


IMPARABLES POR
El agua



PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES


**2
0
2
6**

**LEONARDO ANDRÉS
ZULETA GUERRA
GERENTE**

	PLAN ESTRÁTEGICO DE COMUNICACIONES AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: enero 2026
		Página 2 de 10

Contenido

PRESENTACIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	5
Comunicación Organizacional	5
Lineamientos para el cumplimiento	6
Marketing	7
Estrategias	7
Rendición De Cuentas	8
Indicadores – Plan Estratégico de Comunicaciones	9
Proyección adicional	10

	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: enero 2026
		Página 3 de 10

PRESENTACIÓN

El Plan Estratégico de Comunicaciones establece la estrategia y los lineamientos estructurales para los procesos de comunicación interna y externa de la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., que tienen como finalidad mantener informados a los grupos o públicos de interés de la entidad, tanto internos como externos, medios de comunicación y ciudadanía en general, respecto a los planes, proyectos y obras contratados, apuntándole al reconocimiento y posicionamiento como una entidad transparente, eficaz y eficiente.


Los lineamientos definen los criterios de acción orientados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, que deben ser puestos en marcha en todos los niveles jerárquicos de la misma, y de este modo optimizar los mecanismos de comunicación.

Para Aguas del Cesar S.A. E.S.P., el Plan Estratégico de Comunicaciones es una guía que establece pautas en los diferentes tipos de relaciones que se dan al interior y exterior de la entidad, como documento que recoge los objetivos, destinatarios, políticas, estrategias, recursos y acciones de comunicación a desarrollar en todos los ámbitos del ente gestor.

Este documento es una herramienta que, con su uso permanente, ayudará a que las comunicaciones generadas desde la normatividad, las políticas y las instrucciones, entre otras; sean difundidas de manera clara, veraz y oportuna, lo que permite el fortalecimiento de las interrelaciones con los públicos de interés y la entidad.

Así mismo, se establecen directrices para garantizar que la información divulgada cumpla con las mismas características de claridad, veracidad y oportunidad a través de los canales establecidos por la entidad. En este manual también se establece que la comunicación debe ser incluyente desde todos los frentes establecidos y gestión del contenido, haciendo uso o implementando de piezas gráficas y/o audiovisuales, y textos sustentados desde la cultura del respeto, la no violencia y la inclusión.

La implementación de este manual es responsabilidad de cada uno de los colaboradores de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. debe ser liderado por el equipo de Comunicaciones.


	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: enero 2026
		Página 4 de 10

OBJETIVO

Definir estrategias de comunicación transversal que incrementen el impacto de la gestión comunicativa en los distintos grupos de interés, alineadas con la misión y visión de Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ❖ Establecer la comunicación como un elemento esencial en el cumplimiento de la misión y visión de la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P.
- ❖ Desarrollar acciones permanentes para que la comunicación e imagen de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. sea clara, transparente y veraz.
- ❖ Planear, diseñar, ejecutar, socializar y evaluar las acciones para que Aguas del Cesar S.A. E.S.P. se posicione en el Departamento como líder en la estructuración y contratación de proyectos de agua potable y saneamiento básico
- ❖ Adoptar estándares editoriales de calidad para la realización de comunicados, mensajes institucionales y piezas comunicativas de divulgación.
- ❖ Robustecer el proceso de envío y producción de la información para que su tratamiento sea prioritario, de gestión cuidadosa y en el menor tiempo posible.

	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: enero 2026
		Página 5 de 10

ALCANCE

Las herramientas propuestas en este Plan Estratégico de Comunicaciones deberán ser adoptadas y aplicadas en los diferentes públicos de interés internos y externos de la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., creando así un flujo de la información y orientación de la comunicación de acuerdo con la gestión institucional.


Así las cosas, se activan compromisos con los servidores públicos de la entidad a todos niveles, mediante el diálogo y la colaboración para la producción y circulación de la información, favoreciendo así un clima organizacional y sentido de pertenencia.

