

### Objetivo:

Generar y divulgar información relacionada con las actividades de gestión de la EAAB a través de los diferentes canales de comunicación externa, para mantener informada a la ciudadanía de manera oportuna.

### Alcance:

Inicia con la identificación de generación y solicitudes de información y finaliza con la divulgación de los contenidos, debidamente aprobada, a través de los distintos canales de comunicación y verificación de la información publicada.

### Términos y definiciones:

- 1 **BOLETÍN DE PRENSA.** Comunicación destinada a los medios de comunicación con el objetivo de informar sobre proyectos, obras y/o servicios corporativos que despierten el interés periodístico y sea publicada por uno o varios medios de comunicación, de manera masiva y gratuita, a sus audiencias.
- 2 **BROCHURE.** Es un folleto o piezas publicitarias utilizadas principalmente para mostrar una empresa u organización e informar acerca de los productos y servicios a un público objetivo.
- 3 **BULLET.** Del anglicismo Bullet Journal, es un marco de referencia que permite organizar listas de información y conceptos de una forma específica y sencilla. Permite recordación.
- 4 **CAMPAÑA EXTERNA.** Conjunto de actividades diseñadas estratégicamente para cumplir con objetivos pedagógicos de promoción, lanzamiento / posicionamiento y/o comunicación de un servicio, mensaje o proyecto institucional, a través de diferentes canales de comunicación externa.
- 5 **CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA:** Son canales de comunicación definidos e implementados en la Empresa por la Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones para la difusión de información dirigida a diferentes grupos de interés.  
**CRISIS:** Se define como un evento repentino o inesperado originado interna o externamente y que puede afectar la imagen y reputación de la EAAB-ESP. No todo evento se configura como crisis y la gran mayoría obedece a problemas o incidentes rutinarios dentro de la operación de la EAAB-ESP.  
**Tipos de Crisis:** Para determinar los tipos de crisis en la EAAB se debe tener en cuenta que las situaciones tengan una alta notoriedad pública y un amplio espectro de personas involucradas o impactadas. Estas pueden originarse externa o internamente y muchas veces obedecer a rumores o noticias falsas. Las siguientes son algunas de las crisis identificadas en la EAAB-ESP:
  - Ética corporativa. (actos de corrupción de sus directivos y/o empleados).
  - Calidad del servicio.
  - Operativas (Racionamiento de agua a gran escala, contaminación de agua).
  - De terceros relacionados con la EAAB-ESP (firmas contratistas de la EAAB-ESP).
  - Actos terroristas contra la infraestructura que pongan en riesgo el servicio y/o la seguridad de empleados y ciudadanía.
  - Desastres naturales que deterioren el servicio y afecten la normal prestación del servicio.
  - Quiebras y/o impactos financieros que debiliten la solidez financiera de la EAAB-ESP.
  - Conflictos laborales que impacten notoriamente el servicio.
- 7 **FREE PRESS.** Se refiere a la gestión de la OICYC en el relacionamiento con los medios de comunicación, para la publicación o no de información institucional.
- 8 **GRUPOS DE INTERES.** Usuarios, medios de comunicación, ciudadanos, entidades y empresas que tienen interés de la información que emite la EAAB-ESP por los diferentes canales de comunicación.
- 9 **INTERNET** Instrumento tecnológico que posibilita el intercambio de informaciones y contenidos de todo tipo (texto, imagen, sonido, video, etc.) Por su cobertura mundial y gran cantidad de información pública, es accesible a todos.
- 10 **INTRANET** Es la red interna de la empresa EAAB-ESP tiene acceso restringido al exterior de la red.
- 11 **MATERIAL POP:** (Anglicismo que significa "Point Of Purchase" o "Punto de Compra") es básicamente cualquier objeto o elemento que tenga impreso un logo y/o mensaje institucional con el fin de impulsar, de manera indirecta, el reconocimiento de una empresa.
- 12 **OICYC.** Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones
- 13 **OFF THE RECORD.** (Micrófono Cerrado) Término que se usa para el tipo de información que se da a los periodistas, pero con la advertencia de no ser publicada ni hacer parte de información oficial.
- 14 **PORTAL WEB:** Punto único de acceso a los servicios y aplicaciones Web de la EAAB-ESP sirve como sitio principal de partida para las personas que se conectan al Word Wide Web.
- 15 **PUBLICISTA.** Profesional en publicidad con capacidad y conocimiento en planeación estratégica, creación de conceptos, y campañas pedagógicas para difundir a diferentes grupos de interés.
- 16 **RED SOCIAL.** Comunidad de usuarios registrados en un portal web que comparten información, aficiones e interactúan entre ellos con diferentes piezas comunicativas, ya sea en imagen o video. En la red social los usuarios se vinculan mediante temas de interés o actividades en común.
- 17 **RUEDA DE PRENSA.** Convocatoria que hace la EAAB-ESP a los periodistas de los diferentes medios de comunicación para hacer pronunciamientos y/o presentación de temas corporativos de gran impacto.
- 18 **SITO WEB.** Conjunto de archivos electrónicos y páginas HTML que hacen referencia a un tema en particular.
- 19 **VOCERO.** Funcionario designado por la Gerencia General de la EAAB-ESP para dar información de la Empresa en medios de comunicación masiva, alternativa y comunitaria.

