



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
SGC-MECI

**MANUAL DE
COMUNICACIONES**

Código: MA-PLA4.1-1

Versión: 1

Fecha de Vigencia:
19/12/2013

Página: 1 de 19

**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA**

MANUAL DE COMUNICACIONES

VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P.

2013

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código: MA-PLA4.1-1
	MANUAL DE COMUNICACIONES	Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 2 de 19

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	RESPONSABLES	3
4.	DEFINICIONES	3
5.	CONTENIDO	6
5.1	CONDICIONES GENERALES	6
5.2	Manual de políticas de comunicación.....	7
5.2.1	Política General de Comunicaciones	7
5.3	Políticas Específicas	10
5.3.1	Comunicación Organizacional	10
5.3.2	Comunicación Informativa	13
5.3.3	Comunicación para la Rendición de cuentas a la sociedad.....	16
5.3.4	Interacción informativa con los organismos de control	17
6.	SOPORTE NORMATIVO:	18
7.	REGISTROS Y ANEXOS	18
8.	CONTROL DE CAMBIOS	19

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: MA-PLA4.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 3 de 19

1. OBJETIVO

Describir la manera en que Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. se comunica con las partes interesadas y con sus funcionarios, con el fin de garantizar la transparencia y eficacia de la información emitida. Esta es la forma como se da cumplimiento al principio constitucional de publicidad y a la figura de la Rendición de Cuentas a la sociedad.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos y áreas de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

3. RESPONSABLES

Todos los funcionarios y contratistas de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

4. DEFINICIONES

Trabajo colectivo: Trabajo interdisciplinario que integra diferentes saberes y aptitudes entre sus integrantes y que beneficia a cada uno de sus miembros y al grupo en general dentro de la búsqueda de un propósito común.

Diálogo: Conversaciones, debate entre los servidores públicos para que de las opiniones diferentes se llegue a un propósito en común sin que los demás deban renunciar a sus propias convicciones y la participación dentro del departamento.

Participación: Derecho del ser humano, elemento esencial de la democracia que contribuye a la construcción de un proyecto social incluyente; esta inclusión social permite hacer parte de, participar de. Es un elemento de equidad que permite el acceso a los bienes del desarrollo y brinda iguales posibilidades a todos los ciudadanos y a todas las ciudadanas.

Información primaria: Conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la organización está en permanente contacto, así como de las variables que no están en relación directa con Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., pero que afectan su desempeño.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código: MA-PLA4.1-1
	MANUAL DE COMUNICACIONES	Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 4 de 19

Información secundaria: conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la Entidad, provenientes del ejercicio de su función. Se obtienen de los diferentes sistemas de información que soportan la gestión de la Entidad Pública.

Sistemas de información: conjunto de recursos humanos y tecnológicos utilizados para la generación de información, orientada a soportar de manera más eficiente la gestión de operaciones en la Entidad.

Medios de Comunicación: conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la entidad, para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

Apertura: Es la capacidad organizacional de resonar, de estar abierta. La entidad, de manera particular, se debe a sus audiencias externas, existe justamente en función de la ciudadanía y para ello debe ser receptiva y desarrollar en los servidores públicos una cultura de servicio.

Receptividad: Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. debe desarrollar mecanismos para estar abierta a la comunidad a través de acciones comunicativas concretas, es decir, que no solamente deben escuchar sino que deben ser receptivas; y la receptividad hace referencia a que lo que se escucha tenga posibilidad real de convertirse en elemento de juicio para la formulación de los planes y proyectos.

Actitud de servicio: el servicio significa renunciar a la arrogancia y entender que la entidad existe para el servicio, que ha de asumirse como prestadora de servicio, lo cual debe traducirse en un modo de relacionarse con la comunidad en términos comunicativos de amabilidad, sencillez y calidez y en el hecho de que tanto la actitud institucional como de las personas que la representan no sea de prepotencia sino de disposición.

La interlocución: La interlocución es la capacidad de construir sentido compartido, visión compartida. Hay interlocución cuando el dirigente y la organización desarrollan la capacidad de dialogar y están abiertos a conversar, a interactuar con sus equipos de trabajo.