Respecto a la comunicación externa, este plan se orientará hacia la apertura y visibilidad de los planes, los programas y los proyectos de agua potable, saneamiento básico y aseguramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, generando transparencia y disponibilidad de escucha y receptividad con la ciudadanía en general.

Comunicación Organizacional

La Comunicación Organizacional en la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P. apunta al fortalecimiento de la imagen corporativa, identificando, recopilando y haciendo seguimiento a la información generada desde las distintas áreas que componen la entidad, impulsando así el diálogo y la cooperación entre los servidores públicos basados en lo siguiente:

- ***Servicio:*** es la actitud que se tiene con los grupos de interés en torno a la atención de sus inquietudes con cordialidad y responsabilidad.
- ***Generación de espacios de interacción:*** Propiciar una cultura del diálogo mediante la creación de espacios para la interacción de los diferentes grupos de trabajo.
- ***Receptividad:*** es tener la disposición de atender a los grupos de interés de la entidad, permitiendo conocer su opinión respecto a las acciones de la entidad que se relacionan con éstos.

	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: enero 2026
		Página 6 de 10

- **Fortalecimiento del trabajo en equipo:** Al valorar los puntos de vista del equipo de trabajo, se logrará el mejoramiento de los procesos y la inclusión en la toma de decisiones.

COMUNICACIÓN INTERNA

La estrategia de comunicación interna de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. se orienta a la propiciación de un clima social favorable que refuerza en el público interno la sensación de seguridad y status. Estará enmarcada en elementos clave para los procesos internos, tanto laborales como humanos, entre ellos la calidad del servicio, el sentido de pertenencia, valores, identidad, mejores ambientes de trabajo para orientar los objetivos de la organización a proyectos prospectivos que generen un ambiente de trabajo agradable.


Lineamientos para el cumplimiento

- Todas las dependencias deberán utilizar el mismo slogan, logos y plantillas, así como todos aquellos elementos o herramientas hacia fuera de la institución como pasacalles, afiches, pendones, material audiovisual, entre otros.
- Aguas del Cesar S.A. E.S.P. promoverá la comunicación efectiva de la información que genere cada una de las dependencias de la entidad.
- La información institucional será difundida a través del boletín informativo interno, instrumento de comunicación interna de circulación mensual en donde se encontrarán resumidos los principales logros de la entidad desde sus distintas áreas, apoyado en frases contundentes y fotografías.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Este tipo de comunicación le apunta a la gestión de la información que sale de la organización con fines de imagen, identidad, relaciones públicas y contacto con las audiencias externas claves.

Para poner en marcha esta herramienta será indispensable el trabajo interdisciplinario de todas las áreas de la entidad, para definir los datos que se

	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: enero 2026
		Página 7 de 10


deben dar a conocer y el tipo de información que le interesa publicar a la entidad, teniendo en cuenta campañas dirigidas al público objetivo.

Marketing

- ✓ **Boletines Internos:** circulación mensual a todos los funcionarios de la entidad vía correo electrónico. Allí se incluirá información como logros desde cada área, fechas de cumpleaños, celebración de fechas especiales, mensajes institucionales, entre otros.
- ✓ **Boletines de prensa:** Se envía vía correo electrónico en promedio 2 mensuales a todos los medios locales, regionales y nacionales. Dependiendo del tema, se emiten boletines de prensa solamente a periodistas que han requerido a la entidad como fuente, en ocasiones las entrevistas se dan mediante llamadas telefónicas.
- ✓ **Piezas gráficas de comunicación:** Se solicitará al área de Diseño de la Gobernación del Cesar la elaboración de piezas gráficas para divulgación de contenido de tipo motivacional, pedagógico y noticioso. Este material gráfico será tanto para uso digital como para uso impreso.
- ✓ **Página web:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P. cuenta con una página web en la que se publican los avances, procesos y resultados del accionar institucional, en la que se puede conocer: las publicaciones más recientes, los planes, los programas con que cuenta la institución, informes de control interno, enlaces de interés, eventos que se están programando, trámites y servicios que brinda el gestor del Plan Departamental de Agua (PDA), la estructura de la organización y las últimas noticias de interés general.