### Políticas de Operación:

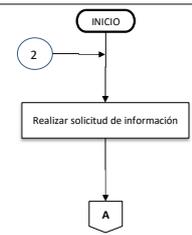
- 1 La Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones - OICYC es la única área de la Empresa responsable de atender y gestionar la información, vocería, relacionamiento con medios de comunicación y las estrategias y campañas de comunicación externa.
- 2 Los contenidos de la información a difundir por los medios de comunicación son responsabilidad de las áreas de la EAAB-ESP que lideran los temas a informar.
- 3 Todos los documentos (Boletines de Prensa, Bullets, textos, etc.), piezas gráficas y material audiovisual deben ser aprobados por el área responsable del tema y el Jefe de la Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones, antes de su publicación.
- 4 El Vocero siempre será el asignado por la Gerencia General de la EAAB-ESP.
- 5 Las acciones para los temas estratégicos de Imagen Corporativa y Comunicaciones Internas y Externas se coordinarán con la Gerencia General.
- 6 Los mensajes serán definidos y aprobados por la OICYC, junto con el área técnica responsable.
- 7 Toda la información que se brinde a los medios de comunicación masivos, alternativos y comunitarios deberá ser avalada por el área técnica y revisada por la OICYC.
- 8 Únicamente la OICYC podrá atender y gestionar información o relacionamiento con los medios de comunicación masivos, alternativos y comunitarios.
- 9 Únicamente la OICYC podrá suministrar información a los medios de comunicación masivos, alternativos y comunitarios, sin visto bueno, previa autorización y acompañamiento de la OICYC.
- 10 Todos los productos de comunicación gráficos y audiovisuales deben cumplir con lo establecido en la Guía de Uso de Imagen para contratistas y los contenidos literarios deben atender lo establecido en la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente, ubicados en la Intranet de la Empresa.
- 11 El manejo de la información divulgada por la OICYC se realizará bajo los principios de transparencia y veracidad.
- 12 Anualmente la OICYC programará los recursos que se requieran para operativizar las actividades descritas en el procedimiento: servicios de grabación y edición de video, registro de fotografía, monitoreo de medios y redes sociales.
- 13 La OICYC deberá contar con los servicios permanentes de una empresa de monitoreo de medios masivos de comunicación.
- 14 La OICYC deberá contar con los servicios permanentes de una agencia o central de medios para gestionar la pauta de publicación de las piezas gráficas, comerciales y/o cuñas de radio en los medios de comunicación masivos, alternativos, comunitarios y on-line.