Visión compartida: La visión compartida hace referencia a aquellos elementos orientadores, de contenido y no formales, que en términos no solamente éticos sino desde otros horizontes políticos, culturales y administrativos, pueden convertirse en lugares de reconocimiento donde sea posible construir acuerdos organizacionales.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: MA-PLA4.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 5 de 19

Trabajo colaborativo: En Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. la comunicación debe contribuir a la promoción de un estilo de trabajo organizacional participativo. Para ello deben tenerse en cuenta el estilo de dirección y la construcción de redes de ayudas mutuas.

Sistematización: La sistematización busca volver el saber conocimiento, modelarlo, replicarlo, ponerlo en términos de teoría, para poder devolverlo a la sociedad de tal manera que ésta no solamente pueda conocerlo sino utilizarlo. La entidad debe definir e implementar métodos y procedimientos de recuperación, procesamiento y sistematización de la información, que les permitan, además de darle publicidad a sus actuaciones, lograr que efectivamente todos, adentro y afuera, conozcan y entiendan cómo y porqué realizan su proyecto misional.

Socialización de la información: Cuando el directivo asume su responsabilidad de interlocución debe generar en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. unas formas de conversación a través de las cuales se hable y se escuche y no simplemente se asuman sus directrices como instrucciones que los demás deben seguir y replicar. Para romper con ese estilo autoritario y buscar que la interlocución logre convocar, seducir y alinear, se requiere la socialización cotidiana de la información, de tal manera que el colectivo disponga de todos los elementos necesarios para conocer y dimensionar su labor en sintonía con el proyecto misional.

Visibilidad: Al hacer visible la gestión, al contar e informar lo que se está haciendo, el directivo no solamente informa los resultados de su gestión sino que demuestran que no la ha estructurado en su beneficio personal, pues quien se beneficia personalmente no rinde cuentas y por el contrario procura ser opaco, no ser visible, mantenerse oculto. Cuando se es visible se genera confianza y se construye por consiguiente la idea de lo público, de que la entidad es de la comunidad.

Publicidad: Cuando se propone que la entidad sea visible y que los mandatarios hagan visible su gestión, lo que se busca es que construyan su relato y cuenten de manera constante, tanto interna como externamente, cómo están actuando y cuáles han sido los resultados de su gestión. A eso hay que darle publicidad.

Posicionamiento: La comunicación hacia fuera debe estar enfocada a hacer visible la gestión, a mostrar cómo está actuando la entidad y qué resultados ha obtenido, en el entendido de que haciendo visible la entidad se hace visible el funcionario responsable y en consecuencia se logra que tanto él como la entidad adquieran la posición que les corresponde en la sociedad. De la misma manera la comunicación interna tiene que buscar hacer visibles a cada uno de los jefes, dando cuenta no solamente de los

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: MA-PLA4.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 6 de 19

resultados de sus áreas, sino de la manera como se están tomando las decisiones y de lo que comportan estas decisiones.

5. CONTENIDO

Las políticas de comunicación regulan la actividad comunicacional en todas las áreas de la entidad, serán fundamentales para el buen desenvolvimiento del Manual de Comunicaciones, pues ellas determinan el conjunto de responsabilidades que le corresponde asumir al responsable de las Comunicaciones y las que son de competencia de las demás áreas, al tiempo que establecen normas claras para las prácticas comunicativas en todas las instancias de la entidad.

5.1 CONDICIONES GENERALES

El manual de políticas de comunicación de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. está estructurado de la siguiente manera:

Política general de comunicación: Establece el carácter estratégico que la entidad le reconoce a la comunicación y define el objetivo del proceso de la comunicación y la Información, de acuerdo con las definiciones contenidas en su misión, visión y objetivos estratégicos, determinando a la vez, los instrumentos a través de los cuales debe operar.

Políticas específicas de dirección: Establecen cada uno de los campos en los cuales la entidad decide reglamentar sus prácticas comunicativas, con lo cual definen los objetivos de cada uno de los procesos de comunicación y de la Información y proporcionan los instrumentos concretos a través de los cuales debe desarrollarse la comunicación.

