

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 1 de 20	

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Creación del documento		04-08-2025

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 2 de 20	

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con la Política de Comunicación de la Empresa de Energía del Guainía La Ceiba S.A E.S.P., este Plan de Comunicaciones se presenta como un instrumento estratégico para consolidar y articular las acciones de divulgación relacionadas con los servicios, proyectos y campañas de la empresa. Emelce S.A E.S.P., como entidad responsable de la generación, distribución y comercialización de Energía Eléctrica en el departamento del Guainía, se compromete a fortalecer su imagen corporativa y su identidad institucional.

Este documento tiene como finalidad mejorar la percepción y reconocimiento de la empresa ante sus grupos de interés, visibilizando un servicio eficiente, confiable y alineado con los principios de responsabilidad social y ambiental, en concordancia con el desarrollo sostenible de la región.

2. OBJETIVO

Fortalecer y consolidar una comunicación interna y externa transparente, oportuna y coherente, que genere visibilidad y cercanía con nuestros grupos de interés, posicionando una imagen institucional sólida y respaldando un servicio de energía eficaz, eficiente y comprometido con el desarrollo sostenible del Guainía.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 3.1 Diseñar y aplicar estrategias de comunicación externa basadas en la eficacia, veracidad y transparencia, que permitan brindar información clara y oportuna sobre la ejecución de los proyectos desarrollados por Emelce S.A. E.S.P., incluyendo las suspensiones del servicio de Energía Eléctrica, con el fin de fortalecer la relación con la comunidad, incentivar la participación ciudadana y consolidar la confianza en la organización.
- 3.2 Revisar, renovar y fortalecer los canales de comunicación de Emelce S.A. E.S.P. es fundamental. Incluye optimizar el sitio web y las redes sociales para fomentar la interacción con los usuarios, facilitar el acceso a la información y promover una comunicación veraz, continua y efectiva de forma bidireccional. Estas acciones contribuirán al fortalecimiento de la relación con la comunidad y a la mejora de la cultura organizacional.
- 3.3 Desarrollar e implementar estrategias de comunicación interna y externa enfocadas en el Marketing Verde, que promuevan prácticas sostenibles, fomenten el uso responsable de la energía y fortalezcan la conciencia

 Sistema Integrado de Gestión	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 3 de 20	

ambiental en la comunidad, con el propósito de posicionar a EMELCE S.A. E.S.P. como una empresa líder y comprometida con el desarrollo sostenible.

- 3.4** Fomentar espacios de diálogo y participación ciudadana mediante estrategias de comunicación externa que faciliten la inclusión activa de la comunidad en los procesos de ejecución y seguimiento de los proyectos de EMELCE S.A. E.S.P., fortaleciendo así la transparencia, la confianza institucional y la corresponsabilidad en el desarrollo del territorio.
- 3.5** Desarrollar e implementar estrategias de comunicación pedagógica que permitan informar de manera clara, oportuna y veraz sobre la estructura y los componentes de la tarifa de Energía Eléctrica en EMELCE S.A. E.S.P., con el fin de facilitar su comprensión por parte de la comunidad, fortalecer la transparencia y legitimar la gestión de la empresa frente a los procesos regulatorios y económicos del servicio.
- 3.6** Fortalecer la imagen institucional de EMELCE S.A. E.S.P. mediante estrategias integradas y coherentes de comunicación interna y externa, que reflejen los valores, la misión y el compromiso de la empresa con la calidad del servicio y el desarrollo sostenible, fomentando la confianza y el reconocimiento tanto en la comunidad como entre los grupos de interés.
- 3.7** Fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso de la comunidad, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés con EMELCE S.A. E.S.P., a través de estrategias integradas de comunicación que refuercen la identidad corporativa, fomenten la participación activa y reconozcan el valor de cada integrante en la construcción y cumplimiento de los objetivos institucionales. De este modo, se promoverá un vínculo profundo, duradero y de corresponsabilidad entre la organización y el territorio.

4. ALCANCE

Este Plan de Comunicaciones abarca todas las acciones y estrategias destinadas a fortalecer la comunicación interna y externa de EMELCE S.A. E.S.P., con el objetivo de informar, educar, mejorar y posicionar la imagen institucional de la empresa. Busca promover una comunicación transparente, oportuna y efectiva con todos los grupos de interés, incluyendo la comunidad, colaboradores, proveedores y autoridades.

