



Acueducto y
Alcantarillado de
Popayán S.A. E.S.P.

**Plan estratégico
de comunicaciones
Empresa Acueducto
y Alcantarillado de
Popayán S.A. E.S.P.**

2022



Contenido

1. FILOSOFÍA EMPRESARIAL	3
1.1 MISIÓN	3
1.2 VISIÓN.....	3
1.3 OBJETIVOS	3
1.4 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES	3
2 OBJETIVO	5
3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
4 POLÍTICAS	4
5 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN	6
5.1 RUTA PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.....	6
5.2 TIEMPOS PARA SOLICITUDES DE APOYO DE COMUNICACIÓN	11
5.3 MAPA DE ACTORES	12
5.4 CANALES DE COMUNICACIÓN.....	12
5.5 MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	13
5.6 PLAN DE MEDIOS.....	14
5.7 ARCHIVO DE MATERIAL AUDIOVISUAL	14
5.8 CRONOGRAMA DE PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES.....	15
6. LINEAS DE ACCIÓN	16
6.1 COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	16
6.2 COMUNICACIÓN DIGITAL	16
6.3 COMUNICACIÓN INTERNA	16
6.4 COMUNICACIÓN CORPORATIVA.....	17
7. PLAN DE ACCIÓN	17
8. REFERENCIA NORMATIVA	20

1. FILOSOFÍA EMPRESARIAL

1.1 MISIÓN

La misión de la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. es la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con calidad y mejoramiento ambiental en fuentes de abastecimiento y fuentes receptoras.

1.2 VISIÓN

Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. dirigirá sus acciones a consolidarse como un eficiente operador y prestador de servicios públicos domiciliarios y gestor de nuevos negocios

1.3 OBJETIVOS

- Mejorar la calidad del agua potable superando los estándares mínimos establecidos en las normas vigentes.
- Mejorar la prestación de los servicios mediante el incremento de los ingresos y la efectividad en la aplicación de éstos.
- Fortalecer la competencia del personal de la Empresa a través del cumplimiento del Plan Anual de Capacitación y la Certificación de las Competencias Laborales.
- Disminuir las quejas y reclamos mediante la atención oportuna de las necesidades y expectativas del cliente.
- Aumentar la continuidad del servicio de acueducto y alcantarillado a través de la optimización de redes y el mejoramiento de la infraestructura.
- Aumentar el número de usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado en las zonas de expansión donde técnicamente sean viables.
- Mejorar las condiciones ambientales en las fuentes de abastecimiento y fuentes receptoras de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

1.4 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

La interpretación de los principios y valores institucionales en la Empresa se dan de la siguiente manera:

Sensibilidad social: es tener conciencia de solidaridad y servicio, identificándonos con los problemas sociales y económicos de la comunidad, atendiendo sus necesidades para lograr una mejor calidad de vida.



Compromiso: actitud positiva y responsable para el logro de los objetivos, fines y metas de la organización en la cual cada persona aporta su máxima capacidad con gran sentido de pertenencia.

Liderazgo: capacidad de gestión organizacional para el logro de la excelencia en la prestación del servicio.

Respeto: capacidad de aceptar los diferentes criterios y actitudes dentro de la filosofía de la organización.

Calidad: resultado de una serie de procesos que llevan a un desarrollo oportuno y continuo de cada acción en la organización.