Políticas operativas: Establecen los temas que desagregan la aplicación de cada política específica de dirección, definiendo los objetivos de los subprocesos que despliegan cada proceso y proporcionando los instrumentos operativos a través de los cuales éstos deben ser implementados.

Lineamientos de política: Identifican y definen pautas de acción que marcan derroteros precisos acerca de cómo aplicar las políticas operativas en la gestión comunicacional de la entidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: MA-PLA4.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 7 de 19

Orientaciones operativas: Desagregan cada lineamiento de política en disposiciones concretas acerca de cómo ejecutarlo en la práctica de la gestión comunicacional de la entidad.

Estas políticas de comunicación deben ser divulgadas de tal manera que se conviertan en una herramienta de trabajo para los servidores públicos de todas las áreas y niveles, así, una vez promulgadas, todas las áreas involucradas en su aplicación deberán revisar y ajustar sus procedimientos para que se cumplan sus directrices y será responsabilidad de Control Interno velar porque efectivamente sean aplicadas en la práctica comunicacional de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

5.2 Manual de políticas de comunicación

5.2.1 Política General de Comunicaciones

La comunicación en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. tendrá un carácter estratégico y estará orientada al fortalecimiento de la comunicación pública, organizacional e informativa, para el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales.

Facilitará la construcción de identidad institucional y coherencia organizacional, y será fundamental para incrementar la capacidad productiva de los servidores públicos, de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos, el plan de comunicación y de medios y el Plan Anual Estratégico de Inversiones de la vigencia.

A continuación se presenta la Matriz de Comunicaciones, en la que se identifica la información comunicada por cargos de la entidad, tanto a nivel interno como externo:

Tipo de Comunicación	Cargo	Qué comunica	Canal de Comunicación	Dependencia	A quien Comunica	Con que objetivo	Con que frecuencia	Con que resultados	Tipo de información
Externa	Gerente	Información del PAP-PDA	Correo institucional	Gerencia	Todos los Grupos de interés	Dar a conocer la gestión de la entidad frente a estos temas	Cada que se requiera	Informar la administración de la entidad.	Secundaria
Interna	Gerente	Circulares.	Correo institucional	Gerencia	Funcionarios de la entidad	Dar a conocer disposiciones	Cada que se requiera	Cumplimiento de las disposiciones	Secundaria
Interna	Profesional dirección jurídica	Contratación	Internet, Página Web comunicados.	Dirección Jurídica	Todos los Grupos de interés	Informar sobre las contrataciones a realizar	Cada que se requiera	Contratación transparente	Secundaria
Externa	Gerente	Rendición de Cuentas	Tv, Radio, Prensa, Página Web	Gerencia	Todos los Grupos de interés	Realizar la jornada de Rendición de cuentas a la sociedad.	Anual	Cumplimiento requerimiento legal	Secundaria
Externa	Asesora de Control Interno y Calidad	Informes de gestión de control interno	Página Web	Control Interno y calidad	Todos los Grupos de interés	Hacer seguimiento a la gestión de la entidad	Cada que se requiera	Resultado de la evaluación	Secundaria
Externa	Contadora	Boletín de deudores morosos, información contable	Página Web	Dirección Admitiva y financiera	Contaduría General	Cumplir la normatividad vigente	Trimestral	Cumplir la normatividad vigente	Secundaria
Externa	Gerente	Estado, Presupuesto y proyectos	Internet, página Web	Gerencia	Todos los Grupos de interés	Dar a conocer la planeación estratégica de la entidad (misión, visión, objetivos)	Cada que se requiera	Informar el estado y presupuesto.	Secundaria