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 4 de 20	

5. DESARROLLO

5.1 Canales de Comunicación

5.1.1 Internos

- **Internos: Grupos de WhatsApp Corporativos:** Para comunicación rápida, coordinaciones y avisos urgentes entre equipos y áreas.
- **Correo Electrónico Corporativo:** Para comunicaciones formales, envío de circulares, boletines, y reportes institucionales.
- **Carteleros Informativos Físicos:** Ubicadas en áreas comunes para difundir anuncios, noticias y campañas internas.
- **Reuniones Presenciales y Virtuales:** Para la coordinación, socialización de proyectos y retroalimentación directa.
- **Boletines Internos:** Publicaciones periódicas con información relevante para los colaboradores.
- **Talleres y Charlas:** Espacios para capacitación, sensibilización y fortalecer la cultura organizacional.
- **Buzones de sugerencias:** Para recibir retroalimentación y propuestas de mejora del personal.

5.1.2 Externos

- **Redes Sociales Oficiales:** Facebook, Instagram, Twitter, para informar, educar y atender a la comunidad.
- **Sitio Web Institucional:** Portal oficial con información actualizada, noticias, trámites y servicios, www.emelcesa.com.
- **Medios de Comunicación Locales:** Radio, y prensa escrita para campañas, anuncios y cobertura institucional.
- **WhatsApp Empresarial:** Para atención directa, notificaciones y comunicación rápida con usuarios y comunidades 310 85190 64.
- **Boletines y Comunicados de Prensa:** Distribución periódica de información oficial y novedades relevantes.
- **Eventos y Ferias Comunitarias:** Espacios para interacción directa, sensibilización y fortalecimiento de la relación con la comunidad.
- **Publicidad Exterior:** Carteles, vallas y afiches en zonas estratégicas para difusión de mensajes clave.
- **Líneas de Atención al Cliente:** Número de celular 310 85190 64 para resolver dudas y reportar incidencias.

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 5 de 20	

5.2 GRUPOS DE VALOR

- 5.2.1 Comunidad Usaria:** Hogares, comercios, instituciones educativas y entidades que reciben el servicio de Energía.
- 5.2.2 Colaboradores Internos:** Todo el personal que trabaja dentro de la empresa.
- 5.2.3 Proveedores:** Empresas o personas que suministran bienes o servicios a Emelce S.A E.S.P.
- 5.2.4 Entidades Gubernamentales y Reguladoras:** Como la Superintendencia de Servicios Públicos, la CREG, alcaldías locales Y Gobernación etc.
- 5.2.5 Aliados Estratégicos:** Otras empresas del sector, cooperativas, ONG o instituciones con las que se desarrollen proyectos conjuntos.
- 5.2.6 Accionistas o Junta Directiva:** Son quienes toman decisiones estratégicas en la empresa.
- 5.2.7 Medios de Comunicación:** Que amplifican la voz de la empresa y ayudan a construir.
- 5.2.8 Grupos étnicos o Comunidades Indígenas:** En el contexto de nuestro departamento, tienen un papel clave y requieren comunicación adaptada y respetuosa.
- 5.2.9 Instituciones Educativas y Académicas:** Aliadas para proyectos de formación y concientización.

6. MARCO NORMATIVO Y REGULATORIO

El presente Plan de Comunicaciones se fundamenta en el marco legal vigente que regula los servicios públicos domiciliarios en Colombia, garantizando el derecho a la información, la participación ciudadana, la transparencia institucional y la protección de los usuarios. Estas disposiciones orientan el diseño de estrategias de comunicación que sean claras, oportunas, bidireccionales y eficaces. Entre las principales normas aplicables se destacan:

6.1 Ley 142 de 1994 – Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios:

Esta ley establece las bases legales para la prestación de servicios públicos en Colombia.

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 6 de 20	

- El **Artículo 145** señala que las empresas deben explicar de forma clara y accesible los criterios para la fijación de tarifas, así como los factores que las componen. Este principio da respaldo a la implementación de estrategias pedagógicas que fomenten la comprensión del sistema tarifario entre los usuarios.
- Asimismo, la ley estipula que cada vez que las empresas de servicios públicos reajusten las tarifas, deberán comunicar los nuevos valores a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la comisión respectiva. Además, deberán publicar dichos reajustes por una vez en un periódico que circule en los municipios donde se presta el servicio, o en uno de circulación nacional.

Esta obligación legal refuerza la importancia de contar con estrategias de comunicación clara, masiva y oportuna que aseguren que toda la comunidad esté informada sobre los cambios en las tarifas del servicio.