- 15 La administración de contenidos para los canales digitales de la Empresa (Portal Web, Intranet o redes Sociales) es responsabilidad de la OICYC y la actualización técnica de dichos contenidos es responsabilidad de la Dirección de Servicios de Informática.  
La seguridad de las redes sociales oficiales de la Empresa se llevará a cabo de acuerdo con los lineamientos del instructivo MPEC020105 Seguridad para cuentas de redes sociales externas
- 16 Se debe atender a la Ley de Derechos de autor en cuanto a la descripción de la fuente y/o autoría en la publicación de citas, referencias, documentos, ensayos, artículos, noticias, fotografías, imágenes, dibujos, etc.
- 17 La información gráfica, audiovisual o documental publicada en los canales digitales de la EAAB-ESP estarán abiertos para el uso público, pero se deben publicar en formatos que impidan su modificación, edición o alteración.
- 18 Las piezas gráficas finalizadas y publicadas, los videos terminados y emitidos y las piezas y productos terminados de las campañas, deben ser almacenados en los respectivos archivos oficiales de la OICYC.
- 19 Solo se atenderán las solicitudes de impresión a color y blanco y negro, tamaño carta, que sean requeridas por la Gerencia General y Secretaría General.  
El jefe de la OICYC de manera quincenal o según se requiera, realiza seguimiento a las acciones del equipo de comunicaciones en materia de comunicación interna y externa y se brindan lineamientos de las actividades a ejecutar para su cumplimiento. En caso en que alguna actividad presenta un avance lento el jefe de la OICYC mediante chat, correo corporativo o en la próxima reunión genera las alertas al equipo para que se atienda la solicitud lo más pronto posible. La evidencia de estas sesiones son listas de asistencia y/o grabaciones en Teams.
- 21 Para la gestión de todos los registros fotográficos y grabaciones en video que involucren de manera directa y explícita a niños o personas externas de la Empresa, se debe diligenciar el formato MPEC0101F06 Release - Autorización Uso de Imagen, para garantizar los derechos de imagen sobre fotografías y fijaciones audiovisuales (videos) y de propiedad intelectual otorgado a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá- EAAB-ESP.
- 22 Es responsabilidad de cada una de las áreas la información a publicar en el portal web y en la intranet, así como el cumplimiento de las fechas de publicación para mantenerla actualizada.
- 23 La comunicación en crisis se activa siempre y cuando se genere una situación originada interna o externamente, que pueda afectar la imagen y reputación de la EAAB-ESP que conlleve alta notoriedad pública y un amplio espectro de personas involucradas o impactadas, y según el análisis de la situación se defina por parte del líder del proceso impactado en conjunto con el Jefe de la Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones que se requieren comunicar mensajes orientados a reducir el impacto de la crisis.  
Cada vez que se publique en los medios de comunicación oficiales de la empresa contenido gráfico y/o audiovisual que involucre de manera directa y explícita a niños o personas externas de la Empresa, y que no se cuente con el formato de Release firmado, o se haga uso de imágenes, fotografías o textos producidos por personal externo de la empresa y no se cuenten con la autorización o se referencien las citas correctamente, el Jefe de la Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones solicita mediante correo electrónico y/o chat al profesional encargado de publicar la información eliminar inmediatamente la publicación y si aplica generar una nueva publicación. Evidencia: Correo electrónico y/o chat.
- 25 La Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones llevará a cabo anualmente la verificación y análisis de los resultados obtenidos en el componente de comunicaciones de la medición de la percepción de satisfacción de los usuarios y de la encuesta del modelo de servicios compartidos realizadas por la Gerencia de Planeamiento. También analiza los resultados de las encuestas de satisfacción al grupo de interés medios de comunicación, realizadas directamente por la Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones. Verificará que se mantengan o superen los porcentajes establecidos, e identificará observaciones y recomendaciones de los diferentes grupos encuestados (medios de comunicación y colaboradores) que permitirán actualizar y ajustar el plan de comunicaciones anual el cual será presentado a la Secretaría General y al Comité Corporativo. La evidencia de la ejecución es el plan anual de comunicación y la certificación de la sesión del comité.
- 26 La Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones realizará seguimiento y análisis trimestral a los resultados del registro de noticias de la EAAB-ESP en medios de comunicación, verificando el impacto de noticias positivas, negativas y neutras que puedan afectar la imagen corporativa o el funcionamiento de la operación, así como aquellas que permitan resaltar la labor de la empresa. Esta información se consolidará en el informe de monitoreo de medios, detallando las acciones para mejorar los impactos positivos y neutralizar los impactos negativos en medios y que sirva de insumo a las diferentes áreas de la Empresa para mejorar su atención. Estos resultados serán socializados en reunión con la Secretaría General y/o con las áreas involucradas en el resultado del informe y serán monitoreadas por la Oficina e informadas en el siguiente reporte, dejando como evidencia el informe de monitoreo de medios, copia del correo y/o ayuda de memoria. Los casos de coyunturas de alto impacto negativo se comunicarán de manera inmediata a la alta dirección mediante correo electrónico, chat o reunión.
- 27 La Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones, semestralmente verifica el cumplimiento de las actividades del plan de comunicaciones y presenta los resultados al Comité Corporativo. En caso de identificar incumplimientos o recibir recomendaciones por parte del Comité, la oficina llevará a cabo los ajustes o cambios necesarios y los comunicará a las dependencias correspondientes. Como soportes de la ejecución se cuenta con la presentación de avance del plan de comunicaciones.

