

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	1 A	
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(72)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	LUIS FRANCISCO MARTÍNEZ SÁNCHEZ
FACULTAD	DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS	COMUNICACIÓN SOCIAL
DIRECTOR	MARY RAMONA BOHÓRQUEZ CASADIEGOS
TÍTULO DE LA TESIS	DISEÑAR E IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL MUNICIPIO DE ARGELIA ANTIOQUIA, EN EL PROGRAMA MANOS A LA PAZ, DEL MINISTERIO DEL POSTCONFLICTO Y EL PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO- PNUD.

RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA COMUNICATIVA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE ARGELIA DE MARÍA (ESPAM), SURGE DE LA NECESIDAD DEL MEJORAMIENTO FRECUENTE EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A TODA LA COMUNIDAD, LA ACCIÓN EN ESTE CAMPO SE CENTRÓ EN LA GESTIÓN, EN LO QUE RESPECTA A LA CALIDAD DEL SERVICIO Y EN LA RECLAMACIÓN DE LA COMUNIDAD, FRENTE A LO PACTADO; EN CASO DE QUE LA MISMA FALLE.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS:	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:
-----------------	----------------	-----------------------	----------------



**DISEÑAR E IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA
PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EN EL MUNICIPIO DE ARGELIA
ANTIOQUIA, EN EL PROGRAMA MANOS A LA PAZ, DEL MINISTERIO DEL
POSTCONFLICTO Y EL PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL
DESARROLLO- PNUD.**

AUTOR

LUIS FRANCISCO MARTÍNEZ SÁNCHEZ

Director

MARY RAMONA BOHÓRQUEZ C.

Magister en administración de empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER-OCAÑA

FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Argelia, Colombia

Septiembre, 2016

Índice

Capítulo 1. Diseñar una estrategia comunicativa para la empresa de servicios públicos en el municipio Argelia Antioquia, en el programa manos a la paz, del ministerio del postconflicto y el programa de naciones unidas para el desarrollo- PNUD.....	1
1.1. Descripción breve de la empresa.....	1
1.1.1. Objetivos de la empresa.....	3
1.1.2. Descripción de la estructura organizacional.....	4
1.1.3. Descripción del proyecto asignado.....	5
1.1.4. Descripción de la de la dependencia asignada.....	5
1.2. Diagnóstico situacional de la dependencia asignada para las pasantías.....	6
1.2.1. Planteamiento del problema.....	7
1.3. Objetivos.....	8
1.3.1. Objetivo General.....	8
1.3.2. Objetivos Específicos.....	8
1.4. Descripción de las actividades.....	9
 Capítulo 2. Marco referenciales.....	 11
2.1. Marco conceptual.....	11
2.2. Marco legal.....	17
 Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo.....	 21
3.1. Presentación de resultados.....	21
 Capítulo 4. Diagnóstico final.....	 32
 Capítulo 5. Conclusiones.....	 33
Recomendaciones.....	34
Referencias.....	35
Apéndices.....	37

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama	4
Figura 2. Generar cultura de ahorro en todos los usuarios.	22
Figura 3. Emisora Colombia estéreo.....	23
Figura 4. Funcionario de la empresa de servicios públicos	24
Figura 5. Entrevista de usuarios.....	25
Figura 6. Actividad con la comunidad.....	26
Figura 7. Espacio radial	27
Figura 8. Actividades en colegios.....	28
Figura 9. Tomas de apoyo.....	29
Figura 10. Entrega de rifa	30
Figura 11. Sitios representativos.....	31

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA	6
Tabla 2. Descripción de las actividades a desarrollar en pasantía	9

Lista de apéndices

Apéndice A. Entrega de refrigerios a los niños de las escuelas por parte de la ESPAM	38
Apéndice B. Entrega de regalos por parte de la ESPAM	39
Apéndice C. Realización de tomas para la realización del reportaje	40
Apéndice D. Programa conéctate con el agua	41
Apéndice E. Tomas para la realización del reportaje	42
Apéndice F. Tomas para la realización del reportaje.....	43
Apéndice G. Cubrimiento Obras plan maestro	44
Apéndice H. Actividades con los jóvenes de 11 del Colegio Santa Teresa.....	45
Apéndice I. Actividades con los estudiantes de los sábados del colegio Santa Teresa	46
Apéndice J. Reporteria para el canal aliado Sonsón TV.....	47
Apéndice K. Socializando decreto de regulación de bolsas plásticas con jóvenes.....	48
Apéndice L. Tomas para la realización del reportaje	49
Apéndice M. Actividades con los niños del municipio el 31 de octubre.....	50
Apéndice N. Actividades con los estudiantes del grado 9	51
Apéndice O. Acto de ceremonia de la copa Luis Fernando Aguirre campeón selección de Argelia.....	52
Apéndice P. Visita a la casa de Nariño	53
Apéndice Q. Ceremonia de apertura del programa en la ciudad de Bogotá	54
Apéndice R. Registro de actividades	55
Apéndice S. Organigrama-ONU	58
Apéndice T. Boletín de prensa.....	59

Resumen

El programa Manos a la paz, busca el desarrollo de las comunidades más golpeadas por la violencia, es esta la razón para que el programa, se vincule con varias corporaciones las cuales facilitan, la identificación de las necesidades localizadas en el espacio geográfico en el que se desarrolla el mencionado programa. La empresa de servicios públicos, ubicada en el municipio de Argelia Antioquia, se selecciona con el propósito de vincularla al mencionado programa. La vinculación de esta empresa, estuvo condicionada a la cantidad de unidades familiares que aglomera. Los habitantes del municipio, allí vinculados, fueron objeto de progreso en cuanto a la calidad del servicio, aspecto que impactó en el mejoramiento de la calidad de vida.

La implementación de la estrategia comunicativa en la empresa de servicios públicos del municipio de Argelia de María (ESPAM), surge de la necesidad del mejoramiento frecuente en la prestación del servicio a toda la comunidad, la acción en este campo se centró en la gestión, en lo que respecta a la calidad del servicio y en la reclamación de la comunidad, frente a lo pactado; en caso de que la misma falle.

El periodo de tiempo estipulado para el acompañamiento en la realización de estas actividades fue de cuatro meses, tiempo en el que se contó con la supervisión de dos tutores, uno designado por la corporación PRODEPAZ y otro con el PNDU.

La primera actividad realizada se fundamentó, en el diagnóstico del estado del proceso de comunicaciones, a dicha actividad, se vinculó, al ingeniero Industrial y gerente de la empresa:

Camilo Sánchez.