6.2 Resolución CRA 097 de 2008 – Capítulo 11:

Emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, esta resolución también aplica a otros servicios públicos y regula los procedimientos relacionados con la continuidad del servicio.

- El Capítulo 11 establece la obligatoriedad de informar con antelación suficiente las suspensiones programadas del servicio, especificando canales, tiempos mínimos y contenido del mensaje.
- En este sentido, se reconoce la importancia de las estrategias de comunicación externa para garantizar que la comunidad reciba información clara, veraz y oportuna sobre las interrupciones del servicio, generando confianza y reduciendo el impacto negativo.

6.3 Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública:

Garantiza el derecho de toda persona a acceder a la información pública de manera libre y efectiva, lo que exige a Emelce S.A. E.S.P. mantener canales abiertos y actualizados de comunicación.

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 7 de 20	

6.4 Ley 1341 de 2009 modificada por la Ley 1978 de 2019 – Ley TIC:

Esta ley establece el marco legal para el desarrollo y regulación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en Colombia. Su propósito principal es garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso equitativo a la información y a los medios digitales, promoviendo el desarrollo económico, social y cultural del país mediante el uso estratégico de estas tecnologías.

- Esta ley da respaldo legal a los planes de comunicación digital. Emelce, al implementar estrategias de comunicación basadas en TIC, como redes sociales, página web, boletines electrónicos o aplicaciones móviles, está cumpliendo con los lineamientos de esta ley y además fortaleciendo el vínculo con la comunidad, facilitando el acceso a la información y promoviendo la transparencia en su gestión.

6.5 Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción:

Refuerza la necesidad de rendición de cuentas, integridad institucional y transparencia en la gestión, principios que se reflejan en las acciones comunicativas de la empresa.

- Esta ley **respalda la obligación de comunicar con transparencia**, especialmente en lo relacionado con tarifas, proyectos, servicios, inversiones y decisiones que afectan a la comunidad. Las estrategias de comunicación de Emelce S.A E.S.P., deben alinearse con estos principios, facilitando espacios para la rendición de cuentas, divulgando información clara y veraz, e invitando a la participación ciudadana.

Así, la comunicación se convierte en una herramienta clave para construir confianza, legitimar la gestión institucional y prevenir riesgos reputacionales.

6.6 Regulación de la SSPD y la CREG

Las directrices de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) también orientan las acciones de comunicación, especialmente en lo relacionado con atención al usuario, calidad del servicio y procesos tarifarios.

Las directrices de la SSPD y la CREG exigen que Emelce S.A E.S.P., mantenga una comunicación clara, transparente y oportuna con sus usuarios, especialmente en temas sensibles como cortes programados, reajustes tarifarios, y atención a reclamos. Esto contribuye a:

- Generar confianza y legitimidad frente a la comunidad.

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 8 de 20	

- Cumplir con los estándares regulatorios que protegen los derechos de los usuarios.
- Mejorar la percepción y la satisfacción del cliente mediante una gestión informativa responsable.

6.7 La Resolución CREG 072 de 2002:

Regula las condiciones para la prestación del servicio público de energía eléctrica, garantizando calidad, continuidad y eficiencia. Define cómo deben informarse a los usuarios sobre el servicio, suspensiones, tarifas y atención a quejas.

- Es fundamental para orientar las estrategias de comunicación con los usuarios, asegurando que la información sobre el servicio, especialmente sobre interrupciones, tarifas y calidad, sea clara, oportuna y transparente. De esta forma, se fortalece la confianza y se promueve una relación efectiva entre la empresa y sus clientes, cumpliendo con los requerimientos regulatorios establecidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG).

6.8 Artículo 38 de la Ley 143 de 1994:

Establece que las empresas de servicios públicos deben garantizar la continuidad y calidad del servicio, atender las solicitudes y reclamos de los usuarios de manera oportuna, y mantener informados a los usuarios sobre aspectos relevantes del servicio.

- **Emelce S.A. E.S.P.**, se compromete a garantizar la continuidad y calidad del servicio de energía eléctrica que presta a sus usuarios, atendiendo de manera eficiente y oportuna todas las solicitudes, reclamos y requerimientos. Además, mantiene una comunicación constante con la comunidad para informar sobre cualquier novedad, suspensión o cambio en el servicio, asegurando transparencia y protección a los derechos de sus usuarios. Estas acciones reflejan el compromiso de la empresa con la satisfacción del cliente y el cumplimiento normativo.