Externa	Asesor de prensa y comunicaciones	Encargada de diseñar y redactar la información que se publica por diferentes medios.	Tv, Radio, Prensa, Internet, Página Web, Cartelera, Comunicados.	Oficina asesora de Prensa y comunicaciones	Todos los Grupos de interés	Elaboración de diseños gráficos, audiovisuales, slogans, mensajes institucionales (cuñas radiales y televisivas) y materiales de apoyo	Cada que se requiera	Cumplimiento de requerimiento legal	Secundaria
Externa	Gerente	Estado de los proyectos de inversión	Tv, Radio, Prensa, Internet.	Gerencia	Todos los Grupos de interés	Dar a conocer el Desarrollo y el mejoramiento de la Infraestructura en agua y saneamiento del Departamento	Cada que se requiera	Informar el estado y presupuesto.	Secundaria
Externa	Profesional asistente financiero	Presupuesto en ejecución	RCL	Dirección Admitiva y financiera	Contraloría Departamental	Cumplir la normatividad vigente	Trimestral	Cumplir la normatividad vigente	Secundaria
Externa	Asistente Gerencia	Avance en los indicadores de gestión	RCL	Gerencia	Contraloría Departamental	Cumplir la normatividad vigente	Trimestral	Cumplir la normatividad vigente	Secundaria
Externa	Asesora de Control Interno y Calidad	Seguimiento al Plan de Mejoramiento	Página Web	Gerencia	Contraloría Departamental	Cumplir la normatividad vigente	Anual	Cumplir la normatividad vigente	Secundaria
Externa	Asesora de Control Interno y Calidad	Evaluación al control interno	Página Web	Gerencia	DAFP	Cumplir la normatividad vigente	Anual	Cumplir la normatividad vigente	Secundaria
Interna	Directora Jurídica	Resoluciones, actos administrativos	Documento físico	Dirección Jurídica	Funcionarios, contratistas	Dar a conocer las disposiciones	Cada que se requiera	Cumplir con la normatividad vigente	Secundaria

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: MA-PLA4.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 10 de 19

5.3 Políticas Específicas

5.3.1 Comunicación Organizacional

✓ **Carácter de la Comunicación Organizacional**

La Comunicación Organizacional en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. está caracterizada por la construcción de sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos, sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura institucional, y estará orientada a difundir la información generada al interior de la entidad.

Política Operativa 1:

La gestión de comunicación organizacional en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. se orienta en formular las políticas para el manejo unificado de la comunicación al interior de la entidad, propende por el conocimiento e interiorización del Plan General Estratégico y de Inversiones y los objetivos institucionales por parte de los servidores públicos para su comprensión y aplicación en la práctica diaria.

Lineamiento:

A través de la comunicación interna, lograr que el talento humano de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. esté suficientemente informado de lo que sucede al interior de la misma. La entidad, contará con los medios y herramientas de comunicación interna, que faciliten la circulación de la información entre todos los funcionarios para así facilitar la creación de las sinergias necesarias entre las áreas y lograr un mejor clima organizacional.

Orientaciones Operativas:

1. El Asesor de Prensa y Comunicaciones de la entidad será el encargado de diseñar y redactar los contenidos que se publicarán en los medios internos de comunicación, tales como carteleras, boletín en la intranet y comunicados generales.
2. La Dirección Administrativa y Financiera determinará los espacios físicos en los cuales deberán ubicarse las carteleras internas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI	Código: MA-PLA4.1-1
	MANUAL DE COMUNICACIONES	Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 11 de 19

3. El Asesor de Prensa y Comunicaciones prestará ayuda para la publicación de la información interna, en lo que respecta a la coordinación de la impresión de los contenidos.
4. La Dirección Administrativa y Financiera, determinará las directrices en todo lo relacionado a la información que se le entregará al talento humano de la entidad y decidirá qué se le comunicará a los funcionarios.
5. Será responsabilidad de la Dirección Administrativa y Financiera liderar el proceso de inducción, socializar las políticas de la entidad, sensibilizar y motivar a los servidores públicos que reciban la inducción hacia el cumplimiento de los propósitos formulados en el Plan General Estratégico de Inversiones – PGEI.

Política Operativa 2:

El desarrollo de la comunicación organizacional debe estar orientado por el plan de medios la cual es una herramienta de gestión definido en términos de medios y acciones comunicativas, diseñadas para trabajar sobre los temas determinados críticos. Esta herramienta de gestión permite el mejoramiento de la comunicación en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

Orientaciones Operativas:

1. La Dirección Administrativa y Financiera y el asesor de Prensa y comunicaciones implementarán la estrategia comunicativa para lograr la efectiva socialización entre todos los funcionarios, del manejo de la comunicación interna de la entidad.
2. Las diferentes direcciones intercambiarán conocimientos e información, para unir sinergias y propender por un mejor entendimiento de los procesos comunicativos en ellas.
3. El Plan de medios será realizado y presentado por el Asesor de Prensa y Comunicaciones; el objetivo del mismo es institucionalizar la comunicación en la entidad, debido a que es transversal a la estructura organizacional de la entidad.

