

Plan estratégico

de comunicaciones



2023



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

llevamos
vida
a tu vida



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.....	10
5.3 MAPA DE ACTORES.....	11
5.4 CANALES DE COMUNICACIÓN.....	11
5.5 MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA	12
5.6 PLAN DE MEDIOS.....	12
5.7 ARCHIVO DE MATERIAL AUDIOVISUAL	13
5.8 CRONOGRAMA DE PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES.....	13
6. LINEAS DE ACCIÓN	14
6.1 COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	14
6.2 COMUNICACIÓN DIGITAL.....	15
6.3 COMUNICACIÓN INTERNA.....	15
6.4 COMUNICACIÓN CORPORATIVA	15
7. PLAN DE ACCIÓN	15
8. REFERENCIA NORMATIVA	18

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.

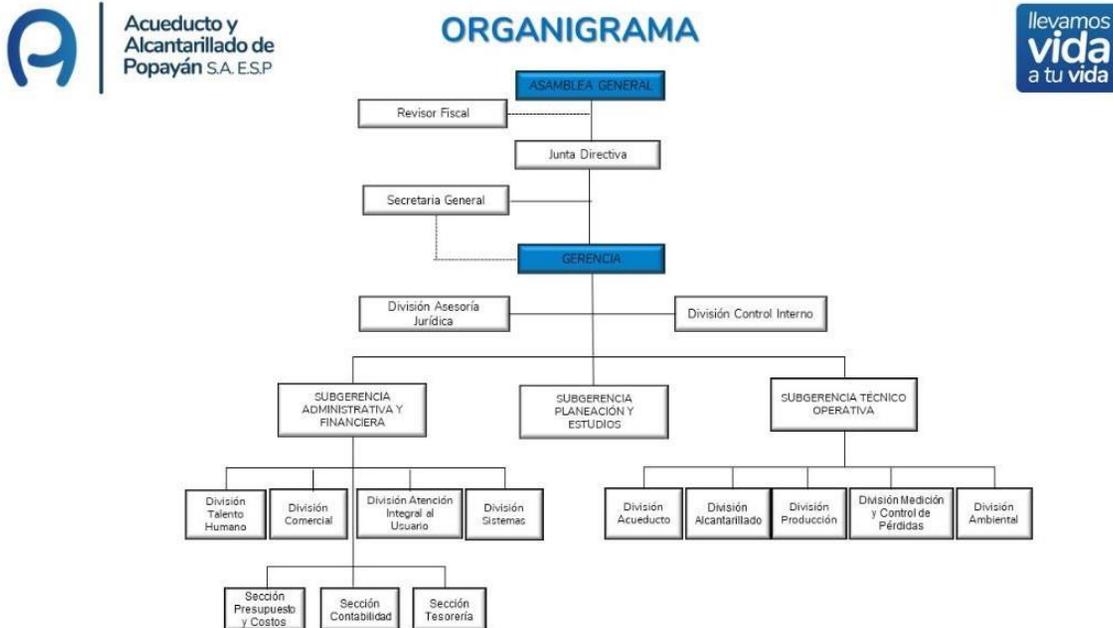
Liderazgo: capacidad de gestión organizacional para el logro de la excelencia en la prestación del servicio.

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.



2 OBJETIVO

Realizar un Plan Estratégico de Comunicaciones para el año 2023 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

- Mantener 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 estrategia 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:





llevamos vida a tu vida

www.aapsa.com.co





5.2 TIEMPOS PARA SOLICITUDES DE APOYO DE COMUNICACIÓN

Cubrimiento

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

Vídeo

- 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 adapto 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 Spotify, 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 continuará actualizando 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 crea con el objetivo de concientizar inicialmente a los trabajadores en el uso adecuado del líquido vital, para posteriormente ser replicado a los usuarios externos.