6.9 Resolución CREG 108 de 1997 - Artículo 8°:

El Artículo 8° establece que las empresas prestadoras de servicios públicos deben garantizar la calidad del servicio y establecer mecanismos claros para la atención, manejo y solución de reclamos y quejas de los usuarios. Además, deben informar oportunamente sobre cualquier cambio o interrupción del servicio, buscando minimizar el impacto para los usuarios.

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 9 de 20	

- **Emelce S.A. E.S.P.** cumple rigurosamente con lo establecido en la Resolución CREG 108 de 1997, Artículo 8°, garantizando la calidad y continuidad del servicio de energía eléctrica a sus usuarios. La empresa ha establecido canales efectivos de atención al usuario para recibir, gestionar y resolver oportunamente reclamos y quejas. Además, Emelce informa con antelación cualquier suspensión o modificación del servicio, con el fin de minimizar el impacto en la comunidad y mantener una comunicación transparente y cercana con sus grupos de interés.

6.10 Resolución CREG 108 de 1997 - Artículo 66°:

El Artículo 66 establece las condiciones para la facturación y el cobro del servicio público de energía eléctrica. Señala que las empresas deben garantizar que las facturas sean claras, precisas y entregadas oportunamente a los usuarios. Además, contempla procedimientos para la corrección de facturas en caso de errores y establece el derecho de los usuarios a recibir información adecuada sobre su consumo y los cargos aplicados.

- **Emelce S.A. E.S.P.**, se acoge a lo establecido en el Artículo 66 de la Resolución CREG 108 de 1997, garantizando a sus usuarios la emisión de facturas claras, oportunas y detalladas. La empresa mantiene mecanismos para atender y corregir posibles errores en la facturación, brindando soporte y asesoría para que los usuarios comprendan completamente su consumo y los cargos facturados. Esto contribuye a la transparencia y confianza en el servicio prestado.

6.11 Artículo 35 del RETIE (Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas):

Este artículo establece que la empresa prestadora del servicio de energía eléctrica tiene la obligación de verificar que las instalaciones eléctricas de los usuarios cumplan con los requisitos técnicos mínimos exigidos por el RETIE antes de realizar la conexión o reconexión al servicio.

- **Emelce S.A. E.S.P.** comunica esta exigencia a sus usuarios mediante campañas informativas, guías técnicas y acompañamiento, promoviendo una conexión segura y legal.

6.12 Normatividad interna del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de Emelce S.A. E.S.P.:

Define los procedimientos de comunicación, atención al ciudadano, gestión documental y responsabilidad institucional en el marco del mejoramiento continuo.

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 10 de 20	

7. VOCERIA INSTITUCIONAL

- El vocero oficial de Emelce S.A. E.S.P. será el Gerente General o la persona que este designe expresamente para tal fin.
- Toda vocería se realizará conforme a los lineamientos y directrices establecidos por la Gerencia, garantizando coherencia institucional en los mensajes.
- Ante los medios de comunicación y demás escenarios públicos, se informará de manera clara y oportuna quiénes están autorizados para ejercer la vocería de la empresa.
- Ningún colaborador podrá emitir declaraciones públicas sobre temas institucionales que no le hayan sido delegados formalmente como vocero oficial.
- Ningún trabajador podrá actuar como emisario, portavoz o brindar declaraciones ante los medios de comunicación, la comunidad u otros actores externos sin contar con la autorización expresa y previa del Gerente General.

8. COMUNICACIÓN CON LOS MEDIOS

La relación de Emelce S.A. E.S.P. con los medios de comunicación se llevará a cabo de manera objetiva, fundamentada en los principios de veracidad, transparencia, libertad de expresión y acceso público a la información.

- La empresa garantizará la pauta publicitaria, al menos, mediante un medio de comunicación regional de gran alcance, conforme a las directrices establecidas por la normativa vigente.
- Se promoverá una relación de confianza y respeto con los medios de comunicación, basada en la apertura al diálogo, la crítica constructiva y la disposición institucional para la escucha activa y la atención oportuna.
- Toda la información divulgada a través de los medios debe alinearse con los principios de coherencia institucional, oportunidad y responsabilidad social

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 11 de 20	

9. ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES 2025 Y PLAN DE ACCIÓN

9.1 Energía Verde: Sostenibilidad Que Conecta a la Acción

- Objetivo: Promover prácticas responsables y sostenibles en el uso de la energía eléctrica para contribuir a la protección del medio ambiente y fomentar el desarrollo sostenible en la comunidad.

