

**Gestión de la comunicación estratégica en las áreas técnicas de la
Electrificadora de Santander**

Slendy Johana Bohórquez Ballesteros

ID: 000242148

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Comunicación Social - Periodismo

Bucaramanga

2018

**Gestión de la comunicación estratégica en las áreas técnicas de la
Electrificadora de Santander**

Slendy Johana Bohórquez Ballesteros

ID: 000242148

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

COMUNICADORA SOCIAL - PERIODISTA

Supervisora:

Mg. Eliana Alexandra Celis García

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Comunicación Social - Periodismo

Bucaramanga

2018

Nota de aceptación

Firma del presidente

Firma del jurado

Tabla de Contenidos

iv

Introducción	4
Capítulo 1 Generalidades de la Empresa	7
1.1 Generalidades.....	7
1.2 Reseña Histórica	8
1.3 Misión	11
1.4 Visión.....	11
1.5 Valores Corporativos	11
1.5.1 Transparencia.....	12
1.5.2 Responsabilidad	12
1.5.3 Calidez	12
1.6 Estructura Organizacional de ESSA	13
1.7 Organigrama (equipo de comunicaciones)	14
1.7.1 Equipo de comunicaciones	14
1.7.2 Objetivo del proceso	15
1.7.3 Política de Comunicaciones	15
Capítulo 2 Objetivos	16
2.1 Objetivo General.....	16
2.2 Objetivos Específicos.....	16
Capítulo 3 Referente conceptual.....	17
Capítulo 4 Cronograma de actividades desarrolladas.....	1
Capítulo 5 Descripción de los objetivos específicos.....	1
5.1 Objetivo 1.....	1
5.1.1 Montaje del boletín informativo interno ‘Comuniquémonos’	1
5.1.2 Creación de notas internas para el boletín ‘Comuniquémonos’	2
5.1.3 Apoyo y seguimiento a la gestión de solicitud de registro fotográfico, audiovisual y diseño de piezas con la agencia de publicidad.....	3
5.1.4 Creación de estrategia de difusión interna sobre los proyectos que se ejecutan actualmente en ESSA, (CET)	4
5.1.5 Implementación de acciones para el posicionamiento interno de los programas de radio Aló ESSA y de televisión ESSA es mi gente	5
5.2 Objetivo 2.....	6
5.2.1 Acciones.....	6
5.3 Objetivo 3.....	7
5.3.1 Diseño e implementación de la estrategia “Trabajemos por una cultura de orden, seguridad y limpieza”	8
5.3.2 Apoyo con la organización y envío de las piezas de las campañas y estrategias ya diseñadas al público interno.....	12
5.4 Objetivo 4.....	12
5.4.1 Realizar comunicados de prensa.....	12
5.4.2 Apoyo a la organización y gestión de eventos.....	13
Objetivo 5.....	14
Capítulo 6 Conclusiones y recomendaciones	16
Lista de referencias	20
Anexos	21

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Estructura organizacional	13
Ilustración 2. Organigrama equipo de comunicación	14
Ilustración 3 Número total de notas realizadas para el boletín interno.....	3

Lista de anexos

Anexo A: Montaje del Comunicuémonos	21
Anexo B: Notas para el boletín interno	22
Anexo C: Solicitudes de registros audiovisuales, fotográficos y diseños gráficos	23
Anexo D: Plantillas del CET	24
Anexo E: Posicionamiento interno de los programas de radio Aló ESSA y de televisión ESSA es mi gente.....	27
Anexo F: Las 5S's y etapas de juego del Mundial KAIZEN.....	30
Anexo G: Ítems de calificación de las etapas del Mundial KAIZEN	31
Anexo H: Gestión de la comunicación en el Mundial KAIZEN.....	32
Anexo I: Boletín informativo del Mundial KAIZEN.....	34
Anexo J: Difusión de campañas internas	35
Anexo K: Comunicado de prensa.....	36
Anexo L: Apoyo a organización de eventos como ruedas de prensa, encuentro de proveedores y contratistas, reunión con gremios, entre otros.	37
Anexo M: Apoyo al área ambiental de ESSA.....	39
Anexo N: Reconocimiento a los ganadores de la estrategia ambiental "Cuidando, ganamos"	41

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS ÁREAS TÉCNICAS DE LA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER – ESSA

AUTOR(ES): Slendy Johana Bohórquez Ballesteros

PROGRAMA: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR(A): Mg. Eliana Alexandra Celis García

RESUMEN

El presente informe da cuenta del trabajo realizado durante la pasantía en la Electrificadora de Santander, empresa filial del Grupo Empresarial EPM, dedicada a la prestación del servicio público de energía en 87 municipios de Santander, dos de Bolívar, cuatro del sur del Cesar y uno de Norte de Santander. El objetivo principal alude a gestionar la comunicación interna relacionada con las áreas técnicas de la empresa, con el fin de fortalecer la comunicación organizacional. Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la empresa y al mismo tiempo del plan de trabajo académico, se realizaron estrategias que aportaran a las metas. Es así, como desde la comunicación se ejecutaron acciones como: fortalecer las relaciones y comunicación del grupo de interés Gente ESSA a nivel interno y externo, monitorear la información de interés para la empresa en los diferentes medios impresos, diseñar y contribuir con las campañas de comunicación interna. Así mismo, dentro del plan de trabajo se desarrolló una estrategia interna en la Subgerencia de Subestaciones y Líneas (área técnica de ESSA), en la cual, el objetivo principal fue fortalecer la imagen institucional a través de una cultura limpia y segura en el trabajo y así mejorar la calidad y productividad.

PALABRAS CLAVE:

Comunicación organizacional, comunicación interna, estrategias de comunicación.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: MANAGEMENT OF STRATEGIC COMMUNICATION IN THE TECHNICAL AREAS OF THE SANTANDER ELECTRIFICADORA – ESSA

AUTHOR(S): Slendy Johana Bohórquez Ballesteros

FACULTY: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR: Mg. Eliana Alexandra Celis García

ABSTRACT

This report gives an account of the work done during the internship at the Electrificadora de Santander, a subsidiary of the EPM Business Group, dedicated to the provision of the public energy service in 87 municipalities in Santander, two in Bolívar, four in the south of Cesar and one of Norte de Santander. The main objective is to manage internal communication related to the technical areas of the company, in order to strengthen organizational communication. In order to support the fulfillment of the company's strategic objectives and, at the same time, the academic work plan, activities that help the company's productivity are carried out. This is how, from the communication, actions are leveraged such as: strengthening the relationships and communication of the ESSA People group, monitoring the information of interest to the company in the different print media, designing and contributing to the internal communication campaigns and strengthening the relationships of the external interest group of La Electrificadora de Santander. Likewise, within the work plan an internal strategy was developed in the Substation of Substations and Lines (technical area of ESSA), in which, the main objective was to strengthen the institutional image through a clean and safe culture at work and thus improve the quality and productivity.

KEYWORDS:

Organizational communication, internal communication, communication strategies.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

El presente informe da cuenta de la gestión de la comunicación interna y externa que se realizó referente a las áreas técnicas de ESSA y empresa en general. Dentro de esta gestión se encuentra la creación de estrategias y acciones que aportan a los objetivos estratégicos de la Electrificadora de Santander y a su vez que desde la comunicación se garantice la relación y el fortalecimiento adecuado con los grupos de interés, contribuir a la sostenibilidad y mantener informados a los stakeholders.

Por lo anterior, se diseña un plan de comunicación enfocado más a la comunicación interna, el cual atiende a las principales necesidades del público 'Gente ESSA', con el fin de establecer comunicaciones efectivas, pues “la publicidad, el marketing, las relaciones públicas y la comunicación interna están generando su lugar dentro de las empresas contemporáneas como una nueva y efectiva herramienta de gestión que mejora la competitividad organizacional y el clima de trabajo”. (Brandolini, 2009, pág. 7)

Asimismo, se diseñó la estrategia para la Subgerencia de Subestaciones y Líneas, titulada “El Mundial KAIZEN”, la cual hace referencia a un programa de gestión de orden, aseo y limpieza; que nace a través de la solicitud del subgerente de Subestaciones y Líneas, Manuel Cala. La ejecución del programa empezó en el mes de junio y finaliza en octubre, teniendo en cuenta que la planeación de la misma, se realizó alrededor de 2 meses.

Por otro lado, como apoyo a la gestión de la comunicación en el área de planeación y gestión operativa de ESSA, específicamente en lo ambiental se diseñó la estrategia “Cuidando Ganamos”, con el fin de capacitar a los trabajadores sobre el manejo de los residuos sólidos y sobre el uso eficiente del agua y la energía.