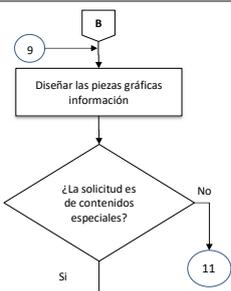
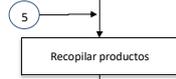
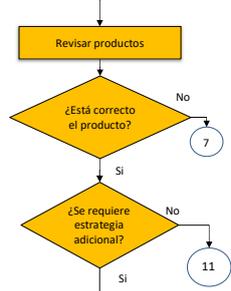
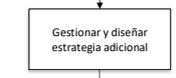
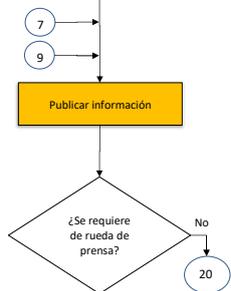
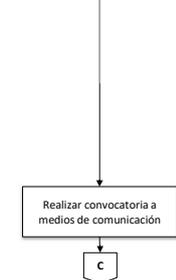
**Documentos de soporte:**

CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
MPEC0101I01	Diseño piezas gráficas y Producción Audiovisual	6	EAAB-ESP
MPEC0101F06	Release - Autorización Uso de Imagen	9, 10	EAAB-ESP
MPEC0201I01	Publicación Sala de Prensa Portal Web e Intranet	11	EAAB-ESP
MPEC0201I02	Presencia institucional en eventos	6	EAAB-ESP
MPEC0201I03	Publicación en Redes Sociales	11	EAAB-ESP
MPEC0201I04	Comunicación en crisis	10	EAAB-ESP
MPEC0201F03	Seguimiento Solicitudes de medios de comunicación	2	EAAB-ESP
MPEC0201F04	Boletín de Prensa	7, 11, 18	EAAB-ESP
MPEC0201F05	Solicitud Aviso de Prensa Cierres Programados	1	EAAB-ESP
MPFD0801F01	Memorando interno	1	EAAB-ESP
MPFD0801F02	Carta externa	1,2	EAAB-ESP
MPFD0801F05	Ayuda de memoria	3	EAAB-ESP

**Actividades**

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
1	 <p>INICIO</p> <p>2</p> <p>Realizar solicitud de información</p> <p>A</p>	<p>De acuerdo con las necesidades de comunicación edificadas en cada área de la empresa, de alta dirección, o medios de comunicación, se realizan las solicitudes de comunicación externa a través de cualquiera de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De medios de comunicación: correo electrónico, chat o llamada</li> <li>- De áreas de la empresa: correo electrónico, memorando interno, carta externa, chat o llamada telefónica.</li> <li>- De la alcaldía mayor, alta dirección y/o jefe de oficina: correo electrónico, chat o llamada.</li> </ul> <p>Para las solicitudes de publicación de avisos de ley como edictos, fallecimientos, tarifas, indicadores de gestión y control social, contratación, cierres de facturación, mantenimiento de redes (cortes programados del servicio acueducto programados), convocatorias públicas y avisos institucionales de interés público, se realizan mediante Aviso SAP tipo K5, memorando interno o correo corporativo. En el caso de mantenimiento de redes (cortes programados del servicio acueducto programados), se debe adjuntar el formato MPEC0201F05 Solicitud Aviso de Prensa Cierres Programados debidamente diligenciado</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>MPFD0801F01 Memorando interno</p> <p>Carta externa</p> <p>Aviso SAP</p> <p>MPEC0201F05 Solicitud Aviso de Prensa Cierres Programados</p>	<p>Colaboradores de la EAAB</p> <p>Jefes de Oficina, Gerentes Corporativos</p> <p>Medios de comunicación</p>