Introducción

Manos a la paz, es un programa que hace presencia en las regiones más pobres y necesitadas del país, este se enfoca en la contribución al desarrollo de los municipios azotados por la violencia. La mencionada violencia, desencadena situaciones que se constituyen en aspectos vulneradores de los derechos de los habitantes de Argelia, al condicionarlos, al cumplimiento de las actividades planeadas para el desarrollo de proyectos no productivos impuestos, sin su debida participación y consenso.

La empresa de servicios públicos del municipio de Argelia (ESPMA), es una entidad que vela por el bienestar de toda la comunidad con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, y recolección de basuras. Esta empresa viene en un constante desarrollo con el propósito de mejorar la prestación de sus servicios, mediante la implementación de nuevos y mejores procesos que garanticen la calidad de los mismos. La buena comunicación con los usuarios, es parte fundamental del crecimiento día a día y el mejoramiento de su accionar; un claro ejemplo es la adopción de nuevos métodos para que los usuarios conozcan el proceso de la información en lo que respecta a: suspensiones e instalaciones; la información relacionada con estas dos actividades son difundidas por Facebook y la cartelera informativa de la empresa.

La empresa de servicios públicos debe contar con un proceso óptimo de retroalimentación a los usuarios, debido a que ellos son quienes garantizan la continuidad y certifican la calidad del servicio que prestan.

Capítulo 1. Diseñar una estrategia comunicativa para la empresa de servicios públicos en el municipio Argelia Antioquia, en el programa manos a la paz, del ministerio del postconflicto y el programa de naciones unidas para el desarrollo- PNUD.

1.1. Descripción breve de la empresa

El programa Manos a la Paz, es una iniciativa de la Alta Consejería para el Postconflicto y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Colombia- PNUD-, orientado a fortalecer las capacidades de construcción de paz en los territorios, vinculando ciudadanía comprometida con el desarrollo del país.

Permite que estudiantes que cursen los últimos semestres de sus carreras, realicen sus prácticas o pasantías profesionales en un municipio fuera de su departamento de origen, en el marco de proyectos que actualmente ejecuta el PNUD.

Los proyectos buscan aportar a la construcción de condiciones de paz en los territorios desde distintos ámbitos, como por ejemplo:

- Superación de la pobreza y desarrollo económico
- Desarrollo sostenible y medio ambiente
- Gobernabilidad local y participación ciudadana
- Justicia, seguridad y convivencia ciudadana

- Víctimas, paz y reconciliación

En el municipio de Argelia Antioquia se trabajó con la empresa de servicios públicos que tiene la siguiente descripción.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Argelia de María S.A. E.S.P.

(ESPAM S.A. E.S.P.), es una sociedad anónima por acciones, sometida al régimen jurídico de las empresas de servicios públicos, clasificada como Empresa pública según lo señala la Ley 142 de 1994.

Esta organización está constituida por los siguientes accionistas: Municipio de Argelia con un 90% y la E.S.E Hospital San Julián con un 10%.

ESPAM S.A. E.S.P. se creó con el fin de prestar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, para satisfacer las necesidades en servicios públicos domiciliario de la comunidad de Argelia de María.

Misión: La Empresa de Servicios Públicos de Argelia de María es una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, dedicada a suministrar a sus usuarios agua potable, Alcantarillado, Aseo y saneamiento básico con excelentes estándares de calidad y respeto por el medio ambiente. Para lograrlo, cuenta con un personal idóneo y altamente comprometido. De esta manera, contribuimos al logro de los fines esenciales del Estado y mejoramos la calidad de vida de la comunidad.

Visión: Para 2022 seremos líderes en la prestación de servicios de usuarios agua potable, Alcantarillado, Aseo y saneamiento básico en el oriente del Departamento de Antioquia, destacándonos por la excelencia en nuestros procesos y calidad en el servicio, manteniendo un claro compromiso social, brindando satisfacción y generando confianza en nuestros usuarios.

1.1.1. Objetivos de la empresa.

Objetivo general.

Asegurar que se presten servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo a los habitantes del Municipio, de manera eficiente garantizando la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de la Entidad.

Objetivos Específicos

- Ofrecer servicios Públicos Domiciliarios operados bajo los parámetros de calidad, continuidad y oportunidad que mejoren la calidad de vida de todos nuestros usuarios.
- Promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.
- Cerciorar que el servicio se preste en forma continua, eficiente y de calidad.
- Facilitar a los usuarios el acceso a los subsidios que otorguen las autoridades municipales.
- Informar a los usuarios a cerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público respectivo.

- Velar por la protección de los recursos naturales siguiendo las normas legales vigentes para garantizar un verdadero desarrollo responsable, incluyente y sostenible.
- Cumplir con su función ecológica, preservando los recursos, protegiendo la diversidad e integridad del medio ambiente, y conservando las áreas de especial importancia.

Colaborar con las autoridades en caso de emergencia y calamidad pública, para impedir perjuicios graves a los usuarios de servicios públicos. (ESPAM, 2015)

1.1.2. Descripción de la estructura organizacional.

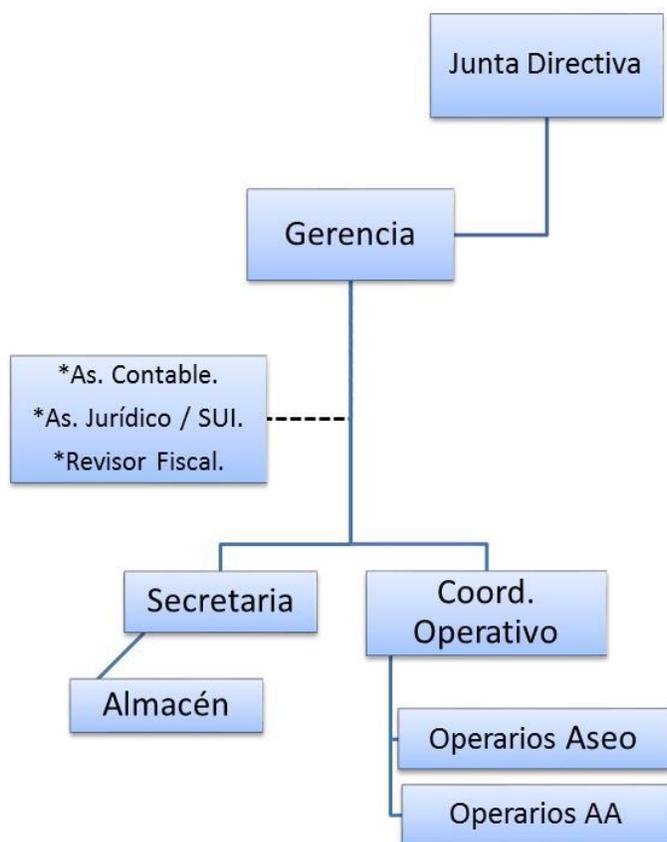


Figura 1. Organigrama

Fuente. Pasante del proyecto

1.1.3. Descripción del proyecto asignado. El programa de Manos a la Paz del Ministerio del Postconflicto y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Colombia –PNUD, es el encargado de apoyar en el fortalecimiento de las entidades territoriales en el país.

Las estrategias del programa, están diseñadas en función de aportar a la construcción de paz en Colombia en tres tareas precisas:

- Vincular capital humano cualificado a procesos en territorios periféricos afectados por el conflicto armado.
- Identificar y activar capacidades estratégicas en la construcción de la paz territorial.

1.1.4 Descripción de la de la dependencia asignada. El programa de Manos a la Paz del Ministerio del Postconflicto y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Colombia –PNUD, en el municipio de Argelia Antioquia, tiene como finalidad apoyar proyectos que impulsen el desarrollo social.

La cátedra de paz y socialización de los acuerdos que se realizan en la Habana es uno de los principales objetivos del programa, en el municipio de Argelia Antioquia no se logró socializar los acuerdos por cuestiones de seguridad pero se optó por enseñar a cómo construir paz desde el individuo en sociedad

1.2 Diagnóstico situacional de la dependencia asignada para las pasantías.

La empresa de servicios público del municipio de Argelia de María, en el departamento de Antioquia, viene en un proceso de recuperación financiera debido a que las actividades desarrolladas, eran financieramente inviables. Lo anterior, basado en la reducción del personal al presupuesto disponible de la empresa para tal fin. Lo anterior, incide en el desempeño de personas con dualidad de funciones. A pesar de lo anterior, los empleados son personas comprometidas con la empresa y desempeñan sus actividades con buena disposición, debido a esto hay una buena comunicación interna y buen ambiente de trabajo

Por el contrario la comunicación externa si presenta dificultades ya que no se cuenta con un área de comunicaciones que planea y organice la información y mantenga informada a la comunidad sobre las actividades que se realizan en la empresa, esto fue determinado a través de la observación de campo aplicada a los funcionarios Ver anexos.

Tabla 1.

Matriz DOFA del área de prestación de la ESPAM

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento de las comunidades y entidades vinculadas al programa. ▪ Contribución al desarrollo de proyectos sociales. ▪ Experiencia potencial del pasante para la profesión que desempeña ▪ El manejo de relaciones publicas ▪ La garantía y experiencia que representa trabajar con las naciones unidas y la alta consejería para el posconflicto en el país 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausencia de seguimiento por parte de la Universidad al pasante. ▪ Centralización del proceso de socialización en la capital del departamento. ▪ Ausencia de los tutores en la socialización con los funcionarios públicos.

Oportunidades	Amenazas
<p>El crecimiento y experiencia ofertada por el programa ante las diferentes exigencias que se afrontan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ser uno de los pocos universitarios en el territorio para contribuir a la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de actividades y proyectos en zonas del país, consideradas como rojas. ▪ Manejo pluricultural en el territorio. ▪ El tránsito por vías de difícil acceso.

Fuente. Pasante del proyecto

1.2.1 Planteamiento del problema.

Argelia ubicado en el departamento de Antioquia, es uno de los municipios priorizados por el programa, ante la carencia de estrategias comunicativas para el buen desarrollo de diversos proyectos a ejecutarse, por parte de diferentes entidades.

Teniendo en cuenta lo anterior, y con la identificación de propósitos comunes, el Sistema de Naciones Unidas en Colombia -SNU-, en su compromiso de apoyar la construcción de una paz estable y duradera en el país, y la implementación de los eventuales acuerdos de paz, está liderando un ejercicio de identificación de programas innovadores para la construcción de la paz que se traduzcan en la garantía efectiva de los derechos de todos y todas por igual.

Evidenciar los logros que se han obtenido, genera confianza y tranquilidad en los territorios y es una característica fundamental del programa. Por tal razón las tareas de comunicación y prensa, juegan un papel transcendental en el desarrollo de las actividades.

A través de las acciones a realizar en el tiempo de la pasantía, se ofrecerá el apoyo a la empresa de servicios públicos del municipio de Argelia, con el fin visibilizar sus funciones y así contribuir al fortalecimiento y desarrollo de las labores de comunicación.

El gobierno nacional y la gobernación de Antioquia apostándole al desarrollo de las comunidades menos favorecidas desarrollan el plan maestro de acueducto y alcantarillado del municipio de Argelia, la ESPAM es la encargada de monitorear el avance de la obra, la ejecución de este plan maestro genera incomodidad en la comunidad debido a la suspensión del preciado líquido que se realiza para la instalación de las tuberías por todo el municipio, adicional a esta problemática surge el cierre al relleno sanitario producto de la pavimentación de la vía acceso, debido a esto se necesitan estrategias comunicativas para darle información a la comunidad del municipio de las actividades a realizarse.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General.

Diseñar y ejecutar una estrategia de comunicación externa para la empresa de servicios públicos en el municipio Argelia Antioquia, para programa manos a la paz, del ministerio del postconflicto y el programa de naciones unidas para el desarrollo- PNDU.

1.3.2 Objetivos Específicos.

Realizar el diagnosticar de las comunicaciones de la empresa de servicios públicos ESPAM en el municipio Argelia Antioquia.

Interactuar con los diferentes medios de comunicación, mediante la generación de alianzas de prensa.

Apoyar la producción de programas radiales para socializar a la comunidad las actividades de la empresa de servicios públicos.

Incentivar el reciclaje en el municipio a través del apoyo a la producción de reportaje a los directivos de la empresa de servicios públicos.

1.4 Descripción de las actividades.

Tabla 2.

Descripción de las actividades a desarrollar en pasantía

Objetivo General	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	
	Objetivos Específicos	Actividades
Ejecutar una estrategia de comunicación externa para la empresa de servicios públicos en el municipio Argelia Antioquia, en el programa manos a la paz, del ministerio del postconflicto y el programa de naciones unidas para el desarrollo- PNUD	Realizar el diagnóstico de las comunicaciones de la empresa de servicios públicos ESPAM en el municipio Argelia Antioquia.	Realizar la observación de campo. Identificar el estado de las comunicaciones de la empresa Visita a las plantas de tratamiento
	Interactuar con los diferentes medios de comunicación, mediante la generación de alianzas de prensa.	Realizar un monitoreo de medios Gestionar espacios radiales Realizar alianzas con canales televisivos Vinculación con eventos deportivos Difusión del plan de contingencia desde área comunicativa
	Apoyar la producción de programas radiales para socializar a la comunidad las actividades de la empresa de servicios públicos.	Realizar actividades en escuelas y el colegio de como clasificar los residuos Realización de cuñas radiales para los programas de la empresa
Incentivar el reciclaje en el municipio a		Realizar tomas de apoyo para la producción de un

través del apoyo a la producción de reportaje a los directivos de la empresa de servicios públicos	reportaje de reciclaje Vincular a los niños de las escuelas y enseñarle como reciclar. Mostrar los sitios más representativos del municipio
--	---

Fuente. Pasante del proyecto

Capítulo 2. Marco referenciales

2.1 Marco conceptual

Medios de comunicación. Los medios de comunicación son herramientas e instrumentos que son utilizados actualmente en las sociedades, y a partir del siglo XIX, para informar y comunicar de manera masiva a la población. Hoy en día los individuos y las comunidades acceden a este tipo de canal para tener material informativo que describe, explica y analiza datos y acontecimientos de diversos tipos, pueden ser: políticos, económicos, sociales o culturales, y también pueden referirse al nivel local o al contexto mundial. (Concepto.de, 2015)

Surgimiento de los medios masivos de comunicación. La imprenta, originalmente inventada por Gutenberg, se considera el inicio masivo, el hecho histórico que dio origen a la circulación de millones de panfletos y periódicos. Ahora bien, existen otros estudiosos sobre el origen de los medios de comunicación que destacan que anteriormente la figura del “pregonero” se dedicaba a anunciar las principales noticias, prescindiendo del soporte material del diario. El “boca en boca” fue para ellos, el origen de la transmisión de los mitos y las fábulas, y a la vez el modo de afirmar ciertos valores sociales y conjunto de ideas compartidas.

En nuestras sociedades estos canales son la forma que las personas interactúen compartiendo pautas en común. Estos medios de comunicación son la materialización de la necesidad que tienen las personas para relacionarse. Mediante ellos se va formando una opinión

general en un momento dado acerca de los conocimientos, y los juicios sobre la realidad que nos rodea.

Al mismo tiempo, estos medios son corporaciones mediáticas; no debemos olvidar que la función social que cumplen los medios en una determinada sociedad también se yuxtapone en muchas ocasiones con los intereses de la empresa corporativa capitalista que busca el beneficio lucrativo a partir de la canalización de información. De allí la relevancia social que esto implica, en relación al ámbito político nacional.

Clasificación de los tipos de medios de comunicación. Los medios se clasifican según la estructura física que sirve de soporte para la transmisión de la información, podemos distinguir:

Los medios audiovisuales, son los que pueden ser simultáneamente escuchados y vistos. Se basan en dispositivos tecnológicos que emiten imágenes y sonidos con el fin de transmitir la información, como es el caso de la televisión y el cine.

La televisión, apareció en los años 30, es el medio con mayor índice de público a nivel mundial. Los telespectadores de todo el mundo reciben la señal de esta herramienta informativa en tiempo real, en vivo o diferido. Casi cualquier acontecimiento mundial puede ser transmitido con imagen y sonido a casi cualquier parte del mundo. A partir de esta se desprende toda una industria de fabricación de televisiones y también de canales de transición. (Concepto.de, 2015)

Comunicación. Es una conexión que las personas establecemos para poder transmitir e intercambiar mensajes que contienen información. Cada vez que hablamos, escribimos, hacemos señas, etcétera, estamos comunicando. Comunicar es una capacidad de los animales y los seres humanos, pero la diferencia entre unos y otros es que los animales se comunican de forma instintiva, en cambio los seres humanos por más tengamos de forma natural la capacidad aprendemos a comunicarnos desde pequeños. La comunicación es una necesidad, ya que está comprobado que el hombre no puede vivir aislado, es un animal social que necesita compartir su espacio y experiencias con los demás.

Para que exista la comunicación tiene que haber un proceso básico con pasos: primero, un emisor que desee enviar un mensaje con una determinada intención (pareciera que no, pero siempre los mensajes tienen una intencionalidad, por ejemplo vender, convencer, discutir algo, etcétera), luego el mensaje con su contenido, que tendrá un código y un canal por donde viaja, y luego el receptor (que puede ser uno o bien varios) que realiza un proceso para comprender el mensaje recibido y para responderlo, y así el proceso comienza otra vez.

A veces existen interferencias en la comunicación llamadas ruidos, los cuales pueden aparecer en el envío (ruidos de difusión y concepción) o cuando se reciben los mensajes (ruidos de comprensión o de asimilación). Sí o sí para que este proceso se pueda llevar a cabo es necesario que existan ambas partes, quien envía el mensaje y quien lo recibe, y no solo eso, sino que además ambas partes deben estar dispuestas a llevar a cabo un intercambio de mensajes y deben comprenderse entre sí, deben compartir ciertos códigos como el lenguaje o el nivel intelectual para que se lleve a cabo correctamente el proceso.

Como dijimos con anterioridad, la comunicación crea una conexión. Ésta puede ser de tres tipos:

- En persona (tiene lugar cuando una conversación se lleva a cabo cara a cara),
- A distancia (puede ocurrir por medio de un teléfono, el envío de cartas, etcétera) y por último,
- Impersonal (es el caso de aquellas personas que se dirigen a una audiencia por medio de la televisión o la radio).

Los mensajes pueden ser enviados de forma verbal o no verbal. Como se imaginarán, un mensaje verbal es aquel que involucra palabras, por ejemplo hablando o escribiendo, pero el mensaje no verbal es ese que entendemos sin una sola palabra de por medio: un gesto, un cartel con una señal de tránsito, un sonido, entre otros. (Concepto.de, 2015)

Empresa: La empresa es una unidad económica compuesta por una o varias personas, con un organismo productivo que suministra u ofrece bienes y servicios para el mercadeo.

Decimos que es una unidad económica porque todos los elementos que la conforman, están totalmente integrados para la producción de beneficios y alcanzar así los fines que se proponen los dueños.

Decimos que posee un organismo productivo, porque de: acuerdo con su forma de trabajo, produciendo bienes y ofreciendo servicios, existe en la empresa un grupo de personas que combinan los FACTORES DE PRODUCCIÓN. (Banco de la Republica, s.f)

Servicio público: Un servicio público es una acción, institución o prestación promovida por el estado para garantiza la igualdad entre los ciudadanos.

La igualdad de derechos. La administración de un país debe velar para que todos los ciudadanos tengan acceso a los mismos derechos. Para ello, es imprescindible que existan una serie de servicios públicos en sectores estratégicos de la sociedad: educación, salud, transporte, seguridad, tratamiento de residuos, empleo y un largo etcétera. Como es lógico, todos ellos se financian mediante el pago de impuestos y son gestionados por los servidores públicos.

Qué es reportaje. Definición de Reportaje La palabra reportaje tiene su origen en el término italiano reportagio y consta de un trabajo de índole periodístico, ya sea cinematográfico o deportivo (por citar algún género) que contiene una finalidad informativa. Habitualmente, un reportaje se encuentra representado por textos (tratándose en este caso de una entrevista publicada en un diario) (Concepto.de, 2015)

Inversión. Inversión proviene del latín inversión, que quiere decir colocación de capital con fines gananciales a corto, mediano o largo plazo. Usualmente el término inversión se utiliza en el sentido económico, pero se puede usar en diversos aspectos de la vida, siempre que tenga

que ver con poner algo personal para que eso se desarrolle a futuro. Ejemplo de [...]
(Concepto.de, 2015)

Reciclaje. Significado de Reciclaje ¿Qué es el reciclaje? El concepto se refiere a la utilización de materiales de desecho (en la mayoría de los casos), para obtener nuevos productos o materia prima que serán nuevamente utilizados. A estos materiales de desecho se les aplica un tratamiento, ya sea de tipo químico o mecánico, para transformarlos en re-utilizables.
(Concepto.de, 2015)

Desarrollo. Qué es desarrollo El concepto desarrollo, se utiliza para designar un concepto que involucra palabras tales como crecimiento, progreso, ampliación, o extensión. Todas estas son aplicadas al resultado de una acción determinada, sobre un elemento o factor específico. Por ejemplo, cuando un niño recién comienza a escribir estará intentando desplegar sus potencialidades, de esta forma la [...] (Concepto.de, 2015)

Internet. Internet es una red de computadoras que se encuentran interconectadas a nivel mundial para compartir información. Se trata de una red de equipos de cálculo que se relacionan entre sí a través de la utilización de un lenguaje universal. El concepto Internet tiene sus raíces en el idioma inglés y se encuentra conformado por el vocablo (Concepto.de, 2015)

Entrevista. El concepto de entrevista hace referencia a la comunicación que se constituye entre el entrevistador y el entrevistado. En ambos casos pueden ser más de una persona. El

objetivo de dicha comunicación es obtener cierta información, ya sea de tipo personal o no. Existen diversos móviles por el cual se realizan las entrevistas. (Concepto.de, 2015)

2.2 Marco legal.

Los medios de comunicación juegan un papel fundamental dentro de las empresas y más aún si son públicas por el papel que desarrollan.

Según la Constitución Política de Colombia:

Artículo 20: Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamientos y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la ratificación en condiciones de equidad. No habrá censura (Corte Constitucional, 2015)

Artículo 82: Es deber del estado velar por la protección de la integridad del espacio público y por su destinación al uso común, el cual prevalece sobre el interés particular. Las entidades Públicas participaran en la plusvalía que genere su acción urbanística y regulan la utilización del suelo

CAPITULO I.

PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1o. Ámbito de aplicación de la ley. Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente Ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a los otros servicios previstos en normas especiales de esta Ley.

Artículo 2o. Intervención del Estado en los servicios públicos. El Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365 a 370 de la Constitución Política, para los siguientes fines:

Garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

Ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios.

Atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico.

Prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan.

Prestación eficiente.

Libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante.

Obtención de economías de escala comprobables.

Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación.

Establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad.

Artículo 3o. Instrumentos de la intervención estatal. Constituyen instrumentos para la intervención estatal en los servicios públicos todas las atribuciones y funciones asignadas a las entidades, autoridades y organismos de que trata esta Ley, especialmente las relativas a las siguientes materias:

- Promoción y apoyo a personas que presten los servicios públicos.
- Gestión y obtención de recursos para la prestación de servicios.

- Regulación de la prestación de los servicios públicos teniendo en cuenta las características de cada región; fijación de metas de eficiencia, cobertura y calidad, evaluación de las mismas, y definición del régimen tarifario.
- Control y vigilancia de la observancia de las normas y de los planes y programas sobre la materia.
- Organización de sistemas de información, capacitación y asistencia técnica.
- Protección de los recursos naturales.
- Otorgamiento de subsidios a las personas de menores ingresos.
- Estímulo a la inversión de los particulares en los servicios públicos.
- Respeto del principio de neutralidad, a fin de asegurar que no exista ninguna práctica discriminatoria en la prestación de los servicios.

Todas las decisiones de las autoridades en materia de servicios públicos deben fundarse en los motivos que determina esta Ley; y los motivos que invoquen deben ser comprobables.

Todos los prestadores quedarán sujetos, en lo que no sea incompatible con la Constitución o con la ley, a todo lo que esta Ley dispone para las empresas y sus administradores y, en especial, a las regulaciones de las comisiones, al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos, y a las contribuciones para aquéllas y ésta.

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

Objetivo Especifico 1: Diagnóstico de las comunicaciones de la empresa de servicios públicos ESPAM en el municipio Argelia Antioquia.

Actividad 1: Se realizó una observación de campo. Para esta actividad se realizó la presentación del programa manos a la paz, explique a los integrantes de la empresa en qué consistía, además hice mi presentación desde el perfil profesional en formación que desarrollo y con el cual podría contribuir a la empresa.

Actividad 2: Identificar el estado de comunicaciones de la empresa. Para esta actividad se realizó una observación de campo para conocer la opinión de los trabajadores de la empresa, con respecto a su comunicación interna y externa para saber en qué condición se encontraba y cuál de estas se debía trabajar

Actividad 3: Visita a la planta de tratamiento. En esta actividad se contó con la compañía del gerente Camilo Sánchez quien realizó una explicación detallada de la situación a nivel de agua que tiene el municipio y mostró las dos plantas de tratamiento con las que se cuenta



Figura 2. Generar cultura de ahorro en todos los usuarios.

Fuente. Pasante del proyecto

Objetivo Específico 2: Diseñar una estrategia de comunicación externa para la empresa de servicios públicos ESPAM en el municipio Argelia Antioquia.

Actividad 1: Realizar un monitoreo de medios. Para realizar esta actividad fue necesario visitar los medios de comunicación del municipio, que específicamente son dos radiales y uno televisivo, la empresa no hacía uso de ninguno de estos medios en espacios radiales o televisivos.



Figura 3. Emisora Colombia estéreo

Fuente. Pasante del proyecto

La emisora Colombia estéreo fue una de las primeras emisoras que se logró visitar, para saber cómo estaba la imagen de la empresa frente a los medios de comunicación y nos comprometimos a mantener informada a la comunidad con las diferentes actividades que realiza la empresa y de igualmente con los otros dos medios de comunicación

Actividad 2: Gestionar espacios radiales. Después de realizar una vinculación informativa con la emisora. Se consiguió un espacio para tratar una de las principales problemática del municipio y es el desperdicio de agua y la falta de cultura de los ciudadanos con este importante recurso natural



Figura 4. Funcionario de la empresa de servicios públicos

Fuente. Pasante del proyecto

El programa siempre contaba con la compañía de algún funcionario de la empresa de servicios públicos para resolver cualquier inquietud de los oyente frente al cobro de los servicios, también se les brindo la orientación a los ciudadanos de como leer el recibo y socializar las nuevas tarifas que comenzaran a regir a partir del otro año.

Actividad 3: Realizar alianzas con canales televisivos. La buena acogida del programa radial nos abrió puertas en Argelia Tv, donde tuvimos la oportunidad de pasar videos de reflexión sobre el derroche de agua, y realizar intervenciones de interés para la empresa que contribúan a la información de todos nuestros usuarios.



Figura 5. Entrevista de usuarios

Fuente. Pasante del proyecto

También se dio la oportunidad de entrevistar a algunos de nuestros usuarios para conocer cuál era la opinión que tenían de la prestación del servicio.

Actividad 4: Vinculación con eventos deportivos. Esta actividad consistía en brindarles uniformes ola hidratación a los equipos para que los usuarios conocieran del compromiso de la empresa para contribuir al desarrollo de actividades saludables en el municipio, con estas

acciones ratificábamos el interés de la empresa por ayudar a los ciudadanos a mejorar su calidad de vida



Figura 6. Actividad con la comunidad

Fuente. Pasante del proyecto

Esta fue una de las actividades con las que la comunidad mostro su mayor agrado con la ESPAM, y nos brindaba satisfacción de apoyar a los jóvenes en el desarrollo de actividades deportivas.

Actividad 5: Ejecución del plan de contingencia desde el área comunicativa. Esta fue una actividad que surgio sobre la marcha debido a la pavimentación de la vía que conduce al

relleno sanitario lo que nos obligó a activar un plan de contingencia donde la comunicación con la comunidad era fundamental



Figura 7. Espacio radial

Fuente. Pasante del proyecto

Como solución de respuesta rápida se creó un espacio radial de Lunes a Sábado llamado mi conciencia los residuos y el planeta, donde todos los días contábamos con la compañía de un especialista en residuos sólidos quien le explicaba a la comunidad ¿Cómo se debía clasificar los residuos? ¿Cuáles eran los materiales reciclables? ¿Cómo hacer abono con los materiales orgánicos? Este programa significo en cifras la reducción de la mitad de los residuos que se tenían que enviar al municipio más cercano.

Actividad 6: Realizar actividades en colegios y escuelas de como clasificar los residuos. El colegio en el municipio es una pieza fundamental en el desarrollo de las diferentes actividades que se realizan, niños y jóvenes son los principales replicadores de la información que queremos dejar en los diferentes hogares de nuestros usuarios

La manera más fácil de enseñar a estos jóvenes a valorar los recursos naturales, y enseñarlos a darle un buen manejo a los residuos. Fue brindarles a ellos la responsabilidad de expresar la problemática ambiental que los ha afectado.



Figura 8. Actividades en colegios

Fuente. Pasante del proyecto

Actividad 7:

Realización de cuñas radiales para la empresa. Este fue uno de los procesos más complejos al principio, debido a la falta de equipos, y la intención era realizarlos de manera independiente a las emisoras por la falta de espacio a la hora de grabar, pero al final se encontró la manera de producirlas en un teléfono y perfeccionarlas en la emisora lo que minimizaba el tiempo de edición.

Objetivo Específico 3: Diseñar una estrategia de comunicación externa para la empresa de servicios públicos ESPAM en el municipio Argelia Antioquia.

Actividad 1: Realizar tomas de apoyo para producción de un reportaje de reciclaje.

Esta fue una de las estrategias más claras para apoyar el programa a más reciclaje más mercado de la hermana Hilma de la casa pan y vida, este programa cuenta con más 140 personas que realizan la recolección y clasificación de los residuos



Figura 9. Tomas de apoyo

Fuente. Pasante del proyecto

Actividad 2: Vincular a los niños de las escuelas y enseñarle como reciclar. Los más pequeños también hicieron parte de este importante proceso de una manera activa y muy satisfactoria, la empresa y el hospital san Julián también se vincularon con esta bonita causa y se realizó un día en el cual se premiaron a niños y padres de familia



Figura 10. Entrega de rifa

Fuente. Pasante del proyecto

El gerente Camilo Sánchez entregando premio ganadora de una rifa realizada en una de las instituciones educativa de los niños.

Actividad 3: Mostrar los sitios más representativos del municipio. La finalidad del reportaje es crear sentido de pertenencia con los recursos naturales, y una de las principales ideas fue mostrar los recursos naturales que se tienen por la zona y que la gente se comience a

preguntar si realmente estamos valorando y protegiendo estos recursos que muchas zonas del país le gustaría tener



Figura 11. Sitios representativos

Fuente. Pasante del proyecto

Capítulo 4. Diagnóstico final

Al finalizar el plan de trabajo, se logró evidenciar que el área de comunicación para una empresa es fundamental, cuando se pretende mejorar y contribuir con procesos en pro de la sociedad. El avance logrado fue considerado como muy significativo para la empresa y los usuarios. La vinculación e integración con los diferentes medios de comunicación, se constituyó el mejor aliado, en el proceso de comunicación y resolución de duda para los usuarios.

Se demostró que la articulación con dependencias, medios de comunicación, programas sociales, instituciones educativas y torneos deportivos, termina aportando una acción de complemento y ajuste a los buenos servicios que deben prestar las entidades.

Para finalizar, es importante resaltar que la experiencia de campo es fundamental, a la hora del desempeño en el campo laboral, si se tiene en cuenta que la teoría, solo aporta lo básico al proceso de afrontar retos, pero lo que realmente brinda conocimiento, es la práctica.

Capítulo 5. Conclusiones

En la realización de la pasantía, se logró observar la importancia que tiene el área de comunicaciones para una empresa; la anterior aseveración se sustenta, en los cambios positivos obtenidos, a través de las vinculaciones logradas con las entidades promotoras del programa y el impacto que estas ejercieron en el desarrollo satisfactorio, de las diferentes áreas de la empresa.

Se confirmó que los niños y jóvenes, deben ser grupos objeto de vinculación como grupos beneficiarios de la socialización de diferentes propuestas que buscan tener impacto en la comunidad, ya que estos se convierten en los principales replicadores de información en sus hogares y tienen mayor aceptación y por tanto generan un impacto positivo, a la hora de obtener resultados.

Es importante resaltar que se hizo un gran aporte a la empresa, a la comunidad y al medio ambiente, a través de los diferentes procesos realizados por intermedio del programa manos a la paz, el cual ejerció un impacto significativo para el pasante como profesional y más aún como persona.

Recomendaciones

Continuar con los proceso del programa y clarificar los compromisos que adquiere la empresa en el proceso de vincularse, la retroalimentación de las Naciones Unidas con los pasantes. Debe ser una comunicación más clara, y realizar la socialización del territorio en el municipio correspondiente. Y no en la capital del departamento como se viene realizando, El periodo de tiempo es muy corto para lograr los objetivos propuestos, debido a esto se recomienda extender el proceso de cuatro a seis meses.

A la ESPAM, se le recomienda seguir con el proceso de difusión de la información, y adquirir equipos como cámaras, computadores, grabadoras periodísticas, que faciliten la ejecución de los diferentes procesos comunicativos. Para sostener las diferentes alianzas con los medios de comunicación y continuar con el proceso de mejoras en su servicio, darle continuidad al proceso de socialización a todos los usuarios con los ajustes tarifarios en sus recibos será fundamental para el crecimiento de la empresa.

Referencias

- Banco de la Republica. (s.f). Empresa. Recuperado el 10 de diciembre de 2016, de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/administracion/la-empresa-y-los-principios-administrativos/empresa2.htm>
- Concepto.de. (2015). Concepto de Comunicación. Recuperado el 10 de diciembre de 2016, de <http://concepto.de/comunicacion/#ixzz4SZBYt6NZ>
- Concepto.de. (2015). Qué es reportaje. Recuperado el 10 de dicimebre de 2016, de <http://concepto.de/?s=programa#ixzz4SZJ1cW3x>
- Concepto.de. (2015). Qué son y cuáles son los medios de comunicación. Recuperado el 10 de diciembre de 2016, de <http://concepto.de/que-son-y-cuales-son-los-medios-de-comunicacion/#ixzz4SZ9JwyWc>
- <http://www.rae.es/>
- http://aeg.pucp.edu.pe/boletinaeg/articulosinteres/32/comunicaciones_sanchez.pdf
- https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bwelcBnPNuoC&oi=fnd&pg=PA13&dq=comunicaci%C3%B3n+organizacional+externa&ots=gmnQwtSOo0&sig=aekY_L1BWdhY3d6snSMrvtM7nzs#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20externa&f=false
- <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=comunicaci%C3%B3n+organizacional+externa&ots=YJbbenl7-c&sig=mhhf6XLfwyk5ou8Q2JUF5Bbp9aA#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20externa&f=false>
- http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/39132053/Hacia_la_organizacion_flexible.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1486499874&Signature=7PzhtcbV4SMW03y%2BsYlcz9e5AKQ%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DHacia_la_organizacion_flexible.pdf
- <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=iRsBAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=comunicaci%C3%B3n+organizacional+externa&ots=aisCxeiNjN&sig=Fskx68->

8C7pAHRiL0r5VJdXHBsE#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20
externa&f=false

<https://ddd.uab.cat/record/38162>

Apéndices

Apéndice A. Entrega de refrigerios a los niños de las escuelas por parte de la ESPAM



Apéndice B. Entrega de regalos por parte de la ESPAM

Apéndice C. Realización de tomas para la realización del reportaje



Apéndice D. Programa conéctate con el agua



Apéndice E. Tomas para la realización del reportaje

Apéndice F. Tomas para la realización del reportaje



Apéndice G. Cubrimiento Obras plan maestro



Apéndice H. Actividades con los jóvenes de 11 del Colegio Santa Teresa

Apéndice I. Actividades con los estudiantes de los sábados del colegio Santa Teresa



Apéndice J. Reportera para el canal aliado Sonsón TV



Apéndice K. Socializando decreto de regulación de bolsas plásticas con jóvenes



Apéndice L. Tomas para la realización del reportaje



Apéndice M. Actividades con los niños del municipio el 31 de octubre



Apéndice N. Actividades con los estudiantes del grado 9

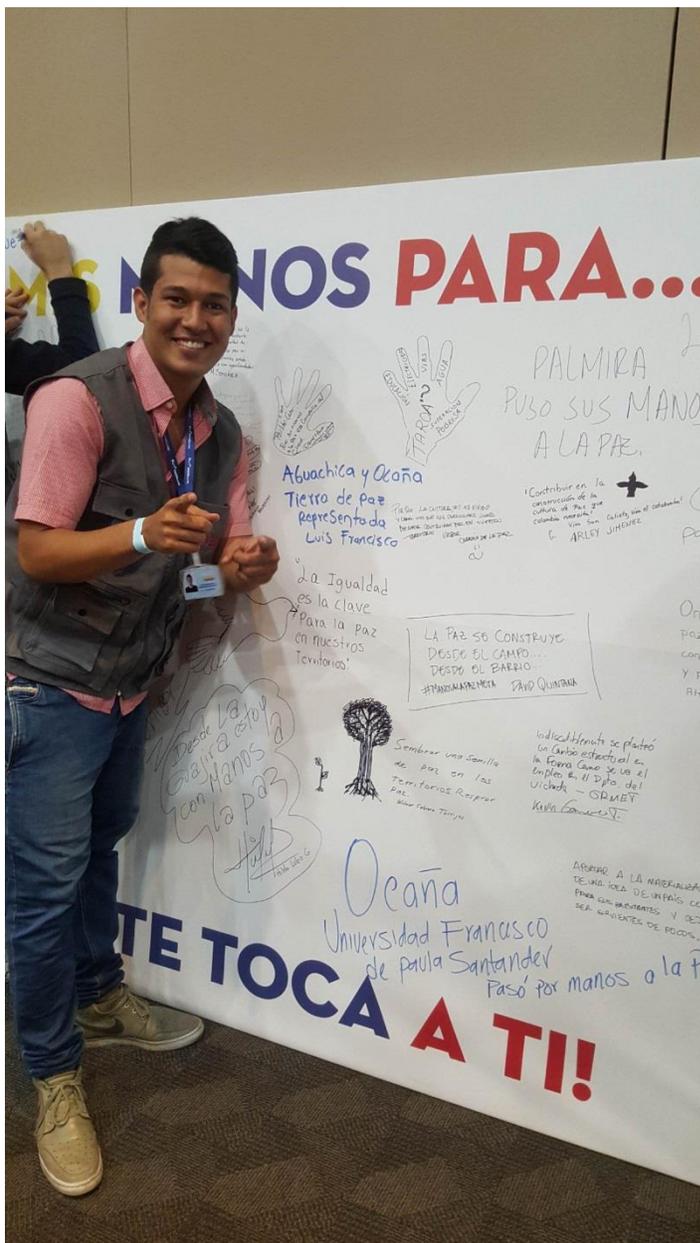
Apéndice O. Acto de ceremonia de la copa Luis Fernando Aguirre campeón selección de Argelia



Apéndice P. Visita a la casa de Nariño



Apéndice Q. Ceremonia de apertura del programa en la ciudad de Bogotá



Apéndice R. Registro de actividades

Apéndice R. Registro de actividades

Nombre del observador Luis Francisco Martínez

Lugar: empresa de servicios públicos de Argelia de María

HORA 10:00 AM

FECHA: 25-08-16

CIUDAD: Argelia-Antioquia

TEMATICA: investigación cualitativa

Descripción: la empresa de servicios públicos del municipio de Argelia está integrada por un total de 7 personas, las cuales se dividen de la siguiente manera:

Dos secretarias, tres hombres encargados de servicios varios, el conductor del carro compactador y el gerente de la empresa.

La comunicación interna en la empresa es buena debido a que entre los funcionarios hay buena relación y disponibilidad para realizar sus funciones a la hora de transferir información no utilizan intranet debido al poco personal con el que se cuenta,

Se comunican por medios informales como Whatsapp, Facebook y llamadas telefónicas

La comunicación formal que maneja la empresa es un correo electrónico.

La comunicación externa por su parte tiene muchas deficiencias, ya que la empresa no cuenta con las herramientas necesarios para informar a sus

Usuarios, no existe ninguna vinculación con medios de comunicación del municipio, se cuenta con una cartelera informativa sin actualizar, debido a esto se generan muchas quejas por parte de los usuarios, por la falta de información con respecto a las diferentes actividades que se adelantan por la empresa en los diferentes sectores del casco urbano.

Interpretación: Se observa que la empresa maneja una buena comunicación interna, pero es necesario generar estrategias para manejar una buena comunicación externa para mejorar el vínculo con los usuarios y mantenerlos informados de las diferentes labores que realice la empresa.

Conceptualización: como mejorar la comunicación externa es todo un reto y el libro

“Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición :: CAPÍTULO 9. La comunicación dentro del marketing” brinda una serie de estretgias que se pueden ejecutar para mejorar la comunicación externa.

La comunicación corporativa: imagen, relaciones públicas y responsabilidad social corporativa. La comunicación externa se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, tanto al gran público, directamente o a través de los periodistas,

como a sus proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, a organizaciones internacionales. Por ello, liderar bien exige comunicar bien.

Las funciones más importantes de las relaciones con los medios de comunicación se podrían resumir en las siguientes:

- Selección y elaboración de la información que produce la empresa, filtrada y transmitida a los medios de comunicación y, ocasionalmente, a otras instituciones.

- Recepción y análisis de toda la información producida por los medios de comunicación y demás instituciones.

- Filtración y resumen de toda la información anterior para facilitarla a las áreas ..

de dirección de la empresa y cubrir sus necesidades de información con respecto a los intereses empresariales.

- Intermediación constante entre la empresa y los medios de comunicación, facilitando la información puntual que el evento requiera y coordinando las posibles entrevistas, reportajes, etc., relacionados con la empresa.

- Control constante del clima de opinión que existe sobre la empresa como de los problemas que pueden trascender los medios.

Apéndice T. Boletín de prensa



LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EN SU PROGRAMA CONECTATE CON EL AGUA SOCIALIZÓ NUEVAS TARIFAS DE LAS FACTURAS .



El incremento EN las facturas se debe al reajuste tarifario que se realizó por parte del consejo municipal. El cual se debe ajustar anualmente, pero que desde el 2005 manejaba una tarifa fija, el gerente Camilo Sanchez. Atendió las inquietudes de los usuarios y explicó detalladamente ¿Cómo? Y ¿Por qué? fue el proceso de reajuste de tarifas que regirán a partir del primero de Enero del 2017.

El gerente de la empresa de servicios públicos resaltó que la intención es generar cultura de consumo en la comunidad Argelina, y mejorar el trato que se le da los recursos naturales, la empresa viene en un proceso de evolución para brindar un mejor servicio a toda la comunidad.

Argelia de María Antioquia Calle. 30 No. 31-61 Teléfono 8650043 E-MAIL:
ESPAMam@argelia-antioquia.gov.co.

 <p>Nit: 900.304.290-1</p>	<p>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ARGELIA DE MARIA ACUEDUCTO,ALCANTARILLADO Y ASEO ESPAM S.A</p> <p>BOLETÍN DE PRENSA N-011</p>
---	--

EL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LAS TUBERIAS DE LA EMPRESA PARA TERMINAR CON LAS FUGAS DE AGUA EN EL CASCO URBANO. UNA DE LAS PRINCIPALES METAS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS .



El buen manejo de los recursos naturales es el compromiso de la empresa de servicios públicos, debido a esto el reparar todas las fugas que se presentan en las tuberías de nuestro acueducto es una obligación para contribuir al medio ambiente , esta semana se trabajó por la calle del hospital; Donde se venía presentando un a humeda en el pavimento, funcionarios y el gerente fueron los encargados de supervisar el avance de esta importante calle de nuestro municipio

 <p>ESPAM S.A. Un municipio limpio por usted Nit: 900.304.290-1</p>	<p>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ARGELIA DE MARIA ACUEDUCTO,ALCANTARILLADO Y ASEO ESPAM S.A</p> <p>BOLETÍN DE PRENSA N-011</p>
---	--

Se seguirán realizando este tipo de actividades de mantenimiento y reparación de las diferentes tuberías para prestar un servicio óptimo a todos nuestros usuarios.