



**PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES EXTERNAS**

Código: IC-PR-002

Versión: 02

Vigencia: 11-12-2020

**PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EXTERNAS**

Fecha	Versión	Identificación del Cambio
29-01-2019	01	Versión inicial del documento.
11-12-2020	02	Cambio de logotipo y tipo de letra Actualización de objetivo, alcance, matriz de responsabilidades, descripción del procedimiento, flujograma de procedimiento, documentos asociados al procedimiento. Orden alfabético en las definiciones

Catalina Villa Rosas	Cristian José Valeriano Jerez	Isaura Mendoza Miranda	Claudia Liliaha Guerrero Tarazona	Luisyan López Solórzano	Néstor Rodríguez Blanco
<b>Jefa Oficina de Comunicaciones</b>	<b>Profesional de Comunicaciones</b>	<b>Profesional Estrategia Empresarial</b>	<b>Directora de Estrategia Empresarial</b>	<b>Asesor Gerencia General</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Elaborado por</b>			<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>



## PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EXTERNAS

Código: IC-PR-002

Versión: 02

Vigencia: 11-12-2020

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan crear piezas que servirán para informar, comunicar e incentivar la participación del público externo de Aguas de Bogotá S.A. ESP, sobre las intervenciones a realizar en las diferentes localidades de Bogotá y sus alrededores, donde se benefician las personas que habitan esos sectores.

### 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de solicitud de creación de piezas gráficas y/o audiovisuales por parte de las gerencias o proyectos que lo requieran. Posteriormente se procede a realizar la pieza gráfica solicitada que debe tener aprobación del área que la requiere, para culminar con la distribución de ésta a través de las redes sociales de la empresa para informar y socializar a la ciudadanía.

### 3. DEFINICIONES

- **Área Consultada:** Aquella que no está directamente implicada en el desarrollo de las actividades, se les solicita opiniones, y con quien exista una comunicación bidireccional.
- **Área Informada:** Aquellos que se mantienen al día sobre los progresos, a menudo solo cuando la actividad se termina o entrega.
- **Área que aprueba:** El responsable en última instancia por la realización correcta y completa de la entrega de la tarea, es quien debe firmar la aprobación del trabajo que es proporcionado por el responsable.
- **Área Responsable:** Área que hace el trabajo para lograr la actividad o tarea.
- **Comunicación Externa:** Es el conjunto de acciones informativas que la empresa dirige a los actores y agentes exteriores a la misma, desde los consumidores y proveedores, hasta los inversores o la comunidad, con el objetivo de generar, mantener o reforzar las relaciones entre la compañía y los diferentes públicos.
- **Intervención:** Es un proceso de influencia o interferencia que persigue un cambio o solución a un problema.
- **Red Social:** Página web en la que los internautas intercambian información personal y contenidos multimedia de modo que crean una comunidad de amigos virtual e interactiva.





**PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EXTERNAS**

Código: IC-PR-002

Versión: 02

Vigencia: 11-12-2020

**4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES**

ACTIVIDAD	AREA					
	Gerencia General	Oficina de Comunicaciones	Gerencia de Proyectos y Saneamiento Básico.	Gerencia de Proyectos Alternativos.	Gerencia de Actividades Conexas y Complementarias	Gerencia Social y Comunitaria.
Notificar las intervenciones a realizar por medio del formato establecido.	R	I	R	R	R	R
Realizar la pieza gráfica y/o audiovisual solicitada.	N/A	R	N/A	N/A	N/A	N/A
Enviar pieza gráfica y/o audiovisual para aprobación	N/A	R	N/A	N/A	N/A	N/A
Aprobar o solicitar cambios en la pieza gráfica y/o audiovisual por medio de correo electrónico.	R	N/A	R	R	R	R
Realizar los cambios solicitados.	N/A	R	N/A	N/A	N/A	N/A
Divulgar en redes sociales la pieza gráfica y/o audiovisual.	N/A	R	N/A	N/A	N/A	N/A
Enviar evidencias fotográficas y videográficas.	R	N/A	R	R	R	R
Publicar en redes sociales las evidencias visuales de las intervenciones realizadas.	N/A	R	N/A	N/A	N/A	N/A