En conclusión, se evidencia que las estrategias de comunicación deben diseñarse según las necesidades de la empresa, pues “la estrategia de comunicación muestra cómo la comunicación eficaz puede: ayudar a alcanzar aquellos objetivos globales de la organización, participar de manera efectiva con las partes interesadas, asegurar que las personas entiendan lo que hacemos y cambiar el comportamiento y las percepciones de los usuarios”. (Moreno, 2014)

De igual forma, la comunicación exterior con clientes, intermediarios, proveedores, competencia, medios de comunicación y público en general es tan vital para la organización como la comunicación interna, que “está siendo reconocida por las empresas que la aplican como un factor clave para la rentabilidad y un aliado para conseguir sus objetivos estratégicos en situaciones de cambio. La correcta gestión de la comunicación dentro de las organizaciones reduce la posibilidad de los flujos incontrolados de información, disminuyendo así en un alto grado el riesgo de conflicto” (Morales, 2001, pág. 1)

Finalmente, ESSA como empresa filial al Grupo empresarial EPM, busca que las estrategias y acciones que se diseñen, estén alineadas a los objetivos globales como Grupo y desde la comunicación apalancar y gestionar los procesos internos, para que estos sean expresados a nivel externo de forma efectiva.

Capítulo 1

Generalidades de la Empresa

1.1 Generalidades

Toda la información referente a la Electrificadora de Santander se puede encontrar en su página web, en este caso se hablará sobre las generalidades y reseña histórica de la empresa.

La Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. denominada “ESSA” es una empresa de capital mixto, filial del Grupo Empresarial EPM, dedicada a la prestación de los servicios públicos de generación, distribución, transmisión, comercialización de energía y actividades conexas.

Sus productos y servicios están dirigidos a todos los estratos residenciales; a los sectores comercial, industrial, oficial, alumbrado público, en las modalidades regulada y no regulada. Para desarrollar su objeto social y satisfacer a sus grupos de interés ESSA debe desarrollar, una infraestructura que le permita cumplir con los estándares de calidad y con las demás normas técnicas y regulatorias establecidas por las autoridades competentes. (ESSA, 2012)

1.2 Reseña Histórica

La energía eléctrica llega por primera vez a Santander en 1.891 con el impulso de los distinguidos empresarios Julio Jones y Rinaldo Goelkel, quienes, venciendo grandes obstáculos, instalan en Chitota la primera planta hidroeléctrica con un generador de corriente continua y un motor de turbina de 300 caballos de fuerza para iluminar las primeras viviendas y calles de la ciudad.

Este gran suceso genera un cambio en las costumbres y actividades cotidianas de sus habitantes y con el paso de los días se impone el uso de máquinas y equipos como nuevos artículos de consumo.

Bucaramanga se constituye en la segunda ciudad de Colombia, después de Bogotá, en contar con el servicio de energía eléctrica y la primera en suministrarla a la industria. La empresa de Jones y Goelkel se convirtió en la primera en el país en ofrecer luz incandescente para iluminar los hogares, donde se usaban bombillos de 16 vatios con el sistema tipo fijo, es decir, se contrataba un número determinado de bombillos y para evitar abusos en cada vivienda se instalaba un limitador que impedía superar la capacidad pactada.

En las décadas de 1920 y 1930 funcionaron de manera aislada y por iniciativa privada, diversas plantas hidroeléctricas y otras con motores diésel que brindaban el servicio a 27 de los 73 municipios de Santander en ese entonces.

En 1927 se constituye la Compañía Penagos S.A. y años después entra en funcionamiento la planta de Zaragoza que resuelve en buena parte las necesidades de energía eléctrica de Bucaramanga.

En 1941 la Central Hidroeléctrica del Río Lebrija S.A., se constituye en la primera empresa en Colombia del sector eléctrico creada por asocio de la nación, el departamento y el municipio. Es así como con recursos del Estado y el liderazgo de Benjamín García Cadena, se construye la hidroeléctrica de Palmas en el río Lebrija.

Para abastecer a las provincias, se construyen las centrales de Guepsa y la Cascada en San Gil. Simultáneamente, se adelantan otros proyectos como la línea de transmisión Barrancabermeja – Puerto Wilches y Termobarranca.

El 21 de Julio de 1975 se consolida ESSA como la conocemos hoy, al incluir la infraestructura existente en García Rovira e Hilebrija Zona Sur que comprendía La Hidroeléctrica La Cómoda, la Empresa de Energía Eléctrica del Socorro y la Cascada de San Gil. Desde entonces, la compañía avanzó de manera importante ampliando la cobertura del servicio e implementando la infraestructura requerida para dicha ampliación.

ESSA apoyó de manera decidida el desarrollo de la Central Hidroeléctrica del Sogamoso participando en la elaboración de los diseños del proyecto y liderando la empresa promotora que mantuvo vivo el proyecto hasta que ISAGEN adquiere los derechos de ESSA en los diseños y se compromete en su construcción.

En febrero de 2009, la nación vende sus acciones a EPM Inversiones mediante un esquema que permitió a la Gobernación de Santander aumentar su participación accionaria del 14% al 22.48% sin aportar recursos.

De esta forma, ESSA entra a formar parte de un grupo empresarial que se caracteriza por su excelencia en la prestación de servicios públicos domiciliarios y como tal, adquiere el compromiso de lograr los indicadores que reflejen dicha excelencia en su área de influencia. En el 2011 ESSA conmemoró 120 años de historia en Santander promoviendo el progreso y desarrollo del oriente colombiano. (ESSA, 2012)

Por otra parte, para las organizaciones es necesario tener un direccionamiento estratégico que permita planear las estrategias y acciones adecuadas que contribuyan a alcanzar los logros planeados, por esto la misión y visión de ESSA está planteada para trabajar día a día por la construcción de territorios sostenibles y competitivos para la región y todos nuestros grupos de interés, lo que permite en últimas definir los valores

corporativos de la empresa. Este direccionamiento estratégico se encuentra en la página web de la empresa Electrificadora de Santander:

1.3 Misión

Somos una empresa del Grupo EPM comprometida con el bienestar de nuestros clientes y el desarrollo sostenible y competitivo de los territorios donde proveemos servicios de energía eléctrica con calidad y confiabilidad, creando valor compartido con nuestros grupos de interés.

1.4 Visión

En el 2022 ESSA se consolidará como referente latinoamericano en servicio al cliente, excelencia operativa, reputación y transparencia; ofreciendo a los clientes y al mercado un portafolio integral de soluciones competitivas en electricidad, fundamentadas en prácticas socialmente responsables con todos los grupos de interés, contribuyendo al cumplimiento de la VISIÓN del Grupo Empresarial EPM. (Electrificadora de Santander , 2016)

1.5 Valores Corporativos

Los tres valores son la base de nuestra actuación como Grupo Empresarial y le dan sustento tanto a las formas de trabajo, como a la manera de hacer las cosas en el Grupo, el cual está basado en estándares y procedimientos organizacionales, con rigor técnico, vinculando a otras personas en su construcción, a partir del

reconocimiento del otro, de sus capacidades para crear juntos y generar valor agregado a la compañía.

1.5.1 Transparencia

Soy transparente, actúo para construir un ambiente de seguridad y confianza entre la Empresa y sus grupos de interés, brindándoles una información oportuna, relevante y de calidad. Entiendo el carácter público de mi labor y cuido los bienes públicos de los que soy responsable.

1.5.2 Responsabilidad

Soy responsable, me anticipo y respondo por las consecuencias que mis actuaciones y decisiones puedan tener sobre los demás, así como sobre el medio ambiente y el entorno.

1.5.3 Calidez

Soy cálido, respeto las diferencias, me importa el otro y trato de entender sus circunstancias para ayudarlo a buscar soluciones, sin arrogancia y siempre con respeto y amabilidad. (Electrificadora de Santander , 2016)

1.6 Estructura Organizacional de ESSA

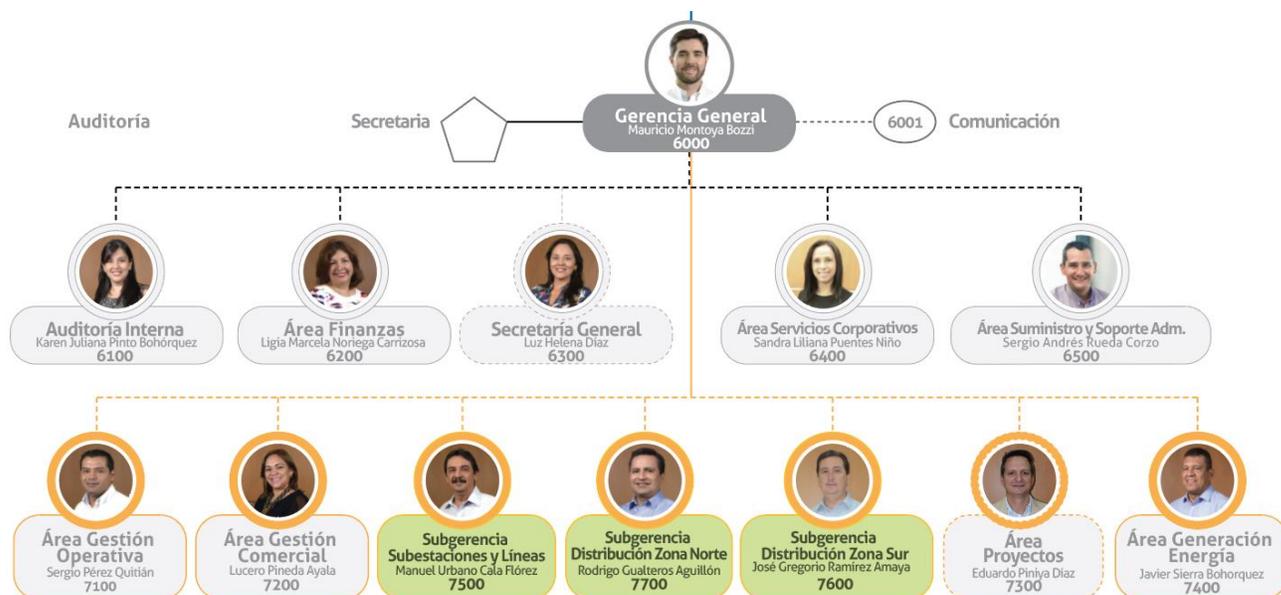


Ilustración 1. Estructura organizacional

Fuente: (ESSA, 2012)