- Canales de Comunicación:

- ✓ Redes sociales de la empresa (Facebook, Instagram, WhatsApp Business).
- ✓ Boletines Informativos.
- ✓ Prensa local.

- Acciones:

- ✓ Creación y difusión de piezas gráficas y videos educativos sobre ahorro energético y cuidado ambiental.
- ✓ Publicación de tips semanales para reducir el consumo energético en hogares y negocios.
- ✓ Alianzas con instituciones educativas para promover campañas escolares de cuidado ambiental.

- Evidencia:

- ✓ Piezas gráficas y audiovisuales publicadas en redes sociales.
- ✓ Registro de participación en charlas y concursos.

9.2 CrediEmelce: Tus Sueños, Nuestra Energía

- Objetivo: Difundir los beneficios y facilidades del programa de financiación CrediEmelce, resaltando su papel en el cumplimiento de metas personales y familiares.

- Canales de Comunicación:

- ✓ Redes sociales de la empresa (Facebook, Instagram, WhatsApp Business).
- ✓ Emisoras Regionales y Prensa Local
- ✓ Banners físicos en la oficina y en los comercios aliados
- ✓ Parte posterior de la factura de energía.

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 12 de 20	

- Acciones:
 - ✓ Campañas visuales con testimonios reales de usuarios.
 - ✓ Videos explicativos sobre cómo acceder al crédito y qué productos se pueden financiar.
 - ✓ Promoción de la #TarjetaCrediEmelce con ejemplos prácticos de uso.
- Evidencias:
 - ✓ Publicaciones gráficas, testimonios en video.
 - ✓ Registros fotográficos de las campañas.

9.3 Conoce tu factura: Tu Consumo + Tu Bienestar = Ahorro Inteligente

- Objetivo: Educar a los usuarios sobre cómo leer su factura de energía eléctrica, identificar los componentes tarifarios y fomentar el consumo responsable para mejorar su bienestar económico.
- Canales de Comunicación:
 - ✓ Redes sociales de la empresa (facebook, instagram, whatsapp business)
 - ✓ Página web www.emelcesa.com
 - ✓ Cuñas radiales en emisoras locales
- Acciones:
 - ✓ Diseño de piezas gráficas que expliquen paso a paso cómo leer la factura.
 - ✓ Videos cortos (reels) explicando el valor de cada ítem de la factura.
 - ✓ Publicaciones con tips semanales para reducir el consumo de energía.
 - ✓ Cuñas radiales con lenguaje cercano y ejemplos prácticos.
- Evidencias:
 - ✓ Publicaciones en redes sociales con material gráfico y audiovisual.
 - ✓ Reproducciones y alcance de videos explicativos.
 - ✓ Cuñas radiales emitidas y evidencias de pauta.

9.4 Seguridad Eléctrica: Protege tu Espacio, Cuida tu Vida

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 13 de 20	

- Objetivo: promover una cultura de prevención de riesgos eléctricos en hogares, comercios y oficinas, fomentando buenas prácticas para el uso seguro de la energía eléctrica.
- Canales de comunicación:
 - ✓ Redes sociales de la empresa (facebook, instagram, whatsapp business)
 - ✓ Página web www.emelcesa.com
 - ✓ Cuñas radiales
 - ✓ Jornadas pedagógicas en barrios y sedes comerciales
- Acciones:
 - ✓ Campaña gráfica con señales de advertencia, recomendaciones y consejos prácticos.
 - ✓ Videos educativos cortos con demostraciones de qué hacer y qué no hacer.
 - ✓ Cuñas radiales con mensajes claves sobre prevención.
 - ✓ Jornadas en comunidad o empresas con charlas informativas.
- Evidencias:
 - ✓ Publicaciones gráficas y audiovisuales en redes.
 - ✓ Cuñas radiales emitidas y sus registros.
 - ✓ Fotografías y reportes de las jornadas presenciales.
 - ✓ Número de visualizaciones o interacciones con el contenido.

9.5 Emelce en Movimiento: Actívate, Cúidate y Vive Saludable

- Objetivo: fomentar una cultura organizacional enfocada en la salud y el bienestar integral de los colaboradores de emelce s.a. e.s.p., promoviendo hábitos saludables, pausas activas, seguridad laboral y autocuidado físico y mental.
- Canales de comunicación:
 - ✓ Correos institucionales.
 - ✓ Carteleras informativas internas.
 - ✓ Grupos de whatsapp corporativos.
 - ✓ Activaciones presenciales y charlas.