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
2	<p>Una vez se reciben las solicitudes de comunicación externa a través de diferentes fuentes, se realiza la revisión de estas, validando si son procedentes de acuerdo con:</p> <p><b>Fuente de la solicitud:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-De fuente propia: identificación de temas relevantes a comunicar desde la OICYC.</li> <li>- De la alcaldía mayor, alta dirección y/o jefe de oficina: son de temas especiales y se reciben mediante correo electrónico, chat o llamada.</li> <li>- De áreas de la empresa: necesidad de informar sobre un tema relevante de la empresa por medio de campaña pedagógica externa, publicación en la página web, publicación en medios de comunicación o apoyo de promoción institucional tanto en eventos institucionales como en eventos externos (académico, distrital, gremial o institucional). Se reciben a través de correo electrónico, memorando interno, carta externa, chat o llamada telefónica</li> <li>- De medios de comunicación: se reciben las diferentes solicitudes de los periodistas y medios de comunicación mediante correo electrónico, chat o llamada y se registran en el formato MPEC0201F03 Seguimiento Solicitudes de medios de comunicación, teniendo en cuenta los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Solicitud habitual: información general de la empresa.</li> <li>b. Solicitud especial: (temas de mayor nivel de información, investigación, cubrimiento in sitio y/o vocería de la empresa.</li> </ul> </li> </ul> <p>Si la solicitud no es procedente, se informa el argumento a través de medio por el cual fue recibida la solicitud y se devuelve a la actividad No. 1</p>	<p>Correo corporativo</p> <p>MPFD0801F01 Memorando interno</p> <p>MPFD0801F02 Carta externa</p> <p>Chat</p> <p>Aviso SAP</p> <p>MPEC0201F03 Seguimiento Solicitudes de medios de comunicación</p>	<p>Jefe de Oficina Nivel 8 Profesional especializado Nivel 20 Profesional Nivel 22 Auxiliar Administrativo Nivel 32 Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>	
3	<p>Se determina la fuente de información, el tipo de información, estrategia comunicativa a implementar y el canal de divulgación</p> <p><b>Fuente de información:</b> Área de la empresa que puede suministrar la información para dar respuesta al requerimiento.</p> <p><b>Tipo de información:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Noticiosa. Información de interés general/práctico y publicación momentánea.</li> <li>2. Respuesta puntual: información de interés específico.</li> </ol> <p><b>Estrategia comunicativa:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rueda de prensa</li> <li>2. Boletín de prensa</li> <li>3. Especial periodístico</li> <li>4. Campaña</li> </ol> <p><b>Canal de divulgación</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sala de prensa página web</li> <li>2. Redes sociales externas</li> <li>3. Medios de comunicación (radio, televisión, prensa, medios digitales).</li> </ol> <p>Si la solicitud corresponde a publicación de avisos de ley, convocatorias públicas y avisos institucionales de interés público, continuó con la actividad No. 14</p>	<p>Correo corporativo</p> <p>MPFD0801F05 Ayuda de memoria</p>	<p>Jefe de Oficina Nivel 8 Profesional especializado Nivel 20 Profesional Nivel 22 Auxiliar Administrativo Nivel 32 Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>	
4	<p>De acuerdo con la solicitud, se redactan los textos según la estrategia comunicativa y canal de divulgación definido (boletín, bullets, volantes, etc).</p> <p>En el caso en que los temas a comunicar contengan indicaciones como fechas, lugares, cronogramas, cifras y datos precisos del tema, se envía mediante correo electrónico el texto redactado al área solicitante para su revisión, ajustes o aprobación.</p> <p>Si se requiere ampliar la información de la solicitud o que remitan material de apoyo (fotos, imágenes, videos), etc., se solicita dicha información mediante correo electrónico o chat dirigido al área solicitante.</p>	<p>Correo corporativo, contenidos</p> <p>Chat</p>	<p>Profesional especializado Nivel 20 Profesional Nivel 22 Auxiliar Administrativo Nivel 32 Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>	
5	<p>Cada vez que se reciben los contenidos proyectados por parte de la OICYC, el solicitante de publicación de la información (Colaboradores de la EAAB, Jefes de Oficina, Gerentes Corporativos y/o Alcaldía Mayor de Bogotá) revisa los contenidos proyectados por la OICYC frente a la solicitud enviada, validando que la precisión del contenido corresponda a lo esperado a comunicar (indicaciones como fechas, lugares, cronogramas, cifras y datos precisos del tema).</p> <p>En el caso en que se requiera corregir algún dato o información del contenido proyectado, se informa mediante correo electrónico a la OICYC los ajustes esperados.</p> <p>Si la información está correcta se informa mediante correo electrónico a la OICYC para que continúe con el trámite.</p> <p>De igual manera, si la solicitud de la OICYC está relacionada con ampliación de la información, se envía mediante correo electrónico lo solicitado adjuntando el material de apoyo requerido.</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Colaboradores de la EAAB Jefes de Oficina, Gerentes Corporativos solicitantes</p> <p>Alcaldía Mayor de Bogotá (aplica si fueron los que hicieron la solicitud)</p>	
6	<p>Solicitar diseño a través de correo institucional dirigido al equipo de diseño, de acuerdo con lo descrito en el instructivo MPEC010101 Diseño y Producción Audiovisual y teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <p><b>Piezas gráficas:</b> Además del texto, en caso de contenerlo, se adjunta en el correo el material de apoyo y se especifica el o los canales por los cuales se publicará la pieza, para que el equipo de diseño las adapte al formato y tamaño requeridos para publicarse (página web, redes sociales, WhatsApp).</p> <p><b>Edición de video,</b> además del guion, se adjuntan imágenes gráficas o audiovisuales de apoyo, así como las indicaciones títulos, intertítulos y subtítulos.</p> <p><b>Producción de infografías:</b> adjuntar el texto y el material de apoyo (fotografías, logos, imágenes).</p> <p><b>Apoyo de imagen a eventos externos:</b> hacer requerimiento al equipo de imagen institucional de acuerdo con lo descrito en el Instructivo MPEC0201102 Presencia institucional en eventos.</p>	<p>Correo corporativo.</p>	<p>Profesional especializado Nivel 20 Profesional Nivel 22 Auxiliar Administrativo Nivel 32 Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>	

