	PLAN DE USO Y APROPIACION DE HERRAMIENTAS DE INTERACCION ENTRE LA EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO, ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA EMAF E.S.P Y SUS CIUDADANOS	CODIGO	AP-TIC-RG-140
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	30/11/2017
		PAGINA:	1 de 9

**“PLAN DE USO Y APROPIACIÓN DE HERRAMIENTAS DE
INTERACCIÓN ENTRE LA EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO,
ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA
EMAF E.S.P Y SUS CIUDADANOS”**

SITIO WEB <http://www.emaf-esp.gov.co>



**CARRERA 6 N° 5 -30 CASCO ANTIGUO FLORIDABLANCA
TELEFONO: 6489020**

EMAIL: gerencia@emaf-esp.gov.co

CERO PAPEL ES: avanzar en una administración amigable y con el medio ambiente




	PLAN DE USO Y APROPIACION DE HERRAMIENTAS DE INTERACCION ENTRE LA EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO, ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA EMAF E.S.P Y SUS CIUDADANOS	CODIGO	AP-TIC-RG-140
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	30/11/2017
		PAGINA:	2 de 9

TABLA DE CONTENIDO


- 1. OBJETIVO.**
- 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**
- 3. ADOPCIÓN DE MECANISMOS DE INTERACCIÓN WEB.**
- 4. IDENTIFICACION Y DEFINICION DE ACTIVIDADES EN LOS MOMENTOS COYUNTURALES ESENCIALES EN A INTERACCION CON LOS CIUDADANOS.**

CARRERA 6 N° 5 -30 CASCO ANTIGUO FLORIDABLANCA
TELEFONO: 6489020

EMAIL: gerencia@emaf-esp.gov.co

CERO PAPEL ES: avanzar en una administración amigable y con el medio ambiente



	PLAN DE USO Y APROPIACION DE HERRAMIENTAS DE INTERACCION ENTRE LA EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO, ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA EMAF E.S.P Y SUS CIUDADANOS	CODIGO	AP-TIC-RG-140
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	30/11/2017
		PAGINA:	3 de 9

INTRODUCCION

Las herramientas de interacción son mecanismos que permitirán que la comunidad, por medio del sitio Web, encuentre instrumentos que le permitan interactuar con la Empresa de manera más fluida.

Para ello se disponen de diversas herramientas como foros, chats, buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos, encuestas de opinión, entre otros.

De esta manera, las herramientas de interacción son espacios virtuales donde las personas se relacionan abiertamente, como lo harían en el mundo real que al soportarse en la tecnología, reduce muchas de las barreras presentes en los intercambios presenciales, como son el espacio, el tiempo, el dinero, la relevancia, entre otros.

1. OBJETIVO.

Difundir las estrategias de uso de las herramientas de interacción en la web que den soporte a los sucesos coyunturales en la administración pública y que brinden información sobre la forma óptima de brindarles un servicio a ciudadanos, Empresas y el mismo Estado.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.


- Generar un nivel significativo de apropiación en el manejo de las herramientas de interacción web en la Empresa Municipal de Aseo, Alcantarillado y Acueducto de Floridablanca Emaf E.S.P, para soportar y obtener información alrededor de eventos relevantes para el ciclo de la gestión Pública.
- Definir un plan a mediano y largo plazo de uso de las herramientas de interacción asociado a eventos importantes del ciclo de la gestión administrativa.

CARRERA 6 N° 5 -30 CASCO ANTIGUO FLORIDABLANCA
TELEFONO: 6489020

EMAIL: gerencia@emaf-esp.gov.co

CERO PAPEL ES: avanzar en una administración amigable y con el medio ambiente



	PLAN DE USO Y APROPIACION DE HERRAMIENTAS DE INTERACCION ENTRE LA EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO, ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA EMAF E.S.P Y SUS CIUDADANOS	CODIGO	AP-TIC-RG-140
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	30/11/2017
		PAGINA:	4 de 9

3. ADOPCIÓN DE MECANISMOS DE INTERACCIÓN WEB.

La Empresa Municipal Aseo, Alcantarillado y Acueducto de Floridablanca EMAF E.S.P, adopta los siguientes mecanismos de interacción con los ciudadanos, con el fin de incentivar la participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación TIC:


HERRAMIENTA	DEFINICION
CHAT	Es también conocido como cibercharla. Es uno de los métodos de comunicación digital surgida con las nuevas tecnologías. En el sitio web de la EMAF se dispone el servicio de comunicación vía chat con la comunidad en un horario establecido de 3:30 pm a 5:30 pm los días miércoles.
MODULO DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS	Sistema digital de contacto encaminado a realizar peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias a través del sitio web institucional mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud.
REDES SOCIALES: FACEBOOK YOU TUBE	Las redes sociales son estructuras sociales compuestas de grupos de personas, las cuales están conectadas por uno o varios tipos de relaciones, tales como amistad, parentesco, intereses comunes o que comparten conocimientos. Puede haber muchos tipos de lazos entre los nodos. Organizaciones alcanzan sus objetivos o reciben influencias.
ENCUESTA	Canal de interacción habilitado a través de un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho

CARRERA 6 N° 5 -30 CASCO ANTIGUO FLORIDABLANCA
TELEFONO: 6489020

EMAIL: gerencia@emaf-esp.gov.co

CERO PAPEL ES: avanzar en una administración amigable y con el medio ambiente



	PLAN DE USO Y APROPIACION DE HERRAMIENTAS DE INTERACCION ENTRE LA EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO, ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA E.M.A.F E.S.P Y SUS CIUDADANOS	CODIGO	AP-TIC-RG-140
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	30/11/2017
		PAGINA:	5 de 9

De igual manera, la E.M.A.F E.S.P y sus funcionarios por medio de este documento se comprometen con las siguientes responsabilidades en el uso de los mecanismos de interacción:


- Apoyar y orientar a los usuarios
- Brindar información precisa, oportuna y veraz.
- Utilizar un lenguaje sencillo, claro y respetuosamente
Definir y explicar las reglas de funcionamiento de los diferentes mecanismos de interacción a los usuarios.
- Respetar las reglas de funcionamiento (Que el tiempo de respuesta a una solicitud sea rápido, en el tiempo determinado y la respuesta clara, de modo que el usuario sepa qué tiene que hacer a continuación).
- Documentar los ejercicios de interacción que se adelanten, de manera que se constituyan en un insumo de retroalimentación para la administración.
- Tener en cuenta los aportes y observaciones realizados por la ciudadanía y evaluarlas para determinar qué tan viable son (los aportes al Plan de Estratégico de Acción y Resultados, Observaciones para mejorar el sitio Web, etc.)

CARRERA 6 N° 5 -30 CASCO ANTIGUO FLORIDABLANCA
TELEFONO: 6489020

EMAIL: gerencia@emaf-esp.gov.co

CERO PAPEL ES: avanzar en una administración amigable y con el medio ambiente



	PLAN DE USO Y APROPIACION DE HERRAMIENTAS DE INTERACCION ENTRE LA EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO, ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA Emaf E.S.P Y SUS CIUDADANOS	CODIGO	AP-TIC-RG-140
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	30/11/2017
		PAGINA:	6 de 9

4. IDENTIFICACION Y DEFINICION DE ACTIVIDADES EN LOS MOMENTOS COYUNTURALES ESENCIALES EN A INTERACCION CON LOS CIUDADANOS.

Con base a lo planteado en la reunión de los integrantes del comité Gobierno En Línea, y según el acta No.003 De octubre 27 De 2017, el comité Gobierno en Línea identifica los siguientes momentos como claves en la interacción Administración Pública – Ciudadanía:


MOMENTOS	PERIODICIDAD	PARTICIPANTES	OBSERVACIONES AL MOMENTO
AGENDA DIARIA DE EVENTOS DE LA Emaf	DIARIAMENTE	Emaf E.S.P, Comunidad	Espacio que permite que los ciudadanos se enteren de las actividades que desarrolla la Empresa.
SOLICITUDES DE INFORMACION POR MEDIOS DIGITALES	EVENTUAL	Emaf E.S.P, Comunidad	Espacio que permite que los usuarios de la Emaf E.S.P o la ciudadanía en general soliciten algún trámite o información.
ACTUALIZACION DE HORARIOS DE RUTAS DE RECOLECCION O BARRIDO	EVENTUAL	Emaf E.S.P, Comunidad	Difusión a la comunidad sobre cambios o actualizaciones realizadas a sus horarios y rutas de operación
EVALUACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO	TRIMESTRAL	Emaf E.S.P, Comunidad	Espacio que permite que los usuarios de la Emaf E.S.P evalúen la prestación del servicio de aseo en el área de Floridablanca
RENDICION DE	ANUAL	Emaf E.S.P, Concejo de	Difusión a la comunidad de los procesos

CARRERA 6 N° 5 -30 CASCO ANTIGUO FLORIDABLANCA
TELEFONO: 6489020

EMAIL: gerencia@emaf-esp.gov.co

CERO PAPEL ES: avanzar en una administración amigable y con el medio ambiente



	PLAN DE USO Y APROPIACION DE HERRAMIENTAS DE INTERACCION ENTRE LA EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO, ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA E.M.A.F E.S.P Y SUS CIUDADANOS	CODIGO	AP-TIC-RG-140
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	30/11/2017
		PAGINA:	7 de 9

CUENTAS		Gobierno, Alcalde, dirigentes cívicos y comunales, Comunidad en general.	adelantados en la administración municipal, para el cumplimiento del Plan de Desarrollo.
CELEBRACIONES ESPECIALES	ANUAL	Gremios, asociaciones, Instituciones públicas y privadas	Eventos que se realizan para celebrar diferentes fechas especiales de la comunidad como el día del reciclador, día de la mujer, día de la madre, entre otros.