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 14 de 20	

- Acciones:
 - ✓ Jornadas de pausas activas guiadas por profesionales.
 - ✓ Retos mensuales de alimentación saludable y actividad física.
 - ✓ Campañas de seguridad y salud laboral (uso de epp, ergonomía, manejo de estrés, etc.)
 - ✓ Charlas motivacionales y talleres de bienestar.
 - ✓ Promoción de días saludables (frutas, caminatas, hidratación)
- Evidencias:
 - ✓ Registros fotográficos y de asistencia.
 - ✓ Publicaciones internas con participación activa.
 - ✓ Testimonios de trabajadores.
 - ✓ Videos cortos de actividades y tips saludables.

9.6 Infórmate con Emelce: Transparencia que Conecta

- Objetivo: garantizar una comunicación clara, oportuna y accesible sobre eventos relevantes de la empresa, como suspensiones programadas del servicio, boletines de prensa e información institucional clave, fortaleciendo la confianza y la cercanía con la comunidad.
- Canales de comunicación:
 - ✓ Redes sociales de la empresa (facebook, instagram, whatsapp business)
 - ✓ Página web www.emelcesa.com
 - ✓ Cuñas radiales
 - ✓ Cartelera informativa
 - ✓ Audiovisuales, notas y ruedas de prensa
- Acciones:
 - ✓ Publicar cuando se requieran y de manera anticipada las suspensiones programadas con objetivo, fechas y zonas específicas.
 - ✓ Diseño de boletines de prensa con lenguaje claro y visual.
 - ✓ Envío de comunicados oficiales a medios de comunicación.
 - ✓ Actualización de secciones informativas en la web.
- Evidencia:

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 15 de 20	

- ✓ Copias de boletines y comunicados publicados.
- ✓ Pantallazos y enlaces de publicaciones en redes y web.
- ✓ Informes mensuales de publicaciones y alcance.

9.7 Sin Fraudes: Tu Energía, Tu Derecho

- Objetivo: sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de las conexiones legales, sus beneficios y los riesgos del fraude eléctrico, promoviendo el uso responsable de la energía.
- Canales de comunicación:
 - ✓ Redes sociales de la empresa (facebook, instagram, whatsapp business).
 - ✓ Banners informativos en la factura de energía.
 - ✓ Charlas educativas en comunidad.
- Acciones:
 - ✓ Campaña gráfica y audiovisual sobre los riesgos del fraude eléctrico.
 - ✓ Historias de usuarios que legalizaron su servicio.
 - ✓ Infografías con pasos para solicitar una conexión legal.
 - ✓ Jornadas presenciales en barrios priorizados con apoyo de líderes.
- Evidencias:
 - ✓ Piezas gráficas y audiovisuales publicadas.
 - ✓ Registro de intervenciones comunitarias.
 - ✓ Reportes de redes sociales y medios.
 - ✓ Material entregado en campo.

9.8 Corte con Propósito, Siembra con Amor

- Objetivo: sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de las podas preventivas para el buen funcionamiento del servicio eléctrico, promoviendo a su vez las acciones de reforestación y compensación ambiental realizadas por emelce s.a. e.s.p.
- Canales de comunicación:
 - ✓ Redes sociales de la empresa (facebook, instagram, whatsapp business).
 - ✓ Jornadas comunitarias.
 - ✓ Boletines informativos y prensa local.

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 16 de 20	

- Acciones:
 - ✓ Publicación de piezas gráficas educativas sobre el proceso de poda responsable.
 - ✓ Difusión de videos explicativos mostrando las siembras compensatorias.
 - ✓ Testimonios o cápsulas comunitarias destacando el beneficio ambiental.
 - ✓ Actividades en campo: siembras con voluntarios y comunidades.
- Evidencia:
 - ✓ Piezas gráficas y audiovisuales.
 - ✓ Publicaciones en redes y registros de participación comunitaria.

9.9 Luz que Transforma, Progreso que Ilumina

- Objetivo: informar a la comunidad sobre los avances, mejoras y ampliaciones del sistema de alumbrado público en los distintos sectores, destacando su impacto en la seguridad, la movilidad y el bienestar ciudadano.
- Canales de comunicación:
 - ✓ Redes sociales de la empresa (facebook, instagram, whatsapp business).
 - ✓ Boletines de prensa.
 - ✓ Ruedas de prensa.
 - ✓ Audiovisuales y piezas gráficas.
- Acciones:
 - ✓ Publicaciones periódicas con fotos del antes y después de los proyectos.
 - ✓ Videos cortos tipo testimonios de habitantes o líderes de barrio.
 - ✓ Piezas gráficas celebrando hitos importantes ("¡100 luminarias instaladas!", etc.).

9.10 Conexión de Confianza: Tus deberes, Nuestros Compromisos

- Objetivos: informar a los usuarios sobre los deberes y responsabilidades que tienen frente a la empresa, así como los compromisos y obligaciones que emelce s.a. e.s.p. asume para garantizar un servicio eficiente, transparente y seguro.
- Canales de comunicación:
 - ✓ Redes sociales de la empresa (facebook, instagram, whatsapp business).
 - ✓ Página web oficial www.emelcesa.com

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 17 de 20	

- ✓ Emisora y prensa local.
- ✓ Puntos de atención al cliente ventanilla única.

• Acciones:

- ✓ Diseño y publicación de piezas gráficas explicativas sobre derechos y deberes de usuarios y empresa.
- ✓ Producción de videos cortos y testimonios que ejemplifiquen buenas prácticas y responsabilidades mutuas.
- ✓ Charlas informativas presenciales con usuarios para resolver dudas.

Evidencias:

- ✓ Videos y spots radiales emitidos.
- ✓ Publicaciones y piezas gráficas en redes y página web.
- ✓ Registro y resumen de las charlas y respuestas a preguntas frecuentes.

10. MATRIZ DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

ACCIONES COMUNICATIVAS	CUANDO	CANAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE
BOLETINES DE PRENSA	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	PRENSA LOCAL, SITIO WEB CORPORATIVO Y REDES SOCIALES OFICIALES	AREA ENCARGADA / COMUNICACIONES
RUEDA DE PRENSA	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	REDES SOCIALES OFICIALES, INIRIDA EN VIVO Y/O RADIO POLICIA NACIONAL GUAINÍA	AREA ENCARGADA / COMUNICACIONES
ADMINISTRACION Y ACTUALIZACION DEL SITIO WEB CORPORATIVO	SEMANALMENTE	SITIO WEB CORPORATIVO www.emelcesa.com	SISTEMAS / COMUNICACIONES
ADMINISTRACION REDES SOCIALES CORPORATIVAS	DIARIAMENTE	REDES SOCIALES OFICIALES DE "EMPRESA DE ENERGÍA DEL GUAINÍA" O "EMELCE S.A E.S.P"	COMUNICACIONES

 Sistema Integrado de Gestión	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 18 de 20	

ACCIONES COMUNICATIVAS	CUANDO	CANAL DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE
COMUNICACIONES INTERNAS	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	GRUPOS DE WHATSAPP CORPORATIVOS, CARTELEARAS INFORMATIVAS Y CIRCULARES	AREA ENCARGADA / COMUNICACIONES

11 PLAN DE COMUNICACIONES

Se relaciona en el anexo N° 1 que corresponde al plan de comunicaciones de la Empresa de Energía del Guainía EMELCE SA ESP ..

ELABORO		REVISO		APROBO-AUTORIZO	
NOMBRE	Jegsen Martínez	NOMBRE	Jegsen Martínez	NOMBRE	Leonardo F. Martínez
CARGO	Líder Administrativo y Comercial	CARGO	Líder de Calidad	CARGO	Gerente General
FECHA	04/08/2025	FECHA	06/08/2025	FECHA	24/09/2025

"Documento firmado electrónicamente, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, sobre la firma electrónica".

"Este documento es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas a personal de la EMPRESA DE ENERGIA DEL GUAINIA LA CEIBA S.A E.S.P, Está prohibida su retención, copia, grabación, utilización o divulgación con cualquier propósito"

Después de impreso este documento, se considera copia NO CONTROLADA.

