



MANUAL DE **VOCERÍA** **ESSMAR**

V. 1.0

ESSMAR E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA



Manual de vocería Essmar

Con el objetivo de fortalecer las relaciones, fomentar la transparencia con los grupos de interés, y contribuir al cumplimiento del direccionamiento estratégico de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, ESSMAR E.S.P., La Oficina Asesora de Comunicaciones construye un manual de vocería y presenta el procedimiento para el manejo de la vocería institucional como un elemento guía para el ejercicio del liderazgo de cada uno de los representantes de cada área misional en la gestión de la comunicación corporativa, el posicionamiento de la marca, la gestión de reputación y cuando se presenten situaciones adversas o críticas tanto a nivel interno como externo.

En ESSMAR E.S.P. la vocería tiene como propósito la difusión de la información corporativa y el diálogo responsable partiendo de los principios éticos, las decisiones y la gestión de la Empresa.



¿Quién es el vocero?

El vocero único de la Empresa es el directivo de mayor nivel, en este caso el gerente General o quien haga sus veces.

En coordinación con la oficina de comunicaciones el vocero podrá delegar en su equipo de trabajo de primera línea, nivel directivo. En ese sentido el vocero es el funcionario designado por la Empresa para llevar algún mensaje ante los grupos de interés, desde las diversas áreas misionales, esta persona es la responsable de presentar uno o varios mensajes corporativos y en casos del manejo de crisis representar la posición de la organización frente a un tema o situación determinada.

Perfil del vocero

El vocero de ESSMAR E.S.P. debe ser una persona que cuente con la facilidad para expresarse y crear empatía, credibilidad y confianza con los grupos de interés.

Entre las aptitudes que debe tener el vocero ESSMAR E.S.P. se encuentra el conocimiento del área en la que trabaja y de la Organización en general y en lo referente a los entornos local, regional, nacional y global, así como del tema para atender con solvencia las inquietudes de los grupos de interés.

Debe contar con capacidad para entregar un mensaje claro y comprensible por los grupos de interés. Seguridad y dominio del tema. Trato justo. Excelentes habilidades comunicativas: elocuencia, claridad, precisión, asertividad y coherencia al expresarse. Capacidad de improvisación para responder preguntas inesperadas de la manera adecuada y sin titubeos.

Habilidades retóricas y argumentativas. Buena dicción y manejo del discurso. Saber defender una idea con contundencia y de manera directa. Ingenio para proponer y sustentar alternativas creativas a situaciones complicadas.

Capacidad de síntesis para exponer una idea o un argumento en pocas palabras, y evitar que se tenga que editar el mensaje, especialmente cuando se trate de medios radiales o televisivos.

Capacidad para diferenciar las preguntas serias y enfocadas de las preguntas maliciosas o malintencionadas.

Capacidad para enfocar al periodista en el sentido de la noticia que realmente importa para el público. Cuando se encuentre ante otros grupos de interés, capacidad para centrar su exposición y respuestas en los temas de interés tanto para ESSMAR E.S.P. como para la audiencia.

Funciones del vocero



Dirigirse a La Oficina Asesora de Comunicaciones antes de emitir algún mensaje.



Antes de dar alguna respuesta estructurar el mensaje de manera clara, argumentada y contundente con apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

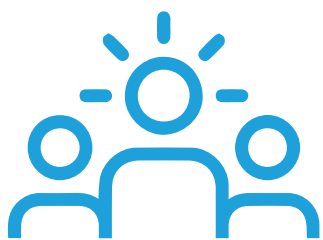


Disponer del tiempo para atender las demandas informativas que se requieran.



Preparase, analizar y conocer el contexto para construir mensajes claves antes de enfrentarse a algún encuentro con comunidades o líderes de opinión.

Espacios comunes donde se ejerce la vocería



Vocería con líderes (comunitarios, de opinión y distritales):

Comunicación dirigida a líderes que busca entregar alguna información de interés, noticias y decisiones de la Empresa. Los encuentros suelen ser programados.



Vocería en rueda de prensa:

Generalmente a esta vocería está a cargo del gerente o de quien delegue para dirigirse a medios de comunicación. Puede suceder que en medio de la rueda de prensa pregunten directamente a algún vocero en específico se recomienda ir preparados para cada rueda de prensa.



Vocería en contingencias:

Responde a situaciones de mucha presión, crisis o contingencia; se registra un alto riesgo de reputación inminente por ende la respuesta debe ser contundente y cumplir con los principios de veracidad y éticos de la Empresa.



Vocería Interna:

Esta comunicación va dirigida a los funcionarios de la Empresa. Debe primar el estilo corporativo, los valores, la misión, visión y objetivos de la organización.



Mapa de Voceros

En ESSMAR E.S.P. el vocero es el servidor delegado por la Gerencia para representarla ante grupos de interés y medios de comunicación.



Gerente

Agente Especial

Es el principal vocero de la Empresa, es el encargado de comunicar temas administrativos, financieros, inversiones, innovación, resultados, crisis, contingencias y avances con respecto a los servicios públicos prestados en Santa Marta.



