

Objetivo:

Generar y divulgar información relacionada con las actividades de gestión de la EAAB a través de los diferentes canales de comunicación interna, para mantener informado al grupo de interés de Colaboradores, de manera oportuna.

Alcance:

Inicia con los requerimientos de comunicación interna y finaliza con la publicación de las piezas comunicativas a través de la red de medios internos. Por ser un proceso transversal, aplica a todas las áreas de la Empresa.

Términos y definiciones:

- 1 **CAMPAÑA INTERNA:** conjunto de actividades diseñadas estratégicamente para cumplir con objetivos de promoción, lanzamiento, posicionamiento y/o comunicación de un proyecto, información o mensaje institucional, a través de diferentes canales de comunicación interna.
- 2 **CANAL DIGITAL:** canales de comunicación implementados a través del sistema informático de la Empresa como la intranet, carteleras virtuales, fondo de pantalla y informativo digital, entre otros.
- 3 **ESTRATEGIA DE SENSIBILIZACIÓN:** Es un plan de acción con actividades precisas para aumentar la comprensión y entendimiento de un tema específico en el grupo de interés al que va dirigido.
- 4 **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.
- 5 **INTRANET:** Es la red interna de la empresa EAAB-ESP tiene acceso restringido al exterior de la red.
- 6 **OICYC:** Es la sigla para identificar a la Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones
- 7 **RED DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA:** Son los canales de comunicación interna definidos e implementados en la Empresa por la Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones para la difusión de información dirigida al grupo de interés Colaboradores:
 - Informativo digital:** de emisión diaria por el correo corporativo, reúne la información o mensajes institucionales y estratégicos a comunicar al grupo de interés colaboradores.
 - Cartelera virtual o digital:** pantallas de televisión conectadas a un software que permite publicar piezas gráficas y audiovisuales con mensajes institucionales. Son 10 pantallas ubicadas en las diferentes sedes de la Empresa.
 - **Cartelera Impresas y 90*90:** estructuras que permiten publicar piezas impresas con información institucional de importancia para el grupo de interés colaboradores. Se dispone de 11 estructuras, de tres cuerpos cada una, ubicadas en diferentes sedes. Se cuenta con estructuras de un solo cuerpo, dispuestas en las zonas operativas de la empresa.
 - Intranet:** sitio web interno exclusivo de la EAAB-ESP, es una red informática privada con tecnología de protocolo Internet que permite publicar información institucional de manera permanente.
 - Fondo de Pantalla, tapiz o wallpaper:** imagen diseñada para publicar como imagen de fondo en las pantallas de los equipos de cómputo, con mensajes de interés para los colaboradores.
 - Facebook:** red social interna que permite crear perfiles y páginas, usada para publicar contenidos e interactuar con los usuarios.
 - Instagram:** red social que permite publicar imágenes y videos institucionales con múltiples efectos fotográficos.
 - Vocero:** funcionario designado por la Gerencia General de la EAAB-ESP para dar información de la empresa a través de la red de medios internos.

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.

- 8 **SHAREPOINT DE INFORMATIVO:** La "Carpeta Informativo" alojada en SharePoint es una herramienta de almacenamiento de administración y consulta exclusiva del equipo de comunicaciones. Está ubicada en SharePoint y en contiene subcarpetas clasificadas por año, mes y día, para ubicar allí el documento Word con la programación diaria de piezas a publicar, así como los originales de las piezas diseñadas, videos y demás documentos requeridos para la publicación.