	PLAN	Código	PL02-PR02-GGE
		Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES	Fecha	Agosto de 2025
		Página 19 de 20	

Anexo N° 1

ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA														
		agosto			septiembre			octubre			noviembre			diciembre		
		PROGRAMADA	EJECUTADA	# DE PIEZAS	PROGRAMADA	EJECUTADA	# DE PIEZAS	PROGRAMADA	EJECUTADA	# DE PIEZAS	PROGRAMADA	EJECUTADA	# DE PIEZAS	PROGRAMADA	EJECUTADA	# DE PIEZAS
Energía Verde: Sostenibilidad Que Conecta a la Acción	Creación y difusión de piezas gráficas y videos educativos sobre ahorro energético y cuidado ambiental.	X		2	X		2	X		2	X		2	X		2
	Publicación de tips semanales para reducir el consumo energético en hogares y negocios.	X		5-7	X		5-7	X		5-7	X		5-7	X		5-7
	Alianzas con instituciones educativas para promover campañas escolares de cuidado ambiental.	X		1	X		1	X		1	X		1	X		1
CrediEmelce: Tus Sueños, Nuestra Energía	Piezas gráficas incentivando al usuario a comprar con la #TarjetaCrediEmelce	X		4-5	X		4-5	X		4-5	X		4-5	X		4-5
	Videos explicativos sobre cómo acceder al crédito y qué productos se pueden financiar.	X		4-5	X		4-5	X		4-5	X		4-5	X		4-5
	Promoción de la #TarjetaCrediEmelce con ejemplos prácticos de uso.	X		4-5	X		4-5	X		4-5	X		4-5	X		4-5
Conoce tu factura: Tu Consumo + Tu Bienestar = Ahorro Inteligente	Diseño de piezas gráficas que expliquen paso a paso cómo leer la factura.	X		4-5	X		4-5	X		4-5	X		4-5	X		4-5
	Videos cortos (reels) explicando el valor de cada ítem de la factura.	X		2	X		2	X		2	X		2	X		2
	Cuñas radiales con lenguaje cercano y ejemplos prácticos.	X		2	X		2	X		2	X		2	X		2
Seguridad Eléctrica: Protege tu Espacio, Cuida tu Vida	Campaña gráfica con señales de advertencia, recomendaciones y consejos prácticos.	X		2-4	X		2-4	X		2-4	X		2-4	X		2-4
	Cuñas radiales con mensajes claves sobre prevención.	X		2	X		2	X		2	X		2	X		2
	Jornadas en comunidad o empresas con charlas informativas.	X		1	X		1	X		1	X		1	X		1

 Empresa de Energía del Guainia
 @EMELCESA
 www.emelcesa.com
 ventanillaunica@emelcesa.com
 310 851 90 64

Energía para el Progreso.



	PLAN		Código	PL02-PR02-GGE
			Versión	1
	PLAN DE COMUNICACIONES		Fecha	Agosto de 2025
			Página 20 de 20	

Emelce en Movimiento: Actíivate, Cuidate y Vive Saludable	Jornadas de pausas activas guiadas por profesionales.	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA
	Campañas de seguridad y salud laboral (uso de EPP, ergonomía, manejo de estrés, etc.)	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA
	Charlas motivacionales y talleres de bienestar.	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA
Infórmate con Emelce: Transparencia que Conecta	Publicar cuando se requieran y de manera anticipada las suspensiones programadas con objetivo, fechas y zonas específicas.	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA
	Actualización de secciones informativas en la web.	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5	X	5
Sin Fraudes: Tu Energía, Tu Derecho	Campaña gráfica y audiovisual sobre los riesgos del fraude eléctrico	X	24	X	24	X	24	X	24	X	24	X	24
	Historias de usuarios que legalizaron su servicio.	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2
	Jornadas presenciales en barrios priorizados con apoyo de	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1
Corte con Propósito. Siembra con Amor	Publicación de piezas gráficas educativas sobre el proceso de poda responsable	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA
	Difusión de videos explicativos mostrando las siembras compensatorias.	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2
	Testimonios o cápsulas comunitarias destacando el beneficio ambiental.	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2
Luz que Transforma, Progreso que Ilumina	Publicaciones periódicas con fotos del antes y después de los proyectos	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA
	Videos cortos tipo testimonios de habitantes o líderes de barrio.	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA
	Piezas gráficas celebrando hitos importantes ("¡100 luminarias instaladas!", etc.)	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA	X	CUANDO SE REQUIERA
Conexión de Confianza: Tus deberes, Nuestros Compromisos	Diseño y publicación de piezas gráficas explicativas sobre derechos y deberes de usuarios y empresa.	X	4-5	X	4-5	X	4-5	X	4-5	X	4-5	X	4-5
	Producción de videos cortos y testimonios que ejemplifiquen buenas prácticas y responsabilidades mutuas.	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2	X	2
	Charlas informativas presenciales con usuarios para resolver dudas.	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1	X	1

f Empresa de Energía del Guainia
@ EMELCESA
www.emelcesa.com
ventanillaunica@emelcesa.com
310 851 90 64

Energía para el Progreso.