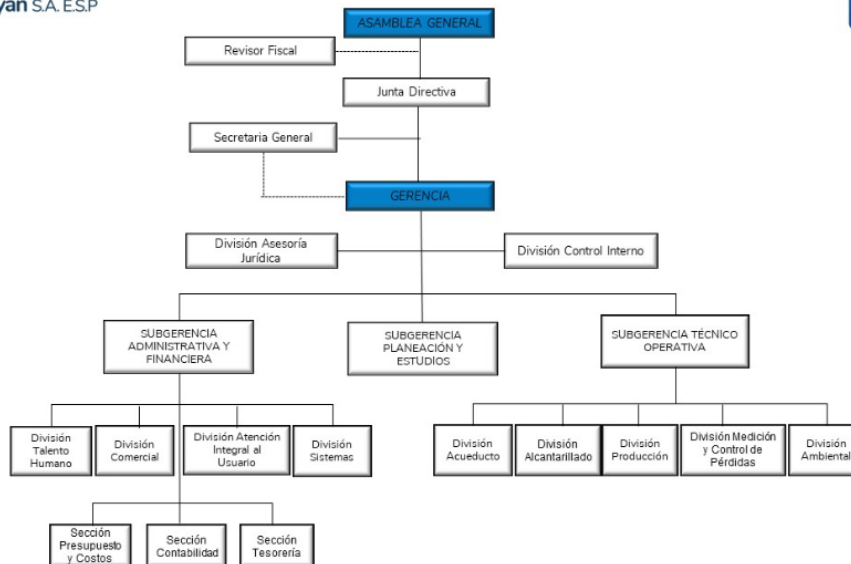
Ética: comportamiento regido por principios individuales basados en honestidad, lealtad y transparencia, que hace de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. una organización integral.

Organigrama de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.



Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P

ORGANIGRAMA





2 OBJETIVO

Realizar un Plan Estratégico de Comunicaciones para el año 2022 con el fin de establecer el manejo efectivo de las comunicaciones en la empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P cumpliendo con los objetivos institucionales, estructurando y estandarizando los procesos para reducir la informalidad y generando contenidos de acuerdo a las necesidades de los usuarios, de los trabajadores para garantizar la participación y el fácil acceso a la información pública.

3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Posicionar la imagen institucional y fortalecer la reputación de la empresa prestadora de servicios públicos, Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P
- Informar de manera eficaz, clara y transparente la gestión, acciones y servicios de la empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P para públicos internos y externos por medios de los diferentes canales de comunicación.
- Promover relaciones de confianza entre la Empresa y sus usuarios, para generar escenarios de participación, diálogos basados en el acceso a la información con calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad.
- Evidenciar las acciones de responsabilidad social que la empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P en cuanto a conservación, cuidado y protección de las fuentes hídricas y la responsabilidad social empresarial.
- Fortalecer la comunicación interna, el sentido de pertenencia por parte de los servidores públicos de la entidad y el clima organizacional, a través de canales de comunicación efectivos que faciliten el flujo de información en todos los niveles y el cumplimiento de los objetivos.

4 POLÍTICAS

Con el fin de garantizar un adecuado manejo de la información y su correspondiente publicación a través de los canales dispuestos por la empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. se ha establecido una ruta de gestión de la comunicación que debe seguir estas recomendaciones:

- 1.1. La distribución de la información que genera la Empresa, dirigida a la opinión pública, usuarios, periodistas y medios de comunicación, sólo se hace desde el equipo de comunicaciones a través de los canales oficiales (línea corporativa, correo electrónico, redes sociales y página web).



- 1.2. La información que se genera desde la Empresa debe pasar por el proceso de aprobación por parte de los involucrados o encargados del tema, y debe ser consecuente con todo lo referente a la imagen corporativa, las directrices de la Gerencia, los objetivos de la Empresa, las indicaciones de la Administración Municipal, los protocolos de bioseguridad, la contextualización de la información, entre otras cosas que se determinan en el ejercicio de la gestión de la misma.
- 1.3. El Equipo de comunicaciones no se hace responsable de la desinformación generada por las malas prácticas en comunicación realizadas por personal no idóneo y sin autorización.
- 1.4. Cualquier petición, queja, reclamo o solicitud relacionada con el proceso de comunicación o con los contratistas del área, por favor hacerla por escrito a través del correo electrónico comunicaciones@aapsa.com.co.

5 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

5.1 RUTA DE PROCESO DE COMUNICACIÓN

Conoce la ruta establecida para publicar o enviar información a la opinión pública a través de medios de comunicación, redes sociales o página web:

1. **Recepción de la información:** Por medio de los canales oficiales se reciben las solicitudes o necesidades de comunicación de los encargados de cada dependencia.
2. **Selección de la información, direccionamiento y clasificación:** De acuerdo al tipo de solicitud se define si la información es susceptible de ser publicada de manera urgente, en el caso de una suspensión del servicio, daño, emergencia o si requiere de cubrimiento o sólo diseño.