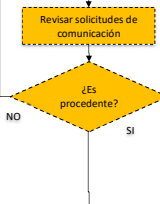

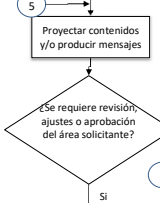
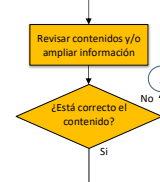
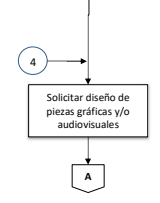
Políticas de Operación:

- 1 Todas las comunicaciones que se generen al interior de la Empresa a través de la red de medio de comunicación interna deben ser gestionadas a través de la Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones - OICYC.
- 2 Los contenidos de la información a difundir por la red de medios de comunicación interna son responsabilidad de las áreas de la EAAB-ESP que lideran los temas a informar.
- 3 No se publicarán contenidos con información que pueda contener material falso, difamatorio, ofensivo, obsceno, vulgar, racista, pornográfico y/o subversivo o que de alguna manera vulnere derechos de terceros y vaya en contravía de la moral y buenas costumbres. Igualmente, los contenidos no pueden reflejar intereses o posiciones económicas, políticas o religiosas o de cualquier otra índole diferente a la misión, visión y objetivos de la EAAB-ESP. Los contenidos deben tener en cuenta los lineamientos de la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente que se encuentra publicada en la Intranet.
- 4 La administración de contenidos para canales digitales de la Red de Medios de Comunicación Interna es responsabilidad de la OICYC y la actualización o publicación es responsabilidad de la Dirección de Servicios de Informática.
- 5 La OICYC es la única área encargada de atender y gestionar las estrategias y campañas y la información de la comunicación interna de la Empresa.
- 6 Para la gestión de promoción de imagen institucional, la OICYC deberá contar con servicios externos de producción de elementos de merchandising.
- 7 Los requerimientos de publicación de resoluciones, circulares, edictos y demás actos administrativos, se recibirán a través de la Secretaría General.
- 8 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.
- 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 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.
- 12 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.
- 13 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.
- 14 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.
- 15 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 profesional nivel 20 de la OICYC 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.
- 16 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 de los canales de comunicación interna, 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.
- 17 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
MPEC0101F02	Solicitud a comunicación interna	1	EAAB-ESP
MPEC0101F05	Control elementos promoción institucional	9	EAAB-ESP
MPEC0101F06	Release - Autorización Uso de Imagen	5	EAAB-ESP
MPEC0101I01	Diseño piezas gráficas y Producción Audiovisual	6	EAAB-ESP
MPEC0201I01	Publicación Sala de Prensa Portal Web e Intranet	7	EAAB-ESP
MPEC0201I02	Presencia institucional en eventos	6	EAAB-ESP
MPFD0801F05	Ayuda de memoria	3	EAAB-ESP