Política Operativa 3:

La Comunicación Organizacional contribuirá a crear condiciones y espacios para la colaboración y la participación, las cuales serán la base de las relaciones para la promoción del trabajo en equipo y la cooperación entre las direcciones.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: MA-PLA4.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 12 de 19

Lineamiento:

Se generarán espacios, campañas y programas de motivación al trabajo colectivo, el diálogo y la participación dentro de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. Para ello se deberá conocer, evaluar y acoger las iniciativas de los funcionarios.

Orientaciones Operativas:

1. El personal directivo de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., deberá promover la participación de los funcionarios creando y desarrollando reuniones de interlocución para socializar los informes de la gestión institucional.
2. Será responsabilidad de los directivos de cada dependencia, gestionar las propuestas e iniciativas que los funcionarios planteen, para que en la medida de las posibilidades, se les pueda dar curso y asegurar su ejecución.

Política Operativa 4:

Las comunicaciones en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. estarán enfocadas hacia la construcción de identidad institucional, para la proyección positiva de su imagen institucional.

Lineamiento:

En todas las áreas de la entidad se aplicará el manual de imagen corporativa, con el fin de proyectar una buena imagen institucional y contribuir así en la construcción de identidad institucional.

Orientaciones Operativas:

1. Se debe tener el Manual de Imagen Corporativa, el cual deberá ser aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno y Calidad. Dicho manual de ser necesario, será actualizado anualmente por el área de Comunicaciones.
2. Todos los documentos oficiales, afiches, pendones y en toda comunicación de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., deberán seguirse las pautas de presentación e identificación corporativa que contenga el Manual de Imagen Corporativa.
3. El Asesor de Prensa y Comunicaciones coordinará la elaboración de diseños gráficos, audiovisuales, slogans, mensajes institucionales (cuñas radiales y

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: MA-PLA4.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 13 de 19

televisivas) y materiales de apoyo que determine el manual, los cuales deben ser aprobados por la alta dirección.

5.3.2 Comunicación Informativa

✓ La información es un bien colectivo

Siendo la información un bien colectivo indispensable para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, se fomentará su producción y circulación fluida a todos los niveles de la estructura organizacional y grupos de interés.

La información en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. es considerada como un bien público estratégico para toda gestión al interior de la entidad y de ésta hacia la ciudadanía, ya que la información es la base de la participación ciudadana y garantiza la base de la transparencia de la actuación pública.

Política Operativa 5:

La comunicación en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. debe garantizar el flujo transversal de la información para la toma de decisiones. Para administrar la información institucional, se utilizarán los diversos canales de comunicación existentes que transmitan la información necesaria y se promueva su socialización.

Lineamiento:

Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. implementará procesos para el manejo de la información interna y externa, de manera que se facilite el trabajo integral de las dependencias y la entrega de información de la entidad hacia los grupos de interés.

Se dispondrá de mecanismos para la producción y sistematización de información veraz, oportuna y confiable que permita registrar y socializar los actos administrativos.

Orientaciones Operativas:

1. El Asesor de Prensa y Comunicaciones se encargará de difundir las actividades realizadas por las diferentes áreas de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., y para ello utilizará los medios de comunicación necesarios para tal fin.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI	Código: MA-PLA4.1-1
	MANUAL DE COMUNICACIONES	Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 14 de 19

2. El Asesor de Prensa y Comunicaciones, socializará los temas de interés general, a través de los medios de comunicación internos que posee la entidad.
3. Cada dirección velará porque sus funcionarios entreguen oportunamente datos y registros de su gestión a las personas designadas para sistematizarlos, tenerlos actualizados y disponibles para el momento en que otra dependencia, organismo de control y/o la ciudadanía deseen conocerlos.
4. La responsable de Sistemas con el apoyo del Asesor de Prensa y Comunicaciones, mantendrá con información actualizada la página Web de la entidad (www.vallecaucanadeaguas.gov.co), con todos los proyectos, planes y actividades de la entidad, ya que la información es la base de la participación ciudadana y garantiza la base de la transparencia de la actuación pública.