NOTA: Si es un daño o suspensión del servicio, se cuenta con varias plantillas diseñadas por el equipo de comunicaciones para informar de manera eficaz, pero debe ser aprobada por quien la solicita.

3. **Estructuración y diseño de la estrategia de comunicación:** Si la solicitud no es de urgencia se procede a planear las acciones a realizar, determinar el público, los medios, el material a producir, los colaboradores, entidades aliadas, etc.
4. **Definición de las piezas o canales:** De acuerdo con las características se define que tipo de pieza se requieren y por que canal se difundirá para cumplir con la estategia de información planteada:



- a) Creación de una campaña: entregar los insumos necesarios para la estructuración de la misma y presentación posteriormente.
- b) Cubrimiento de un evento o actividad: solicitar al equipo de comunicaciones para organizar la agenda y distribución del equipo, además informar si serán entrevistas, imágenes de apoyo o fotografías.
- c) Diseño de piezas gráficas: se deben entregar y establecer claramente los insumos que contendrá la pieza para que cumpla con los parámetros del manual de marca.
- d) Clips audiovisuales: se debe contar con material en alta calidad, con ideas claras para elaboración del guion y con anticipación para programar visitas a campo, si son necesarias.
- e) Cuñas: se debe entregar ideas claras para elaboración de guiones para realizar proceso de producción.

NOTA: Todas las solicitudes se deben realizar con anticipación con el fin de cumplir con los objetivos establecidos.

5. **Montaje, revisión y contextualización:** Revisión del material informativo y definición de los tiempos apropiados para publicar, los cuales cambian constantemente según las necesidades y dependen del comportamiento de los usuarios de la información.
6. **Envío de la información y material de comunicación:** Después de la aprobación y autorización del solicitante y en el caso que se requiera del Gerente; se procede a enviar a los medios y periodistas a través de correo electrónico, whatsapp institucional, página web y llamada telefónica.
7. **Seguimiento y control a la información:** Realizar monitoreo de medios y análisis de redes para la revisión del impacto en la comunidad.



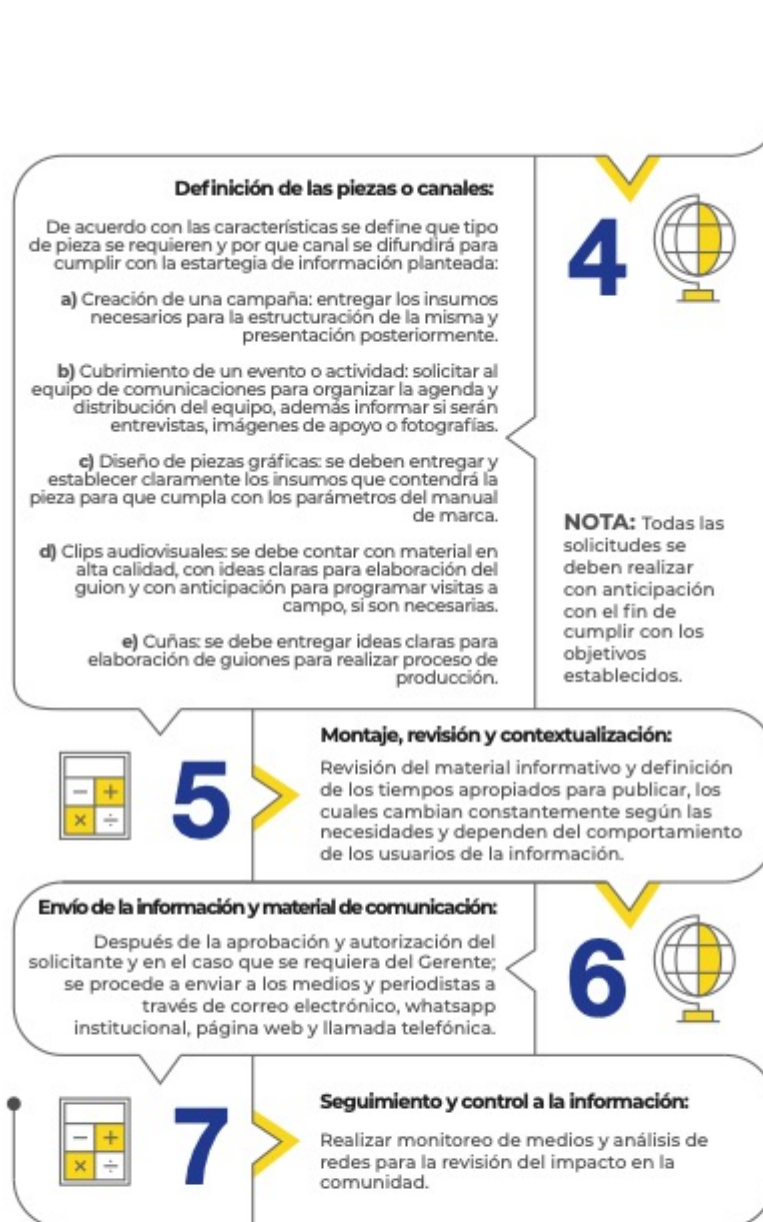
Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.

