VERSIÓN:	4.0
		FECHA:	Dic. 07 de 2020
		PÁGINA:	8 DE 13

ORGANOS DE CONTROL Y DE VEEDURIA	Asamblea Departamental, Contraloría Departamental, Contraloría General de la Nación, Procuraduría General de la Nación y Fiscalía General de la Nación.	Son los órganos de control de origen constitucional o legal que realizan vigilancia a los servidores públicos o particulares que desempeñan funciones públicas, y de las entidades que representan, de acuerdo con las facultades otorgadas para cada una de ellas en la normatividad vigente.
	Veedores Ciudadanos	Forma de representación ciudadana que, de manera individual o agremiada, realizan vigilancia sobre la gestión pública.
ALIADOS ESTRATEGICOS	Ministerios, Gremios, Universidades, ONG, entre otros.	Entidades tanto del sector público o privado que, mediante la sinergia para aunar esfuerzos interinstitucionales e intersectoriales, apoyan para lograr objetivos comunes. El Ministerio de Salud y Protección Social es la entidad del orden nacional, que realiza asesoría y asistencia técnica a la Entidad en aspectos relacionados a la salud ambiental.
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Medios de Comunicación	Organizaciones que poseen canales de comunicación escritos, radiales, de televisión y virtuales, que permiten divulgar la información institucional que se genere.

## 7. POLÍTICAS

### 7.1 Política institucional de Comunicación e Información

La UESVALLE tiene como compromiso divulgar la información y los resultados de nuestra gestión de manera veraz, oportuna y transparente, a través de los medios de comunicación incluyendo las tecnologías de la información y la comunicación, que facilite la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social.



	<b>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION (PEC)</b>	CÓDIGO:	Y-PO-01
		VERSIÓN:	4.0
		FECHA:	Dic. 07 de 2020
		PÁGINA:	9 DE 13

El tratamiento de la comunicación y la información en la Entidad, se alineará conforme a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

## 7.2 Políticas de Operación

- a. Es deber de los funcionarios de la Entidad, retroalimentar al Proceso de Planeación e Información Institucional de eventos, actividades y hechos relevantes de manera permanente y forma oportuna, para que pueda ser divulgada al público interno y/o externo.
- b. El vocero oficial de la UESVALLE es el Director General, quien podrá delegar a quien considere necesario y sólo podrán suministrar información para lo que fueron autorizados.
- c. La cooperación con otras entidades con las que se busque realizar promoción, educación, convocatorias y/o divulgación de los programas, actividades realizadas en conjunto, deben ser articuladas con el Proceso de Planeación e Información Institucional.
- d. La Entidad propenderá hacia una comunicación incluyente, que, de acuerdo con la priorización y la disponibilidad de los recursos, se permita avanzar en un acercamiento cada vez mayor con la población vulnerable y la población en condición de discapacidad.
- e. La Entidad propenderá hacia una comunicación masiva con lenguaje claro, y de acuerdo con la priorización y la disponibilidad de los recursos, permita en avanzar en la atención según las particularidades comunicacionales de sus ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- f. Los productos generados como resultado del presente plan, deberán estar debidamente documentados y organizados ya que servirán como evidencia y soporte de acciones de la entidad en las políticas de MIPG tales como Transparencia y acceso a la información pública, la política de Participación Ciudadana y rendición de cuentas, la gestión de conocimiento e innovación pública, entre otras.
- g. El Proceso de Planeación e Información Institucional deberá establecer y mantener contacto con los periodistas locales y regionales que cubran los temas que lidera la UESVALLE, manteniendo una base de datos actualizada y suministrando constantemente información.
- h. Todo material gráfico de la Entidad debe ser revisado y aprobado por el profesional responsable del proceso, el subdirector respectivo y el proceso de

	<b>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION (PEC)</b>	CÓDIGO:	Y-PO-01
		VERSIÓN:	4.0
		FECHA:	Dic. 07 de 2020
		PÁGINA:	10 DE 13

Planeación e Información Institucional que velará por el cumplimiento del manual de imagen corporativa.