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
7	 <p>Diseñar las piezas gráficas información</p> <p>¿La solicitud es de contenidos especiales?</p>	<p>Gestionar el diseño de las piezas gráficas y/o audiovisuales como apoyo a la información para Redes Sociales y sala de prensa Página Web de acuerdo con lo descrito en el instructivo MPEC010101 Diseño y Producción Audiovisual, de acuerdo con el tipo de información, estrategia y canal de divulgación definido anteriormente.</p> <p>Si la solicitud no corresponde a contenidos especiales continua con la actividad No. 10</p>	<p>Piezas gráficas</p> <p>Correo electrónico</p> <p>MPEC0201F04</p> <p>Boletín de Prensa</p>	<p>Profesional especializado Nivel 20</p> <p>Profesional Nivel 22</p> <p>Auxiliar Administrativo Nivel 32</p> <p>Secretaría General</p> <p>Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>
8	 <p>Recopilar productos</p>	<p>Se recopilan todos los productos (textos, producción fotográfica, diseño de piezas gráfica y/o de video) que gestionan el desarrollo de la solicitud y se envían mediante correo electrónico o chat para su revisión y/o aprobación.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Chat</p>	<p>Profesional especializado Nivel 20</p> <p>Profesional Nivel 22</p> <p>Auxiliar Administrativo Nivel 32</p> <p>Secretaría General</p> <p>Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>
9	 <p>Revisar productos</p> <p>¿Está correcto el producto?</p> <p>¿Se requiere estrategia adicional?</p>	<p>El Jefe de la OICYC, cada vez que recibe los productos proyectados valida, frente a la solicitud, que correspondan a lo esperado a comunicar y en el caso que en las imágenes o videos utilizados involucren de manera directa y explícita a niños o personas externas de la Empresa, se verifica que se cuente con el registro y firma del formato MPEC0101F06 Release - Autorización Uso de Imagen. Además, valida que los textos, imágenes y/o fotografías utilizadas y que hayan sido producidas por personas externas a la Empresa, estén referenciadas correctamente con las citas respectivas y se cuenten con los permisos y autorizaciones para su uso, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Derechos de Autor.</p> <p>Si el producto está correcto se informa mediante correo electrónico al equipo de diseño para que continúe con el trámite. Cuando se requiera una estrategia adicional, continua con la actividad No. 10</p> <p>En el caso en que no se cuente con el formato MPEC0101F06 Release - Autorización Uso de Imagen diligenciado y firmado o no se cuente con los permisos o autorizaciones (según aplique), no se puede hacer uso de dicho material y se solicita mediante correo electrónico o chat hacer los ajustes correspondientes.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>MPEC0101F06 Release - Autorización Uso de Imagen (si aplica)</p> <p>Correo electrónico con la autorización de uso. (Si aplica)</p>	<p>Jefe de Oficina Nivel 8</p> <p>Secretaría General</p> <p>Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>
10	 <p>Gestionar y diseñar estrategia adicional</p>	<p>En el caso en que se requiera una estrategia adicional y corresponda a Solicitudes especiales, junto con el jefe OICYC según el criterio y estrategia a implementar, se realizan las siguientes acciones dando cumplimiento al instructivo MPEC0201PI04 Comunicación en crisis:</p> <p>a. Seleccionar el vocero, validado por gerente general, para atender solicitud del medio.</p> <p>b. Gestionar logística y acompañar al medio para producción del tema solicitado, contactando al área específica con su vocero.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>MPEC0101F06 Release - Autorización Uso de Imagen</p>	<p>Jefe de Oficina Nivel 8</p> <p>Profesional especializado Nivel 20</p> <p>Profesional Nivel 22</p> <p>Auxiliar Administrativo Nivel 32</p> <p>Secretaría General</p> <p>Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>
11	 <p>Publicar información</p> <p>¿Se requiere de rueda de prensa?</p>	<p>Publicar la información a través de los canales de comunicación seleccionados (Sala de Prensa de la Página Web, Redes sociales) teniendo en cuenta que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Para solicitudes de Boletín de prensa:</b> Se envía el formato MPEC0201F04 boletín de prensa, fotografías y/o imágenes de video a los medios de comunicación, a través de la lista de difusión del chat y/o correo corporativo.</li> <li>- <b>Para solicitudes de Boletín de cortes de agua:</b> Se envía boletín de cortes de agua y/o servicios, vía correo electrónico o WhatsApp, a los medios de comunicación y administradores de redes sociales, página web, call center y gestores sociales de la empresa.</li> <li>- <b>Para Documento de información especial:</b> Envía documento de información especial al medio seleccionado.</li> <li>- <b>Para redes sociales externas:</b> remitir la información generada o el boletín de prensa, junto con piezas gráficas de apoyo al funcionario OICYC encargado de la administración de las cuentas de redes sociales externas de acuerdo con el instructivo MPEC0201I03 Publicación en redes sociales</li> <li>- <b>Para página web:</b> remitir las piezas y documentos adjuntos (si se requiere) al funcionario OICYC encargado de la administración de la página web de acuerdo con el instructivo MPEC0201I01 Publicación en Sala de prensa, portal web e intranet.</li> </ul> <p>En el caso en que se requiera de rueda de prensa, continua con la actividad No. 12</p> <p>Relacionar las piezas publicadas en el documento matriz de seguimiento a las solicitudes, producción y publicación de piezas publicadas / mes.</p> <p>Cada vez que se identifique la publicación de un contenido en los medios de comunicación oficiales de la EAAB-ESP que contenga información imprecisa, inexacta o falsa y luego del análisis se evidencia que fue un error por parte de algún integrante de la Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones, el Jefe de la OICYC solicita mediante correo electrónico y/o chat la emisión de una nueva publicación dando alcance a la anterior y corrigiendo la información.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Chat</p> <p>MPEC0201F04 Boletín de prensa</p> <p>Documento</p> <p>Matriz de seguimiento piezas publicadas al mes.</p> <p>Correo con solicitud de corrección, publicación ajustada (cuando aplique)</p>	<p>Profesional especializado Nivel 20</p> <p>Profesional Nivel 22</p> <p>Auxiliar Administrativo Nivel 32</p> <p>Secretaría General</p> <p>Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>