RUTA de Proceso de comunicación

Conoce la ruta establecida para publicar o enviar información a la opinión pública a través de medios de comunicación, redes sociales o página web:









5.2 TIEMPOS PARA SOLICITUDES DE APOYO DE COMUNICACIÓN

Cubrimiento

- 3 días (hábiles) para acompañamiento de prensa.
- 1 día (hábil) para toma de fotografías.

Video

- 5 días (hábiles) complejidad baja (1).
- 10 días (hábiles) complejidad media (3).
- 15 días (hábiles) complejidad alta (5).

Según disponibilidad de personal y presupuesto.

Diseño de piezas publicitarias

- 2 días (hábiles) complejidad baja (1).
- 5 días (hábiles) complejidad media (3).
- 8 días (hábiles) complejidad alta (5).

Perifoneo

- 3 días (hábiles) para perifoneo.

Publicación en web

- 1 día (hábil) para publicación en página web.

Publicación en redes sociales

- 2 días (hábiles) para publicación en redes sociales.

Campaña publicitaria

- 20 días (hábiles) para diseño de campaña publicitaria.

Revisión de textos

- 2 días (hábiles) complejidad baja (1).
- 5 días (hábiles) complejidad media (3).
- 7 días (hábiles) complejidad alta (5).
- 3 días (hábiles) para impresión de piezas publicitarias.



5.3 MAPA DE ACTORES

Cientes Internos	Cientes Externos
<ul style="list-style-type: none"> - Funcionarios de la Empresa. - Junta Directiva. - Asesores externos. - Contratistas. - Familia de los funcionarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios. - Ciudadanos. - Usuarios potenciales. - Entidades Estado. - Entidades Descentralizadas. - Entes de Control. - Proveedores. - Distribuidores. - Opinión Pública. - Concejo Municipal. - Veedurías ciudadanas. - Juntas Acción Comunal. - Empresas del sector, tanto privadas como públicas. - Contratistas. - Proveedores.

5.4 CANALES DE COMUNICACIÓN

Canales de comunicación externa	Canales de comunicación interna
Página web www.aapsa.com	Correos electronicos institucionales
Redes sociales: Acueducto y Alcantarillado de Popayán tiene cuentas en: YouTube- Twitter- Facebook- Instagram	Carteleras físicas
Líneas telefónicas	Eventos y celebraciones internas
Chat virtual	Plantillas - presentación
Carteleras físicas	Reuniones y comités
Eventos públicos- Ruedas de Prensa	Circulares internas- boletín interno
Boletines de prensa	Campañas
Atención al ciudadano	
Grupos de whatsapp	

5.5 MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA

Dando cumplimiento al posicionamiento y uso de la marca de la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P, el equipo de comunicaciones continuo realizando acciones para dar respuesta a las metas corporativas y cumplir con los objetivos empresariales, haciendo buen uso del manual de imagen corporativa con las aplicaciones y adaptaciones, generando una sinergia en la comunidad.

Además, se adaptó la marca con estrategias institucionales que se han posicionado durante los años anteriores como lo son:

1. **Acueducto Más Cerca:**

Generar cercanía con la comunidad llevando atención a los usuarios y brindando alternativas de solución por parte de la empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. con la visita a las comunas de la ciudad con el fin de llevar la empresa más cerca de la comunidad, logrando así recuperar cartera, llevar información, atención al usuario, medición y control y limpieza de alcantarillado.