R: Área Responsable C: Área Consultada A: Área que aprueba I: Área Informada

**5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

#	SECUENCIA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	<b>Notificar las intervenciones a realizar por medio del formato establecido:</b> La gerencia o proyecto que necesite socializar algún tema por medio de una pieza gráfica y/o audiovisual, debe diligenciar el formato FM-IC-004 para solicitar la creación de ésta, enviando dicho formato al correo de la Oficina de Comunicaciones con mínimo una semana de antelación a la fecha en la que se necesita la pieza gráfica y/o audiovisual. El formato debe venir acompañado de un documento Word en el que se explique contexto, entidades participantes, actividad a realizar, hora, fecha, lugar.	Personal directivo, coordinador o supervisor de cada área o proyecto.	Formato IC-FM-004
2	<b>Realizar la pieza gráfica y/o audiovisual solicitada:</b> La Oficina de Comunicaciones realizará la pieza gráfica y/o audiovisual.	Oficina de Comunicaciones	Pieza gráfica y/o audiovisual
3	<b>Enviar pieza gráfica y/o audiovisual para aprobación:</b> La Oficina de Comunicaciones enviará por correo electrónico, al área solicitante, las piezas borrador para que sean aprobadas o se soliciten cambios.	Oficina de Comunicaciones	Correo electrónico



**PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES EXTERNAS**

Código: IC-PR-002

Versión: 02

Vigencia: 11-12-2020

4	<p><b>Aprobar o solicitar cambios en la pieza gráfica y/o audiovisual por medio de correo electrónico:</b> La Gerencia o Proyecto solicitante debe aprobar o solicitar cambios a la pieza gráfica o audiovisual por medio de un correo electrónico.</p> <p><b>¿Se aprueba la pieza?</b></p> <p><b>SI:</b> Continúa con la actividad 6 <b>NO:</b> Continúa con la actividad 5</p>	Personal directivo, coordinador o supervisor de cada área o proyecto.	Correo electrónico
5	<p><b>Realizar los cambios solicitados:</b> De haber cambios la Oficina de Comunicaciones los realizará y enviará pieza gráfica o audiovisual final.</p>	Oficina de Comunicaciones	Pieza gráfica y/o audiovisual
6	<p><b>Divulgar en redes sociales la pieza gráfica y/o audiovisual:</b> La Oficina de Comunicaciones publicará en las redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) la pieza gráfica y/o audiovisual y copiará el link de la publicación al área solicitante para aumentar la circulación de ésta.</p>	Oficina de Comunicaciones	Link de las publicaciones
7	<p><b>Enviar evidencias fotográficas y videográficas:</b> Las áreas solicitantes de las piezas deben hacer llegar a la Oficina de Comunicaciones por correo electrónico o por WhatsApp los registros visuales (fotos y/o videos) de la actividad realizada con la comunidad.</p>	Personal directivo, coordinador o supervisor de cada área o proyecto.	Fotos y/o videos
8	<p><b>Publicar en redes sociales las evidencias visuales de las intervenciones realizadas:</b> La Oficina de Comunicaciones realizará la publicación de las imágenes, siempre y cuando no contengan menores de edad o que estos tengan permiso firmado por personas tutoras.</p>	Oficina de Comunicaciones	Link de las publicaciones Formato IC-FM-002
<b>FIN.</b>			

## 6. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO







**PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES EXTERNAS**

Código: IC-PR-002

Versión: 02

Vigencia: 11-12-2020

**7. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO**

- IC-FM-004 Formato de solicitud de piezas gráficas y/o audiovisuales

**8. ANEXOS**

No aplica

CONFIDENCIAL