



**EZENTIS**  
**PLAN ESTRATÉGICO DE  
COMUNICACIONES**

El presente plan tiene como objetivo poner en marcha el área de comunicaciones de la organización, el primero y único diseñado en **EZENTIS COLOMBIA S.A.S.** una propuesta que nace de las necesidades de comunicación a nivel interno y que se ha evidenciado al interior de la organización.

**EZENTIS**



## Presentación Del Área Comunicación

## Iniciativa Corporativa

- ✓ **Analizar** el proceso de creación de un plan de comunicación y **realizar** su desarrollo.
- ✓ **Estudiar** las necesidades de comunicación y fortalecer la identidad corporativa de EZENTIS COLOMBIA S.A.S.
- ✓ **Establecer** una relación eficaz entre los grupos de interés
- ✓ Generar una cultura a nivel organizacional con un enfoque informativo y transversal.
- ✓ **Desarrollar y poner en marcha** los canales de comunicación, procedimientos y manuales para la crisis en caso de ser necesario.
- ✓ **Fortalecer** el desarrollo de estrategias de acuerdo a las solicitudes de las diferentes áreas con un enfoque de cumplimiento de las reglas.
- ✓ **Reforzar** la **misión, visión y valores** de la compañía.
- ✓ **Integrar** los diferentes procesos con un enfoque de innovación, mejoramiento continuo, responsabilidad social, sostenibilidad y seguridad en el trabajo.

## > CAMINO RECORRIDO

En grandes rasgos, el camino recorrido por la compañía podría resumirse en los siguientes hitos:

**< 2016**

La información se compartía por el voz a voz entre los trabajadores.

**2017**

La información la compartían los líderes de las operaciones de manera presencial o por telefónico.

**2018**

Puesta en marcha de iniciativas del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa y presentación de la propuesta para abrir un área de Comunicaciones y Plan Estratégico.

**2019**

Desarrollo de iniciativas locales (área de Comunicaciones) en coordinación con el área de capacitación.

**PÚBLICO OBJETIVO**



## QUIÉN

En todo plan de comunicación debe existir el emisor, para este caso **EZENTIS COLOMBIA S.A.S.** debe comunicarse con su público, es importante definir a que se quiere dar prioridad y definir los valores de la empresa y los procedimientos de comunicación.



## DICE QUÉ

Se debe tener claridad en el mensaje que debe llegar a cada público, que la información sea veraz, identificar las fortalezas del mensaje que se quiere transmitir.

## EN QUÉ CANAL

Actualmente existen muchos canales y plataformas que facilitan la comunicación, pero es necesario establecer una estrategia a nivel interno que facilite a la organización acciones necesarias para llegar a todos los públicos.



## A QUIÉN

Se debe detectar el público al que va dirigido el mensaje y cuáles son sus necesidades, pues conocer el público al que se dirige es fundamental.



## PÚBLICOS INTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN

Gerencias, Áreas Administrativas, Coordinadores, Supervisores, Líderes, Formadores, Analistas, Técnicos, Pasantes.



## PÚBLICOS EXTERNOS DE LA ORGANIZACIÓN

Contratistas, Clientes, Medios masivos de Comunicación, Entidades Financieras.

## CON QUÉ EFECTO

Es necesario contar con un sistema de evaluación que permita conocer los resultados de las actividades realizadas, de esta manera podremos saber si el modelo utilizado está funcionando o se debe modificar.



# COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

**EZENTIS**

La comunicación se define como un proceso en el que interviene un emisor y un receptor en un ambiente determinado (físico o virtual) a través del cual se logra la transmisión e intercambio de ideas e información comprensible entre las partes, al interior de una organización, orientando la difusión de políticas y la información generada para la clara identificación de los objetivos, estrategias y planes en los cuales está enfocado

**EZENTIS COLOMBIA S.A.S.**



# > HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN:

## \_COMPARATIVO 2017-2019

### Inducción Corporativa ANTES

**EZENTIS** **NUESTRA MISIÓN**

Convertirnos en el proveedor de servicios de red de referencia para las empresas de comunicaciones y energía en los mercados en los que operamos, creando valor de forma sostenible para nuestros clientes, trabajadores, accionistas y las comunidades donde interaccionamos.

**EZENTIS** **NUESTROS VALORES**

- Confianza en el equipo humano de Ezentis:** Consideramos el capital humano como factor clave para el crecimiento del Grupo, insirtiendo en su formación, seguridad y bienestar, como medio de conseguir la excelencia.
- Transparencia, Principios Éticos y Buen Gobierno Corporativo:** El trabajo diario se rige por el respeto máximo a nuestro código de Ética y de Conducta, sustentado en la máxima transparencia en la información y las mejores prácticas de gobierno corporativo.
- Cercanía y responsabilidad con el cliente:** En Ezentis apoyamos de cerca a nuestros clientes y logramos su confianza, basado en competencia profesional, responsabilidad y experiencias pasadas de éxito.

**EZENTIS** **Gestión de Talento Humano**

Selección y Contratación, Estabilidad del Recurso, Seguimiento y Medición, Desarrollo Profesional, Formación.

**EZENTIS** **COMITÉ DE CONVIVENCIA Resolución 652 de 2012**

El artículo 14 de la Resolución número 2646 del 17 de julio de 2008, contempla como medida preventiva de acoso laboral, conformar el Comité de Convivencia Laboral y establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral.

**Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.

Está conformado por un grupo de personas en el que buscan la solución de problemas de ambiente laboral.

Tiene como objetivo principal en hacer seguimiento al ambiente laboral entre los colaboradores.

### Inducción Corporativa Actualizada

**EZENTIS** **POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO** 7

> **NUESTRA MISIÓN**

Convertirnos en el proveedor de servicios de red de referencia para las empresas de comunicaciones y energía en los mercados en los que operamos, creando valor de forma sostenible para nuestros clientes, trabajadores, accionistas y las comunidades donde interaccionamos.

**EZENTIS** **POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO** 9

**POLITICA DE DOTACION**

> **VALORES DE LA COMPAÑÍA:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 230 del Código Sustantivo del Trabajo "Suministro de calzado y vestido de labor: Todo patrono que habitualmente ocupe uno (1) o más trabajadores permanentes deberá suministrar cada cuatro (4) meses, en forma gratuita, un (1) par de zapatos y un (1) vestido de labor al trabajador".

**EZENTIS** **POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO** 9

>

Selección y Contratación, Nomina y Seguridad Social, Capacitación y Desarrollo, Responsabilidad Social Corporativa, Clima, Bienestar y Riesgo Psicosocial, Gestión Disciplinaria y Laboral, Desvinculación Laboral, Comunicación.

> **HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN:**

**\_COMPARATIVO 2017-2019**

Boletines Internos ANTES



Boletines Internos Actualizados



En los años anteriores únicamente se socializaba correo de condolencias.

## > HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN:

\_COMPARATIVO 2017-2019

Video Corporativo - ANTES



Este video se utilizaba al momento del ingreso del personal nuevo en la **Inducción Corporativa**

Video Corporativo - ACTUAL



Este video fue una de las propuestas para empezar a realizar cambios a nivel interno. **Actualmente es el video corporativo.**

## > HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN:

### \_COMPARATIVO 2017-2019

#### Correo Corporativo ANTES

Los correos eran enviados desde el correo Corporativo de una de las personas Administrativas.



#### Correo Corporativo año 2019

Implementación de correo corporativo [comunicaciones@ezentis.com.co](mailto:comunicaciones@ezentis.com.co) en donde todos los trabajadores reciben información al instante.

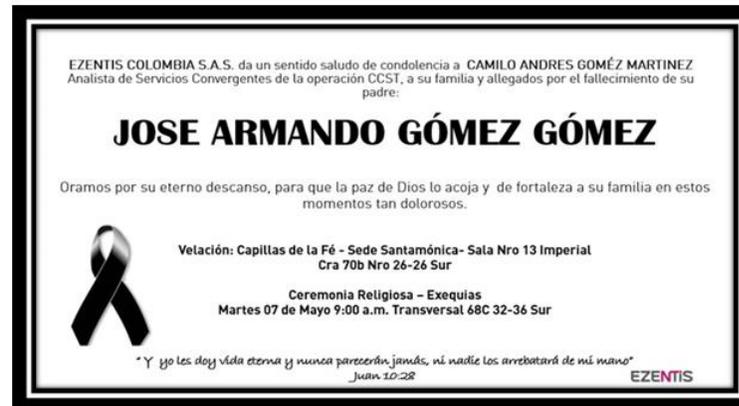


## > HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN:

### \_COMPARATIVO 2017-2019



Desde el área de Tecnología e Innovación los invitamos a prevenir las estafas que se presentan vía correo electrónico.  
Descarga el adjunto.



## Comunicados Correo Corporativo año 2019



## > HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN:

### IMPLEMENTACIÓN DE LA INTRANET:

<https://intranet.ezentis.com.co/web/>



La propuesta es de un espacio exclusivo para los trabajadores de **EZENTIS COLOMBIA S.A.S.** en donde puedan encontrar información, tramites, políticas e información importante de interés para todos:



A partir de este momento únicamente podremos acceder a la intranet con el siguiente link:

Ingresa a la Intranet <https://intranet.ezentis.com.co/web/>  
Inicia sesión con tu usuario y contraseña.

TODOS HACEMOS PARTE DEL CAMBIO  
CULTURA EZENTIS

## > HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN:

### IMPLEMENTACIÓN DE LA INTRANET:

Incluye opciones con información de interés de todas las áreas de la organización.



The screenshot displays the Ezentis intranet interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: INICIO (with a home icon), CORPORACIÓN (with a building icon and a dropdown arrow), PROYECTOS (with a folder icon and a dropdown arrow), ACCESOS (with a key icon and a dropdown arrow), OTROS (with a briefcase icon and a dropdown arrow), and CERRAR SESIÓN (with a close icon). Below the navigation bar, there is a central menu with the following items: NOSOTROS, RECURSOS HUMANOS (with a dropdown arrow), TECNOLOGÍA Y DESARROLLO (with a dropdown arrow), HSEQ, COMUNICACIONES (with a dropdown arrow), and FINANCIERA (with a dropdown arrow). To the left of the menu, there is a news article titled "Tú eres el Héroe" with a sub-heading "CAMPAÑA". Below the article title, it says "27 JUNIO 2019 · NOTICIAS" and "Conoce los trabajos realizados por los niños." To the right of the menu, there is another news article titled "Ezentis Comunica" with a sub-heading "Ezentis Comunica". Below the article title, it says "15 MAYO 2019 · NOTICIAS" and "Toda la actualidad al instante en tu móvil." The background of the interface features a hand holding a smartphone displaying the Ezentis logo.

## > HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN:

### IMPLEMENTACIÓN DE LA INTRANET:



Opciones que facilitan los trámites de los trabajadores e información importante con respecto a temas de recursos humanos

## > HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN:

### IMPLEMENTACIÓN DE LA INTRANET:

[🏠 INICIO](#)[🏢 CORPORACIÓN ▾](#)[📁 PROYECTOS ▾](#)[🔑 ACCESOS ▾](#)[🗑️ OTROS ▾](#)[✕ CERRAR SESIÓN](#)