2. **Acueducto en la Radio:**

Un programa de radio que permite contar a través de la emisora Popayán FM 105.1 y la plataforma virtual Sopotify, las acciones realizadas por la empresa contada por los mismos trabajadores y algunos validadores de las comunas de Popayán, con un espacio donde se puso a el personaje institucional con sus consejos y noticias del día.

3. **Señalética institucional:**

Se realiza el cambio de toda la señalética en la sede de la empresa Acueducto y Alcantarillado sede centro haciendo uso de la nueva marca corporativa.

4. **Campaña Mi Empresa AAPSA:**

Se creó con el objetivo de fortalecer el sentido de pertenencia en los trabajadores, invitándolos a cada viernes ponerse la camiseta por la empresa, a cuidarla y defenderla.

5. **Diseño de Factura:**

Se realiza un diseño mensual con el objetivo de ser otro canal de comunicación hacia a los usuarios de la empresa.

6. **Acuerdo de voluntades para la protección de la cuenca del Río Molino:**

Se realizó la conexión entre las entidades para lograr la construcción de la marca del Acuerdo y poder tener todo un mismo discurso.

7. **Presencia institucional:**

Siempre se realiza el acompañamiento y apoyo en la organización y participación de evento o actividades de la empresa.

5.6 PLAN DE MEDIOS

Una de las formas de difusión fundamenta para la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P es por a través de medios de comunicación, por ello el trabajo articulado con ellos es fundamental para informar a la comunidad sobre las acciones y logros realizado, para ello se realiza la contratación de medios idóneos y de impacto que comunican por diferentes canales:

Medio	Descripción
Radio	Contratación de emisoras con impacto urbano y rural en el municipio, para informar en tiempo real cortes o suspensión del servicio y acciones de la empresa. Se realiza por medio de cuñas, individuales, entrevistas y remotos cuando se requieran.
Televisión	Contratación de canales locales para difusión de comerciales y material audiovisual realizado en campo sobre las intervenciones de la empresa. Se realizan comerciales, menciones y entrevistas.
Prensa escrita	Contratación a periódicos locales o regionales para notas y boletines de prensa, con entrevistas a personal de la empresa y difusión de algunas piezas gráficas para campañas.
Prensa digital	Páginas web Se contratan páginas web de medios de comunicación para compartir la información y publicaciones de la empresa.
	Redes Sociales Seleccionar las páginas de facebook con mayor impacto para compartir las publicaciones de la empresa y llegar a públicos distintos. Se realiza compartidos, publicaciones, entrevistas, facebook live.

5.7 ARCHIVO DE MATERIAL AUDIOVISUAL

El equipo de comunicaciones cuenta con un banco de fotografías, material audiovisual y audios, que es guardado en el disco duro oficial, con el fin de tener una memoria histórica del trabajo de la empresa.

Cada vez que se tomen fotografías donde aparezcan menores de edad y de manera particular e individual se deberá solicitar la autorización a los padres del menor para poder publicar la imagen en cualquiera de los medios de comunicación institucionales.



5.8 CRONOGRAMA DE PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES

Para el trabajo en redes sociales institucionales de la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P el equipo de comunicaciones dispuso de un google drive que cuando con una pestaña de *redes* para programar las publicaciones que se realizarán y las fechas especiales, por último *solicitudes* donde se ponen los pendientes del equipo, descripción, responsable y estado del proceso.