1.7 Organigrama (equipo de comunicaciones)



Ilustración 2. Organigrama equipo de comunicación

1.7.1 Equipo de comunicaciones

El equipo de comunicación lidera el relacionamiento con todos los grupos de interés ESSA: Gente ESSA, proveedores, contratistas, estado, colegas, comunidad, clientes y usuarios, accionistas y líderes de opinión. Cada integrante del equipo de comunicaciones hace el acompañamiento con un área respectiva de la organización y con un grupo de interés externo, velando para que toda la información emitida y recibida sea correcta, coherente, entendible y de alto impacto. Este trabajo en equipo contribuye a que todos los

retos, proyectos e iniciativas sean orientadas a los objetivos estratégicos de la empresa y logren contribuir a las grandes metas.

1.7.2 Objetivo del proceso

Contribuir desde la comunicación a fortalecer las relaciones con los grupos de interés internos y externos, para lo cual se apoyan los procesos y proyectos de las áreas y subgerencias con un enfoque que busca destacar el recurso humano y aportar los objetivos estratégicos de ESSA con el fin de obtener alineación organizacional orientado al logro de estos.

1.7.3 Política de Comunicaciones

La comunicación del Grupo EPM tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM.

(Aprobada en la sesión 407 de Junta Directiva, realizada el 5 de noviembre de 2010).

Capítulo 2

Objetivos

2.1 Objetivo General

Fortalecer las acciones de comunicación organizacional en las áreas técnicas de ESSA, como apoyo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

2.2 Objetivos Específicos

1. Fortalecer las relaciones y la comunicación del grupo de interés Gente ESSA.
2. Monitorear la información de interés para ESSA que sea difundida en los diferentes medios impresos
3. Diseñar y contribuir al desarrollo de campañas de comunicación interna para fortalecer las relaciones de los empleados de la organización
4. Fortalecer las relaciones y la comunicación del grupo de interés externo Gente ESSA
5. Apoyar todas las acciones del área de comunicación ESSA

Capítulo 3

Referente conceptual

La comunicación se ha venido estudiando como un elemento necesario en la vida de la humanidad, de esta forma, éste ha sido un concepto que ha evolucionado con el tiempo y se ha implementado en varios campos de acción; un ejemplo claro de esto, son las organizaciones, pues las empresas están comunicando en todo momento, incluso cuando ocultan información.

“La comunicación en las empresas ha evolucionado desde el concepto de comunicación como una necesidad dentro de la empresa (la empresa tiene necesidad de comunicar) a la comunicación como una demanda de la sociedad (la sociedad es la que tiene necesidad de comunicación de las empresas). En este sentido cabe ampliar la evolución que ha tenido la comunicación en las empresas, llegando a un modelo basado en la comunicación-acción, que supera el mero hecho de comunicar.” (Galicia, 2010, pág. 25)

Por otro lado, para que exista una comunicación efectiva a nivel interno en las organizaciones se debe llevar a cabo un plan de comunicación, que de cierta forma direcciona las acciones que se quieren realizar para alcanzar los objetivos o necesidades de la organización, es decir, el plan es un referente para materializar las estrategias planteadas. *“Con todo esto, puede afirmarse que contar con un buen plan de*

comunicación interna que se encuentre alineado con la estrategia global de la organización, puede incrementar el compromiso de los colaboradores y su productividad a través de un mejor clima laboral”. (Brandolini, 2009, pág. 7)

Así mismo, es importante que exista la gestión de la comunicación interna, pues ésta va dirigida al público interno de la organización y contribuye para crear compromiso, sentido de pertenencia y censo en la toma de decisiones que den sentido a la claridad de las tareas que cada uno realiza y afiancen la identidad de la empresa, que en últimas apuntan para alcanzar los objetivos.

Al referirnos a la comunicación interna en las empresas hay que tener en cuenta conceptos como cultura, identidad e imagen corporativa, pues estos elementos suelen construirse con las acciones internas para reflejarlas a nivel externo, ya que por ejemplo la cultura es un componente estratégico de la identidad de la empresa que conllevan un conjunto de valores, tradiciones y creencias, a partir del cual se genera sentido.

En segunda instancia, dentro de la gestión del rol del comunicador interno, es fundamental que construya estrategias y acciones para mantener informado de manera asertiva a los trabajadores, en este caso se requiere analizar la implementación de los medios de comunicación más adecuados al interior de la organización, ser eficaces de acuerdo con las necesidades de los miembros de la empresa y emitir información formal

que evite los rumores. Es decir, *“las estrategias que el comunicador interno desarrolla responden a un doble sentido: uno en unión del desarrollo y optimización de los canales de la comunicación interna y el otro a fin de promover un cambio cultural a largo plazo.”* (Brandolini, 2009, págs. 23, 24)

Actualmente, la Electrificadora de Santander cuenta con distintos medios de comunicación que comprende la dinámica de la comunicación interna. Dentro de estos canales internos se encuentra: la intranet, correo electrónico, boletín informativo digital, Lync (chat interno empresarial) y otros medios de información como habladores, carteleros y finalmente los comités de grupos primarios que realiza cada área con su equipo de trabajo para afianzar temas internos.

Finalmente, la gestión comunicación ha ido evolucionando de tal manera que abarca todas las esferas de la sociedad. *“Las concepciones originarias de gestión de la comunicación que despreciaban el ámbito interno y que externamente tan sólo se dirigían, de forma unidireccional, hacia clientes potenciales, han quedado totalmente obsoletas. Los enfoques modernos de comunicación organizacional se orientan ahora desde una perspectiva multidisciplinar y que se sustenta desde tres pilares: la comunicación interna, la corporativa y la de marketing”.* (Díaz, 2004, pág. 363)

Capítulo 5

Descripción de los objetivos específicos

5.1 Objetivo 1

Fortalecer las relaciones y la comunicación del grupo de interés Gente ESSA

5.1.1 Montaje del boletín informativo interno ‘Comuniquémonos’

Dentro de los objetivos del equipo de comunicación de la Electrificadora de Santander, se encuentra fortalecer y crear canales de información para los trabajadores. Es por esto, que se crea un boletín informativo, en el que se encuentran las noticias más recientes, el cual es enviado por correo electrónico empresarial dos veces por semana (martes y jueves).

Dentro de las tareas del comunicador se encuentra realizar el montaje visual de dicho periódico digital. Primero se redacta la nota dentro del blog que se encuentra en la Intranet 3.0 de ESSA, posterior a esto, se abre un *Power Point* en el que está el diseño de las plantillas predeterminadas y finalmente se montan en el correo para ser enviado por mailing a todos los trabajos de la Electrificadora de Santander.

Finalmente, este procedimiento se dividía entre los 3 practicantes por semana lo que hasta el último día de pasantía se realizaron 12 semanas de montaje, lo que equivale a 24 montajes en total. *Ver anexo A.*

5.1.2 Creación de notas internas para el boletín ‘Comuniquémonos’

Con el fin de fortalecer las relaciones internas entre trabajadores y empresa, el área de comunicación de ESSA, realiza la reportería diaria de los hechos que suceden a nivel interno y externo, con el objetivo de mantener informado al grupo de interés interno con relación a todo lo que pasa en ESSA. El trabajo del profesional de la comunicación, en este caso del pasante, se basa en buscar la noticia, redactarla (la redacción es revisada por un profesional de la comunicación), cargarla a la plataforma de intranet de los trabajadores, subirla al montaje visual del comunicuémonos y finalmente enviarlas al correo electrónico, en el que con solo un clic pueden acceder a leer la nota.

Para las notas existe la clasificación según el tema, es decir la nota se clasifica según su contenido. Estas son las categorías: confiabilidad y calidad del servicio, responsabilidad social y ambiental, relación con grupos de interés, desarrollo humano y organizacional, gestión tecnológica, servicio al cliente, Grupo EPM, corporativo, gestión pérdidas.

Durante el trabajo hecho en todo el tiempo de pasantía se realizaron 48 notas. A continuación, se encuentra el balance de las notas que he hecho dependiendo su categoría.

Ver anexo B.

Notas realizadas para el 'Comuniquémonos'

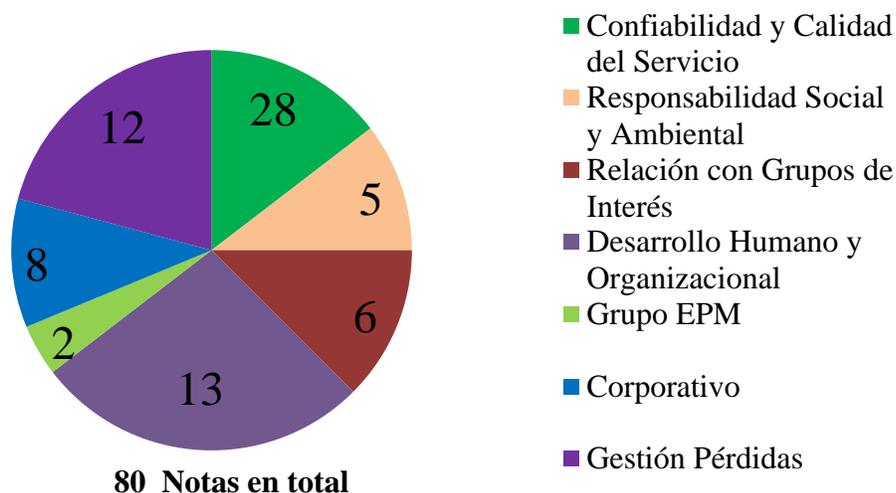


Ilustración 3 Número total de notas realizadas para el boletín interna

5.1.3 Apoyo y seguimiento a la gestión de solicitud de registro fotográfico, audiovisual y diseño de piezas con la agencia de publicidad

Para tener mayor eficiencia en el trabajo, el equipo de comunicaciones cuenta con outsourcings especializados que ayudan al dinamismo de las tareas del área, en este caso IdeoGrupo es la agencia de publicidad que trabaja de la mano con la empresa. Dentro de los servicios que presta se encuentran: registros fotográficos, diseño de piezas visuales, entre otros.

En este punto los comunicadores se encargan de solicitar cualquiera de las acciones anteriormente nombradas, lo que en efecto se realiza, con el fin de obtener un banco de imágenes en relación a las actividades de ESSA en cuanto al registro fotográfico y a su vez utilizarlas para redactar notas periodísticas. En cuanto al audiovisual el comunicador

es el encargado de realizar la petición de grabar el cubrimiento de los hechos que suceden alrededor y visibilizarlo por redes sociales y por el programa de televisión ESSA es Mi Gente.

Por último, el diseño de piezas visuales para la empresa las solicita el profesional de comunicación, quien da las ideas principales que quiere que se ejecuten para el diseño y a su vez realiza la aprobación de las mismas, las cuales son utilizadas ya sea a nivel interno o externo de la Electrificadora de Santander. **Ver anexo C.**

5.1.4 Creación de estrategia de difusión interna sobre los proyectos que se ejecutan actualmente en ESSA, (CET)

El área de Proyectos de la Electrificadora de Santander se creó con el fin de administrar de manera específica los proyectos que se ejecutan de la empresa, dentro de estos se encuentra el proyecto titulado, Sistema de Transmisión Regional (STR), el Centro de Excelencia Técnica (CET), entre otros.

El STR es un proyecto que no solo ha tenido visibilización y reconocimiento a nivel externo de la empresa, sino que sus trabajadores también son conocedores del mismo, lo que por, el contrario, no pasa con el CET, que es un proyecto interno de ESSA que no es reconocido por sus trabajadores y que tiene relevancia dentro de la misma. Por esta razón se decide realizar una

estrategia interna con el fin de mostrar las funciones y los encargados del proyecto.

La estrategia se basó principalmente en crear unas plantillas determinadas solo para el proyecto y en ellas difundir por mailings y por medio del boletín interno de ESSA “Comuniquémonos” la información respecto a la consolidación del CET, integrantes que se hacen posible la ejecución del mismo.

Finalmente, dentro de lo ejecutado se dejaron listas las plantillas, el primer mailing y la planificación para ocho semanas de difusión de información sobre el proyecto. *Ver anexo D.*

5.1.5 Implementación de acciones para el posicionamiento interno de los programas de radio Aló ESSA y de televisión ESSA es mi gente

Teniendo en cuenta los dos medios de comunicación de ESSA que se tienen para informar a los usuarios y clientes, se evidenció que estos son consumidos más por el público externo que por el interno, lo que hace que se diseñen piezas visuales sobre el canal de televisión (ESSA es Mi Gente) y el programa de radio (Aló ESSA) a nivel interno de la empresa para que sean reconocidos por los trabajadores y a su vez consumidos.

ESSA cuenta con canales tradicionales internos, como lo son las carteleras y los habladores en las mesas de reuniones, para esta estrategia se empezaron con mensajes que incentivarán a escuchar y conocer los medios externos que se emiten en la zona y así generar recordación y visibilización de los mismos.

Finalmente, se realizó la gestión y la idea para que la empresa contratista de diseño gráfico, creara Stickers que irían pegados dentro de la empresa, en el cual contenía la información: el medio de comunicación, el canal por el cual se transmiten y la hora, estos adhesivos después de haber sido diseñados, no se enviaron a producción por decisión de la empresa. **Ver anexo E.**

5.2 Objetivo 2

Monitorear la información de interés para ESSA que sea difundida en los diferentes medios impresos

5.2.1 Acciones

Inicialmente, el monitoreo de los medios es la recopilación de la información publicada en los diferentes medios de comunicación que impacta a la empresa, es decir en el caso de la Electrificadora de Santander a clientes y usuarios. Esta recopilación se efectúa con el fin de hacer seguimiento a los temas de interés de la empresa y con dicha información se realizan análisis en parte del comportamiento de la opinión pública, lo que

hace que, a partir de lo anteriormente dicho, se diseñen estrategias de comunicación para conocer el perfil del medio, realizar reportes de la desconexión del servicio programado de energía, responder a la competencia y finalmente posicionar la marca.

A partir de lo anterior, en ESSA se tiene un contratista especializado para el monitoreo de medios, sin embargo, en el área de comunicación se realiza una verificación del monitoreo semanal, ya que ciertos medios que no están tan posicionados a nivel regional y nacional a parecen noticias de la Empresa, por lo que se realiza el reporte respectivo a la central y esta se encarga de realizar el seguimiento respectivo.

La tarea diaria consiste en identificar y consolidar las noticias y menciones de ESSA en los diferentes medios impresos como: Vanguardia Liberal, Periódico 15 La República, El espectador, El tiempo, entre otros. Posteriormente, se realiza la categorización y digitalización de las noticias o pautas, para su respectiva socialización en los grupos primarios del área de comunicaciones.

Finalmente, durante la gestión del monitoreo de medios se realizó durante 23 semanas.

5.3 Objetivo 3

Diseñar y contribuir al desarrollo de campañas de comunicación interna para fortalecer las relaciones de los empleados de la organización

5.3.1 Diseño e implementación de la estrategia “Trabajemos por una cultura de orden, seguridad y limpieza”

Son numerosos los accidentes que se producen por golpes y caídas, como consecuencia de un ambiente desordenado o sucio, suelos resbaladizos, materiales colocados fuera de su lugar y acumulación de material sobrante o inservible. Por esta razón, a partir de la necesidad de evitar lo dicho, el subgerente de Subestaciones y Líneas de ESSA, Manuel Cala Urbano expresa la necesidad de crear una estrategia que ayude con el orden, el aseo y la limpieza de todas las subestaciones. El llamado lo realiza inicialmente al área de comunicaciones de la empresa, para que genere las acciones que mitigue lo nombrado. Por esta razón, se realiza la primera propuesta, titulada “trabajemos por una cultura de orden, seguridad y limpieza”.

Con el fin de presentar la primera idea de lo planteado, se realiza una reunión con el subgerente Manuel Cala y de dicho encuentro surgen correcciones y nuevas ideas. Dentro de las percepciones, se establece cambiar el título de la estrategia y a su vez se identifica que el trabajo a realizar debe ser interdisciplinar, es decir, con otras áreas de la empresa, como el equipo de trabajo de ESSA de calidad de vida, cambio y cultura y comunicaciones, por lo que se crea todo un equipo para realizar una propuesta más sólida y sostenible en el tiempo.

El grupo tiene el primer encuentro en el que se realizan aportes respecto a lo solicitado, dentro del mismo, está en crear un programa de orden, aseo y limpieza, pero la idea, el objetivo principal es que este sea comprendido y atractivo para los trabajadores de las subestaciones; por lo que se define realizarlo dentro del contexto del mundial de fútbol de Rusia 2018, para generar cierta expectativa y a su vez motivación en participar. Para acoplar el programa al mundial se decidió titular finamente como “El Mundial KAIZEN”.

Así mismo, la creación del programa se fundamenta principalmente en una metodología japonesa llamada KAIZEN o conocida como las 5 S’s la cual es “una técnica japonesa desarrollada en los años 80 orientada a grupos de trabajo, con una metodología que hace énfasis en ciertos comportamientos que permiten un ambiente de trabajo limpio, ordenado y agradable. Es una vía muy efectiva para lograr la participación y la productividad, aplicable no sólo en el entorno laboral, sino en la vida cotidiana”. (Nacional, 2009)

Las 5S’s por la cual se compone la metodología son: **Seiri**: organizar/Clasificar, **Seiton**: orden, **Seiso**: limpieza, **Seiketsu**: estandarización, **Shitsuke**: autodisciplina.