DEFINICION DE ACTIVIDADES DE USO DE HERRAMIENTAS DE INTERACCION EN CADA UNO DE LOS MOMENTOS IDENTIFICADOS


EVENTO	FECHA DE OCURRENCIA	HERRAMIENTAS DE INTERACCION A IMPLEMENTAR	PUBLICO OBJETIVO A ATENDER	RESULTADOS QUE SE ESPERAN OBTENER	MEDIOS DE DIFUSION
AGENDA DIARIA DE EVENTOS DE LA E.M.A.F	DIARIAMENTE	Redes sociales, Fortalecimiento página web.	Gobierno Municipal, Ciudadanos	Difusión de los eventos y actividades que realiza la E.M.A.F E.S.P	Publicación en la Web y red social Facebook de la Entidad, el calendario de actividades y registro fotográfico de la realización de los mismos.
SOLICITUDES DE INFORMACION POR MEDIOS DIGITALES	EVENTUAL	Chat, Modulo de peticiones quejas , reclamos y/o sugerencias	Usuarios de la E.M.A.F y ciudadanía en General	Atención a la solicitud del usuario o posible nuevo usuario sin necesidad de acercarse en a las oficinas de la E.M.A.F E.S.P	En la Web de la Entidad, la implementación del Chat con el horario establecido de atención y el módulo de PQR en funcionamiento.
ACTUALIZACION DE HORARIOS DE RUTAS DE RECOLECCION O BARRIDO	EVENTUAL	Redes sociales, Pagina Web, Perifoneo	Usuarios de la E.M.A.F E.S.P	Mantener informados a los usuarios de la E.M.A.F sobre los cambios realizados en horarios y rutas de operación.	Publicaciones en la red social Facebook, YouTube, pagina web y perifoneo por medio de los parlantes del municipio.

CARRERA 6 N° 5 -30 CASCO ANTIGUO FLORIDABLANCA
TELEFONO: 6489020

EMAIL: gerencia@emaf-esp.gov.co

CERO PAPEL ES: avanzar en una administración amigable y con el medio ambiente



 <p>EMAF Empresa Municipal de Aseo, Alcantarillado y Acueducto de Floridablanca E.S.P.</p>	<p align="center">PLAN DE USO Y APROPIACION DE HERRAMIENTAS DE INTERACCION ENTRE LA EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO, ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA EMAF E.S.P Y SUS CIUDADANOS</p>	CODIGO	AP-TIC-RG-140
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	30/11/2017
		PAGINA:	8 de 9


EVALUACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO	TRIMESTRAL	Página Web	Usuarios de la EMAF E.S.P	Evaluación de la prestación del servicio público de aseo por medio de la calificación o sugerencias realizadas por los usuarios con el uso de la Encuesta disponible en la web.	Acceso por parte de los usuarios a la Encuesta de satisfacción disponible en el módulo atención al ciudadano. Y consolidación de sus resultados para socializarlos cada trimestre y realizar toma de decisiones para el mejoramiento continuo.
RENDICION DE CUENTAS	ANUAL	Red social Facebook, YouTube y pagina web, foro	EMAF E.S.P, Concejo de Gobierno, Alcalde, dirigentes cívicos y comunales, Comunidad en general.	Difusión a la comunidad de los procesos adelantados en la administración municipal, para el cumplimiento del Plan de Desarrollo.	Publicación en la red social Facebook y la página web de la Entidad la invitación al evento de rendición de cuentas de la EMAF E.S.P, así mismo, videos e informes sobre la gestión realizada en la administración y espacios para que los ciudadanos expresen sus inquietudes o sugerencias.
CELEBRACIONES ESPECIALES	ANUAL	Red social Facebook, YouTube y pagina web	Gremios, asociaciones, Instituciones públicas y privadas	Eventos que se realizan para celebrar diferentes fechas especiales de la comunidad como el día del reciclador, día de la mujer, día de la madre, entre otros.	Publicaciones de galerías fotográficas, notas videos o audios en las redes sociales y la web de la Entidad, referentes al tema.

CARRERA 6 N° 5 -30 CASCO ANTIGUO FLORIDABLANCA
TELEFONO: 6489020

EMAIL: gerencia@emaf-esp.gov.co

CERO PAPEL ES: avanzar en una administración amigable y con el medio ambiente



	PLAN DE USO Y APROPIACION DE HERRAMIENTAS DE INTERACCION ENTRE LA EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO, ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA E.M.A.F E.S.P Y SUS CIUDADANOS	CODIGO	AP-TIC-RG-140
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	30/11/2017
		PAGINA:	9 de 9

Aprobado,



CARLOS GERMAN DIAZ CORTAZAR
Gerente General E.M.A.F E.S.P

Proyectó: Diana Milena Flórez Mantilla
Ing. De Sistemas Contratista E.M.A.F E.S.P

CARRERA 6 N° 5 -30 CASCO ANTIGUO FLORIDABLANCA
TELEFONO: 6489020

EMAIL: gerencia@emaf-esp.gov.co

CERO PAPEL ES: avanzar en una administración amigable y con el medio ambiente