12	 <p>Realizar convocatoria a medios de comunicación</p>	<p>Enviar convocatoria a rueda de prensa o recorrido de obras, proyectos o eventos, a través de los contactos de medios de comunicación, llamada telefónica o correo corporativo informando tema, fecha, lugar y hora del encuentro del vocero con los medios de comunicación.</p> <p>La OICYC realiza la preparación de la información, documentos y mensajes a informar, los cuales se le remiten al vocero mediante chat o correo corporativo.</p>	<p>Correo Corporativo</p> <p>Chat</p> <p>Llamada</p>	<p>Jefe de Oficina Nivel 8</p> <p>Profesional especializado Nivel 20.</p> <p>Auxiliar administrativo</p> <p>Secretaría General</p> <p>Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
13		<p>La OICYC se asiste al punto de encuentro de la rueda de prensa y realiza el acompañamiento al vocero asignado para el tema, así como la coordinación de los medios de comunicación durante las preguntas o entrevistas.</p> <p>En el caso que se requiera, se solicita acompañamiento de persona encargada de la OICYC de fotografía y/o video según el instructivo MPEC010101 "Diseño piezas gráficas y Producción Audiovisual".</p>	Registro fotográfico y/o video	<p>Jefe de Oficina Nivel 8 Profesional especializado Nivel 20. Profesional Nivel 22 Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p> <p>Vocero</p>
14		<p>En el caso de avisos de ley como edictos, fallecimientos, tarifas, indicadores de gestión y control social, contratación, cierres de facturación, mantenimiento de redes (cortes programados del servicio acueducto programados), convocatorias públicas y avisos institucionales de interés público, el jefe de la OICYC define el medio de comunicación impreso a cotizar e informa al auxiliar para que realice la gestión del requerimiento de cotización y arte.</p>	Correo electrónico.	<p>Jefe de Oficina Nivel 8 Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>
15		<p>Se realiza requerimiento del arte del aviso y la cotización a la central de medios mediante correo electrónico con copia al jefe de comunicaciones.</p>	Correo electrónico.	<p>Auxiliar administrativo Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>
16		<p>Una vez se recibe el arte y la tarifa por parte de la central de medios, se envía mediante correo electrónico al jefe OICYC para revisión o ajustes del arte a publicar en el medio impreso.</p>	Correo electrónico.	<p>Auxiliar administrativo Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>
17		<p>El jefe de la OICYC, verifica que la información del arte esté correcta y elige el medio de publicación según la cotización de tarifas.</p> <p>Si requiere corrección o presenta observaciones, se informa mediante correo electrónico al auxiliar administrativo para que realice la solicitud de ajuste a la central de medios.</p> <p>Si fue aprobado el arte y las tarifas, informa mediante correo electrónico al auxiliar administrativo para que gestione la publicación final en el medio impreso.</p>	Correo electrónico.	<p>Jefe de Oficina Nivel 8 Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>
18		<p>De acuerdo con la aprobación de la OICYC, se ordena la publicación del aviso al medio de comunicación, con copia a la Central de Medios.</p> <p>Si es el caso de mantenimiento de redes (cortes programados del servicio acueducto programados) enviar información en boletín de prensa MPEC0201F04 a los medios de comunicación por correo electrónico, chat.</p>	<p>Correo electrónico. MPEC0201F04 Boletín de Prensa</p>	<p>Auxiliar administrativo Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>
19		<p>Se realiza el requerimiento de evidencias a la central del medio verificando la efectiva publicación del aviso.</p>	Correo electrónico.	<p>Auxiliar administrativo Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>
20		<p>Enviar información a los medios de comunicación según la estrategia definida (tipo de información, estrategia comunicativa y canal de divulgación) y el medio por el que llegó la solicitud.</p> <p>En el caso de solicitudes asociadas a publicación de los avisos, se adjunta la evidencia física, a través de memorando interno o correo corporativo.</p>	<p>Correo electrónico. Memorando interno</p>	<p>Auxiliar administrativo Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>
21		<p>Mensualmente, el auxiliar administrativo de la OICYC verifica la información publicada en los medios de comunicación a través del servicio de monitoreo de medios contratado, internet, radio y televisión y elabora un documento que consolide las estadísticas de la medición en medios sobre los impactos noticiosos de la información directa e indirecta emitida por la OICYC.</p> <p>En el caso de identificar situaciones o eventos que pueden impactar negativamente la reputación de la Empresa, se alerta a la Alta Dirección mediante correo electrónico, chat o reunión</p>	Documento de monitoreo de medios.	<p>Auxiliar administrativo Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>