Por lo anterior, a esta metodología se le realizó la versión de aplicación propia para la Electrificadora de Santander y sus necesidades específicas, lo cual se realizó en el marco del mundial, teniendo en cuenta que cada “S” es una ronda de juego dentro del Mundial

KAIZEN, es decir la primera de ronda de juego fue organizar, la segunda ronda ordenar, la tercera ronda limpiar, semifinales del mundial estandarizar y la final del KAIZEN es la autodisciplina. **Ver anexo F.**

Con el fin de relacionar el programa de aseo con el mundial KAIZEN se decide que por equipos de trabajo se estipule el nombre del país que lo representará en los juegos (*ver anexo F*) contra las 5S's, es decir, cada equipo deberá jugar 5 rondas de juego con el fin de acumular puntos; el ganador será la persona que más puntos tenga y será quien gane \$1.000.000 (un millón de pesos) y el segundo puesto \$500.000 (quinientos mil pesos) autorizados por el subgerente Manuel Cala.

Cada ronda de juego del mundial se compone de ítems que deben cumplir los trabajadores y por lo cual serán calificados por parte de un profesional de la ARL Colmena, a quien dentro de la estrategia se le llama el “árbitro de juego”, pues es la persona encargada no solo de que se cumplan los requisitos a nivel empresarial sobre la salud y seguridad en el trabajo, sino también que se cumplan adecuadamente los ítems establecidos por el equipo de trabajo del Mundial. **Ver anexo G.**

En efecto, la idea principal no es que el ganador solo obtenga el dinero, sino que este sea un programa de orden, aseo y limpieza que sea sostenible en el tiempo, por lo cual se seguirá creando estrategias para que apenas terminen las etapas, haya una evaluación

constante de lo que se realizó, para que así los trabajadores mantengan el trabajo hecho durante la ejecución del Mundial KAIZEN.

Inicialmente el equipo de comunicaciones diseñó piezas gráficas para generar la expectativa de la ejecución de la estrategia. Posteriormente, realizó la socialización de la estrategia con todos los trabajadores de la subgerencia en el cual se explicó el objetivo, el alcance y bajo qué estaba sustentada, por lo que al final se explicaron las reglas de juego, las etapas a jugar, se establecieron los países correspondientes a cada equipo y finalmente el cronograma. **Ver anexo H.**

Por otro lado, la pasante de comunicaciones decide diseñar y crear un boletín informativo semanal que se envía vía mailing a todos los trabajadores de la Subgerencia de Subestaciones y Líneas de ESSA, este boletín se realiza con el fin que informar a los trabajadores el avance de cada etapa, tips sobre la etapa de juego, conceptos clave, testimonios del avance de los equipos y recordatorios sobre los ítems de calificación. **Ver anexo I.**

Finalmente, el objetivo de la estrategia buscaba generar una cultura, en el cual todos los trabajadores de la Subgerencia de Subestaciones y Líneas de ESSA, se comprometan y promuevan la generación de conductas, que garanticen lugares de trabajo en condiciones óptimas de almacenamiento, orden, aseo y seguridad, reflejada en el

bienestar de los trabajadores, la integridad y cuidado de los equipos, herramientas, materiales e instalaciones y a su vez la productividad.

5.3.2 Apoyo con la organización y envío de las piezas de las campañas y estrategias ya diseñadas al público interno

La Electrificadora de Santander, específicamente el área de comunicaciones diseña un calendario anual con las campañas que se realizarán a nivel interno. Como estas campañas ya están diseñadas, la gestión es realizar la difusión por los diferentes canales de la empresa como son: carteleras, habladores, wall papper, salva pantalla, entre otros.

Las tareas realizadas en este punto estuvieron enfocadas en la gestión de la difusión y organización de las mismas. Para esto, también se realizaban notas para el ‘Comuniquémonos’ (boletín informativo interno) y ayudar en las actividades. **Ver anexo J.**

5.4 Objetivo 4

Fortalecer las relaciones y la comunicación del grupo de interés externo Gente ESSA

5.4.1 Realizar comunicados de prensa

Dentro de la tareas diarias y fundamentales de los comunicadores organizacionales, se encuentra fortalecer las relaciones con los grupos de interés de la empresa. En este caso la

Electrificadora de Santander tiene una responsabilidad grande respecto a la prestación de un servicio público que es la energía eléctrica, por lo cual es fundamental para el día a día de las personas del Departamento de Santander, que es la región principal y la de mayor cobertura, público objetivo de ESSA. Por tanto, el servicio deber ser de calidad y trabajar para el mejoramiento constante del mismo, lo que quiere decir que es necesario implementar trabajos de mantenimiento y a su vez desconexiones del servicio.

Por lo anterior, es importante mantener a los usuarios y clientes de ESSA informados a partir de lo que pasa en la compañía, ya que ellos son los principales afectados cuando se suspende el servicio de energía, para esto, se han creado los comunicados de prensa. Dentro de la gestión realizada durante el periodo de pasantía se realizaron 2 comunicados de prensa. **Ver anexo K.**

5.4.2 Apoyo a la organización y gestión de eventos

La Electrificadora de Santander, específicamente el área de comunicación cuenta con públicos objetivos, los cuales están segmentados según el interés, por esto es necesario fortalecer las relaciones con los mismo, ya que siempre serán el brazo extendido para apalancar las acciones de comunicación.

Dentro de estos encuentros se socializan los objetivos de la empresa y del equipo de trabajo para tener un mismo lineamiento; a su vez se escuchan a los interesados sobre las inquietudes que tengan respecto al proceso y las acciones a desarrollar.

Finalmente, durante la pasantía se apalancó la organización para ruedas de prensa sobre el Informe de Sostenibilidad 2017, VII Jornada de Recolección (residuos posconsumo), reunión con gremios (fiscales, electricistas), encuentro de contratistas y proveedores del área de comunicaciones y de la Subgerencia de Subestaciones y Líneas, entre otros. **Ver anexo L.**

Objetivo 5

Apoyar todas las acciones del área de comunicación ESSA y al equipo de ambiental ESSA

Inicialmente la gestión desde la comunicación para el área ambiental fue crear notas informativas, apoyo en la organización del evento de sostenibilidad y soberanía a partir de Aloe Vera, en esta actividad se realizó la invitación a los trabajadores de ESSA, encuesta de inscripción, cubrimiento del evento y finalmente la nota informativa.

Por otro lado, se realizó la creación de la estrategia “Cuidando Ganamos” la cual tuvo como objetivo principal, capacitar a todos los trabajadores de la Electrificadora sobre la clasificación de los residuos sólido y el uso eficiente de la energía eléctrica y el agua.

Para esta estrategia se trabajó con el equipo de trabajo ambiental y la empresa contratista Veter Ambiental, se desarrolló un cronograma de actividades y desde la comunicación se estudió la manera más asertiva de transmitir el mensaje en la capacitación, la cual se hizo a través de una dramatización de dos estudiantes a quienes en el colegio le asignan la tarea de clasificar los residuos de la casa y sobre tips para no malgastar el agua y ahorrar energía. Posterior a la capacitación se realizó el concurso por áreas y se basó en que el área que mejor reciclara y ahorrara sería el ganador. **Ver anexo M.**

Finalmente, la estrategia se realizó con éxito y los ganadores se premiaron por su compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente en ESSA. **Ver anexo N.**

Capítulo 6

Conclusiones y recomendaciones

La Electrificadora de Santander es una empresa constituida hace 127 años, por lo cual hace que tenga una experiencia grande en el mercado de los servicios públicos y esté bien posicionada a nivel departamental. Asimismo, es una empresa que a nivel interno está organizada y sobre todo orientada siempre al logro y a los objetivos no solo como ESSA sino como filial del Grupo Empresarial EPM.

Por tanto, hace que a nivel personal y profesional sus empleados estén queriendo superarse constantemente. Para los practicantes, pasantes y aprendices es una excelente experiencia, pues la empresa permite netamente desarrollar las actividades del estudiante a punto a salir a la vida profesional de manera real, ya que hacen que asuma el rol profesional y responsable de su carrera universitaria, por tanto, es importa precisar que el pasante culmina con las capacidades necesarias para afrontarse a la realidad de lo que es la profesión.

En cuanto al desarrollo de los objetivos, se tienen las siguientes conclusiones:

- Se logró el fortalecimiento con el grupo de interés Gente ESSA, que corresponde al público interno de la empresa, a través de las acciones desarrolladas mediante los diferentes canales de información, que permitieron mantenerlos informados de los hechos que pasan diariamente al interior de ESSA. Así mismo, se consolidó

una relación más cercana y efectiva con dicho público, lo que en efecto afianza la identidad de la organización desde lo interno para ser reflejado en lo externo.

- Se realizó el monitoreo de los medios de comunicación locales, regionales, nacionales y la recopilación de la información publicada diariamente, con el objetivo de analizar los temas de interés de la empresa y a su vez realizar el estudio cuantitativo y cualitativo del free press. Estas acciones complementan la labor gestionada por la empresa externa que realiza la tarea a gran escala, que aportan o afecta la reputación sobre la calidad del servicio de energía.