Actividades

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
1	 <p>Realizar solicitud de información</p>	De acuerdo con las necesidades de comunicación identificadas en cada área de la empresa, de alta dirección, distrito o alcaldía mayor, se realizan las solicitudes de comunicación interna mediante correo electrónico y/o adjuntando el formato MPEC0101F02 solicitud a comunicación interna o aviso SAP	Correo corporativo MPEC0101F02 solicitud a comunicación interna Aviso SAP	Colaboradores de la EAAB Jefes de Oficina, Gerentes Corporativos
2	 <p>Revisar solicitudes de comunicación</p> <p>¿Es procedente?</p>	Una vez se reciben las solicitudes de comunicación interna a través de diferentes fuentes, se realiza la revisión de estas, validando si son procedentes: - De las áreas de la Empresa, a través del formato MPEC0101F02 solicitud a comunicación interna o por correo electrónico institucional - De la alta dirección, Distrito o Alcaldía Mayor, a través de correo electrónico. - De fuente propia: identificación de temas relevantes a comunicar desde la OICYC. En el caso de solicitudes de productos especiales (para la producción de elementos comunicativos especiales como afiches, libros, revistas, volantes infografías, plegables; o de productos de imagen corporativa como pendones o material POP) se reciben a través de aviso SAP. 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	Correo corporativo	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
3	 <p>Determinar tipo de información, estrategia comunicativa y canal de divulgación.</p>	Se determina el tipo de información, estrategia comunicativa a implementar y el canal de divulgación acorde con la solicitud y teniendo en cuenta los siguientes criterios: Tipo de información solicitada: 1. Noticiosa. Información de interés general/práctico y publicación momentánea. 2. Mensajes especiales: información de interés general/específico, de largo plazo y publicación permanente. Estrategia comunicativa: a. Diseño sencillo (información noticiosa) o elaborado (look gráfico, mensajes específicos) b. Periodicidad: información noticiosa (diaria); información campañas (permanente, de acuerdo con cronograma) c. Urgencia. Para solicitudes de última hora, se hará pieza para comunicar por informativo extra. Canal de divulgación: a. Define el nivel de importancia de la información y, en consecuencia, programa su publicación en uno o varios canales de la red interna: informativo (correo corporativo), boletín (impreso y virtual) cartelera física, intranet, redes sociales, grupo WhatsApp de Bienestar, Podcast. Producción de elementos especiales. a. Producción de revistas, libros, infografías, volantes, carteleros o plegables. b. Producción de afiches y/o pendones para promoción de imagen institucional en eventos internos. c. Redacción de guion literario para la producción de un video institucional. Nota: En caso de que se requiera se podrán realizar reuniones de entendimiento del requerimiento. Cuando corresponden a campañas, se debe definir el qué, cómo, cuándo, para qué y por qué de la campaña, así como establecer las fechas para las etapas de expectativa, lanzamiento y sostenimiento.	Correo corporativo MPPFD0801F05 Ayuda de memoria	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
4	 <p>Proyectar contenidos y/o producir mensajes</p> <p>¿Se requiere revisión ajustes o aprobación del área solicitante?</p>	De acuerdo con el tipo de producto a comunicar definido previamente (noticia, mensaje, guion para video o audio), se valida el cumplimiento de las políticas de operación 2 y 3 del presente procedimiento y se proyectan los contenidos. 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. 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 dirigido al área solicitante. De igual manera, para solicitudes de producción de revistas, libros, infografías, volantes, carteleros o plegables o guion literario para la producción de un video institucional, se requiere al área solicitante la información y contenidos del producto solicitado, mediante correo electrónico o, de ser necesario, reunión teams o presencial.	Correo corporativo, contenidos	Profesional especializado Nivel 20 Profesional Nivel 22 Auxiliar Administrativo Nivel 32 Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones
5	 <p>Revisar contenidos y/o ampliar información</p> <p>¿Está correcto el contenido?</p>	Revisar los contenidos proyectados por la OICYC frente a la solicitud enviada, validando que la precisión del contenido corresponda a lo esperado a comunicar. 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. Si la información está correcta se informa mediante correo electrónico a la OICYC para que continúe con el trámite. 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.	Correo electrónico	Colaboradores de la EAAB Jefes de Oficina, Gerentes Corporativos solicitantes
6	 <p>Solicitar diseño de piezas gráficas y/o audiovisuales</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: Piezas gráficas: 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 (intranet, redes sociales, informativo, WhatsApp, carteleros o fondo de pantalla). Edición de video, además del guion, se adjuntan imágenes gráficas o audiovisuales de apoyo, así como las indicaciones títulos, intertítulos y substitulación. Producción de infografías: adjuntar el texto y el material de apoyo (fotografías, logos, imágenes). Apoio de imagen a eventos internos, hacer requerimiento al equipo de imagen institucional de acuerdo con lo descrito en el Instructivo MPEC0201102 Presencia institucional en eventos.	Correo corporativo.	Profesional especializado Nivel 20 Profesional Nivel 22 Auxiliar Administrativo Nivel 32 Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
7		<p>Gestionar el diseño y la publicación de las piezas gráficas considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Solicitudes de publicación de documentos oficiales (Circulares, Resoluciones, Acuerdos y demás documentos oficiales corporativos que requiere la empresa), remitidas siempre por la Secretaría General, si la solicitud así lo indica, hacer montaje de texto directo en el formato de pieza gráfica editable, convertirlo a formato .jpg, y solicitar su publicación por Informativo extra de inmediato al correo informativo@acueducto.com.co con copia al 7777@acueducto.com.co, determinando fecha y hora y adjuntando tanto la pieza como el documento oficial. - Si no se especifica la urgencia, programar su publicación en el Informativo diario. - Para Informativo virtual diario: ubicar piezas definidas en la carpeta Informativo ubicada en SharePoint. Una vez el equipo de diseño ha hecho el montaje de las piezas que saldrán en el informativo, lo remite al grupo de colaboradores de comunicación interna, mediante correo corporativo. El profesional o auxiliar encargado remite la solicitud de publicación a informativo@acueducto.com.co con copia al 7777@acueducto.com.co, determinando fecha y hora. - Para cartelera física o boletín impresa (semanal): describir en documento formato Word los temas a publicar en los seis cuerpos de la cartelera y ubicarlo en la carpeta Cartelera Impresa en el file server de la OICYC. Una vez diseño ha hecho el montaje, lo envía mediante correo electrónico al profesional especializado para revisión, ajustes o aprueba para impresión. - Para Redes Sociales y grupo WhatsApp bienestar: remitir las piezas al funcionario OICYC encargado de administrar las redes sociales internas y la publicación en el sitio del grupo WhatsApp de Bienestar, mediante correo corporativo o chat. - Para Intranet: remitir las piezas y documentos adjuntos (si se requiere) al funcionario OICYC encargado de la administración de la Intranet de acuerdo con el instructivo MPEC020101 Publicación en Sala de prensa, portal web e intranet. <p>Relacionar las piezas publicadas en el documento matriz de seguimiento a las solicitudes, producción y publicación de piezas publicadas / mes.</p> <p>NOTA: 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>Documento</p> <p>Matriz de seguimiento piezas publicadas al mes.</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Correo con solicitud de corrección, publicación ajustada (cuando aplique)</p>	<p>Profesional especializado Nivel 20 Profesional Nivel 22 Auxiliar Administrativo Nivel 32 Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>
8		<p>El Profesional Especializado de la OICYC, cada vez que recibe las piezas gráficas y/o audiovisuales proyectados, valida que los productos 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 y las 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>En caso en que el diseño cumpla con los criterios, se aprueba para la impresión informando al equipo de diseño mediante correo electrónico.</p> <p>En caso de requerir algún ajuste, se informa mediante correo electrónico al equipo de diseño para que realice las respectivas correcciones.</p> <p>Cuando 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 corporativo</p> <p>MPEC0101F06 Release - Autorización Uso de Imagen (si aplica)</p> <p>Correo electrónico con autorización de uso (si aplica)</p>	<p>Profesional especializado Nivel 20 Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>
9		<p>Entregar las carteleras impresas para su montaje al Auxiliar encargado.</p> <p>Entregar el material virtual, en alta resolución, al área solicitante, vía correo corporativo o, de manera presencial, en memoria o disco magnético aportado por el área solicitante, para productos gráficos especiales.</p> <p>Entregar pendones y/o carteleras de manera presencial, para los requerimientos de apoyo con imagen institucional a eventos internos, se solicita la firma de recibido por parte del área solicitante en el formato MPEC0101F05 Control elementos promoción institucional.</p>	<p>Correo corporativo</p> <p>MPEC0101F05 Control elementos promoción institucional (si aplica)</p>	<p>Profesional especializado Nivel 20 Profesional Nivel 22 Auxiliar Administrativo Nivel 32 Secretaría General Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
21/12/2023	Se elimina la política de operación 9, se ajusta la política 3 y 10, se incluyen las políticas 15, 16 y 17. Se ajustan las actividades 8 y 9 documentando los controles definidos en la matriz de riesgos del proceso y el esquema de segunda línea de defensa	5
3/08/2023	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	No existe proceso de comunicación interna, el código (0101) corresponde al de la futura actualización que crea el actual proceso de comunicación interno.	1

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
Efraín Alexander Cárdenas López Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Alba Luz Huérfano Alayón Profesional Especializado Nivel 20 Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Melba Pinto Gualdrón Jefe Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones
15/12/2023	19/12/2023	21/12/2023