✓ **Comunicación con los contratistas y proveedores**

En Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. la comunicación con los contratistas y proveedores estará enmarcada en la aplicación de los principios de igualdad, imparcialidad y transparencia.

Para ello, divulgará en forma amplia, oportuna y completa a través de la página Web de la entidad y en la página, la información relativa a los procesos de licitación en el marco de los criterios de publicidad consignados en la Ley 80 de contratación pública.

Política Operativa 6:

Para que en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. la comunicación con los contratistas y proveedores esté enmarcada en la aplicación de los principios de igualdad, imparcialidad y transparencia; la ejecución y liquidación de los contratos están sujetos al control de la ciudadanía y en especial al de los entes de control.

Lineamiento:

Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., publicará en la página Web y en la página de COLOMBIA COMPRA EFICIENTE, los proyectos de pliegos de condiciones o términos de referencia de los procesos de licitación o concurso público, con el propósito de suministrar al público en general la información que le permita formular observaciones al contenido de los documentos antes mencionados.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: MA-PLA4.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 15 de 19

Los funcionarios que tengan responsabilidad en la contratación, proveerán la información necesaria para ser difundida incluyendo términos de referencia, condiciones, plazos y todo lo relacionado con los contratos institucionales, con el fin de brindarle transparencia a estos procesos.

Orientaciones Operativas:

1. El Gerente General definirá cuándo y cómo se deben emitir declaraciones públicas sobre temas vitales de la gestión, informando públicamente sus argumentaciones, decisiones y acciones frente a temas que en el ejercicio de la administración pública se deban dar a conocer.
2. Para emitir comunicados externos e internos, se deberá evidenciar las fuentes informativas y serán opiniones institucionales. Los comunicados deberán llevar el visto bueno del Gerente o de los Directores de Área.
3. El Asesor de Prensa y Comunicaciones hará seguimiento a la evolución del tema en los medios de comunicación, de manera que pueda seguir asesorando a la Gerencia en el manejo de la comunicación.

✓ **Relaciones con los medios de comunicación**

La relación de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. con los medios masivos de comunicación tendrá carácter institucional y estará basada en los principios de veracidad, libertad, autonomía y publicidad, respetando las políticas y decisiones editoriales de cada medio en particular, así como la debida confidencialidad que algunos actos administrativos deban tener.

Política Operativa 7:

Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. establecerá su relación con los medios masivos de comunicación con base en el respeto, tendrá carácter institucional y no estará enmarcada por sesgos políticos.

Lineamiento:

El Asesor de Prensa y Comunicaciones, será el encargado de mantener el contacto diariamente de la entidad con los diferentes medios de comunicación, entregándoles toda la información sobre la gestión, previa autorización del Gerente, de acuerdo a los

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: MA-PLA4.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 16 de 19

principios de publicidad, pluralidad e independencia, para mantener informada a la comunidad sobre la gestión de la entidad.

Orientaciones Operativas:

1. El boletín de prensa que está en la Página Web de la entidad, será el órgano oficial a través del cual se darán a conocer las noticias de la entidad a los medios de comunicación y grupos de interés.
2. El Asesor de Prensa y Comunicaciones convocará las ruedas de prensa solicitadas por el Gerente General para la difusión de la información que ellos necesiten.
3. Todo periodista que solicite información de la entidad será atendido primero por el Asesor de Prensa y Comunicaciones, que le servirá de puente para acceder al funcionario que tiene la información, sin menoscabo de la debida confidencialidad que se debe guardar en algunos casos en la entidad.

5.3.3 Comunicación para la Rendición de cuentas a la sociedad.

✓ Comunicación con la ciudadanía.

Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., a través del Asesor de Prensa y Comunicaciones, establecerá su relación con la ciudadanía, y en particular la Rendición de cuentas a la sociedad, y se harán en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio hacia la ciudadanía, y en el ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos.