- Por otro lado, se realizó la gestión con el área de comunicaciones para el apoyo al desarrollo y difusión de las campañas internas y externas, y la creación de estrategias que contribuyeran a las necesidades de ESSA a nivel interno, en este caso el diseño del ‘Mundial KAIZEN’ como acción principal de la pasantía.

- Se realizó el apoyo para fortalecer las relaciones con el grupo de interés externo de ESSA, el cual se hizo desde la comunicación interna, pues para la empresa es importante que los trabajadores tengan sentido de pertenencia con la empresa y estén informados de todo lo que pasa con la Electrificadora, pues son los principales voceros para que el público externo conozca los verdaderos procesos que se generan en la organización para el mejoramiento continuo de la calidad del

servicio, por ende, es importante que la gestión de la comunicación con los clientes y usuarios sea efectiva.

- Teniendo en cuenta que la comunicación debe ser transversal en las organizaciones y que el rol de comunicador debe ser holístico, a parte de las funciones específicas como pasante, se apalancaron las acciones ajenas a las principales, en este caso se apoyó la gestión del área ambiental de ESSA, creando estrategias para la sostenibilidad ambiental de la misma.
- Se realizaron las actividades correspondientes para fortalecer las acciones de comunicación organizacional respecto a las áreas técnicas de ESSA, dando cumplimiento al objetivo general de la pasantía.

Por otro lado, desde la comunicación ESSA se encuentra con un área que le apuesta al todo de la gestión y el apalancamiento para cumplir con los objetivos estratégicos de la empresa, lo que hace que el pasante tenga un acercamiento directo con las funciones específicas que debe hacer un comunicador organizacional a diario, lo que permite crear nuevos horizontes en las futuras generaciones o futuros comunicadores.

Finalmente, dentro de las recomendaciones se encuentra que es necesario que los practicantes o pasantes aprovechen la oportunidad brindada en una empresa bien posicionada, para que generen estrategias propias en la que dé cuenta de los conocimientos aprendidos en el ámbito académico y se encuentre en la facultad de

expresarlos en el ámbito profesional real y no solo se queden con las actividades diarias del área.

Lista de referencias

Brandolini, A. (2009). *Comunicación interna*. Buenos Aires, Argentina: DIRCOM.

Electrificadora de Santander . (2016). Obtenido de ESSA:

<http://www.essa.com.co/site/%C2%BFQui%C3%A9nessomos/Informaci%C3%B3ncorporativa/Misi%C3%B3nyVisi%C3%B3n.aspx>

Electrificadora de Santander . (2016). Obtenido de ESSA:

<http://www.essa.com.co/site/%C2%BFQui%C3%A9nessomos/Informaci%C3%B3ncorporativa/Valorescorporativos.aspx>

ESSA. (2012). Obtenido de

<http://www.essa.com.co/site/%C2%BFQui%C3%A9nessomos.aspx>

ESSA. (2012). *Reseña Historica*. Obtenido de

<https://www.essa.com.co/site/accionistas/es-es/perfilcorporativo/reseñahistórica.aspx>

Galicia, B. (21 de 02 de 2010). *Bic Galicia*. Obtenido de

http://cristinaaced.com/pdf/planComunicacion_BIC%20Galicia.pdf

Morales, F. (2001). *La Comunicación Interna. Herramienta Estratégica De Gestión Para*

las empresas. Obtenido de <http://www.reddircom.org/textos/f-serrano.pdf>

Moreno, R. B. (13 de Enero de 2014). Obtenido de [http://www.benitezrafa.es/como-](http://www.benitezrafa.es/como-desarrollar-una-estrategia-de-comunicacion-en-8-pasos/)

[desarrollar-una-estrategia-de-comunicacion-en-8-pasos/](http://www.benitezrafa.es/como-desarrollar-una-estrategia-de-comunicacion-en-8-pasos/)

Nacional, M. d. (13 de mayo de 2009). Obtenido de

<https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-190270.html>

Anexos

Anexo A: Montaje del Comunicuémonos



¡Recuerda hacer clic sobre cada fotografía para conocer el detalle cada uno de nuestro boletín digital!



Confabilidad y Calidad del Servicio

ESSA atendió emergencias por tormentas en zona San Gil



Normalidad en la reparación de los daños ocasionados por las fuertes tormentas del fin de semana en la provincia Guantánamo, reportó el subgerente José Gregorio Ramírez Gregorio.

ESSA se reunió con operadores de comunicaciones



Lita reunión, con los operadores de comunicaciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, sostuvo el equipo de Operación y Calidad.



Desarrollo Humano y Organizacional

Socialización del módulo de aprendizaje en la plataforma HCM



Actualmente se viene socializando el módulo de aprendizaje en la plataforma HCM, en cada uno de los equipos de trabajo, esta actividad busca la comprensión y asimilación por parte de los trabajadores, con el fin de que la herramienta facilite los programas de formación y permita reducir las debilidades requeridas por la organización.

Taller Multiplicadores de Innovación II





Corporativo

Taller de sostenibilidad con directivos



En ESSA es fundamental conocer la importancia que tiene la RSE como pilar de sustentamiento del negocio y cómo influye de manera positiva en sus Grupos de Interés.

Tiempos de modificaciones y Renovaciones de Contratos



El Área de Suministros y Soporte Administrativo recuerda a los Administradores de contratos que son los competentes de gestionar la modificación ya sea prórroga, adición, otro sí o renovación del contrato que se encuentre en ejecución vigente, y por lo tanto debe dar cumplimiento a los tiempos definidos en el manual de procedimientos.

Calendario de facturación



El Área Suministro y Soporte Administrativo (SAD) informa que el 27 de julio del 2018 no habrá servicio de abastecimiento y despacho de correspondencia en Bucaramanga y sus zonas en razón a que se encuentran en una actividad de integración durante el día por fuera de las Empresas.



Relación con Grupos de Interés

Subgerente de subestaciones se reunió con grandes clientes de Barranca



Anexo B: Notas para el boletín interno

Equipos de Atención Técnica de Clientes establecen sinergias con la Gobernación de Santander

por SLENDY JOHANA BOHORQUEZ BALLESTEROS a las 12:00 a. m. en [Relación con Grupos de Interés](#)



En ESSA seguimos trabajando para el desarrollo de la región. En este caso se llevó a cabo una reunión con Gustavo Alfonso Póez, director Minero Energético de la Gobernación de Santander, en compañía de sus interventores, contratistas y los profesionales de ATC de la Subgerencia de Distribución Zona Sur, Jesús David Angulo y la Subgerencia de Distribución Zona Norte, Javier Alfonso Cabrera.

ESSA fortalece vínculos con la Policía Metropolitana de Bucaramanga

por SLENDY JOHANA BOHORQUEZ BALLESTEROS a las 12:00 a. m. en [Relación con Grupos de Interés](#)



El gerente de ESSA, Mauricio Montoya Bozzi se reunió con el General Manuel Antonio Vásquez Prado, comandante de la Policía Metropolitana de Bucaramanga, con el fin de fortalecer relaciones. Este encuentro, se llevó a cabo con el objetivo de generar una mesa de trabajo con las dos instituciones para combatir el Delito de Defraudación de Fluidos, especialmente con lo estipulado en el Código de Policía.

Dentro de las acciones que emprende ESSA en contra del delito de Defraudación de Fluidos, está llevar a cabo revisiones técnicas en el sector con el propósito de evidenciar posibles fraudes que por la manipulación inadecuada de las instalaciones, redes y equipos de medida, ponen en riesgo la seguridad.

CiRe actualiza su información en EnerGis

por SLENDY JOHANA BOHORQUEZ BALLESTEROS a las 12:00 a. m. en [Confiabilidad y Calidad del Servicio](#)



La construcción de la variante Barrancabermeja – Sogamoso, como un nuevo activo de ESSA, fue incluido en sistema de información EnerGis que adelantada el equipo CiRe.

A dicha red se le realizó una variante entre las estructuras 175 y 186 en Barrancabermeja, la cual fue construida por EPM con ocasión del proyecto Magdalena Medio. Desde ya pueden consultar la información actualizada en el sistema.

CiRe es el centro de información de redes, donde un equipo especializado se encarga de gestionar la actualización del sistema eléctrico de ESSA, es decir, en el software EnerGis, en este sistema se recopila toda la información que suministran los trabajadores cuando realizan una actividad que modifique ya sea la red o cuando se hacen mantenimientos, se cambian transformadores, redes, etc.

El Área de Proyectos continúa realizando acercamientos con todos sus públicos de interés

por SLENDY JOHANA BOHORQUEZ BALLESTEROS a las 12:00 a. m. en [Relación con Grupos de Interés](#)



El pasado 13 de febrero, el jefe del área de Proyectos, el ingeniero Eduardo Pinilla junto a profesionales de su equipo y el ingeniero Javier Sierra, jefe del área de Generación e Innovación y otros profesionales comerciales de ESSA; realizaron una mesa de trabajo en la que se reunieron con alcaldes y personeros de los municipios de San Gil y Pinchote.