**Control de cambios**

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
21/12/2023	Se ajusta la política 10 y se incluyen las políticas de operación 24, 25, 26 y 27 documentando los controles definidos en la matriz de riesgos y segunda línea de defensa, se ajustan las actividades 9 y 11	6
29/11/2023	Inclusión del instructivo MPEC0201104 Comunicación en crisis en la actividad No. 10 y política de operación No. 23, eliminación de la política de operación No. 20 por paso a obsoleto del instructivo MPEC010103 Impresión y Terminado Piezas Gráficas.	5
11/08/2023	Verificación y ajuste al objetivo, alcance, términos y definiciones, políticas de operación, documentos de soporte y adaptación de las actividades al nuevo formato del procedimiento en diagrama de flujo, incluyendo puntos de control y el formato de autorización de imagen	4
10/11/2017	Revisión y actualización contenido.	3
30/12/2013	Revisión y actualización contenido y cambio de logo por nueva razón social (incorporación aseo)	2
15/02/2010	Creación proceso (comunicación externa).	1

**Control de revisión y aprobación**

Elaboración	Revisión	Aprobación
<p>Luis Edgar Ortiz Castro Alba Luz Huérfano Alayón Efraín Alexander Cárdenas López Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>	<p>Melba Pinto Guadron Jefe Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>	<p>Melba Pinto Guadron Jefe Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>
15/12/2023	19/12/2023	21/12/2023