ACUEDUCTO DE POPAYÁN						
PUBLICACIONES 2022						
febrero 2022						
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
	1	2	3	4	5	6
	Limpieza de sumideros barrio Guayacanes del Río	Invitación a pagar la factura por medio de la página web PSE- recordar que con e pago puede patinar en hielo Día de los humedales	Regulación de consumo de agua	Socialización de obras	FOTO EN IG	
		BOLETÍN 33	Enviar por grupos imagen de ponte la camiseta los viernes			
7	8	9	10	11	12	13
Pieza de Reciclaje- nueva forma	Propósitos para el 2022	Día del periodista	Post socialización Villa Elena y San Ignacio	Fotos intervención veredal- La Tetilla		Pieza luto Giovani Obando
BOLETÍN 34	Invitación S. Lomas de Granada	Visita Calle 9N	Enviar por grupos imagen de ponte la camiseta los viernes			
Enviar fondo de pantalla celulares en grupo mi empresa		Fotos socialización Pandiguando y Lomas de Granada	BOLETÍN 35: Evento Liliانا Recaman en Bogotá			
ACTUALIZAR MEMORIAS PANTALLAS		Invitación Socialización Villa Elena, Las Américas y Yanaconas				
14	15	16	17	18	19	20
Historia Invitación Socialización Portales del Río historias	Visitas comunas 4, 5 y 7, vereda Pisojé Bajo	Invitación socialización Maria Occidente, La Paz y Bello Horizonte	Pieza 12M	Reposición de acueducto y alcantarillado Barrio Zudemaída		Instalación Cruz Verde
Reunión Comuna 2 obras futuras	Fotos socialización Las Américas , Yanaconas y Portales del Río	Video socialización San Ignacio	Historias socializaciones	Limpieza de sumideros barrio Los Campos		BOLETÍN 37
BOLETÍN 36 balance obras 2022		Daño La Ximena				

Formato de publicación en redes sociales



SOLICITUDES AÑO 2022					
No. Orden	Tema	Detalle Solicitud	Copy qué debe ir en la pieza	Responsable	Estado
3	Comité de Cultura Digital				
6	Grabar vídeo	https://www.youtube.com/watch?v=Z9DXu5Sct1Q&feature=emb_logo		Todos	PENDIENTE
7	Grabar vídeo	https://www.youtube.com/watch?v=56xj90CRop4&feature=emb_logo		Todos	PENDIENTE
12	Actualización de banco de fotografías	persona tomando agua - cerrando llave (nueva) - persona arrojando basura al alcantarillado		Ana Maria Bolaños	PENDIENTE
17	Completar preguntas frecuentes, hacer revisión y subir a página web			Ana Maria Bolaños	PENDIENTE
18	Ajuste de visual de pagos PSE	Reunión con Delia para hacer el ajuste		Ana Maria Bolaños	PENDIENTE
20	Diseño nuevo 2022 plantillas power point	Diseño de nuevas presentaciones power point		Juan Pablo Muñoz	PENDIENTE
21	Diseño nueva plantilla de daños	Diseño de 3 nuevos diseños en formato post e historias		Juan Pablo Muñoz	PENDIENTE
22	Plantilla descripción de tubería			Juan Pablo Muñoz	PENDIENTE
28	Plantilla con información de las obras	Diseño de plantilla para llenar con datos y cambiar de fotos: Nombre del proyecto: Reposición de red sanitaria barrio Comuna: Inversión: Con logos Acueducto y Alcaldía		Juan Pablo Muñoz	PENDIENTE
36	Vídeo tipo gif	Vídeo tipo gif con audio de fondo de inversión 2022 y fotos de las obras		Ana Maria Bolaños	PENDIENTE
37	Creación de marca del laboratorio de agua	En el correo quedo el brief		Juan Pablo Muñoz	PENDIENTE
40	Ruta de comunicación	Enviado al correo el word para diseñarlo		Juan Pablo Muñoz	PENDIENTE
43	26 de abril: Día de la secretaria			Juan Pablo Muñoz	PENDIENTE
44	26 Abril: Día del Diseñador Gráfico			Juan Pablo Muñoz	PENDIENTE
45	26 Abril: Día del Bacteriólogo			Juan Pablo Muñoz	PENDIENTE

Formato de solicitud

6. LINEAS DE ACCIÓN

6.1 COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La línea de acción de comunicación externa y gestión de medios de comunicación le apunta a posicionar a la entidad en los medios masivos de comunicación, como una autoridad técnica, innovadora y eficaz en materia de agua potable, saneamiento básico y conservación del recurso hídrico.

6.2 COMUNICACIÓN DIGITAL

La línea de acción de comunicación digital busca dar cumplimiento a lo establecido en la Ley y normatividad que nos rige y exige la publicación de información, con el fin de mantener informados a los públicos objetivos, fortaleciendo la imagen de la Institución a través de la publicación de contenidos de interés.