El Gerente de Pérdidas del Grupo EPM habla sobre el proyecto

por SLENDY JOHANA BOHORQUEZ BALLESTEROS a las 12:00 a. m. en [Gestión Pérdidas](#)



En esta oportunidad se reunieron los líderes del programa de Gestión Pérdidas de cada filial de EPM en la Electrificadora de Santander, y a su vez asistió Carlos Mario Galeano, jefe de la unidad Control Pérdidas de EPM y director del proyecto pérdidas en empresas regionales de energía.

El encuentro tuvo como objetivo principal "revisar, cual ha sido el avance para cumplir con la resolución de CREG 015 del 2018, referente a los cargos a reconocer en el próximo periodo tarifario y los planes de acción de cada una de las empresas filiales", expresó Carlos Galeano jefe de la unidad Control Pérdidas.

Anexo C: Solicitudes de registros audiovisuales, fotográficos y diseños gráficos

Registros Fotográficos

Creado por	Fecha de la solicitud:	Tema
SLENDY JOHANA BOHORQUEZ BALLESTEROS	07/02/2018	Soberanía Alimentaria y Sostenible a partir de Aloe Vera
SLENDY JOHANA BOHORQUEZ BALLESTEROS	02/03/2018	Registro fotográfico equipos de trabajos de las Subgerencias
SLENDY JOHANA BOHORQUEZ BALLESTEROS	05/03/2018	Registro fotográfico equipos de trabajos de las Subgerencias
SLENDY JOHANA BOHORQUEZ BALLESTEROS	09/04/2018	Vinculación publicitaria para Asamblea de Camacol Santander

Registros audiovisuales

CUBRIMIENTOS						
Creado por	Tipo de registro:	Fecha de la solicitud:	Fecha de la actividad y hora inicial:	Fecha de la actividad y hora final:	Tema:	
SLENDY JOHANA BOHORQUEZ BALLESTEROS	Cubrimiento	08/03/2018	13/03/2018 08:30	13/03/2018 09:30	Proyecto productivo	
SLENDY JOHANA BOHORQUEZ BALLESTEROS	Cubrimiento	06/04/2018	08/04/2018 06:00	08/04/2018 11:00	Actividad del semillero de ciclismo	

The screenshot shows the Ideogruppo client portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Ideogruppo logo and user information: "Angela Villamizar | Accesa de mi | Cerrar sesión". Below the navigation bar, a "Review 32 overdue milestones" section displays a calendar grid from Monday, August 23rd to Sunday, August 29th. The calendar highlights several tasks and milestones, including "PyC/Mailing renovación", "Video historias de texto/ajuste", "Tiro factura PCB", "Agenda cultural agosto", "PyC/Mailing contrato nuevo", "Ajuste piezas las cometas y los frengos", "Plantilla vinculaciones/ajuste de Steve", "App campaña/concepto ajuste", "Retoque foto", "App/Facebook/descarga", "Desconexiones de redes/Pieza 5/Replantear", "Desconexiones en redes/Pieza 8/Austar", "Plantilla cumpleaños municipios", and "Día del ejercicio nacional". To the right of the calendar, there is a sidebar with the Ideogruppo logo, the ESSA logo, and a "Tus proyectos" section listing various projects such as "Guardianes de buena energía 2018", "Plegable defraudación de fluidos", "Campaña a gruparte.Essa", "Encuentro medios alternativos", "Plantillas CET", "Programa TV 2018", "Cumpleaños área de Proyectos", "Piezas para promocionar reforestación proyectos", and "Placa de reconocimiento".

Anexo D: Plantillas del CET



Centro de Excelencia Técnica



Diseños



Centro de Excelencia Técnica



Gestión
de Activos





Centro de Excelencia Técnica

Normalización
y estandarización

Estudios

Diseños

Gestión
de Activos

Asimilación
Tecnológica



Anexo E: Posicionamiento interno de los programas de radio Aló ESSA y de televisión

ESSA es mi gente



Este Jueves etc.

ALO **ESSA**

siempre con la gente Grupo epm

Bucaramanga

¿Sabías que es más económico tener un vehículo eléctrico que uno a combustión?

En ALO ESSA te contamos también sobre las inversiones en expansión y reposición de la infraestructura.

Escúchanos en

La Cariñosa - RCN
1:00 AM a las 1:00 p.m.
www.rcnradio.com/bucaramanga

La Cometa
107.2 FM de San Gil
www.lacometaradio.com

Recomendación a las 7:00 p.m.

Sintonízate

con nuestros programas y enterate de las últimas noticias.

es mi gente TV Lunes 8:30 p.m. Canal TRO

ALO siempre con la gente

Miércoles - Bucaramanga
Yarigües Stereo
102.7 FM a las 6:00 a.m.
www.yarigues.com

Jueves - Bucaramanga
La Cariñosa - RCN
1:00 AM a las 1:00 p.m.
www.rcnradio.com/bucaramanga

La Cometa
107.2 FM de San Gil
www.lacometaradio.com

Síguenos en:
f ESSA Grupo EPM @ESSAGrupoEPM @essagrupoepm essa epm

ESSA Grupo epm siempre adelante

Sintonízate

con nuestros programas y enterate de las últimas noticias.

es mi gente TV Lunes 8:30 p.m. Canal TRO

ALO siempre con la gente

La Cariñosa - RCN
1:00 AM a las 1:00 p.m.
www.rcnradio.com/bucaramanga

La Cometa
107.2 FM de San Gil
www.lacometaradio.com

Yarigües Stereo
102.7 FM a las 6:00 a.m.
www.yarigues.com

Síguenos en:
f ESSA Grupo EPM @ESSAGrupoEPM @essagrupoepm essa epm

ESSA Grupo epm siempre adelante



Sintonízate con nuestros programas

es mi gente

TV

La Cariñosa - RCN
180 AM a la 1:00 p.m.
www.rcnmundo.com/lacarinosaibucaramanga

La Cometa
107.2 FM de San Gil
www.lacometaradio.com

Yariguies Stereo
102.7 FM a las 6:00 a.m.
www.yariguies.com

ALO
siempre con la gente

Lunes 8:30 p.m. **Canal TRO**
Martes 8:30 p.m. **Enlace TV**
Miércoles 9:00 p.m. **Telesangil**

ESSA Grupo-epm
siempre adelante

para enterarte de las últimas noticias.

Síguenos en:
 Facebook: ESSA Grupo EPM
 Twitter: @ESSAGruposEPM
 Instagram: @esagruposepm
 YouTube: esagrupem
 RSS: Esse Grupo EPM

ESSA Grupo-epm
siempre adelante

Escucha Aló ESSA y gana arbolitos para vivir la Semana Santa

por SLENDY JOHANA BOHORQUEZ BALLESTEROS a las 12:00 a. m. en Responsabilidad Social y Ambiental

Cambiamos por el medio ambiente

El domingo de Ramos queremos que reemplaces la palma de cera por un arbolito que te regala ESSA.

Participa en los programas de Aló ESSA los días 15 y 22 de marzo llamando al 63029336 o a través de nuestro hashtag en redes sociales.

¡ESSA promueve el cuidado de los recursos naturales!

ESSA Grupo-epm
siempre adelante

Este jueves 22 de marzo podrás conectarte a Facebook Live con nuestro programa de radio Aló ESSA o escucharnos por La Cariñosa de RCN 1180 AM a la 1:00 de la tarde y así conocer todo sobre la celebración del Día Mundial del Agua y la conservación de los bosques, en el marco de la gestión e iniciativas ambientales que lidera ESSA para proteger y conservar los recursos naturales. Esta será una emisión especial, no te la puedes perder.

Anexo F: Las 5S's y etapas de juego del Mundial KAIZEN

Programa de Gestión.
Orden, Aseo y Limpieza



FILOSOFIA KAIZEN – 5S

La filosofía KAIZEN (término japonés KAI = Cambio, ZEN = Bueno) establece el mejoramiento continuo e involucra a todos los miembros de la organización para lograr la calidad total, aplicando las siguientes et

1. SEIRI: CLASIFICAR
2. SEITON: LIMPIAR
3. SEISO: ORDENAR
4. SEIKETSU: ESTANDARIZAR
5. SHITSUKE: DISCIPLINA



Etapas de Juego

Clasificar



Ronda 1

Orden



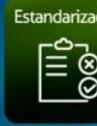
Ronda 2

Limpieza



Ronda 3

Estandarización



Semifinales

Autodisciplina



Finales

VS










Grupo epry

siempre adelante

Anexo G: Ítems de calificación de las etapas del Mundial KAIZEN

PAIS			
EQUIPO			
FECHA EVALUACION			LUGAR Y CIUDAD DE LA EVALUACION
DD	MM	AAAA	

CU: CUMPLE (3)	CP: CUMPLE PARCIALMENTE (0)	NC: NO CUMPLE (-1)	NP: NO APLICA (1)
----------------	-----------------------------	--------------------	-------------------