## MATRIZ DE COMUNICACIÓN

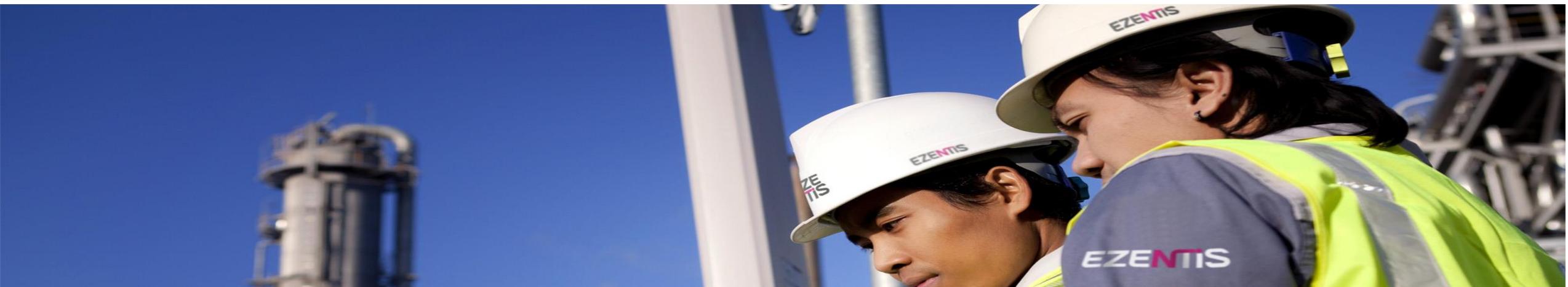
Crear difundir y controlar las comunicaciones internas y externas en Ezentis Colombia S.A.S. fomentan una cultura de responsabilidad y control de cada uno de nuestros procesos.

 VER DOCUMENTO

Matriz  
[Comunicaciones](#)

La comunicación organizacional interna de EZENTIS COLOMBIA S.A.S. estará orientada a todos los públicos de manera clara, precisa y oportuna con principios de respeto, transparencia y confianza de tal manera que sea coherente con la misión, visión y valores de la corporación encaminados a generar credibilidad en sus actuaciones y para esto se socializaran los principios y valores enmarcados en el código de ética corporativo.

**EZENTIS**



## > NUESTRA MISIÓN

Convertirnos en el proveedor de servicios de red de referencia para las empresas de comunicaciones y energía en los mercados en los que operamos, creando valor de forma sostenible para nuestros clientes, trabajadores, accionistas y las comunidades donde interaccionamos.



## > NUESTRA VISIÓN

Crecer de manera rentable con soluciones innovadoras, eficientes y sostenibles, consiguiendo con todo ello la mejora de la calidad de vida de las personas y la plena satisfacción de nuestros clientes.



> **VALORES DE LA COMPAÑÍA:**





# ANALISIS DOFA

> DOFA

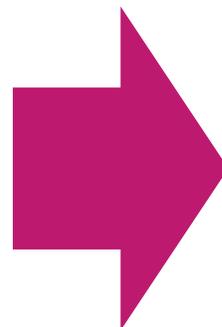


## METODOS DE EVALUACIÓN

Procedimientos de Área
Actualización de Intranet
Realización de Eventos
Realización de comités de comunicaciones
Implementación de propuestas de RSE
Estandarización de Canales de comunicación Interna



Nombre del Indicador
% De Cumplimiento En La Publicación De Noticias En la (Intranet)
% Participación en Eventos
% de actividades fijadas en comités de Comunicaciones entre Áreas
% De Implementación de actividades de RSE en la compañía



**MEJORA**

**Control comunicacional**  
**Desarrollo de valor agregado**  
**La Gestión de crisis**  
**La Gestión de cohesión entre áreas**  
**Los Puentes de comunicación**  
**El Employer Branding (Inducción Corporativa)**  
**Soporte para el área comercial y marketing**  
**Gestión del cambio**  
**Fortalece la comunicación formal**  
**Mantiene actualizados a los miembros de la empresa respecto a la información importante de la misma.**

## CONCLUSIONES

A partir del desarrollo realizado en EZENTIS COLOMBIA S.A.S. se puede definir que el buen uso de la comunicación interna.

Al mismo tiempo se logró identificar como un proceso de transformación al no estar acompañado de una comunicación, veraz y efectiva puede generar conflictos en el clima organizacional de los miembros de la empresa.

En el proceso de recolección de información fue evidente la necesidad de diferentes usos de estrategias alineadas a los objetivos de la organización para lograr el cumplimiento de las metas y generar cambios positivos en sus trabajadores.

Se deben presentar alternativas que motiven a los trabajadores y les permita estar informados por diferentes canales de comunicación, además de tener una retroalimentación adecuada frente a los mensajes que están recibiendo.

## Presentación Del Área Comunicación



**EZENTiS**

Carrera 50 # 128B – 32  
Prado Veraniego  
Tel - 4321200



Descarga la App Investor Relations