Secretaría General:

El vocero debe ser capaz de liderar, asesorar, coordinar y proponer políticas, estrategias, planes, programas y proyectos; debe estar capacitado para responder a inquietudes relacionadas al mejoramiento del desempeño de la Gestión Institucional.

Asesores



Control Interno:

El vocero debe responder por la evaluación, eficiencia, eficacia y economía de los controles establecidos en la Empresa. La vocería debe ser institucional, el mensaje debe ser corporativo frente a medios de comunicación, grupos de interés, organismos gubernamentales y no gubernamentales.



Oficina Asesora de Comunicaciones

El vocero debe dirigir y definir las políticas de comunicaciones, debe ser capaz de construir una estrategia comunicacional para el manejo a las respuestas en tiempos de crisis. Así como, la planeación, diseño, coordinación, ejecución de mensajes claves de carácter informativo, corporativo, institucional de la Empresa.



Oficina de Asuntos Jurídicos y Contratación

El vocero debe responder por los asuntos jurídicos, defensa judicial y extrajudicial y procesos de contratación de competencia de ESSMAR E.S.P.



Oficina Asesora de Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

El vocero debe responder por temas integrales de ESSMAR E.S.P., los mensajes están relacionados al direccionamiento estratégico, coordinación y articulación de políticas públicas, planes y programas, la planeación estratégica y la regulación normativa y tarifaria.

Subgerencias



Corporativa

El vocero tiene a su cargo dirigir los procesos relacionados con el manejo del capital humano, recursos físicos y financieros, y servicios generales de la Empresa para el logro de la misión institucional.v



Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano

El vocero está encargado de responder por temas de gestión comercial relacionados a los procesos de facturación, gestión de cobro, atención al cliente, Resolución de PQR gestión social. El mensaje debe ser estructurado y claro.



Proyectos y Sostenibilidad

El vocero debe responder por la planificación y ejecución de proyectos de infraestructura para el fortalecimiento de la prestación de servicios públicos. La vocería debe ser técnica y especializada.



Operación y Otros Servicios

El vocero responderá por los temas relacionados a la prestación integral del servicio de aseo, energía y alumbrado público y de las actividades complementarias en la Empresa. La vocería debe ser integral y especializada en cada tema.



Acueducto y Alcantarillado

El vocero debe dirigir su comunicación a la prestación integral del Servicio de Acueducto y Alcantarillado, garantizando una eficiente prestación del servicio y bajo los criterios de calidad establecidos, en coherencia con los planes, programas proyectos y estrategias formuladas para la eficiente gestión. La vocería debe estar encaminada hacia respuestas técnicas, especializadas, bajo presión y para la crisis.

Direcciones

Los voceros de direcciones son los delgados por los subgerentes para dar respuestas puntuales y más específicas.



Dirección de Capital Humano

Responde a temas relacionados con el bienestar de los trabajadores y servidores de la empresa.



Dirección Administrativa y Financiera

Responsable de temas relacionados a la administración de recursos administrativos y financieros.



Dirección de Aseo y Aprovechamiento

Responde por temas relacionados a la supervisión y control del operador de aseo.



Dirección de Energía y Alumbrado Público

Responde por temas asociados supervisión y control del operador de alumbrado público.



Dirección de Actividades Complementarias y Otros Servicios

Responde a temas relacionados con la prestación de servicios complementarios.



Dirección de Acueducto

Responde a temas relacionados con la operación de servicio de agua potable desde lo técnico y operativo.



Dirección de Alcantarillado

Responde a temas relacionados con la operación de servicio de alcantarillado desde lo técnico y operativo.



Dirección de Operaciones

Responde a temas relacionados con la ejecución de los procesos de abastecimiento y de mantenimiento electromecánico.

Preparación del vocero

- Debe estar capacitado formalmente como vocero según cursos o prácticas que dirige la Oficina Asesora de Comunicaciones.

- El vocero debe conocer los mensajes corporativos y los mensajes definidos para su área de trabajo que permitan la generación de reputación desde su rol de trabajo.

- Construcción previa de mensajes de acuerdo con el tema solicitado. Debe argumentar y entregar información de valor como datos relevantes beneficios y estadísticas a la Oficina Asesora de Comunicaciones y/o quien lo requiera.

- Elaboración de un formulario con preguntas frecuentes con sus respuestas.

¿Qué se sabe acerca del tema/evento y que no?

¿Qué información demandan y necesitan los grupos de interés?

¿Cuáles son los beneficios del evento o proyecto?

¿Cómo afectaría lo que decimos?

¿Qué piensan los grupos de interés de nosotros?

- Analizar en conjunto con la Oficina Asesora de Comunicaciones los posibles escenarios de vocería y decidir cuándo se dará un mensaje y cuando no.

- Tener en cuenta el mapa de voceros y seguir la cadena de llamados cuando se presente una situación adversa o crítica.

- Practicar periódicamente el manejo del público, minimizar el pánico escénico y documentarse sobre el tema de interés.

ESSMAR E.S.P.

A white, thick, curved swoosh underline that starts under the 'E' of ESSMAR and ends under the 'P' of E.S.P., arching slightly upwards in the middle.

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA**