PLAN DE COMUNICACIONES

PLAN DE COMUNICACIONES SETP NEIVA

Presentación

En el presente plan de comunicaciones del Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva, se estipulan los objetivos y diferentes acciones definidas, con el fin de determinar la hoja de ruta establecida en materia de comunicación, que permita generar recordación, conocimiento y sentido de pertenencia en sus públicos internos y externos hacia el nuevo esquema de transporte público que llegará a la ciudad a transformar la movilidad urbana aportando seguridad, legalidad y urbanismo.

La creación del plan de comunicaciones apunta a través de diferentes acciones al cumplimiento de dichos objetivos; lo anterior, teniendo en cuenta que, tal como lo plantea José Ramón Pin Arboledas, la comunicación es un elemento fundamental en el funcionamiento de las organizaciones, es decir, la comunicación concebida de manera estratégica es una de las principales herramientas para el cumplimiento misional de la organización.

Este propósito se ejecutará con campañas de comunicación estratégica que impacten de manera positiva a los ciudadanos, quienes se convertirán en un eje fundamental de visibilidad del proyecto, la ejecución de sus obras y beneficios en materia social y ambiental. Se definirán los canales de comunicación y las actividades a desarrollar, siempre teniendo en cuenta el único propósito de posicionar al SETP Neiva como un proyecto ejemplo en la región.

Cabe recordar que el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva busca responder a la necesidad de establecer un sistema que estructure y permita desarrollar una movilidad adecuada para la ciudad; por ello, desde el 2013, se adelanta el proceso de implementación de este nuevo modelo de transporte público, que cuenta con la cofinanciación del Gobierno nacional. Proceso que requiere de un trabajo articulado entre las diferentes áreas de la entidad, a fin de cumplir con la misión establecida por el proyecto.

PLAN DE COMUNICACIONES

Antecedentes

La implementación de un Sistema Estratégico de Transporte Público es un proceso de gran importancia para el desarrollo de una ciudad. En el caso específico de Neiva, catalogada como “ciudad amable” dentro del Plan Nacional de Desarrollo, busca a través de dicho proyecto, tal como lo establece el documento CONPES 3756 del 2013, mejorar la prestación del servicio de transporte público colectivo en ciudades intermedias, con el fin de estructurar urbes competitivas, eficientes y equitativas, que permitan a los ciudadanos tener oportunidades seguras de movilidad, bajo principios de economía. El análisis de las dinámicas de movilidad en la ciudad definido en el Plan Maestro de Movilidad del 2016, demuestra que una de las debilidades del transporte público colectivo es el crecimiento desorganizado que se ha venido presentando en Neiva en los últimos años. Esta corresponde a 190hab/ha, dando como resultado la densidad bruta más baja en comparación a otras ciudades tales como Santa Marta, Pasto e Ibagué, en donde también se adelantan procesos de implementación de SETP. Lo que conlleva a que en la actualidad el transporte público colectivo llegue a una cobertura del servicio solo del 75% de la población.

Este panorama, según lo describe el PMM Plan Maestro de Movilidad, hace necesaria la implementación no solo de un nuevo esquema de transporte público que supla las necesidades de movilidad manteniendo la equidad social, permita la reducción del impacto en la calidad del aire y la salud debido a la emisión de gases y garantice el desarrollo económico y la competitividad de las ciudades reduciendo los costos de transporte relacionados con la congestión, contaminación y la accidentalidad, sino también la creación de un plan de comunicaciones que evidencie el proceso de implementación y la importancia de este nuevo esquema de transporte para el desarrollo de la ciudad y mejoramiento de la movilidad.

Lo anterior, teniendo en cuenta que según la encuesta realizada por el grupo de investigación “proyecto para la implementación de un modelo de cultura ciudadana para la ciudad de Neiva con la llegada del SETP” se establece que un 47,5% de la población encuestada, no tiene conocimiento del proceso de implementación SETP en la ciudad, por lo cual no reconocen su importancia. Es de allí que el presente plan de comunicaciones se enfocará en dar a conocer la implementación de este esquema de transporte, sus ventajas para el mejoramiento de la movilidad de la ciudad y la prestación del servicio de transporte público, así como los avances presentados por el proyecto en sus diferentes fases.

PLAN DE COMUNICACIONES

Además se pretende recuperar usuarios de transporte público que garanticen la financiación del mismo, ya que según lo planteado en la Estructuración Técnico, Legal y Financiera del SETP elaborada por el Consorcio CAL Y MAYOR IKON, en su aparte de generalidades del transporte público resaltan que del 2007 al 2016 el uso de transporte público colectivo por parte de los usuarios disminuyó un 50%, esto por temas relacionados con el incremento acelerado de las tazas de motorización que equivale a un incremento en el valor de la prestación del servicio, disminución de la flota de transporte público que traduce a menor cobertura y empeoramiento de la calidad del servicio.

Análisis DOFA

Para la construcción del presente plan de comunicaciones para el proceso de implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva, es importante tener en cuenta los factores positivos y negativos que se tienen o se pueden llegar a tener a nivel interno y externo.

- **Análisis Interno**

DEBILIDADES

1. Poca vinculación de personal formal a la entidad, el 99% de colaboradores son vinculados a través de un contrato de prestación de servicios y muchos de ellos son inferiores a los 10 meses
2. Falta de sentido de pertenencia por parte de contratistas.
3. Falta de herramientas de trabajo para personal vinculado a la entidad, computadores, cámaras, escritorios, sillas,
4. Mala ubicación, el lugar donde opera la entidad es poco estratégico, de difícil acceso por falta de transporte hacia la zona.
5. Débil oferta de capacitaciones a personal de la entidad en temas estratégicos para el desarrollo del proyecto, la forma de vinculación de los mismo impide la inversión de recursos para este fin.
6. Pocos canales de comunicación con la comunidad.

FORTALEZAS

1. Competitividad del equipo de trabajo, los líderes cuentan con amplia experiencia y conocimiento en relación al proyecto
2. Garantía de recursos a nivel nacional y local para desarrollo del proyecto.
3. Buen manejo financiero y de gestión de recursos
4. Apoyo de la administración municipal para desarrollo de proyectos

PLAN DE COMUNICACIONES

- **Análisis Externo**

AMENAZAS

1. Cambio de administración municipal, cada 4 años se responde a necesidades de la administración de turno
2. Demora en inicio de obras contratadas por parte de contratistas
3. Oposición a algunos proyectos e iniciativas por parte de oponentes a la administración
4. Resistencia a algunas obras del proyecto por parte de ciertos sectores de la ciudad.
5. La emergencia sanitaria afectó el desarrollo de actividades y proyectos debido a las restricciones de movilidad

OPORTUNIDADES

1. La necesidad de la ciudad de mejorar el sistema de transporte público colectivo
2. La necesidad de aportar al mejoramiento de la movilidad de la ciudad y del medio ambiente
3. La necesidad de la administración municipal de mostrar gestión y desarrollo en la ciudad a través del avance del proyecto
4. El aumento de recursos girados a la entidad por parte de la administración municipal para desarrollo del proyecto por pago de indexación
5. El auge de las redes sociales y aumento de consumo de las mismas nos permite llegar de forma práctica y oportuna a diversos públicos

Alcance

Neiva viene presentando un desarrollo importante en materia de urbanismo y movilidad a través del proceso de implementación de un nuevo esquema de transporte público, SETP, el cual se desarrolla gracias al apoyo del Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Transporte y Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Proyecto que mejorará la movilidad y la prestación del servicio de transporte público por lo cual es importante que los habitantes de la ciudad conozcan cada uno de los avances del proceso de implementación, así como los múltiples beneficios que el mismo traerá a la comunidad, esto a través de estrategias comunicativas que

permitan informar cada uno de los avances de los procesos adelantados en el marco de la implementación del sistema.

Una de las principales falencias en materia de comunicación es precisamente la falta de conocimiento por parte de la comunidad del proceso de implementación del SETP Neiva, el cual, a pesar de los avances presentados a través de obras de infraestructura vial, muchas son consideradas intervenciones de la administración municipal, lo que hace indispensable la realización de campañas informativas que apunten generar conocimiento, aceptación y sentido de pertenencia hacia el nuevo modelo de transporte.

Lo anterior teniendo en cuenta que en la actualidad la prestación del servicio de transporte público que se presta a través del TPC, transporte público colectivo, cuenta con múltiples deficiencias en materia de infraestructura, accesibilidad, cobertura, velocidad y conectividad; esto según el diagnóstico presentado en el Plan Maestro de Movilidad, lo que se ha traducido a una constante inconformidad que ha llevado a la pérdida de usuarios del transporte los cuales han migrado a otros modos de transporte como el particular y mototaxi.

De este modo, es necesario recuperar usuarios de transporte púbico a través de la generación de conocimiento, confianza, credibilidad y sentido de pertenencia hacia este nuevo esquema de transporte SETP que mejorará el servicio, la movilidad y condiciones ambientales de la ciudad.

Objetivo general

Establecer al Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva como un proyecto en implementación, el cual brindará soluciones a la movilidad de los habitantes de la capital del Huila, a través de la recordación, conocimiento y sentido de pertenencia.

Objetivos específicos

a) Visibilizar qué es el SETP y dar a conocer los diferentes procesos y avances generados por el proyecto de implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva a sus públicos internos y externos a través de diferentes formatos informativos y medios de comunicación.

b) Fortalecer el posicionamiento de la marca MIGO a nivel local y regional a través de la generación de diferentes estrategias comunicativas que permitan el reconocimiento al momento de la implementación del SETP.
c) Generar sentido de pertenencia por el Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva desde el momento de su implementación a través de un plan de cultura ciudadana.

Públicos objetivos

Internos

- Funcionarios
- Contratistas

Externos

- **Entes reguladores**
- Contraloría
- Unidad de Movilidad Urbana Sostenible
- **Concejales**
- **Comunidad beneficiada o afectada por construcción de obras**
- **Comunidad interesada**
- **Medios de comunicación**
- La Nación
- Diario del Huila
- Opanoticias
- HJ doble K
- RCN radio
- Blu radio
- Radio Surcolombiana
- Alpavisión noticias
- Noticias 24-7 semanario
- Onda Opita

Definición de mensajes

El Sistema Estratégico de Transporte Público de Neiva trabaja en la planeación y ejecución de obras fundamentales para el proceso de implementación y puesta en

marcha del nuevo esquema de transporte público de Neiva, con el objetivo de brindarle un transporte urbano de calidad y acorde a las necesidades de todos los ciudadanos.

Definición de canales de comunicación

Publico interno

-Correos electrónicos

El correo electrónico será el principal medio de comunicación formal de la entidad a través del cual enviará información de interés a todo su personal vinculado, funcionarios y contratistas.

***-**Grupo de difusión de WhatsApp*

Se creará un grupo de difusión desde el área de comunicaciones de la entidad a través de la cual se enviará información de interés para todo el personal vinculado a la misma.

-Boletín Informativo INFOSETP

El boletín informativo INFOSETP es el medio de información de la entidad con sus públicos internos, allí se dará a conocer información en relación a los avances de la entidad, información de interés, invitaciones a capacitaciones y demás temas general.

Para la realización del boletín se hará la respectiva recolección de información con los líderes de cada de las áreas o gestiones de la entidad, a través del formato Solicitud de Cubrimiento, Diseño o Difusión del área de comunicaciones; el cual se pasará de manera física o digital a los líderes quienes deberán informar acerca de que información quieren dar a conocer a través del mismo.

Público externo

***-**Página web*

A través de la página web de la entidad se publicará toda la información de interés para el público interno y externo de la entidad. Además de boletines informativos en los cuales se evidencien los avances presentados por la misma en el proceso de implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público de la ciudad de Neiva, se publicarán todos los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión Documental y la ley de Transparencia.

PLAN DE COMUNICACIONES

- Redes sociales (Facebook - Instagram – Twitter)

A través de las redes oficiales de la entidad, se dará a conocer información de interés para toda la comunidad de la ciudad de Neiva. Allí a través de diferentes formatos visual y audiovisuales se brindará información de cada uno de los avances presentados por la entidad en el marco de la implementación del SETP Neiva.

KERLY JOHANA FACUNDO
Líder Comunicaciones

JUAN CARLOS GONZALEZ MEJIA
Gerente

Anexo: *Plan de Acción 2021*

PLAN DE COMUNICACIONES

PLAN DE ACCION 2021																	
Estrategia	Actividad	Metas	Indicadores	AÑO 2021												Responsable	Fecha de Inicio	Fecha final
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Dar a conocer a la comunidad que es el SETP Neiva, alcance y beneficios que traerá para el mejoramiento de la movilidad y prestación del transporte público.	Realizar un video institucional dirigido a la comunidad en el cual se hable del proyecto, generalidades y beneficios a la comunidad	1 video institucional	N° de videos producidos y publicados / N° total de videos programados													Líder Gestión de Comunicaciones y profesional de apoyo audiovisual	1/05/2021	31/12/2021
	Realizar la campaña informativa "¿Sabías que?" a través de la cual se den a conocer tipos informativos acerca de generalidades y beneficios que el proyecto traerá a la comunidad	2 imágenes mensuales	N° imágenes publicadas / N° total de imágenes programados													Líder Gestión de Comunicaciones	1/02/2021	31/12/2021
Dar a conocer a públicos internos y externos cuales son los avances presentados por el proyecto en el marco del proceso de implementación del SETP Neiva a través de diferentes formatos y medios de comunicación	Realizar boletines informativos a través de los cuales se den a conocer cada una de las gestiones y avances presentados por el proyecto en el marco del proceso de implementación del SETP Neiva	Según el proceso	N° boletines publicados / N° total de boletines programados													Líder Gestión de Comunicaciones	1/02/2021	31/12/2021

PLAN DE COMUNICACIONES

PLAN DE ACCION 2021																	
Estrategia	Actividad	Metas	Indicadores	AÑO 2021												Responsable	Fecha de Inicio	Fecha final
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
	Realizar videoclips informativos en los cuales se evidencien las gestiones y avances presentados por el proyecto en el marco del proceso de implementación SETP Neiva	Según el proceso	N° videoclips publicados / N° total de videoclips programados													profesional de apoyo audiovisual	1/02/2021	31/12/2021

PLAN DE COMUNICACIONES

PLAN DE ACCION 2021																	
Estrategia	Actividad	Metas	Indicadores	AÑO 2021												Responsable	Fecha de Inicio	Fecha final
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
	Realizar post informativos en todas las redes sociales de la entidad (Facebook, Instagram, Twitter) en los cuales se haga referencia a las gestiones y avances presentados por el proyecto en el marco del proceso de implementación del SETP Neiva	Según el proceso														Líder Gestión de Comunicaciones	1/02/2021	31/12/2021
	Realizar y publicar el boletín informativo INFOSETP en el cual se evidencien los procesos de avance de la entidad así como información de interés general para el personal vinculado.	1 boletín mensual	N° boletines publicados / N° total de boletines programados													Líder Gestión de Comunicaciones	1/02/2021	31/12/2021

SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE NEIVA
Nit. 900.651.344-6

PLAN DE COMUNICACIONES

PLAN DE ACCION 2021																	
Estrategia	Actividad	Metas	Indicadores	AÑO 2021												Responsable	Fecha de Inicio	Fecha final
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Realizar campaña de lanzamiento de la marca MIGO con públicos internos y externos de la entidad	Implementación y adopción de la marca MIGO a nivel interno, cambio de membretes e imagen corporativa así como en redes sociales	Cambio de imagen														Proceso de comunicaciones, Control interno y líderes de áreas.	1/06/2021	31/12/2021
	Socialización de la marca MIGO con el personal interno de la entidad	Jornada de socialización															2/08/2021	30/08/2021
	Lanzamiento de la marca MIGO con medios de comunicación de la ciudad y público en general	Evento lanzamiento de marca															2/09/2021	31/09/2021
	Realizar campaña informativa a través de imágenes publicitarias en las cuales se evidencie la marca a través de redes sociales	Campaña informativa															2/09/2021	31/12/2021
Formular junto con el área de Gestión Social y Predial el plan de cultura ciudadana del SETP Neiva	Elaborar un diagnóstico de cultura ciudadana de Neiva con énfasis en la movilidad	100% de la elaboración del diagnostico														Líder gestión de Comunicaciones y líder del área de gestión social y predial	1/10/2021	30/11/2021

PLAN DE COMUNICACIONES

PLAN DE ACCION 2021																
Estrategia	Actividad	Metas	Indicadores	AÑO 2021												Responsable	Fecha de Inicio	Fecha final
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
	Elaborar el plan de cultura ciudadana del SETP Neiva	50% de la elaboración del plan de cultura ciudadana															1/10/2021	31/12/2021