- i. Los diferentes canales oficiales de comunicación de la Entidad, serán creados y administrados por los profesionales autorizados por la Dirección General.
- j. En la organización de todo acto que aplica a este plan, se tendrán en cuenta tres pilares fundamentales: Protocolo, Seguridad y Prensa; y de acuerdo con lo anterior, se determinarán el personal idóneo que responda por las tareas que se determinen.
- k. Para ejecutar el Plan Estratégico de Comunicación es importante contar con un presupuesto anual que permita adelantar las actividades, constituyéndose como su principal riesgo para su cumplimiento.
- l. La primera vez que se enuncie en un comunicado el nombre de la Entidad, deberá ir de manera completa (Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca) y seguido la sigla UESVALLE, después en el texto se debe colocar la sigla sola.

## 8. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

### 8.1 Comunicación organizacional

**Objetivo Específico:** Comunicar y divulgar la información interna para generar espacios de confianza, transparencia y mejoramiento del clima organizacional, de manera coordinada con los procesos institucionales responsables de la misma.

Iniciativa	Meta	Indicador	Responsable
Apoyar a los procesos institucionales en la elaboración y divulgación de campañas o eventos internos que permitan mantener informados y actualizados a los servidores públicos de la entidad.	El 100% de los contenidos apoyados en su elaboración y divulgación.	Número de contenidos apoyados en su elaboración y divulgación / Número de contenidos solicitados para apoyar en su elaboración y divulgación x 100	Proceso de Planeación e Información Institucional.

	<b>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION (PEC)</b>	CÓDIGO:	Y-PO-01
		VERSIÓN:	4.0
		FECHA:	Dic. 07 de 2020
		PÁGINA:	11 DE 13

Divulgar el Manual de Imagen Corporativa, para uso y apropiación del personal y su correcta aplicación	El Manual de Imagen Corporativa divulgado	Número de socializaciones del Manual de Imagen Corporativa	Proceso de Planeación de Información Institucional.
Impulsar el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC institucionales a los servidores públicos de la Entidad.	Realizar una campaña anual para impulsar el uso y apropiación de las TICS.	Número de campañas realizadas.	Proceso de Planeación de Información Institucional.

## 8.2 Comunicación Informativa

**Objetivo Específico:** Comunicar y divulgar la información que se genera en la Entidad, para mantener ciudadanos, usuarios y grupos de interés, bien informados, fomentando la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas y el control social.

Iniciativa	Meta	Indicador	Responsable
Apoyar a los procesos institucionales en la elaboración y divulgación de la gestión de la Entidad, que permitan mantener a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés informados y actualizados.	El 100% de los contenidos de la gestión apoyados en su elaboración y divulgación.	Número de contenidos de la gestión apoyados en su elaboración y divulgación / Número de contenidos de la gestión solicitados para apoyar en su elaboración y divulgación x 100	Proceso de Planeación de Información Institucional.
Impulsar el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC institucionales	Incrementar en un 30% el número de seguidores en las redes sociales. Linea Base Facebook 1.658	Porcentaje de seguidores incrementados por red social.	Proceso de Planeación de Información Institucional.

	<b>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION (PEC)</b>	CÓDIGO:	Y-PO-01
		VERSIÓN:	4.0
		FECHA:	Dic. 07 de 2020
		PÁGINA:	12 DE 13

a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Entidad.	Instagram 1.327 Twitter 518 YouTube 9		
---	---	--	--

### 8.3 Canales de Comunicación

Se definen los canales de comunicación aplicables para el desarrollo de la comunicación organizacional y la comunicación informativa contenida en el presente plan.

**Carteleras:** Se utilizan como herramienta para mantener informados a los funcionarios. Las carteleras se encuentran distribuidas en la sede principal y en las Áreas Operativas Cali, Tuluá y Cartago, en las que se fija información de tipo administrativo, bienestar social, actividades, fechas especiales, decretos y disposiciones, entre otros.

**Correo Electrónico.** Este medio apoya en el proceso de difusión de información institucional de carácter personal y/o masivo para los funcionarios los de la Entidad

**Chat WhatsApp:** Al interior de la Entidad se cuenta con grupos de WhatsApp integrado por funcionarios a todos los niveles, los cuales permiten la divulgación de la información de carácter institucional de forma virtual.

**Reuniones, Comités y Eventos:** Estos espacios institucionales permiten la difusión de la información y el intercambio de ideas con personal interno y externo, pueden ser presenciales o virtuales.