Política Operativa 8:

Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. dispondrá de mecanismos y establecerá el sistema o procedimiento correspondiente, que le permita atender y dar respuesta en forma oportuna a los requerimientos y las necesidades de la ciudadanía, canalizando adecuadamente las inquietudes de los ciudadanos frente al Estado, contando con mecanismos efectivos de receptividad, información y respuesta institucional.

Lineamiento:

Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. dispondrá de canales adecuados de atención a los ciudadanos, para entregarles la información que requieran de la Entidad (teniendo

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: MA-PLA4.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 17 de 19

presente las debidas medidas de confidencialidad que deben regir a la administración pública).

Orientaciones Operativas:

1. Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. tendrá una ventanilla única para recibir todas las solicitudes de los grupos de interés, la cual dependerá de la Dirección Administrativa y Financiera, dicha área velará porque todo ciudadano que entre la Entidad, sea orientado y atendido satisfactoriamente y reciba la información que solicite. Las quejas y reclamos de la ciudadanía serán socializadas con la dependencia responsable, proporcionando en cada caso satisfactoria solución y orientación de la solicitud presentada.
2. El Asesor de Control Interno y Calidad será el encargado de hacer seguimiento a cada responsable de dar respuesta oportuna a cada una de las solicitudes recibidas en Ventanilla Única.

5.3.4 Interacción informativa con los organismos de control

La interacción informativa de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. con los organismos de control como (Asamblea Departamental, Contraloría, Procuraduría, Fiscalía) y la Rendición de cuentas administrativa, estarán enmarcadas por el respeto y por el principio de la separación e independencia de las ramas del poder público.

La entidad atenderá los diferentes requerimientos y presentará en forma oportuna los informes tanto de carácter obligatorio, como todos los demás que resulten en el ejercicio de la función pública.

Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. rendirá oportunamente la información requerida por la Contraloría Departamental en la plataforma RCL por cada una de las áreas de la entidad. El Profesional Asistente Financiero será el consolidador ante la plataforma RCL.

Política Operativa 9:

Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. implementará un proceso para llevar a cabo la interacción informativa con los organismos de control y la Rendición de cuentas a la sociedad, de manera que la información que deba suministrarse a dichos entes, esté en el marco del respeto por el principio de la separación e independencia de las ramas del poder público.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE COMUNICACIONES</p>	Código: MA-PLA4.1-1
		Versión: 1 Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 18 de 19

Lineamiento:

La entidad utilizará los medios institucionales que tiene a su alcance para suministrarle la información a los organismos de control y a la sociedad, con un mensaje claro y preciso, de manera que se pueda facilitar la labor de control, veeduría, evaluación y seguimiento de la gestión.

Orientaciones Operativas:

1. Toda Dirección de Área en el marco de sus funciones debe canalizar, sistematizar y guardar la información indispensable, ya que tienen la responsabilidad de entregar la información oportuna que soliciten los organismos de control o la ciudadanía.
2. El Asesor de Prensa y Comunicaciones deberá tener en la página Web de la entidad, toda la información de las actuaciones de las dependencias, para que los organismos de control y la ciudadanía hagan sus respectivos seguimientos y controles.
3. El Asesor de Prensa y Comunicaciones, diseñará el instrumento necesario para recoger, analizar y sistematizar la información necesaria para la jornada de Rendición de cuentas a la sociedad, de acuerdo a las metas e indicadores planteados en el Plan Anual Estratégico de Inversiones – PGEI.

6. SOPORTE NORMATIVO:

Modelo de comunicación pública organizacional e informativa.

7. REGISTROS Y ANEXOS

Boletines, circulares, resoluciones, actos administrativos, carteleras, informes, etc

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI MANUAL DE COMUNICACIONES	Código: MA-PLA4.1-1
		Versión: 1
		Fecha de Vigencia: 19/12/2013
		Página: 19 de 19

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Cambios realizados	Responsable
19/12/2013	1	No aplica	



 ORIGINAL FIRMADO
CARLOS EDUARDO CALDERON LLANTEN
 Gerente General Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.