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. 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 a través de medios de comunicación, por ello el trabajo articulado es

fundamental para informar a la comunidad sobre las acciones y logros realizados, por lo tanto 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 formato un google drive que cuenta

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.

enero 2023							
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	
						1	
2	3	4	5	6	7	8	
	Obra Pueblito Patojo recamara	Cambio portadas y perfil Carnaval	Pieza campaña Cuidado del agua #1	Pieza campaña Cuidado del agua #2	Pieza campaña Cuidado del agua #3	En vivo	
	PROGRAMACIÓN	Video reel en conjunto con la Alcaldía	Reel #1 Asocomunal Carnaval	En vivo	En vivo	Reel #5 Asocomunal Carnaval	Instalación de banderines
				Reel #2 Asocomunal Carnaval	Reel #3 Asocomunal Carnaval		Limpieza de sumideros barrio la Campiña (fotos envío Chucho)
					Reel #4 Asocomunal Carnaval		Pieza del cuidado del medidor
9	10	11	12	13	14	15	
En vivo	Pieza #1 Campaña La Prevención Salva Vidas	Pieza #2 Campaña La Prevención Salva Vidas	Pieza #3 Campaña La Prevención Salva Vidas	Pieza #4 Campaña La Prevención Salva Vidas	Pieza #5 Campaña La Prevención Salva Vidas	Pieza #6 Campaña La Prevención Salva Vidas	Pieza de PTAR- diseño de factura
Reel #6 Asocomunal Carnaval							Recordar el pago oportuno de las facturas

Formato de publicación en redes sociales

SOLICITUDES AÑO 2023						
No. Orden	Tema	Detalle Solicitud	Copy qué debe ir en la pieza	Responsable	Estado	COMENTARIO
3	Comité de Cultura Digital					
6	Grabar video	https://www.youtube.com/watch?v=Z9DXu5SCH1Q&feature=emb_logo		Todos	PENDIENTE	
12	Actualización de banco de fotografías	persona tomando agua - cerrando llave (nueva) - persona arrojando basura al alcantarillado		Viani Guerrero Osorio	PENDIENTE	
17	Completa preguntas frecuentes, hacer revisión y subir a página web			Viani Guerrero Osorio	PENDIENTE	
36	Video tipo gif	Video tipo gif con audio de fondo de inversión 2022 y fotos de las obras		Viani Guerrero Osorio	PENDIENTE	
72	Pieza 5. Presentación Laboratorio AAPSA	Fotografía sugerida: Analistas o bacteriologa en el ejercicio de su labor. Nuestro acueducto de Popayán cuenta con un Laboratorio de análisis Físicoquímico y Microbiológico encargados de vigilar y certificar la calidad de agua producida en nuestras plantas de tratamiento y red de distribución, siéntete seguro con el agua que consumes, Laboratorio AAPSA, llevamos vida a tu vida Contáctanos: 6028333464 o a los correos comercial.laboratorio@aapsa.com.co; comercial2.laboratorio@aapsa.com.co y comercial3.laboratorio@aapsa.com.co.		Juan Pablo Muñoz	PENDIENTE	
74	Pieza 6. Ubicación Laboratorio AAPSA	Mapa de ubicación. Nuestro Laboratorio AAPSA, ubicado en la planta de tratamiento el tablazo Avenida panamericana piedra norte.		Juan Pablo Muñoz	PENDIENTE	
75	Pieza 7. Publicación de concepto: ¿Conoces la diferencia entre agua cruda y tratada?	Fotografía agua cruda vs fotografía agua tratada		Juan Pablo Muñoz	PENDIENTE	
76	Pieza 8. Acreditación Laboratorio AAPSA	Nuestro Laboratorio AAPSA se encuentra Acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC desde el 17 de diciembre de 2021 hasta el 16 de diciembre de 2024 con código de acreditación 20-LAB-020 para la realización de ensayos físicoquímicos y microbiológicos en agua cruda y agua natural		Juan Pablo Muñoz	PENDIENTE	
77	Pieza 9. Publicación conocenos ¿Sabias que?	Fotografía sugerida: analistas realizando sus funciones Conocenos y siéntete seguro con el agua que consumes, Laboratorio AAPSA, llevamos vida a tu vida.		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. 2023			
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 de prensa y entrevistas en medios de comunicación.	Capacitaciones
		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
		Mantener 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 9001/2015.