**Sitio web:** Es una herramienta virtual institucional que sirve para brindar información interna y externa. En el portal web se publica contenido corporativo y de ley. A través de este canal, el ciudadano también puede radicar y hacer seguimiento a quejas y reclamos, acceder a los trámites en línea y servicios ofrecidos por la entidad; así como a los foros, chats y encuestas virtuales como estrategia de la política de Gobierno Digital para promover la participación ciudadana.

**Redes Sociales:** La entidad tiene cuentas oficiales en redes sociales: Facebook, Instragram, Twitter y Youtube, en las cuales se realizan publicaciones permanentes para informar y visibilizar la gestión institucional, promover servicios institucionales y

	<b>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION (PEC)</b>		CÓDIGO:	Y-PO-01
			VERSIÓN:	4.0
			FECHA:	Dic. 07 de 2020
			PÁGINA:	13 DE 13

generar interacción con el ciudadano. Además, apoya la difusión de mensajes y campañas de la Gobernación del Valle y entes descentralizados.

**Boletín Informativo y/o de Prensa.** A través de este medio se divulga de forma escrita el contenido más destacado de la gestión institucional; además sirve como insumo para informar a la oficina de comunicaciones de la Gobernación del Valle y medios de comunicación (radio, prensa y televisión).

**Medios alternativos:** A través de mensajes informativos se realiza perifoneo en zonas urbanas y rurales del departamento para invitar y/o informar a la comunidad de las actividades que realizan los funcionarios de la Entidad, así como campañas de promoción y prevención de la salud.

**Video Institucional:** Con la producción de contenido audiovisual de carácter informativo y/o educativo se divulga a la comunidad las actividades y funciones que desempeña la Entidad y su aporte a la salud ambiental y saneamiento ambiental.

**Piezas Publicitarias:** Se desarrollarán piezas comunicativas como volantes, afiches, plegables, etc., que apoyen las actividades, eventos, campañas educativas y programas de la Entidad.

**Informe de Gestión:** A través de este documento se brindará información detallada de la gestión de la entidad, de fácil lectura y consulta para la comunidad.

**Reuniones, Comités y Eventos:** Estos espacios institucionales permiten la difusión de la información y el intercambio de ideas con personal interno y externo, pueden ser presenciales o virtuales.

**PQRSDF** (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones): Este es un canal institucional y obligatorio que permite comunicar y dar respuesta a diferentes requerimientos del público tanto interno como externo a través del contacto físico, telefónico, y virtual a través del portal web institucional, la ventanilla única, oficinas de atención en los municipios, buzones de sugerencia y otros medios.

## 9. MONITOREO Y EVALUACIÓN

El monitoreo en su ejecución y la evaluación de los resultados del presente plan, la realizará el Proceso de Planeación e Información Institucional, a través de acciones planeadas y ejecutadas por vigencias anualizadas. En caso de que sea necesario, se

	<b>PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACION (PEC)</b>	CÓDIGO:	Y-PO-01
		VERSIÓN:	4.0
		FECHA:	Dic. 07 de 2020
		PÁGINA:	14 DE 13

deberá realizar los ajustes o acciones de mejora para cumplir con la política de comunicaciones e información establecida.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión inicial	Motivo del cambio y numerales modificados	Versión final
Ene. 29 de 2018	2.0	Esta versión hace referencia a los nuevos estatutos y se ajusta al nuevo modelo de planeación y gestión MIPG versión 2. Manual Operativa. Se ajusta Tabla de contenido y otros numerales.	3.0
Dic. 07 de 2020	3.0	Se ajusta cada una de las partes del documento para el periodo 2020-2023. Se ajusta en cumplimiento a meta producto del Plan Estratégico institucional 2020-2023. Se articula con el modelo integrado de planeación y gestión MIPG	4.0

## 11. APROBACIÓN

	Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre:</b>	Constanza Hernández. Banessa Rubiano. Andrés Marín. Álvaro José Cruz	Fernando Girón Vanderhuk	Diego Victoria Mejía
<b>Cargo:</b>	Asesora de Planeación. Profesionales de Apoyo.	Subdirector Administrativo	Director General
<b>Fecha:</b>	Dic. 7 de 2020	Dic. 7 de 2020	Dic. 7 de 2020
<b>Firma:</b>	Documento original firmado.	Documento original firmado.	Documento original firmado.