6.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La línea de acción de comunicación interna, apoya la gestión de la Gerencia y de las diferentes áreas de la Empresa, a través de mecanismos de comunicación institucional que contemplen

acciones de sensibilización, promoción y divulgación de información de interés, y de soluciones a las necesidades de comunicación que presentan las áreas.

6.4 COMUNICACIÓN CORPORATIVA

La línea de acción de comunicación corporativa pretende posicionar la imagen institucional de la empresa Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. a través del desarrollo de actividades, eventos y alianzas estratégicas que apunten al reconocimiento de la entidad.



7. PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN COMUNICACIONES AAPSA S.A. E.S.P. 2021			
LÍNEAS DE ACCIÓN	MEDIOS	ACTIVIDAD	PRODUCTO
COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTIÓN DE MEDIOS	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Coordinar la relación de los medios de comunicación con la Empresa y la dinámica de difusión de los objetivos empresariales, sociales y ambientales, con la promoción de la imagen corporativa	Plan de Comunicación
		Asistir a ruedas de prensa, reuniones y eventos que requieran el apoyo del Equipo de comunicaciones, en representación de la Empresa.	Eventos
		Actualizar base de datos de medios y periodistas locales, regionales y Nacionales que garantice la oportunidad en la publicación de la información	Base de datos
		Definir Voceros AAPSA que apoyen la difusión de la información.	Voceros
		Capacitar a los voceros AAPSA en técnicas de comunicación asertiva para el manejo de ruedas	Capacitaciones



		de prensa y entrevistas en medios de comunicación.	
		Mantener contacto con los medios de comunicación y periodistas locales y regionales para la retroalimentación constante.	Correos electrónicos
		Enviar información constantemente a los medios y periodistas sobre las campañas, objetivos y logros empresariales.	Correos electrónicos
		Elaborar comunicados de prensa con información de interés público.	Comunicados
COMUNICACIÓN DIGITAL	PÁGINA WEB	Enviar información constantemente para que sea publicada en la página web.	Publicaciones en página web
		Difundir contenidos que cumplan con los objetivos de la Empresa	Publicaciones en página web
		Diseñar material comunicacional, infografías, comunicados, videos, audios.	Archivo de diseño
	REDES SOCIALES Facebook Instagram Twitter YouTube	Publicar información sobre los objetivos empresariales, ambientales y sociales de AAPSA	Publicaciones en redes sociales
		Crear campañas digitales que generen participación social y promuevan las redes sociales AAPSA	Campañas
		Diseñar material comunicacional, infografías, comunicados, videos, audios.	Archivo de material comunicacional
		Actualizar mensualmente las imágenes de las portadas	Portadas actualizadas
		Atender las PQRS que se presentan en redes sociales y direccionarlas al área indicada.	Publicaciones, Messenger, chats
		Crear un cronograma de fechas especiales relacionadas para la publicación de póster sobre el tema del día.	Publicaciones
		Mantener dinamizado el cronograma de publicaciones en redes.	Cronograma
		Apoyo a la División Ambiental para la socialización de sus procesos, convenios y alianzas con los entes interesados, ONGs, Gobierno.	Material
		Apoyo a la División Ambiental para la creación de campañas y material comunicacional para la promoción y difusión de los objetivos y logros ambientales.	Material
		Apoyo a la División Comercial en el diseño de la factura, las actividades y solicitudes que requieran la creación de material de comunicación y difusión.	Material