Estrategias

COMUNICACIÓN INTERNA

	PLAN ESTRÁTEGICO DE COMUNICACIONES AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: enero 2026
		Página 8 de 10

- Diseñar e implementar campañas periódicas de sensibilización que den a conocer y apropien los propósitos de la entidad en el personal de la organización.
- Diseñar e implementar estrategias para mejorar la comunicación interna.
- Optimizar el uso de boletines internos para divulgación de información.
- Diseñar e implementar mecanismos para la utilización óptima de los medios de comunicación a nivel interno.

COMUNICACIÓN EXTERNA

- Actualizar redes sociales (Instagram, Facebook, X y Youtube)
- Diseñar e implementar actividades de comunicación relacionados con el accionar desde las diversas áreas de Aguas del Cesar S.A. E.S.P.
- Concretar herramientas para el acercamiento e intercambio de opiniones con los directores de los medios de comunicación de alcance regional y local.
- Divulgar la información de los proyectos contratados a través de vallas ubicadas en puntos estratégicos de los municipios donde se llevarán a cabo dichos proyectos
- Divulgar la información de la entidad a través anuncios en internet: banners, ventanas emergentes, spots, logos o imágenes.
- Dar a conocer a la comunidad en general el avance de proyectos a través un informativo impreso institucional.

Rendición De Cuentas


La empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P. responde públicamente ante la ciudadanía por el manejo de los recursos y la gestión realizada a través de un evento, ya sea presencial o virtual, que se realiza de acuerdo con el cronograma del ente gestor, en el primer trimestre del año siguiente a la vigencia sobre la que se rinden cuentas.

Para la rendición de cuentas se convocan a todos los grupos de interés de la entidad, y se garantiza la transmisión mediante distintos canales como son las publicaciones y entrevistas en los medios de comunicación, redes sociales, socializaciones en los barrios y en los colegios, entre otros.

	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: enero 2026
		Página 9 de 10

Indicadores – Plan Estratégico de Comunicaciones

OBJETIVO ESPECÍFICO	KPI	META SUGERIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO ESENCIAL EN MISIÓN Y VISIÓN	% de proyectos del PDA con estrategia comunicativa integrada	100% de proyectos	Trimestral
IMAGEN CLARA, TRANSPARENTE Y VERAZ	Nº de publicaciones en micrositio de transparencia	≥ 1 publicación mensual	Mensual
POSICIONAMIENTO COMO LÍDER EN PROYECTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO	Nivel de confianza ciudadana (encuestas)	≥ 80% satisfacción	Semestral
	Nº de menciones en medios regionales/nacionales o página WEB	≥ 2 menciones por semestre	Semestral
ESTÁNDARES EDITORIALES DE CALIDAD	Alcance digital de campañas (redes sociales)	≥ 20% crecimiento anual	Mensual
	% de piezas comunicativas que cumplen manual editorial	≥ 95% cumplimiento	Trimestral
ROBUSTECER ENVÍO Y PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN	Nº de capacitaciones internas en comunicación	≥ 1 por año	Anual
	Tiempo promedio de respuesta en solicitudes de información	≤ 5 días hábiles	Mensual
	Frecuencia de boletines internos emitidos	1 mensual	Mensual
	Frecuencia de boletines de prensa emitidos	2 mensuales	Mensual

	PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P	Versión: 1
		Fecha: enero 2026
		Página 10 de 10

Proyección adicional

- **Indicadores internos:** encuestas de clima organizacional, participación en espacios de diálogo.
- **Indicadores externos:** interacción en redes sociales, visitas al portal web, participación ciudadana en rendición de cuentas.
- **Indicadores de impacto:** percepción de transparencia, posicionamiento institucional en el sector agua y saneamiento.

Fin del documento.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	11/02/2026	Elaboración del documento
ELABORADO POR		APROBADO POR
Jennifer María Del Río Coronell - Profesional de Comunicaciones		Leonardo Andrés Zuleta Guerra - Gerente
REVISADO POR		
JANOS Consultores		