AREA	N	ITEM DE EVALUACION EN AREA ADMINISTRATIVA	VALOR	PUNTOS	
SECCION ADMINISTRATIVA	1	Se han clasificado y depurado el archivo según su necesidad y funcion, según el TRD	NC	0	1
	2	Se han clasificado los utencilios y/o elementos del area según su uso	CP	0	0
	3	Se han clasificado las sustancias y compuestos químicos según su uso (DI-CN-UN)	NC	0	1
	4	Se ha retirado y dispuesto adecuadamente los elementos innecesarios del area	NA	1	0
	5	Se tiene registro fotografico del estado inicial del area y registro (kg) de los residuos generados	NC	0	1
	RESULTADO DE LA SECCION ADMINISTRATIVA (PUNTAJE +/-)				1
SECCION MANTENIMIENTO	1	Se han clasificado y depurado el archivo según su necesidad y funcion, según el TRD	NC	0	1
	2	Se han clasificado los utencilios y/o elementos del area según su uso	CP	0	0
	3	Se han clasificado las sustancias y compuestos químicos según su uso (DI-CN-UN)	NC	0	1
	4	Se ha retirado y dispuesto adecuadamente los elementos innecesarios del area	CU	1	0
	5	Se tiene registro fotografico del estado inicial del area y registro (kg) de los residuos generados	NC	0	1
	RESULTADO DE LA SECCION MANTENIMIENTO (PUNTAJE +/-)				1
SECCION ALMACENAMIENTO	1	Se han clasificado y depurado el archivo según su necesidad y funcion, según el TRD	NC	0	1
	2	Se han clasificado los utencilios y/o elementos del area según su uso	CP	0	0
	3	Se han clasificado las sustancias y compuestos químicos según su uso (DI-CN-UN)	NC	0	1
	4	Se ha retirado y dispuesto adecuadamente los elementos innecesarios del area	CU	1	0
	5	Se tiene registro fotografico del estado inicial del area y registro (kg) de los residuos generados	NC	0	1
	RESULTADO DE LA SECCION ALMACENAMIENTO (PUNTAJE +/-)				1
SECCION VEHICULOS	1	Se han clasificado y depurado el archivo según su necesidad y funcion, según el TRD	NC	0	1
	2	Se han clasificado los utencilios y/o elementos del area según su uso	CP	0	0
	3	Se han clasificado las sustancias y compuestos químicos según su uso (DI-CN-UN)	NC	0	1
	4	Se ha retirado y dispuesto adecuadamente los elementos innecesarios del area	CU	1	0
	5	Se tiene registro fotografico del estado inicial del area y registro (kg) de los residuos generados	NA	1	0
	RESULTADO DE LA SECCION DE VEHICULOS (PUNTAJE +/-)				2
RESULTADO PUNTAJE FINA 1 RONDA (+/-)				5	#

Anexo H: Gestión de la comunicación en el Mundial KAIZEN

Expectativa 1



**Los pequeños cambios,
enaltecen tus resultados.**
Pronto sabrás cómo participar en un mundial para ser el mejor.

ESSA | Grupo·epm
siempre adelante

Expectativa 2



**El orden, el aseo
y la limpieza**
serán una competencia mundialista.

ESSA | Grupo·epm
siempre adelante

Estamos en época
mundialista
Por eso te queremos invitar a jugar
"El Mundial KAIZEN"

Buena cultura es!

Asistir y conocer de qué se trata.

Lugar: **Salón Fundadores, Corporación ESSA**
Fecha: **martes 12 de junio de 2018**
Hora: **7:30 a.m.**

¡Te esperamos!

Clasificar Orden Limpieza Estandarización Autodisciplina

ESSA | Grupo-epm
siempre adelante

Buena cultura es!

¡Jugar el Mundial KAIZEN!

Conoce las reglas de juego:

1. Como equipo de trabajo, deberás seleccionar la mejor camiseta del país que te representará en este gran mundial.
2. Cada equipo deberá jugar las 5 rondas de clasificación, las cuales corresponden a la metodología KAIZEN (Clasificación, orden, limpieza, estandarización y autodisciplina).
3. Se contará con un árbitro especializado y será el encargado de definir el marcador en cada encuentro.
4. El marcador en cada partido será definido por el número de tarjetas rojas (restan) y/o verdes (suman).
5. El tiempo de juego estará determinado según la ronda de clasificación.
6. El ganador del "Mundial KAIZEN", será el equipo que más puntos acumule.

Clasificar Orden Limpieza Estandarización Autodisciplina

ESSA | Grupo-epm
siempre adelante



Anexo I: Boletín informativo del Mundial KAIZEN

Así vamos en: El Mundial KAIZEN

ESSA Comunicación Corporativa <comuniquemonos@essa.com.co>
 EC Vie 13/07/2018, 11:52 AM

Subgerencia de Subestaciones y Líneas Así vamos en: El Mundial KAIZEN

Orden

¡Empezó la segunda ronda de juego del Mundial!

¿SEITON?

¿Sabes de qué se trata la 2ª S?

Así va el equipo de Colombia

Nos encontramos en evaluación de la primera ronda de juego

ESSA Grupo-epm
siempre adelante

Anexo J: Difusión de campañas internas

Hagamos la diferencia

Porque eres muy importante, ¡puedes contribuir a mejorar los indicadores de calidad del servicio!

Pronto te estaremos **visitando**



Conóceme de nuevo
para que juntos lo entendamos todo.

Soy Agruparte

El boletín electrónico del Grupo EPM

Ingresa aquí



Anexo K: Comunicado de prensa



Comunicado de prensa


Grupo-epm

Bucaramanga
20 de marzo de 2018

ESSA adelantas mejoras en la pequeña Central Hidroeléctrica Cascada del municipio de San Gil

- *Se construirá una nueva estructura que protegerá la casa de máquinas del embalse del río Esque.*
 - *La inversión está por el orden de los 3 mil 300 millones de pesos*
- *ESSA invierte en la mejora y conservación de sus activos para ofrecer un servicio de calidad a sus clientes y usuarios.*

Con la intención de alargar la vida útil del cuarto de máquinas y corregir los puntos débiles de la infraestructura de la pequeña central hidroeléctrica La Cascada del municipio de San Gil; se reconstruye la estructura que protege la central y a su vez abarca la reparación de la fundación de la casa de máquinas.

Dentro de los objetivos de la obra, está corregir los puntos más débiles de la infraestructura con el fin de reforzarla para su durabilidad en el tiempo, pues desde hace aproximadamente 50 años no se le realizan arreglos a la misma.

Para los trabajadores estas modificaciones son una ventaja, pues para quienes se encuentran involucrados en ella, les permite generar soluciones y probar nuevos productos disponibles en el mercado para resolver problemas de Ingeniería.

Cabe señalar que la inversión económica que se realizará para dicha reconstrucción es de 3.297 millones de pesos, este es el costo aproximado. En cuanto a lo social, este es una fuente generadora de empleo, lo que permite el desarrollo en la región. Otro punto es lo ambiental, pues este proyecto permite demostrar que las ejecuciones de obras se realizan con la responsabilidad absoluta por el medio ambiente.

Anexo L: Apoyo a organización de eventos como ruedas de prensa, encuentro de proveedores y contratistas, reunión con gremios, entre otros.







Anexo N: Reconocimiento a los ganadores de la estrategia ambiental "Cuidando, ganamos"

Exaltamos el compromiso con el ahorro en el consumo de agua,
por esta razón le brindamos un reconocimiento al equipo de trabajo:

SUBESTACIONES Y LÍNEAS, SEDE SUR

por ser el ganador de la estrategia Cuidando Ganamos. Porque, ¡cuando ahorramos
y clasificamos nuestros recursos de manera correcta, ganamos todos!

Mauricio Montoya Bozzi
Gerente ESSA Grupo EPM

Sergio Fernando Pérez Quitián
Jefe de Área de Gestión Operativa

Exaltamos el compromiso con el uso racional de la energía,
por esta razón le brindamos un reconocimiento a los trabajadores del:

ALMACÉN GENERAL, SEDE PALENQUE

por ser el ganador de la estrategia Cuidando Ganamos. Porque, ¡cuando ahorramos
y clasificamos nuestros recursos de manera correcta, ganamos todos!

Mauricio Montoya Bozzi
Gerente ESSA Grupo EPM

Sergio Fernando Pérez Quitián
Jefe de Área de Gestión Operativa







Exaltamos el compromiso con el manejo adecuado de los residuos sólidos, por esta razón le brindamos un reconocimiento a los trabajadores de la:

OFICINA SOCORRO

por ser el ganador de la estrategia Cuidando Ganamos. Porque, ¡cuando ahorramos y clasificamos nuestros recursos de manera correcta, ganamos todos!

Mauricio Montoya Bozzi
Gerente ESSA Grupo EPM

Sergio Fernando Pérez Quitián
Jefe de Área de Gestión Operativa







Exaltamos el compromiso con el manejo adecuado de los residuos sólidos, por esta razón le brindamos un reconocimiento a los trabajadores de:

SECRETARÍA GENERAL

por ser el ganador de la estrategia Cuidando Ganamos. Porque, ¡cuando ahorramos y clasificamos nuestros recursos de manera correcta, ganamos todos!

Mauricio Montoya Bozzi
Gerente ESSA Grupo EPM

Sergio Fernando Pérez Quitián
Jefe de Área de Gestión Operativa