		Implementar estrategias y campañas de comunicación para la consecución y divulgación de los objetivos empresariales	Campañas
COMUNICACIÓN INTERNA	APOYO A LA GESTIÓN DE LAS ÁREAS	Apoyar a la Gerencia y a las diferentes divisiones y áreas de la Empresa, en la creación de campañas que potencialicen los objetivos y el diseño de material comunicacional.	Material comunicacional Publicaciones
		Apoyo a la Secretaría General y subgerencias en el diseño y producción de material comunicacional para la difusión y promoción de las actividades, objetivos y logros empresariales.	Material comunicacional
		Apoyar a la Subgerencia Técnico – operativa en la socialización, promoción y difusión de obras y actividades relacionadas con las diferentes divisiones de esta área.	Material comunicacional Publicaciones
		Apoyar a la Subgerencia Administrativa y Financiera en la creación y elaboración de estrategias y material comunicacional	Campaña y material
		Apoyo a Talento Humano en la creación e implementación de estrategias de comunicación, diseño de piezas comunicativas relacionadas con los procesos de capacitación, clima laboral y seguridad y salud en el trabajo.	Campaña y material
		Apoyar a Talento Humano en la actualización de las carteleras institucionales.	Carteleras
		Apoyo a la División de Planeación en la publicación de información solicitada por la CRA y los entes de control.	Publicaciones
		Apoyar a la División de Planeación en los requerimientos de estrategias y material comunicacional para la consecución de los objetivos y el desarrollo de los procesos de calidad.	Material
		Apoyo a la División Ambiental en el diseño de estrategias y material de comunicación para la socialización de los objetivos con las entidades vinculadas a los procesos.	Estrategias y material
		Apoyo a la División Ambiental, a la Fundación río Piedras y Fondo de agua Manantial de Pubenza en la creación de campañas de promoción y difusión de los objetivos y logros.	Campaña y material
		Apoyo al área Comercial en el diseño de la factura y de estrategias para el cumplimiento de sus objetivos.	Factura y material
		Apoyo al área de Atención Integral al Usuario en el diseño de estrategias y material de comunicación.	Material



COMUNICACIÓN CORPORATIVA	IMAGEN INSTITUCIONAL	Hacer uso del Manual de Imagen garantizando su adecuada aplicación.	Manual de Imagen
		Posicionar la imagen de la Empresa en todos los escenarios relacionados, medios de comunicación, redes sociales, eventos, entidades, comunidad, a través de la imagen gráfica y audiovisual.	Manual de Imagen
	PARTICIPACIÓN	Participar en eventos públicos, garantizando el buen uso de la imagen institucional y el contacto con los usuarios y ciudadanía	Eventos relacionados
		Realizar alianzas con entes gubernamentales y privados para la difusión de los objetivos de la Empresa y el contacto con los usuarios.	Alianzas

8. REFERENCIA NORMATIVA

- Plan de Desarrollo Municipal “Creo en Popayán 2020-2023”.
- Procedimiento de PQR’s.
- Constitución Política de Colombia. Artículos 15, 20, 23, 74. 41, 152, 270, 318, 342.
- Ley 57 de 1985. Ordena la publicidad de los actos y documentos públicos.
- Ley 134 de 1994 Por el cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. Modificada parcialmente por la Ley 594 de 2000 y derogada parcialmente por el Decreto 2150 de 1995.
- Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo 07 del 29 de junio de 1994 Reglamento General de Archivos.
- Ley 190 de 1995 art. 55 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad de la Administración Pública.
- Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 594 de 2000 Por la cual se dicta la Ley General de Archivos.
- Decreto 302 de 2000. Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001. (Establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas).
- Acuerdo 060 de 2001. ATN Establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Decreto 847 de 2001.
- Resolución CRA 151 de 2001.
- Ley 734 de 2002. Código Único Disciplinario.



- Ley 812 de 2003. Reglamenta el uso de Gobierno en Línea
- Ley 962 de 2005. Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos.
- Decreto 549 de 2007.
- Ley 1266 de 2008. Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011. Plan Anticorrupción.
- Ley 1474 de 2011 artículo 76 (Oficinas de PQRS).
- Ley 1437 de 2011 Código Contencioso Administrativo, artículo 5 y siguientes.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 019 de 2012. (Anti-tramites).
- Decreto 2693 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia Gobierno en Línea de la República de Colombia.
- Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Decreto Municipal 105 de 2013 (Acto de Delegación).
- Ley de Transparencia 1712 de 2014. Por medio del cual se crea la ley de Transparencia y el derecho al acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 943 de 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno.
- Ley 1755 de 2015. (Se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución CRA 735 de 2015.
- Resolución CRA 720 de 2015.
- Resolución CRA 750 de 2015.
- Resolución CRA 751 de 2015.
- Decreto 1081 de 2015. Decreto Reglamentario Único del Sector de la Presidencia de la República.
- Decreto 124 de 2016. Modificación al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Decreto 1166 del 2016.
- Norma ISO 90001/2015.